Univerzita Pardubice
Dopravní fakulta Jana Pernera

Způsob poskytování informací cestujícím v železničních stanicích a zastávkách

Bakalářská práce

2025 Jakub Slabák

Univerzita Pardubice
Dopravní fakulta Jana Pernera
Akademický rok: 2024/2025

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení:	**Jakub Slabák**
Osobní číslo:	**D22311**
Studijní program:	**B1041A040002 Technologie a management v dopravě**
Specializace:	**Technologie a řízení dopravy**
Téma práce:	**Způsob poskytování informací cestujícím v železničních stanicích a zastávkách**
Zadávající katedra:	**Katedra technologie a řízení dopravy**

Zásady pro vypracování

V práci bude řešeno, jaký způsob poskytování informací cestující preferují, a to na základě průzkumu v konkrétních železničních stanicích a zastávkách.
Bakalářská práce bude obsahovat:

- analýzu způsobů informování cestujících,
- průzkum preferencí cestujících,
- vyhodnocení průzkumu a závěry z něho vyplývající.

Rozsah pracovní zprávy: **35-45**
Rozsah grafických prací: **3-4**
Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam doporučené literatury:

dle pokynů vedoucího práce

Vedoucí bakalářské práce: **doc. Ing. Jaroslav Matuška, Ph.D.**
Katedra technologie a řízení dopravy

Datum zadání bakalářské práce: **24. února 2025**
Termín odevzdání bakalářské práce: **12. května 2025**

L.S.

doc. Ing. Ladislav Řoutil, Ph.D.
děkan

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

V Pardubicích dne 25. února 2025

Prohlašuji:

Práci s názvem Způsob poskytování informací cestujícím v železničních stanicích a zastávkách jsem vypracoval samostatně. Veškeré literární prameny a informace, které jsem v práci využil, jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Byl(a) 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 12. 5. 2025

Jakub Slabák v. r.

ANOTACE

Práce se zaměřuje na analýzu poskytování informací pro cestující v železničních stanicích a zastávkách prostřednictvím provozovatele dráhy. Zahrnuje základní teoretické informace, stručnou historii a stávající stav informování. Dále obsahuje analýzu určených dopravních bodů pro průzkum preferencí cestujících. Na základě vyhodnocení průzkumu a specifických potřeb některých cestujících práce posuzuje vhodnost zavedení režimu tzv. „tichého nádraží“.

KLÍČOVÁ SLOVA

informace, cestující, hlášení, železniční stanice, vlak

TITLE

Methods of providing information to passengers at railway stations and stops

ANNOTATION

The work focuses on the analysis of the methods of providing information to passengers at railway stations and stops by the infrastructure manager. It includes basic theoretical information, a brief history and the current state of providing information. It also includes an analysis of the designated railway stations and stops for passenger preference survey. Based on the evaluation and the specific needs of some passengers, the work assesses the appropriateness of introducing a silent station regime.

KEYWORDS

information, passenger, announcement, railway station, train

OBSAH

SEZNAM OBRÁZKŮ 8

SEZNAM TABULEK 9

SEZNAM ZKRATEK 10

ÚVOD 11

1 PRINCIPY POSKYTOVÁNÍ INFORMACÍ CESTUJÍCÍM V ŽELEZNIČNÍCH STANICÍCH A ZASTÁVKÁCH 13

1.1 Historie poskytování informací cestujícím 13

1.1.1 Informační systémy pro cestující 13

1.1.2 Vizuální předávání informací 14

1.2 Formy poskytování informací cestujícím 17

1.2.1 Akustické informace 17

1.2.2 Vizuální informace v železničních stanicích a zastávkách 19

1.2.3 Mobilní aplikace a internetové stránky 20

1.3 Legislativa a předpisy 21

1.3.1 Legislativa 21

1.3.2 Směrnice SŽ SM100 23

1.3.3 Orientační systém 24

2 PRŮZKUM PREFERENCÍ CESTUJÍCÍCH 30

2.1 Cíl průzkumu a otázky 30

2.2 Analýza vybavenosti dopravních bodů 30

2.2.1 Stanice Kolín 31

2.2.2 Stanice Pečky 36

2.2.3 Zastávka Pardubice-Pardubičky 39

2.3 Porovnání jednotlivých lokalit 41

3 VYHODNOCENÍ PRŮZKUMU 43

3.1 Stanice Kolín 43

3.2 Stanice Pečky 45

3.3 Zastávka Pardubice-Pardubičky 47

3.4 Cestující se specifickými potřebami 49

3.5 Závěrečné shrnutí 50

ZÁVĚR 51

POUŽITÉ ZDROJE 52

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1: Historické směrové cedule ve stanici Přerov 14
Obrázek 2: Odjezdová tabule Pragotron ve stanici Most 15
Obrázek 3: LCD informační tabule Elektročas ve stanici Praha hlavní nádraží 16
Obrázek 4: Odjezdová tabule od společnosti Gema – stanice Praha-Dejvice 16
Obrázek 5: Informační tabule Elen – stanice Pardubice hlavní nádraží 17
Obrázek 6: Porovnání stávajícího číslování nástupišť a číslování nástupních hran dle směrnice SŽ SM118 ve stanici Praha hlavní nádraží 25
Obrázek 7: Informační tabule ve stanici Strakonice – vlevo odjezdová, vpravo příjezdová....26
Obrázek 8: Nástupištní informační tabule – stanice Praha hlavní nádraží 27
Obrázek 9: Podchodová informační tabule – stanice Pardubice hlavní nádraží.....27
Obrázek 10: Informační monitor (podchodový přestupní) – stanice Kladno 28
Obrázek 11: Informační panel ve stanici Praha-Vršovice 29
Obrázek 12: Nástupištní informační tabule ve stanici Kolín.....32
Obrázek 13: Podchodová informační tabule ve stanici Kolín 32
Obrázek 14: Přestupní podchodový monitor ve stanici Kolín.....33
Obrázek 15: Informační tabule v odbavovací hale stanice Kolín.....34
Obrázek 16: Nástupištní tabule autobusového terminálu v Kolíně 36
Obrázek 17: Odjezdové informační tabule na fasádě staniční budovy stanice Kolín 36
Obrázek 18: Porovnání různého označení nástupišť ve stanici Pečky 37
Obrázek 19: Odjezdová informační tabule ve stanici Pečky 38
Obrázek 20: Vývěsková tabule na zastávce Pardubice-Pardubičky 40
Obrázek 21: Porovnání označení nástupišť na zastávce Pardubice-Pardubičky 41
Obrázek 22: Odpovědi cestujících na otázku č. 1 ve stanici Kolín 43
Obrázek 23: Odpovědi cestujících na otázku č. 2 ve stanici Kolín 44
Obrázek 24: Odpovědi cestujících na otázku č. 3 ve stanici Kolín 44
Obrázek 25: Odpovědi cestujících na otázku č. 1 ve stanici Pečky.....45
Obrázek 26: Odpovědi cestujících na otázku č. 2 ve stanici Pečky.....46
Obrázek 27: Odpovědi cestujících na otázku č. 3 ve stanici Pečky.....46
Obrázek 28: Odpovědi cestujících na otázku č. 1 na zastávce Pardubice-Pardubičky.....47
Obrázek 29: Odpovědi cestujících na otázku č. 2 na zastávce Pardubice-Pardubičky.....48
Obrázek 30: Odpovědi cestujících na otázku č. 3 na zastávce Pardubice-Pardubičky.....48

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1: Porovnání vlastností a vybavení jednotlivých dopravních bodů 42
Tabulka 2: Porovnání výsledků průzkumu v jednotlivých lokalitách 50

SEZNAM ZKRATEK

CIS JŘ	Celostátní informační systém o jízdních řádech
ČD	České dráhy, akciová společnost
CDP	centrální dispečerské pracoviště
GRAPP	Grafická prezentace polohy
HaVIS	Hlasový a vizuální informační systém
HIS	Hlasový informační systém
hl. n.	hlavní nádraží
IDS	integrovaný dopravní systém
INISS	Integrovaný informační systém stanice
IREDO	Integrovaná regionální doprava Královéhradeckého a Pardubického kraje
km	kilometr
LCD	liquid crystal display (displej z tekutých krystalů)
m	metr
MHD	městská hromadná doprava
mm	milimetr
OOSPO	osoba se sníženou schopností pohybu nebo orientace
PDF	Portable Document Format (přenosný formát dokumentů)
SONS ČR	Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých České republiky, zapsaný spolek
SŽ	Správa železnic, státní organizace (v názvech předpisů)
SŽ D1 ČÁST PRVNÍ	Dopravní a návěstní předpis pro tratě nevybavené evropským vlakovým zabezpečovačem
SŽ D4	Předpis pro řízení drážní dopravy na tratích vybavených radioblokem
SŽDC	Správa železniční dopravní cesty, státní organizace (dřívější název Správy železnic)
SŽ SM100	Směrnice pro poskytování informací cestujícím ve stanicích a na zastávkách prostřednictvím provozovatele dráhy
SŽ SM118	Orientační a informační systém v železničních stanicích a na železničních zastávkách
SŽ SM122	Kategorizace železničních stanic a zastávek dle IRS 10180 a jejich bezbariérová přístupnost
SŽ SR70	Číselník železničních stanic a dopravně významných míst
VZPK	výstražné zařízení pro přechod kolejí
ZDD	základní dopravní dokumentace
žst	železniční stanice

ÚVOD

Veřejnou dopravu využívá během svého života téměř každý z bezmála 11 milionů obyvatel České republiky. Pro mnohé z nich představuje důležitou součást každodenního života. Své využití najde během cesty do zaměstnání, školy, za volnočasovými aktivitami, přáteli či rodinou. I pro osoby, které mají možnost využívat individuální automobilovou dopravu, zůstává veřejná doprava významnou součástí života, a to především ve větších městech. Vzhledem k její vyšší efektivitě oproti individuální dopravě, která v takových městech bývá velmi silná, zde obvykle dochází k její preferenci, což v důsledku motivuje cestující ji využívat. Význam veřejné dopravy je patrný i mimo městské aglomerace – zejména v zajištění dopravní obslužnosti mezi jednotlivými sídly po celé republice.

Zvláštní postavení v rámci veřejné dopravy má doprava železniční. Česká republika se vyznačuje velmi vysokou hustotou železniční sítě, což z ní činí efektivní a strategicky důležitý dopravní systém nejen pro přepravu osob, ale také zboží. Výhodou železniční dopravy je její schopnost přepravit velké množství cestujících na delší vzdálenosti mnohdy v relativně krátkém čase a za ekonomicky příznivých podmínek. Další nespornou výhodou je ekologičnost. Ve srovnání s jinými druhy dopravy produkuje železniční doprava podstatně méně emisí oxidu uhličitého a jiných škodlivých plynů.

Klíčovou součástí železniční infrastruktury každé moderní země je také poskytování informací cestujícím. Informace se netýkají pouze samotných vlakových spojů, ale také orientace ve stanici či zastávce. Vzhledem k významu osobní železniční dopravy nejen v České republice, ale i v rámci celé Evropy, a s ohledem na rostoucí zájem veřejnosti o tento způsob přepravy nabývá kvalita a dostupnost informací pro všechny skupiny cestujících stále většího významu.

Bakalářská práce je členěna do tří oddílů. První oddíl je zaměřen na teoretický popis současných principů poskytování informací cestujícím v železniční dopravě ze strany provozovatele dráhy. Zahrnuje stručný historický přehled pro snazší pochopení stávajícího stavu, popis jednotlivých forem poskytování informací cestujícím a v neposlední řadě jsou v něm rozebrány související legislativní dokumenty a předpisy provozovatele dráhy. Druhý oddíl se věnuje analýze tří dopravních bodů, určených pro průzkum preferencí cestujících, který v nich byl proveden. Vyhodnocení průzkumu je spolu se zohledněním potřeb osob se sníženou schopností pohybu nebo orientace uvedeno ve třetím oddíle.

Cílem této bakalářské práce je analyzovat způsoby poskytování informací cestujícím v železničních stanicích a zastávkách, provést a vyhodnotit průzkum

preferencí cestující veřejnosti ve vybraných lokalitách. Na základě vyhodnocení tohoto průzkumu, zohlednění specifických potřeb některých cestujících a provedení analýzy jednotlivých lokalit je následně cílem odhalit případné nedostatky a posoudit vhodnost případného zavedení režimu tzv. „tichého nádraží“.

1 PRINCIPY POSKYTOVÁNÍ INFORMACÍ CESTUJÍCÍM V ŽELEZNIČNÍCH STANICÍCH A ZASTÁVKÁCH

Pro každého cestujícího, který využívá železniční dopravu, je klíčové mít k dispozici potřebné informace pro zvolení správné cesty na železniční stanici či zastávku. Dále cestující potřebuje být informován o čase odjezdu vlaku, čísle nástupiště či koleje, odkud vlak odjíždí. Nezbytné je rovněž správné nasměrování orientačním systémem, především pokud cestující danou lokalitu příliš nezná. Kromě toho je důležité, aby měl přehled o případných omezeních provozu či mimořádnostech na trase, které by odjezd (nebo příjezd) vlaku mohly ovlivnit.

1.1 Historie poskytování informací cestujícím

S technologickým pokrokem a rostoucím rozsahem železniční dopravy bylo účelné poskytovat informace efektivněji. Živé hlášení výpravčího či operátora, které mnohdy bývalo nesrozumitelné a ve větších stanicích také hlasově náročné, bylo vhodné nahradit (případně tam, kde se hlášení neprovádělo, tak zavést) hlášením pomocí počítačového softwaru a začít prezentovat informace také vizuálně na informačních tabulích.

1.1.1 Informační systémy pro cestující

V roce 1991 začala společnost mikroVOX s vývojem nového, tzv. hlasového informačního systému (HIS), který byl o rok později nainstalován do stanice Praha-Holešovice, kde sloužil k informování v cizích jazycích – angličtině a němčině. Roku 1993 vyšla další verze systému, kdy se v něm objevila také čeština, a tak mohlo dojít ke kompletní náhradě živého hlášení od operátora. U každého vlakového spoje bylo tehdy k dispozici až 8 variant hlášení. Systém se rozšířil do důležitých stanic napříč celou zemí – na pražské hlavní nádraží, ale také do dalších krajských měst Brna, Plzně a Ústí nad Labem. (1)

Spolu s firmou Starmon spolupracoval mikroVOX na Hlasovém a vizuálním informačním systému (HaVIS), jak byly souhrnně pojmenovány dvě součásti – hlasová od mikroVOXu a vizuální od Starmonu. Ve druhé polovině 90. let 20. století se Starmon rozhodl vyvinout vlastní informační systém pod stejným názvem, který byl nejprve instalován na Choceňsku a Orlickoústecku.

Na přelomu tisíciletí vznikl také třetí z dnes hojně využívaných programů, Integrovaný informační systém stanice (INISS) od společnosti CHAPS, který byl poprvé nasazen ve stanici Praha Masarykovo nádraží. V té době také mikroVOX vyvinul novou verzi svého informačního systému pod názvem HIS-VOICE. Tím se tak ustálili tři největší dodavatelé informačních systémů pro cestující v České republice. (2)

Postupem času začal být v důležitějších stanicích HIS-VOICE při rekonstrukcích stanic a jejich následného zapojování do dálkového ovládání z CDP nahrazován za INISS, případně v pozdějších letech také za HaVIS.

1.1.2 Vizuální předávání informací

Kromě předávání informací pomocí ať už automatizovaného, nebo živého hlášení, bylo potřeba předávat cestujícím informace také vizuálně, aby si je mohli prohlédnout v klidu a tempem, jakým to vyhovuje jim samotným. V minulosti k tomu sloužily různé mechanické cedule či ukazatele. Tyto dnes již historické cedule lze pro připomenutí historie zhlédnout ve stanici Přerov, kde jsou po renovaci umístěny na 2. nástupišti jako dekorace (viz obrázek 1).

Obrázek 1: Historické směrové cedule ve stanici Přerov

Zdroj: (3)

Pro potřeby velkých stanic byl vyvinut systém překlápěcích listových tabulí, známý pod názvem Pragotron (viz obrázek 2). Zařízení se skládá z jednotek, kde každá má obvykle 30 nebo 40 listů. Nejméně jedna pozice se ponechává volná, aby bylo možné informaci vymazat. Informace je pak natištěna na dvou listech – jeden je přidržován zarážkou a tvoří horní polovinu informace, druhý, který volně visí, dolní polovinu informace. Všechny listy jsou

umístěny na hřídeli, která když se pootočí, horní list vyklouzne zpod zarážky a dojde k jeho překlopení dolů. (4) (5)

Obrázek 2: Odjezdová tabule Pragotron ve stanici Most

Zdroj: autor

Modernější tabule jsou již elektronické – nejčastěji LCD tabule od společnosti Elektročas (viz obrázek 3), případně Moba time od firmy Elekon nebo jiných dodavatelů. V minulosti byly též instalovány tabule vyrobené společnostmi Gema (viz obrázek 4) či Elen (viz obrázek 5). Nově instalované informační tabule (popř. jiná informační zařízení) musí po grafické stránce vyhovovat směrnici SŽ SM118, respektive Grafickému manuálu orientačního a informačního systému pro cestující. Některé nástupištní tabule mohou na základě dat od dopravců zobrazovat u konkrétního vlaku jeho řazení. Podrobněji jsou požadavky uvedeny v kapitole 1.3.3.

Obrázek 3: LCD informační tabule Elektročas ve stanici Praha hlavní nádraží

Zdroj: autor

Obrázek 4: Odjezdová tabule od společnosti Gema – stanice Praha-Dejvice

Zdroj: autor

Obrázek 5: Informační tabule Elen – stanice Pardubice hlavní nádraží

Zdroj: autor

1.2 Formy poskytování informací cestujícím

Informace poskytované cestujícím lze rozdělit podle více hledisek. Obecně je lze dle směrnice SŽ SM100 rozdělit na akustické a vizuální podle způsobu jejich prezentace nebo dle jejich obsahu také na základní, operativní, doplňkové, bezpečnostní a ostatní. Podrobněji jsou tyto druhy informací popsány v kapitole 1.3.2. Poskytované informace lze dále dělit také podle toho, kdy jsou cestujícím poskytnuty – před jízdou (typicky například hlášení o příjezdu vlaku), během jízdy (oznámení v mobilním telefonu například o mimořádné události na trati) nebo po jízdě (doporučení přestupu na jiný vlak, směrové tabule k východu a další). (6)

1.2.1 Akustické informace

Akustické informace jsou v železničních stanicích a zastávkách obvykle pro širokou veřejnost bez specifických potřeb zajišťovány hlášením staničního rozhlasu. Jeho používání se řídí směrnicí SŽ SM100, která pro dopravní body rozeznává dva přístupy. Jedná se o redukované a plné informování, kdy každý dopravní bod je zařazen k jednomu z nich pomocí níže popsaných kritérií. Tato příslušnost, včetně druhu dopravního bodu, je uvedena v číselníku SŽ SR70. (7)

Redukované informování se uplatňuje v železničních zastávkách bez ohledu na to, zda se nacházejí v obvodu stanice, či nikoli, a v kolejových skupinách stanic s nástupišti, pokud mají méně než tři nástupní hrany. V těchto dopravních bodech se za běžného stavu základní informace neposkytují. Výjimku tvoří pouze případy, kdy podle jízdního řádu krátce za sebou

následují dva vlaky, které v dané lokalitě zastavují, a mohlo by dojít k jejich záměně, například v důsledku zpoždění prvního vlaku. Ostatní druhy informací jsou poskytovány v souladu s touto směrnicí. Například operativní informace o zpoždění vlaku se vyhlašují pouze v případě, že zpoždění vlaku činí 10 minut nebo více, a to nejdříve 20 minut před pravidelným odjezdem/příjezdem a poté v jeho čase, je-li již hodnota zpoždění známa.

Plného informování se využívá v železničních stanicích, ale i v dopravnách D3 a dopravnách radiobloku (na trati Číčenice–Volary, provozované dle předpisu SŽ D4), případně v dalších dopravních bodech, které nesplňují podmínky pro použití redukovaného informování. Tento způsob poskytování základních akustických informací je komplexnější oproti informování redukovanému, s rozdíly pro výchozí, nácestné a cílové stanice (případně jiné dopravní body). Zbylé druhy akustických informací (operativní, doplňkové, bezpečnostní, ostatní) se poskytují shodně jako v případě informování redukovaného.

Ve výchozí stanici (či jiném dopravním bodě) se mají podle tohoto přístupu základní informace akusticky poskytovat:

- před přistavením vlaku – pouze pokud je vlak přistaven těsně před jeho odjezdem s cílem urychlit nástup cestujících,
- při přistavení, případně příjezdu vlaku – jsou-li v dané lokalitě úrovňové přechody, případně centrální přechod nezabezpečený VZPK v činnosti, přes nějž daný vlak bude projíždět, za účelem zajištění bezpečnosti cestujících,
- po přistavení vlaku – pokud již neproběhlo hlášení před přistavením vlaku,
- před odjezdem vlaku.

Pokud je v daném místě instalován také vizuální informační systém, není povinné provádět hlášení před a po přistavení vlaku.

U nácestných stanic (či jiných dopravních bodů) se poskytují základní informace:

- před příjezdem vlaku – minimální časový předstih pro poskytnutí jak akustické, tak vizuální informace je uveden v ZDD,
- při příjezdu vlaku – ve stejných případech jako ve výchozí stanici,
- před odjezdem vlaku – pokud má v daném místě pobyt delší než 10 minut.

V cílové stanici (případně jiném dopravním bodě) se pro vlak základní informace neposkytují, s výjimkou případu při jeho příjezdu, kdy se poskytnutí takových informací uskutečňuje ve stejných případech jako ve výchozí či nácestné stanici.

Přesné textace jednotlivých základních hlášení, které jsou závazné dle směrnice, jsou uvedeny v následujících příkladech:

- před přistavením / před příjezdem / po přistavení vlaku – „Rychlík číslo 1484 linky R13 dopravce České dráhy do stanice Kladno a Rakovník s odjezdem ve 14 hodin 23 minut bude přistaven / přijede / je přistaven k nástupišti číslo 4, na kolej číslo 7, sektor A–C.“
- před odjezdem vlaku – „Rychlík číslo 1484 linky R13 dopravce České dráhy do stanice Kladno a Rakovník s odjezdem ve 14 hodin 23 minut odjede od nástupiště číslo 4, z koleje číslo 7, sektor A–C.“
- při příjezdu či přistavení vlaku – „Prosím pozor, vlak přijíždí k nástupišti číslo 4, na kolej číslo 7, sektor A–C. Při pohybu v kolejišti dbejte své osobní bezpečnosti.“

U operativního hlášení o zpoždění vlaku se rozlišuje, zda vizuální informační systém udává hodnotu zpoždění, nebo očekávaný (případně označený jako aktuální) čas odjezdu/příjezdu, aby byly dané informace ve vzájemném souladu.

Celkově jsou však v hlášeních, od doby účinnosti směrnice SŽ SM100 v podobě od prosince 2020 (se čtyřmi změnami k dubnu 2025), vynechávány vybrané informace, které byly určeny jako méně důležité. Mezi tyto informace patří například název vlaku, výchozí stanice nebo čas příjezdu. Tyto údaje hlášení prodlužovaly a zejména ve stanicích s vyšší intenzitou provozu vznikal souvislý proud hlášení, v němž mohly některé podstatné informace zanikat. V reakci na tuto situaci začala od roku 2012 tehdejší SŽDC (dnešní Správa železnic) postupně zavádět opatření, která vedla k omezení některých akustických informací, například o řazení vlaku. (8)

1.2.2 Vizuální informace v železničních stanicích a zastávkách

Nejen v České republice, ale také v zahraničí postupně převládá snaha využívat vizuální informace v základu, jelikož jsou trvalejšího charakteru, a v případě potřeby OOSPO je možné u nově instalovaných informačních prvků vyvolat hlasový výstup z akustického majáčku. Hlášení tak slouží spíše jako doplněk, o čemž se lze přesvědčit například v Německu, kde je staniční rozhlas rozdělen na jednotlivé větve podle nástupišť. Informace před příjezdem vlaku, případně o změně nástupiště, se akusticky oznámí pouze na daném nástupišti, pro které je informace relevantní, a jinak se využije vizuální forma informace.

Pro předávání informací cestujícím přímo v železničních stanicích a zastávkách se v souladu se směrnicí SŽ SM118 instalují informační tabule, monitory a panely. Zásady pro

jejich umísťování jsou uvedeny v kapitole 1.3.3. Ve stanicích či zastávkách, které byly rekonstruovány nebo v nich byl informační systém realizován již dříve, lze napříč Českou republikou pozorovat různorodý přístup nejen k přítomnosti jednotlivých prvků informačního systému, ale i k jejich typům a rozsahu informací, které poskytují.

Základními informacemi poskytovanými k jednotlivým vlakovým spojům vizuální formou na elektronických proměnných zařízeních jsou:

- pravidelný čas odjezdu/příjezdu vlaku dle jízdního řádu,
- očekávaný čas odjezdu/příjezdu vlaku (případně v některých lokalitách hodnota zpoždění) – se zaokrouhlením po pěti minutách směrem dolů,
- identifikace vlaku – druh (podle předpisu SŽ D1 ČÁST PRVNÍ nebo komerční označení), číslo a zkratka dopravce,
- linka – pokud je vlak k některé zařazen ať už v rámci některého z IDS, případně celostátního číslování linek objednávaných Ministerstvem dopravy,
- cílová/výchozí stanice,
- nácestné stanice,
- umístění daného vlaku v rámci dopravního bodu – kolej (respektive nástupiště u starších realizací orientačního systému), případně sektory,
- případné další informace vztahující se k jízdě vlaku – zavedení náhradní dopravy, mimořádné ukončení jízdy v nácestné stanici apod.

Rozsah poskytovaných informací může být u určitých druhů prvku mírně redukován podle jeho povahy, jelikož by v určitých případech mohly být některé informace nadbytečné – například číslo koleje nemusí být umístěno na nástupištní tabuli.

Mezi důležité informace předávané vizuální formou, které však nemají přímou souvislost s konkrétními vlaky, ale s lokalitou obecně, patří také prvky orientačního systému, z něhož největší význam mají směrové tabule.

1.2.3 Mobilní aplikace a internetové stránky

S rozvojem digitálních technologií je účelné informace o jízdách vlaků poskytovat nejen přímo v místě určení, ale také prostřednictvím internetu a mobilních aplikací. Cestující tak mají možnost získat relevantní informace již před příchodem do prostor železniční stanice či zastávky, což může výrazně zlepšit jejich orientaci, pokud již mají představu, kudy se vydat, například při přestupu na návazný vlak.

Postupně tak došlo ke zpřístupnění dat přes internet. Ze strany Správy železnic lze uvést online prezentaci informačních tabulí na webu, případně mobilní aplikace Infotabule, které

poskytují, podobně jako fyzické informační tabule, základní informace o odjezdech/příjezdech vlaků ve zvolené stanici či zastávce. Mobilní aplikace navíc poskytuje další informace o stanici (respektive zastávce), jako je otevírací doba vnitřních prostorů, služby pro cestující, ať už se jedná o prodej jízdních dokladů, nebo o toalety, obchody, výdejní boxy, jídelní automaty, bankomaty a další.

Správa železnic prostřednictvím internetu poskytuje informace o provozních situacích, a to pomocí mobilní aplikace Datel, případně stejnojmenného informačního modulu na sociální síti X. Informace o poloze vlaku mohou cestující sledovat přes veřejnou část aplikace GRAPP. Další informace o připravovaných či realizovaných železničních stavbách, přístupnosti stanic pro OOSPO nebo o omezeních provozu jsou dostupné přes Interaktivní mapu Správy železnic.

Poskytování informací cestujícím se však účastní také jednotliví dopravci, zejména prostřednictvím svých mobilních aplikací, případně webových stránek se shodnými informacemi. Například České dráhy spustily v roce 2014 aplikaci s názvem Můj vlak. Lze v ní kromě nákupu jízdenek ČD nebo některých IDS vyhledávat spojení, zjišťovat informace o poloze či řazení vlaku, místě jeho příjezdu/odjezdu v rámci stanice (zastávky) a o službách ve vlaku i ve stanicích. (9)

Mezi aplikace poskytující cestujícím informace lze zařadit také aplikace třetích stran, například aplikaci NaVlak, která poskytuje prakticky totožná data jako například výše uvedená aplikace Infotabule, případně vyhledávače spojení, například IDOS či aplikace jednotlivých IDS.

1.3 Legislativa a předpisy

Základní požadavky na informace, které mají být cestujícím poskytovány, vycházejí z legislativních dokumentů. Ze strany provozovatele dráhy postupem času vznikly pro sjednocení pravidel různé směrnice. Mezi nejdůležitější patří směrnice SŽ SM100 a SŽ SM118, v některých aspektech vyplývající z legislativy. Zejména na počátku poskytování informací pomocí informačních systémů měl totiž každý dodavatel svůj styl, jakým informace cestujícím předával, jak po stránce grafické, tak akustické.

1.3.1 Legislativa

K problematice poskytování informací cestujícím se vztahuje vyhláška 173/1995 Sb., kterou se vydává dopravní řád drah. Tento právní předpis mimo jiné stanovuje, že každý vlak musí mít přiděleno označení druhu na základě požadavku dopravce a číselné označení. Toto číslo musí být v rámci dne jedinečné, jelikož následně slouží k jeho identifikaci jak ze strany zaměstnanců provozovatele dráhy a jednotlivých dopravců, tak i pro cestující veřejnost. Každý

takový vlak má přidělen jízdní řád, který provozovatel dráhy musí zveřejnit a umístit do dané železniční stanice či zastávky alespoň ve formě seznamu Příjezdy a odjezdy vlaků. Ve stanicích, kde probíhá odbavování cestujících, musí být na vývěskových tabulích umístěn také vývěsný jízdní řád trati. Následně je ještě zapotřebí, aby provozovatel dráhy předal data do Celostátního informačního systému o jízdních řádech (CIS JŘ). Údaje, které musí být součástí zveřejňovaného jízdního řádu, jsou:

- označení trati číslem, počáteční a koncovou stanicí,
- obchodní jméno a sídlo provozovatele dráhy,
- druhy a čísla všech vlaků a symboly jejich dopravců,
- údaje o vozových třídách, přímých vozech a bezbariérové přístupnosti,
- podmínky pro použití vlaku cestujícími,
- údaje o poskytovaných přepravních službách,
- názvy železničních stanic a zastávek včetně údajů o bezbariérové přístupnosti,
- kilometrická poloha stanic a zastávek pro určení vzdálenosti,
- čas odjezdu (případně příjezdu) s případnou informací o zastavení na znamení či jiném omezení zastavování (například umožnění výstupu pouze z některých vozů apod.),
- časové omezení jízdy vlaku (například jízda pouze v pracovních dnech, o víkendech…),
- pokud vlak pokračuje z/na jinou trať, tak výchozí a/nebo cílová stanice,
- další potřebné údaje pro informování cestujících.

Vyhláška dále stanovuje také další informace, které se cestujícím poskytují. Patří sem mimo výše zmíněné ještě informace o předpokládaných změnách i mimořádnostech v osobní dopravě, v případě prodeje jízdních dokladů smluvní přepravní podmínky a informace o tarifu jízdného. Ve stanicích se zastavujícími rychlíky a expresy je zapotřebí pro cestující zveřejnit přehled pravidelného řazení těchto vlaků.

V případě, že lze ve stanici nastupovat do více vlaků současně, které jedou různými směry, je uložena povinnost informovat cestující o směru jízdy a čase odjezdu. Další požadavky, jako zásady pro grafické provedení, poskytnutí informace o zpoždění 10 nebo více minut nebo cizojazyčné hlášení (anglické, německé, případně na žádost národnostní menšiny v jejím jazyce), jsou zapracovány do předpisů provozovatele dráhy, které jsou podrobněji popsány v kapitolách 1.3.2 a 1.3.3. (10)

1.3.2 Směrnice SŽ SM100

Směrnice SŽ SM100 řeší zejména, jaké informace se ze strany provozovatele dráhy v železničních stanicích a zastávkách cestujícím poskytují vizuálně a akusticky, například v jakém pořadí a rozsahu nebo za jaké situace. V neposlední řadě určuje přesnou textaci jednotlivých akustických hlášení, i například to, které stanice se smějí objevit v hlášení. Informace jsou podle ní rozděleny na základní, operativní, doplňkové, bezpečnostní a ostatní.

Základními informacemi jsou podle této směrnice klíčové informace o jízdě vlaku, sestávající z:

- druhu vlaku – dopravce má možnost zvolit buď podle předpisu SŽ D1 ČÁST PRVNÍ, nebo komerční označení,
- čísla vlaku,
- případného označení linky, existuje-li,
- názvu dopravce,
- výchozí, nácestných a cílové stanice či zastávky,
- pravidelného času příjezdu a/nebo odjezdu,
- umístění vlaku ve stanici/zastávce, tedy číslo nástupiště a/nebo koleje, případně také jednotlivé sektory podle situace v daném dopravním bodě.

Mezi operativní informace se řadí například zpoždění, informace o možnosti přestupu na určitý vlak, změna nástupiště a/nebo koleje, případně také sektoru, jízda po odklonové trase, zavedení náhradní dopravy, přerušení provozu a další podobné informace.

Doplňkové informace jsou takové, které k vlaku lze objednat až po objednání informací základních a které lze pro jejich nižší důležitost omezit či neposkytnout, a to v případě mimořádných situací či pokud obsluhující zaměstnanec provádí důležitější dopravní úkony a byl by tak narušen výkon dopravní služby. Patří sem:

- název vlaku na vývěskách s příjezdy a odjezdy vlaků – nesmí být reklamního či nevhodného charakteru,
- cizojazyčné hlášení akustickým informačním systémem,
- řazení vlaku na nástupištních informačních tabulích tam, kde je to technicky možné,
- operativní akustická informace pro vybrané železniční stanice či zastávky o mimořádné změně řazení vlaku.

Poslední skupinu informací tvoří informace ostatní, jako jsou například informace k omezení provozu, k zajištění bezpečnosti a pohybu cestujících, výzva či sdělení pro cestující, případně výzva pro složky integrovaného záchranného systému.

Směrnice dále řeší, jak jsou cestující informováni o zpoždění, jak je prezentováno graficky, za jakých podmínek se poskytuje hlášení v cizím jazyce a další pravidla. V celkem čtyřech přílohách (A–D) je řešen způsob poskytování informací akustickým hlášením (s rozdělením na plné a redukované informování), dále závazné vzory hlášení, seznam nácestných stanic pro identifikaci směru jízdy vlaku a metodiku zpracování náhradní dopravy do informačních systémů pro cestující. Současný stav podle této směrnice (v dubnu 2025) je po teoretické stránce podrobněji popsán v kapitole 1.2.

1.3.3 Orientační systém

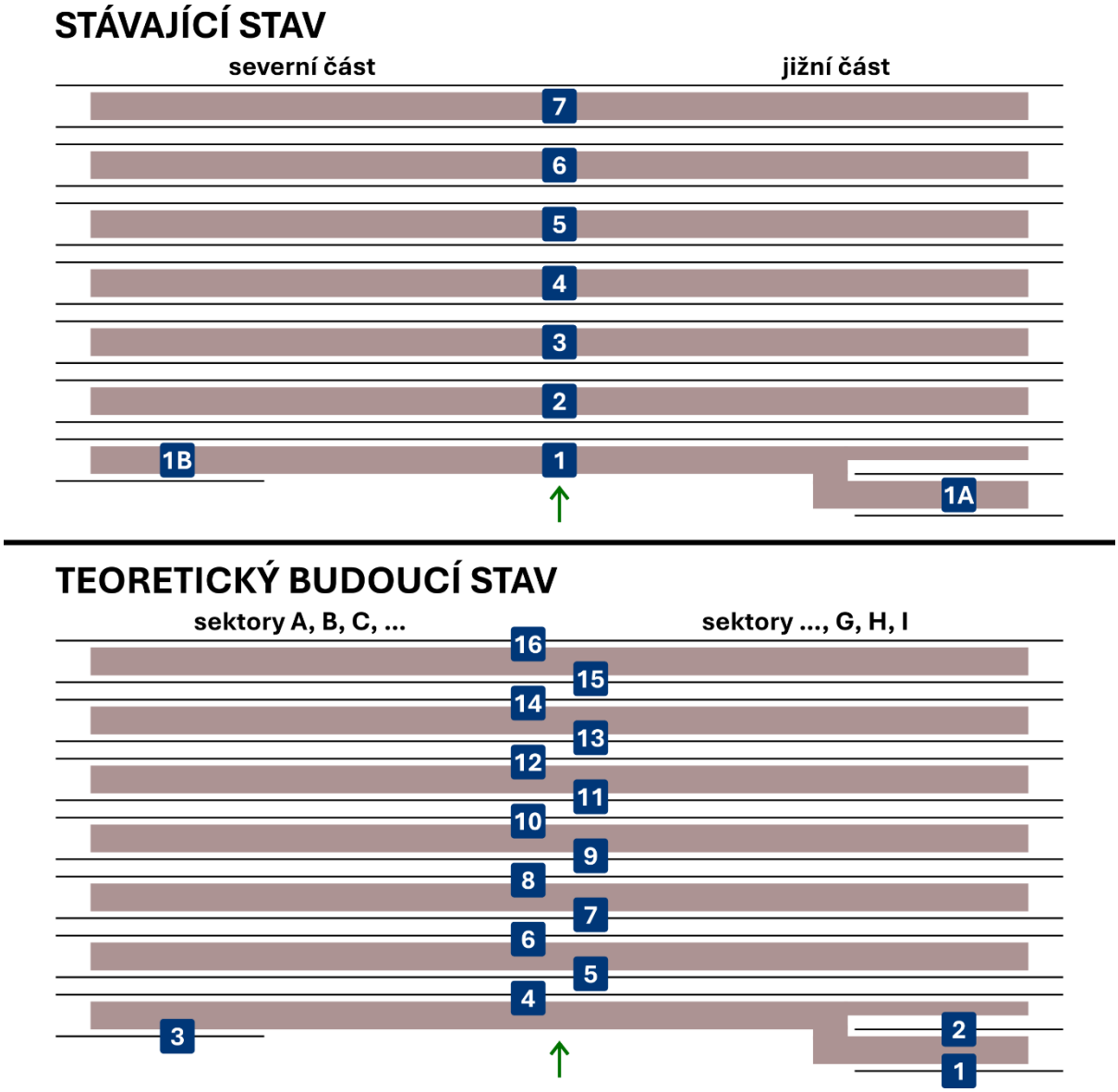
O podobě informačního a orientačního systému pojednává druhá ze zmiňovaných směrnic, SŽ SM118, s níž souvisí také Grafický manuál orientačního a informačního systému pro cestující.

Směrnice SŽ SM118

Ve směrnici SŽ SM118 je obsaženo, jak značit čísla kolejí, tak i způsob navrhování jednotlivých prvků informačního a orientačního systému z hlediska barev či velikosti, nebo kam a za jakých podmínek je umísťovat. (11)

Podle této směrnice se (na rozdíl od staršího systému číslování nástupišť a případně kolejí) v rekonstruovaných či nově budovaných stanicích a zastávkách označují jednotlivé nástupní hrany a u nástupišť o délce alespoň 100 m a výšce 380 či 550 mm nad temenem kolejnice také sektory. Číslování nástupních hran, pro cestující značených jako „koleje“, se provádí vzestupně od čísla 1, a to od hlavní přístupové cesty (například od staniční budovy, hlavního vstupu do podchodu apod.) v dané stanici či zastávce. Čísluje se tak, že se nejprve očíslují ty hrany, které jsou umístěny po stranách od staniční budovy, pokud se v dané lokalitě nacházejí (například koleje 16 a 14 v žst Pardubice hlavní nádraží, které jsou pro cestující označeny čísly 1 a 2), přičemž čísla jsou přidělována z toho směru, kde se nachází více nástupních hran. Teprve poté se číslují ostatní koleje ve stanici. Pro upřesnění se dané hrany rozdělí na sektory o délce přibližně 50 m, které jsou označeny velkými písmeny od A dále, při pohledu od staniční budovy zleva doprava.

Například v případě realizace nového informačního systému v žst Praha hlavní nádraží by tak číslování v souladu se směrnicí SŽ SM118 postupovalo nejprve od současného nástupiště 1A – koleje 13a a 11a by se označily pro cestující jako 1 a 2. Následně by kolej 13b u nástupiště 1B obdržela číslo 3 a zbylé hrany nástupišť 1–7 by měly čísla 4–16, přičemž dosavadní označení severních a jižních částí nástupiště by bylo nahrazeno sektory A–I (viz obrázek 6).



Obrázek 6: Porovnání stávajícího číslování nástupišť a číslování nástupních hran dle směrnice SŽ SM118 ve stanici Praha hlavní nádraží

Zdroj: autor

Je tak zřejmé, že toto číslování kolejí pro cestující je na rozdíl od minulosti zcela odděleno od služebního číslování kolejí dle předpisu SŽ D1 ČÁST PRVNÍ, podle nějž se hlavní staniční kolej značí číslem 1 (případně u vícekolejné trati stejnými čísly jako koleje traťové) a ostatní staniční koleje se pak při pohledu od začátku ke konci trati vlevo značí lichými a vpravo sudými čísly. (12)

Prvky informačního systému a zásady pro jejich umísťování

Směrnice mimo jiné dále určuje také zásady pro umísťování prvků vizuálního informačního systému. Podle způsobu zobrazení je rozděluje na informační tabule mechanické, které se nově nezřizují, informační tabule elektronické, informační monitory a informační panely. Přítomnost jednotlivých prvků se řídí podle toho, do jaké kategorie označené písmenem

A–E (A = nejvýznamnější, E = nejméně významné) je daný dopravní bod zařazen dle směrnice SŽ SM122. Základními parametry, na jejichž základě je kategorizace prováděna, jsou frekvence cestujících, počet zastavujících vlaků, nástupních hran, plocha železniční stanice či zastávky a návaznost na další druhy dopravy. (13)

Elektronické informační tabule jsou dále rozděleny na odjezdové a příjezdové (viz obrázek 7), nástupištní (viz obrázek 8) a podchodové (viz obrázek 9). Podstatou odjezdové informační tabule je poskytovat aktuální informace o odjezdech vlaků z dané železniční stanice či zastávky. Existují dva typy odjezdových informačních tabulí. První z nich je tzv. velká, která se instaluje do odbavovacích hal železničních stanic, které jsou zařazeny do kategorií A nebo B. Druhou variantou je tzv. ve zkrácené verzi, která se instaluje v dopravních bodech kategorie C nebo D, zejména tam, kde je vyšší frekvence cestujících.

V podobném duchu je používána příjezdová tabule pro aktuální informace o příjezdech vlaků. Její instalace se provádí ve stanicích kategorie A či B, ale jen tehdy, pokud se neumístí příjezdový monitor (viz dále), který má být upřednostněn, je-li to možné.

Obrázek 7: Informační tabule ve stanici Strakonice – vlevo odjezdová, vpravo příjezdová

Zdroj: autor

Nástupištní tabule, které slouží k poskytnutí informací o odjezdu vlaku u konkrétní nástupní hrany, mají dvě varianty, a to se zobrazením řazení vozů, které se využívá ve stanicích kategorií A nebo B, nebo bez řazení vozů v dopravních bodech kategorie C a v odůvodněných případech i kategorií nižších. Tyto tabule se umisťují přímo na nástupiště k nástupní hraně, kolmo k ose koleje.

Obrázek 8: Nástupištní informační tabule – stanice Praha hlavní nádraží

Zdroj: autor

Podchodové tabule slouží pro informace o odjezdech vlaků od všech nástupních hran konkrétního nástupiště a jsou umísťovány do podchodu, na lávku pro pěší, případně k jinému přístupu na nástupiště ve stanicích zařazených do kategorií A–C, výjimečně i D.

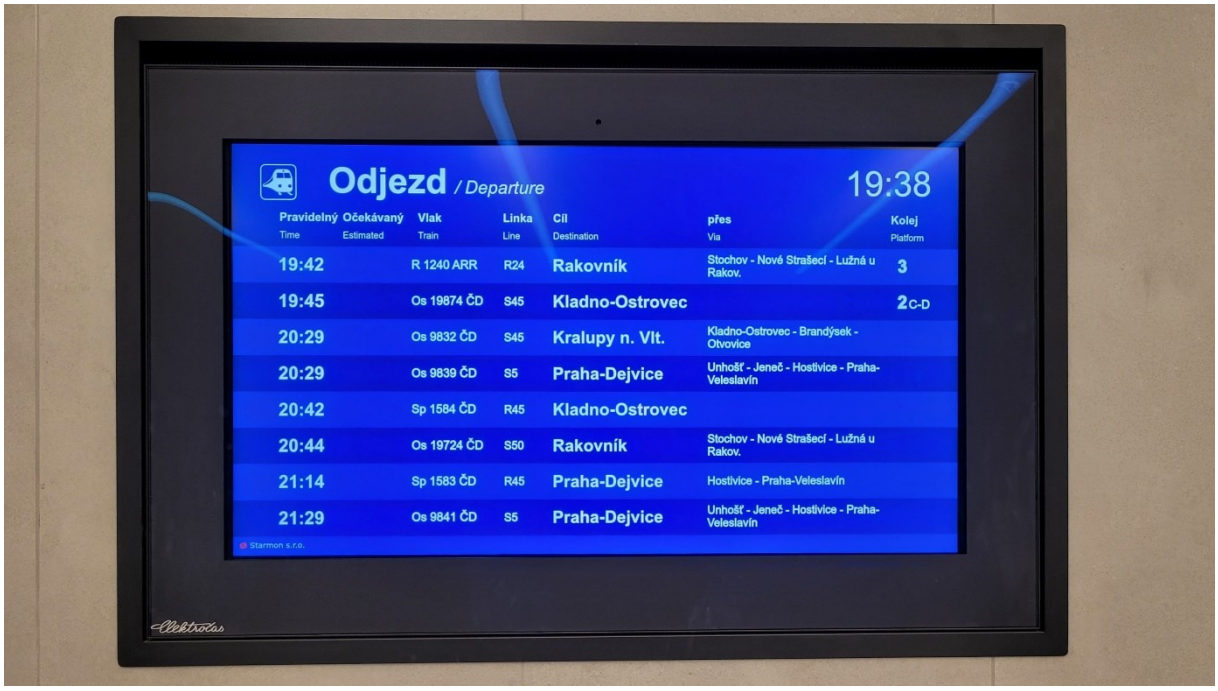
Obrázek 9: Podchodová informační tabule – stanice Pardubice hlavní nádraží

Zdroj: autor

Druhou podskupinu vizuálního informačního systému tvoří dle směrnice SŽ SM118 informační monitory (viz obrázek 10). Ty jsou podobně jako informační tabule rozděleny na

odjezdové, příjezdové, nástupištní, podchodové. Odjezdové monitory velké se instalují v případě potřeby do odbavovacích hal v železničních stanicích zařazených do kategorií A nebo B. Plní funkci doplňkové součásti odjezdové tabule velké tam, kde by nemusela být zajištěna dostatečná informovanost pomocí jedné odjezdové tabule vzhledem k rozsáhlosti haly. Ve zkrácené verzi (a případně i v podobě e-papíru) se informační monitory instalují do dopravních bodů nižších kategorií.

Příjezdové monitory se instalují do stanic kategorií A–C. V případě stanic kategorie D jsou nasazovány ve formě e-papíru, pokud v dané lokalitě vlaky pravidelně končí svou jízdu. Nástupištní a podchodové přestupní monitory se umísťují do stanic kategorie A či B (v odůvodněných případech i C). Jejich účelem je usnadnit cestujícím orientaci při přestupech mezi jednotlivými spoji bez nutnosti návratu do odbavovací haly nebo čekání na akustické hlášení.



Obrázek 10: Informační monitor (podchodový přestupní) – stanice Kladno

Zdroj: autor

Specifickou formou informačních zařízení jsou informační panely (viz obrázek 11), tedy samostatné kiosky. Tyto panely jsou primárně určeny pro OOSPO, a proto by měly být vybaveny ovládacími tlačítky, možností hlasového výstupu a konektorem pro připojení sluchátek. Navigace k těmto panelům je zajišťována pomocí akustických majáčků, a proto by jejich rozmístění mělo být navrženo tak, aby se signály majáčků vzájemně nepřekrývaly. V praxi se však lze setkat i s případy, kdy vybavení nebo umístění informačních panelů nebývá dostatečné, což těmto cestujícím ztěžuje orientaci.

Obrázek 11: Informační panel ve stanici Praha-Vršovice

Zdroj: autor

Grafický manuál orientačního a informačního systému pro cestující

Souvisejícím dokumentem je Grafický manuál orientačního a informačního systému pro cestující, na který se směrnice v mnoha případech odkazuje. V něm je názorně vyobrazeno, jaké piktogramy, barvy apod. je dovoleno používat. V březnu 2025 došlo k vydání zcela nové verze Grafického manuálu s označením 7.0, která je účinná od 1. dubna téhož roku. V ní jsou některé zásady umísťování orientačních tabulí či jejich vzhled zcela změněny. Nově je tak například používáno písmo Styrene A, které je (spolu s variantou Styrene B) používáno jako základní v jednotném vizuálním stylu Správy železnic, nebo jsou barevně odděleny informace navádějící k určitému cíli v rámci železniční stanice (či zastávky) a informace pro cestující, kteří danou lokalitu opouštějí. (14)

2 PRŮZKUM PREFERENCÍ CESTUJÍCÍCH

Vzhledem k cíli této práce, kterým je zjistit, jaké jsou preference cestujících v oblasti způsobu poskytování informací, a posoudit možnost zavedení režimu tzv. „tichého nádraží“ v některých lokalitách, byl v období od února do dubna 2025 proveden průzkum mezi cestujícími. Dotazování probíhalo osobní formou v určených lokalitách, které jsou uvedeny v kapitole 2.2. Průzkum byl prováděn postupně, vždy během odpolední špičky pracovních dnů. Tato denní doba byla zvolena záměrně, aby bylo možné získat názor od nejvyššího možného počtu cestujících v době, kdy příliš nespěchají.

2.1 Cíl průzkumu a otázky

Pro dosažení co nejefektivnějšího způsobu dotazování bylo nezbytné zajistit, aby cestující odpovídali věcně, jasně a stručně na menší množství předem připravených otázek. Otázky byly navrženy tak, aby odpovědi cestujících mohly být jednoznačně vyhodnoceny. S ohledem na potřebu minimalizace časové zátěže pro oslovené cestující a s cílem udržet jejich pozornost po celou dobu dotazování byl kladen důraz na stručnost a svižnost průzkumu. Každému cestujícímu byly položeny tři otázky, které měly za cíl získat jeho celkový pohled na aktuální stav poskytování informací cestujícím v železničních stanicích a zastávkách na území České republiky:

1. „Z jakého zdroje čerpáte informace o koleji/nástupišti a další informace o jízdách vlaků?“ – pro zjištění primárního (nikoli jediného) zdroje čerpání informací,
2. „Co si myslíte o obsahu hlášení?“ – pro zjištění názoru na rozsah poskytovaných informací akustickou formou,
3. „Jak by se měl podle vás používat rozhlas?“ – pro zjištění preferovaného způsobu využívání staničního rozhlasu.

Cestující v daných lokalitách byli dotazováni bez ohledu na to, zda se jednalo o výchozí či cílový (případně přestupní) bod jejich cesty, náhodně bez ohledu na jejich věk nebo pohlaví.

2.2 Analýza vybavenosti dopravních bodů

Pro průzkum preferencí cestujících byly zvoleny tři lokality. S ohledem na rozdílné přepravní proudy a potřeby cestujících v různých druzích dopravních bodů byl průzkum prováděn:

- v železniční stanici Kolín – uzlové stanici s více různými směry, vybavené akustickým i vizuálním informačním systémem,

- v železniční stanici Pečky – menší stanici s přestupními vazbami mezi hlavní a odbočnou tratí,
- na železniční zastávce Pardubice-Pardubičky – prosté zastávce s redukovaným informováním bez vizuálního informačního systému.

V kapitolách 2.2.1 až 2.2.3 je postupně provedena jejich analýza, včetně zjištění a popisu případných závad v informačním a orientačním systému. V kapitole 2.3 jsou pak lokality vzájemně porovnány formou tabulky.

2.2.1 Stanice Kolín

Železniční stanice Kolín se nachází ve stejnojmenném okresním městě ve Středočeském kraji, přibližně 1 km východně od jeho centra. Stanice tvoří významný přestupní uzel mezi železničními tratěmi:

- z Prahy do České Třebové (v jízdním řádu čísla 010 a 011; sousední stanice Velim a Záboří nad Labem) – součást I. a III. tranzitního železničního koridoru,
- do Prahy přes Nymburk a Lysou nad Labem (v jízdním řádu číslo 231; sousední stanice Velký Osek),
- do Havlíčkova Brodu (v jízdním řádu číslo 230; sousední stanice Kutná Hora hl. n.),
- do Ledečka (v jízdním řádu číslo 018; sousední stanice Ratboř).

Stanice disponuje celkem šesti nástupišti dohromady s jedenácti nástupními hranami, která jsou označena čísly 1–5 a 1A. Nástupiště číslo 1 a 1A jsou přístupná od staniční budovy. Pro přístup na ostrovní nástupiště 2–5 je pro cestující dostupný (v dubnu 2025) jeden podchod. Vždy u jednoho ze dvou schodišť na nástupiště se pro zajištění bezbariérového přístupu nachází schodišťová plošina. Vzhledem k jejich nevyhovujícímu stavu probíhá ve stanici od roku 2024 (v rámci stavby *Zajištění bezbariérového přístupu na nástupiště ve stanici Kolín*) přestavba bývalého technologického podchodu na bezbariérově přístupný druhý pochod pro cestující. V souvislosti s tím mají být ve stanici umístěny nové prvky informačního systému. Náhrada se má týkat především nástupištních informačních tabulí. Rovněž bude instalován nový orientační systém, kdy mají být v souladu se směrnicí SŽ SM118 označeny jednotlivé nástupní hrany čísly v rozsahu 1–11. (15) (16) (17)

Každé z nástupišť je vybaveno nástupištními tabulemi Elektročas (viz obrázek 12), dosazenými při rekonstrukci nástupišť a podchodu v roce 2008. V podchodu se pak nacházejí podchodové informační tabule z téže doby (viz obrázek 13). Jak u nástupištních, tak podchodových tabulí je však výrazně omezen prostor pro názvy stanic, kvůli čemuž musí být

zkracovány do mnohdy nepříliš ideálních tvarů (např. Mladá Boleslav hlavní nádraží na „*M.Boles.hl*“, Nymburk hlavní nádraží na „*Nymburk hn*“, Praha Masarykovo nádraží na „*Praha Mas.*“ apod.). Rovněž formát tabulí z pohledu rozmístění jednotlivých údajů již nevyhovuje současným požadavkům.

Obrázek 12: Nástupištní informační tabule ve stanici Kolín

Zdroj: autor

Obrázek 13: Podchodová informační tabule ve stanici Kolín

Zdroj: autor

V podchodu se dále nacházejí dva přestupní podchodové monitory (viz obrázek 14), konkrétně u vstupu na 2. a 3. nástupiště. Jejich umístění však není vyhovující z pohledu směrnice SŽ SM118, která stanovuje, že by tyto monitory měly být instalovány na stěnu podchodu. I v případě, že na monitor nelze zajistit přípravu pro jeho instalaci přímo na stěnu, se upřednostňuje umístění mezi výstupy na jednotlivá nástupiště, nikoli v jejich bezprostřední blízkosti. Umístění monitorů není vyhovující také z pohledu toku cestujících, kteří se při zjišťování informací z monitoru v takové výšce zastavují přímo u výstupu z nástupiště. Provedení je po grafické stránce správné, pouze z hlediska řazení údajů je hodnota zpoždění nesprávně uvedena až na konci řádku.

Obrázek 14: Přestupní podchodový monitor ve stanici Kolín

Zdroj: autor

Ve staniční budově se pak nacházejí dvě dvojice odjezdových informačních tabulí a jedna příjezdová informační tabule z roku 2019 (viz obrázek 15). Každá dvojice odjezdových tabulí zobrazuje 14 spojů, u nichž jsou poskytovány všechny vyžadované údaje. Namísto očekávaného času odjezdu je zde však (z důvodu zajištění jednotnosti s ostatními informačními tabulemi) uváděna hodnota zpoždění. Označení linky je zobrazováno mezi cílovou a nácestnými stanicemi, což představuje další způsob řazení údajů, odlišný nejen od správného standardu dle směrnice, ale také od toho, který je použit na přestupních podchodových monitorech.

Obrázek 15: Informační tabule v odbavovací hale stanice Kolín

Zdroj: autor

Ve staniční budově je v testovacím režimu provozována dotyková elektronická informační deska. Ta umožňuje zobrazit vývěsný jízdní řád, seznam Příjezdy a odjezdy vlaků ve formátu PDF, případné výlukové jízdní řády a také aktuální polohu vlaků prostřednictvím Interaktivní mapy Správy železnic.

Stávající stav informačních prvků a orientačního systému tak již nevyhovuje aktuálním požadavkům dle směrnice SŽ SM118. V rámci probíhající stavby, během které bude realizován nový orientační systém a informační prvky, budou pro zajištění přístupnosti pro cestující s postižením zraku budou doplněny na potřebná místa akustické majáčky a haptické štítky s Braillovým písmem.

Akustické majáčky by měly být umístěny u důležitých orientačních bodů, jako jsou vstupy do odbavovací haly, a v blízkosti pevných schodišť nebo eskalátorů (jak na jednotlivá nástupiště, tak do staniční budovy). Majáčky by se měly umísťovat vždy v ose vstupu (případně jiného orientačního bodu) ve výšce nejméně 3 metrů, aby se zabránilo potenciálnímu vandalismu. Haptickými štítky se mají označovat jednotlivá důležitá místa v rámci stanice, například toalety nebo pokladny, a také by měly být umístěny v podchodu pro určení umístění jednotlivých sektorů vyznačených na nástupišti. (18) (19)

V době platnosti jízdního řádu pro rok 2025 je stanice Kolín obsluhována dálkovými expresními vlaky Českých drah s obchodním názvem EuroCity a rychlíky na linkách:

- Ex1 (Praha – Pardubice – Olomouc – Ostrava – Polsko/Slovensko),
- Ex2 (Praha – Pardubice – Olomouc – Valašské Meziříčí – Púchov),

- Ex3 (Praha – Pardubice – Brno – Budapešť/Vídeň),
- Ex32 (Praha – Pardubice – Letohrad – Gdyně),
- R9 (Praha – Havlíčkův Brod – Brno),
- R18 (Praha – Pardubice – Olomouc – Luhačovice),
- R19 (Praha – Pardubice – Brno).

Ze soukromých dopravců zde provozují státem objednávané rychlíkové linky společnosti Arriva vlaky (R22: Kolín – Mladá Boleslav – Česká Lípa – Nový Bor s vybranými spoji dále mimo rozsah objednávaný Ministerstvem dopravy až do Rumburka, respektive Šluknova) a RegioJet (R23: Kolín – Mělník – Ústí nad Labem). Pro cesty z Prahy do Ostravy mohou cestující využít také komerčních expresních vlaků, které provozuje společnost Leo Express.

Kromě dálkové dopravy je stanice obsluhována také regionální dopravou – osobními a spěšnými vlaky v objednávce krajských samospráv na linkách:

- S1/R41 (Kolín – Český Brod – Praha),
- S2/R42 (Kolín – Nymburk – Praha),
- S10 (Kolín – Pardubice – Česká Třebová),
- S18 (Kolín–Ledečko),
- S20 (Kolín – Havlíčkův Brod),
- V41 (Kolín – Chlumec nad Cidlinou – Trutnov).

Pro tyto vlaky slouží na území města Kolína ještě zastávky Kolín zastávka (S1/R41), Kolín-Zálabí (S2/R42), Kolín dílny (S10) a Kolín místní nádraží (S18, V41). (16)

V prostoru před staniční budovou se nachází autobusový terminál, dokončený v říjnu 2018, který disponuje dohromady dvanácti stanovišti. Stanoviště 1–8 jsou umístěna přímo u východu ze staniční budovy, šikmo, pod jednotným železobetonovým zastřešením. U staniční budovy je dále umístěna také výstupní zastávka, která slouží i pro náhradní dopravu za vlaky při výlukách či mimořádnostech v provozu pro směr Ledečko. Zbylá tři stanoviště, očíslovaná 9–11, se při pohledu čelem ke staniční budově nacházejí vlevo, mimo centrální zastřešení. Nástupiště 1 a 2 slouží pro spoje MHD Kolín, 3–10 pro příměstské autobusové linky a 11 pro náhradní dopravu za vlaky v ostatních směrech kromě Ledečka. Každé stanoviště je osazeno informační tabulí, která zobrazuje tři nejbližší odjezdy autobusů z konkrétního stanoviště (viz obrázek 16). U vstupu do budovy jsou umístěny tři odjezdové informační tabule – pro spoje MHD, příměstské autobusy a vlaky (viz obrázek 17). (20)

Obrázek 16: Nástupištní tabule autobusového terminálu v Kolíně

Zdroj: autor

Obrázek 17: Odjezdové informační tabule na fasádě staniční budovy stanice Kolín

Zdroj: autor

2.2.2 Stanice Pečky

Železniční stanice Pečky se nachází ve stejnojmenném, přibližně pětitisícovém městě v okrese Kolín. Nachází se (podobně jako stanice Kolín) na hlavní trati z Prahy do České Třebové, konkrétně na úseku Praha–Kolín, označeném v jízdním řádu číslem 011. Stanice slouží pro přestup z/do vlaků na odbočné trati číslo 012 do Kouřimi, respektive Bečvár.

Ve stanici se nacházejí celkem čtyři nástupiště. První dvě o délce 255 m, označená jako 1. nástupiště, 1. a 2. kolej, jsou úrovňová s přístupem od staniční budovy. Jsou umístěna u dopravních kolejí číslo 4 a 2, nemají normovanou výšku a nejsou zastřešena. Zbylá dvě nástupiště jsou ostrovní – 2. nástupiště o délce 256 m a 3. nástupiště o délce 157 m. Obě jsou zastřešena – 2. nástupiště přibližně v délce jedné třetiny nástupiště, 3. nástupiště má pouze kratší zastřešení v blízkosti vstupu do podchodu. Přístup na jednotlivá nástupiště je zajištěn pomocí schodišť z podchodu, která jsou doplněna o nevyhovující schodišťové plošiny. (21)

Označení jednotlivých nástupišť z pohledu orientačního systému je různorodé (viz obrázek 18), jak z pohledu užití velkých a malých písmen, tak i co se týče použití římských a arabských číslic. V podchodu je kromě stávajícího značení ponecháno i původní značení formou modrého nápisu na bílém pozadí, které je již za hranicí životnosti. Na ostrovních nástupištích jsou vyznačena také služební čísla kolejí, která se však v informačním systému nijak nevyužívají.

Obrázek 18: Porovnání různého označení nástupišť ve stanici Pečky

Zdroj: autor

Podchod, jednotlivá nástupiště ani čekárna pro cestující nejsou vybaveny vizuálním informačním zařízením. V prostoru celé stanice se nachází jen jedna odjezdová informační tabule od společnosti Gema (viz obrázek 19), která je umístěna na fasádě staniční budovy ze strany od autobusového terminálu. Zobrazuje šest nejbližších odjezdů autobusů ve své levé části a šest odjezdů vlaků v pravé části, a to pouze ve zkrácené verzi (druh a číslo vlaku, cílová stanice, čas odjezdu, nástupiště, případně kolej a hodnota zpoždění).

Obrázek 19: Odjezdová informační tabule ve stanici Pečky

Zdroj: autor

Stávající stav informačního a orientačního systému, podchodu i jednotlivých nástupišť by měla zlepšit připravovaná stavba *Rekonstrukce ŽST Pečky*, která má mimo jiné zahrnovat zajištění bezbariérového přístupu na nástupiště a vyloučení nutnosti pohybu cestujících v kolejišti. Termín její realizace však zatím nebyl stanoven.

Stanice Pečky je během platnosti jízdního řádu na rok 2025 obsluhována pouze regionální dopravou v rámci systému Pražské integrované dopravy, pro jehož tarifní účely je zařazena do 5. tarifního pásma. Zastavují zde osobní a spěšné vlaky Českých drah linek S1 a R41, které spojují Prahu s Kolínem a Kutnou Horou. Stávající koncept dopravy na těchto linkách byl zaveden v prosinci 2024. O víkendech a v sedlech pracovních dnů jsou v celé délce trati Praha–Kolín provozovány pouze osobní vlaky linky S1, zastavující v intervalu 60 minut ve všech stanicích a zastávkách. Ve špičkách pracovních dnů jsou spoje linky S1 zkráceny ve směru z Prahy pouze do stanice Poříčany. Obsluha stanic a zastávek mezi Poříčany a Kolínem (tedy i stanice Pečky) je řešena právě pomocí spěšných vlaků linky R41 v intervalu 30 minut. Mezi Prahou a Poříčany pak tyto spoje obsluhují pouze Český Brod s cílem dosažení kratších cestovních dob pro cestující dojíždějící do Prahy ze vzdálenějších obcí, které nejsou obsluhovány dálkovou dopravou.

Na odbočné trati číslo 012 jsou provozovány osobní vlaky Českých drah, které jsou v rámci Pražské integrované dopravy označeny jako linka S12. Úsek trati mezi stanicemi Bošice a Bečváry je bez pravidelné osobní dopravy. Ve zbytku trasy jezdí vlaky o víkendech a státních svátcích ve dvouhodinovém taktu v trase Pečky–Kouřim a zpět (s výjimkou prvního

a posledního páru spojů, které jedou pouze v úseku Pečky–Plaňany). V pracovních dnech jsou do jízdního řádu přidány vložené spoje, které končí většinou buď v dopravně Bošice, nebo na zastávce Plaňany zastávka, čímž v některých částech dne vzniká až hodinový takt. (16)

Před staniční budovou se nachází autobusový terminál, otevřený v roce 2010, s celkem třemi stanovišti, které jsou označeny písmeny A–C. Stanoviště A je výstupní, zbylé dvě slouží pro příměstské linkové autobusy PID a poptávkovou dopravu PID Haló do okolních obcí. (22)

2.2.3 Zastávka Pardubice-Pardubičky

Zastávka Pardubice-Pardubičky se nachází, podobně jako výše popisované stanice Kolín a Pečky, na trati z Prahy do České Třebové, jejíž úsek Kolín – Česká Třebová je uváděn v jízdním řádu pro cestující pod číslem 010. Leží v úseku mezi stanicemi Pardubice hlavní nádraží a Kostěnice, v krajském městě Pardubicích, severně od místní části Pardubičky, podle níž je pojmenována.

Nacházejí se zde dvě nástupiště o délce 170 metrů s normovanou výškou 550 milimetrů nad temenem kolejnice, u každé z traťových kolejí jedno, označené jako 1. a 2. kolej. Přístup na nástupiště u 1. koleje je buď z podchodu, který spojuje Štrossovu a Kyjevskou ulici, nebo přímo z místní komunikace, procházející jižně od železniční trati. Přístup na nástupiště u 2. koleje byl v letech 2023–2024 zcela přebudován v rámci akce *Zřízení bezbariérového přístupu na nástupiště zastávky Pardubice - Pardubičky*, aby splňoval požadavky na bezbariérovou přístupnost. Původní přístup pomocí schodiště byl nahrazen šikmým chodníkem s maximálním sklonem 1 : 12,5 a délkou chodníku v ose 53,95 metru. (23) (24)

Na zastávce ani v její blízkosti nejsou zřízeny žádné prvky vizuálního informačního systému. Vzhledem k jeho absenci a aplikaci redukovaného informování (viz kapitola 1.2.1) jsou zde základní informace poskytovány pouze formou seznamu Příjezdy a odjezdy vlaků, které jsou umístěny na obou nástupištích na vývěskových tabulích (spolu s tarifní mapou IDS IREDO a informací o prodeji jízdních dokladů společnosti České dráhy) a v informační vitríně v podchodu (viz obrázek 20).

Obrázek 20: Vývěsková tabule na zastávce Pardubice-Pardubičky

Zdroj: autor

Označení nástupišť orientačním systémem je provedeno pouze na nástupišti, kombinací staršího označení „kolej č. 1“ a novějšího označení pouze číslovkou 2 (viz obrázek 21). Přímo v podchodu ani jeho blízkosti není označeno, že se zde nachází železniční zastávka. Rovněž zde chybí označení jednotlivých nástupišť, což pro neznalého cestujícího může představovat komplikaci. Vzhledem k náročnému řešení okolí zastávky kvůli silničnímu nadjezdu Kyjevské ulice a severně od železniční trati procházející silnici I/36, která je od obytné zástavby oddělena protihlukovou stěnou, nelze z uliční úrovně spatřit zastávku ani její označení pomocí tabulí s jejím názvem. Jediný způsob, jak se cestující neznalý místních poměrů může dozvědět o existenci železniční zastávky, představuje zmíněná informační vitrína se seznamem Příjezdy a odjezdy vlaků, což nelze považovat za dostatečné.

Obrázek 21: Porovnání označení nástupišť na zastávce Pardubice-Pardubičky

Zdroj: autor

Zastávku obsluhují v době platnosti jízdního řádu pro rok 2025 pouze osobní vlaky na lince Kolín – Pardubice – Česká Třebová v základním dvouhodinovém taktu (kromě výjimek v okrajových částech dne), který je v pracovních dnech po většinu dne doplněn o spoje do taktu hodinového. V ranní špičce pracovních dnů zde v každém směru zastavuje také jeden spěšný vlak. Vlaky vyšších kategorií zastávkou projíždějí. (16)

V blízkosti zastávky, na ulici Kpt. Jaroše, vedoucí severně od železniční trati, se nachází autobusová zastávka *K nemocnici*, která slouží pro autobusové spoje MHD Pardubice linek 8 a 88 a dále pro příměstské autobusové linky, spojující krajské město s obcemi východně od něj.

2.3 Porovnání jednotlivých lokalit

Pro přehlednost jsou mezi sebou jednotlivé lokality porovnány (viz tabulka 1). V porovnání jsou zahrnuty nejprve všeobecné základní informace o lokalitě (čísla procházejících železničních tratí, počet nástupišť a nástupních hran včetně přístupu na ně, návazné zastávky jiných druhů dopravy a kategorie dle směrnice SŽ SM122). Dále tabulka obsahuje údaje o tom, který ze způsobů informování cestujících (viz kapitola 1.2.1) je v dané lokalitě uplatňován, a o přítomnosti jednotlivých informačních prvků. V posledním řádku jsou pak pro každou lokalitu shrnuty nejzásadnější nedostatky týkající se informačního a orientačního systému.

Lokalita	Kolín	Pečky	Pardubice-Pardubičky
Železniční tratě	010+011, 018, 230, 231	011, 012	010
Počet nástupišť (nástupních hran)	6 (11)	4 (6)	2 (2)
Přístup na nástupiště	od staniční budovy (1, 1A) podchod (2–5)	úrovňový (1/1, 1/2) podchod (2, 3)	z ulice, podchod
Návazná doprava	BUS terminál (12 stanovišť)	BUS terminál (3 stanoviště)	zastávka MHD
Druh dopravního bodu	železniční stanice	železniční stanice	železniční zastávka
Kategorie dle směrnice SŽ SM122	B	C	D
Poskytování akustických informací	plné informování	plné informování	redukované informování
Odjezdové tabule	ano	ano	ne
Příjezdové tabule	ano	ne	ne
Nástupištní tabule	ano	ne	ne
Podchodové tabule	ano	ne	ne
Informační monitory	podchodové	ne	ne
Informační panely	ne	ne	ne
Další prvky informačního systému	elektronická informační deska	nejsou	nejsou
Zjištěné nedostatky	omezený prostor pro názvy stanic	označení nástupišť	absence vizuálního informačního systému
	umístění informačních monitorů	umístění odjezdové tabule	kombinace označení nástupišť
	řazení údajů na odjezdové tabuli	absence dalších informačních prvků	absence značení z uliční úrovně

Zdroj: autor

Tabulka 1: Porovnání vlastností a vybavení jednotlivých dopravních bodů

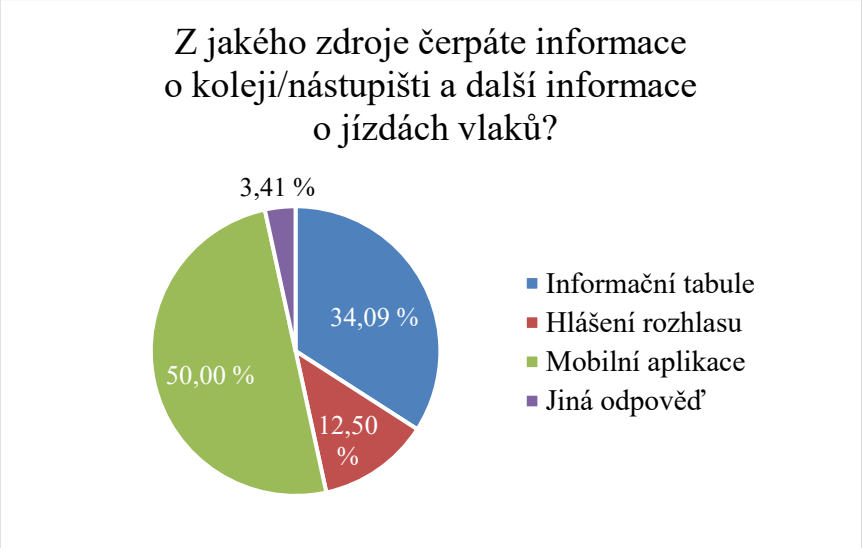
Z tabulky jednoznačně vyplývá, že stanice Kolín je ze tří zkoumaných lokalit vybavená nejlépe, nicméně i zde byly zjištěny nedostatky. Jako v jediné z lokalit se zde nachází příjezdové, nástupištní a podchodové tabule a informační monitory v podchodu. Stanice Pečky disponuje pouze odjezdovou tabulí. Vzhledem k úrovňovým nástupištím u staniční budovy by zde nebylo možné za stávajícího stavu umístit nástupištní tabuli ke každé nástupní hraně zvlášť. Naproti tomu zastávka Pardubice-Pardubičky není vizuálním informačním systémem vybavena vůbec.

3 VYHODNOCENÍ PRŮZKUMU

Každá ze tří kladených otázek byla samostatně vyhodnocena na základě odpovědí získaných od cestujících v každé z lokalit, uvedených v kapitole 2.2. Tato kapitola tak obsahuje celkem devět dílčích vyhodnocení, která odpovídají třem otázkám ve třech lokalitách.

3.1 Stanice Kolín

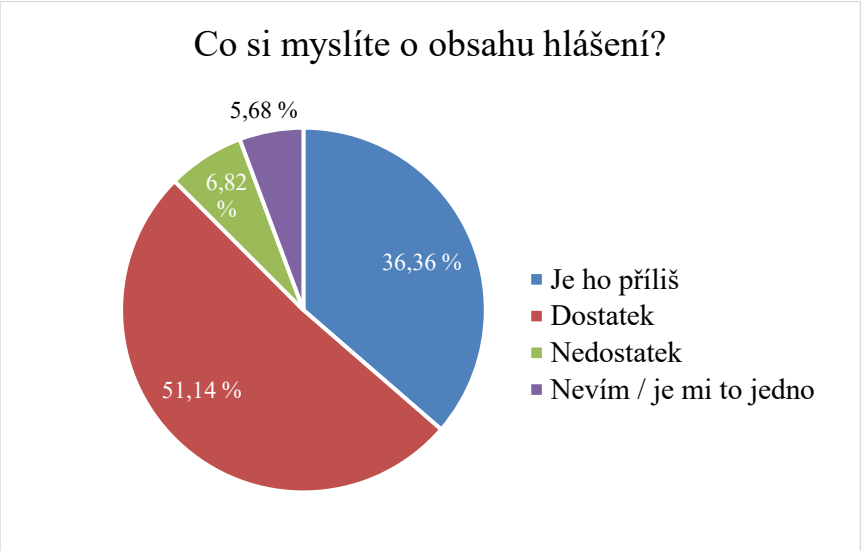
Ve stanici Kolín bylo tázáno celkem 88 cestujících. Při položení otázky na primární zdroj informací (viz obrázek 22) určilo 50 % cestujících mobilní aplikace, dále 34,09 % cestujících informační tabuli a 12,5 % cestujících akustické hlášení staničním rozhlasem. Zbylá 3,41 % cestujících se vyjádřila jinou odpovědí – například doma, před zahájením jízdy, využijí vyhledávač spojení na internetových stránkách dopravce, nebo se vzhledem k pravidelnému využívání stejného spoje vydají na nástupiště, odkud tento spoj obvykle odjíždí.



Obrázek 22: Odpovědi cestujících na otázku č. 1 ve stanici Kolín

Zdroj: autor

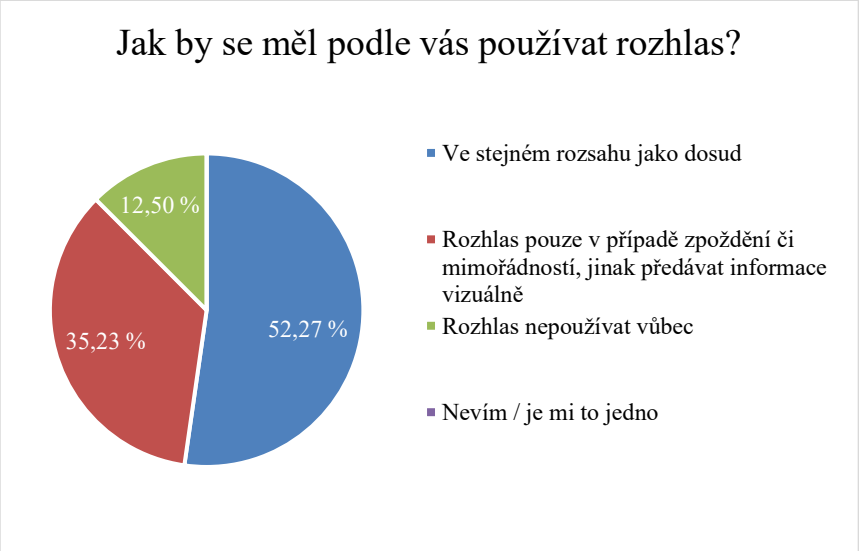
Na otázku týkající se obsahu hlášení (viz obrázek 23) odpovědělo 51,14 % cestujících, že je podle jejich názoru informací v akustickém hlášení dostatek nebo „tak akorát“. Dalších 36,36 % oslovených osob, z nichž mnozí se nechali slyšet, že hlášení za běžného stavu nijak zvlášť nevnímají, však určilo, že hlášení obsahuje příliš mnoho informací. Na nedostatek upozornilo jen 6,82 % cestujících a dalších 5,68 % nedokázalo říct žádnou z předchozích odpovědí na otázku.



Obrázek 23: Odpovědi cestujících na otázku č. 2 ve stanici Kolín

Zdroj: autor

Ve věci intenzity používání rozhlasu (viz obrázek 24) vyslovilo 52,27 % oslovených osob názor, že by preferovalo stejný rozsah jako dosud. Nápadu na využívání akustického hlášení pouze v případě zpoždění či mimořádností bylo nakloněno 35,23 % cestujících a 12,5 % cestujících považovalo hlášení za natolik zbytečné, že by bylo účelné rozhlas nevyužívat vůbec.



Obrázek 24: Odpovědi cestujících na otázku č. 3 ve stanici Kolín

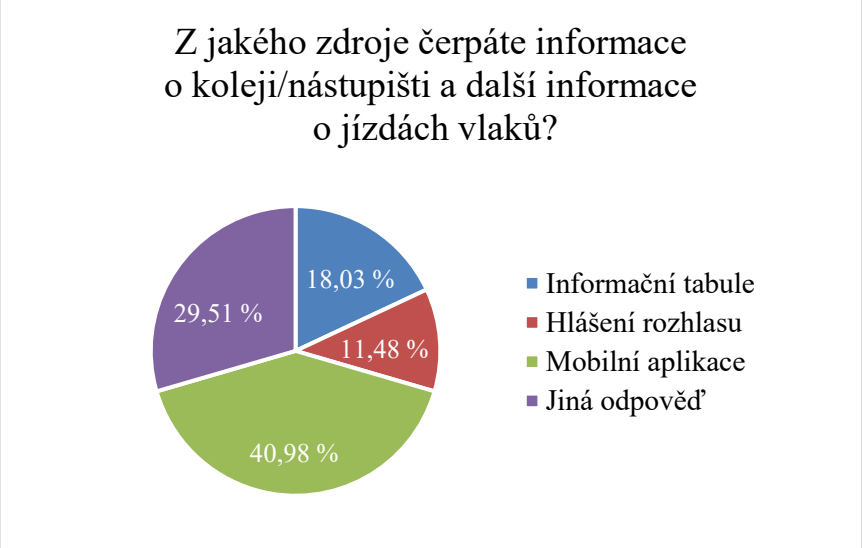
Zdroj: autor

Nad rámec vyhodnocovaných odpovědí bylo autorem zjištěno, že ke získávání informací využívali mobilní aplikace (ve většině případů aplikaci Můj vlak od společnosti České dráhy) nejčastěji cestující v produktivním věku, pro které je chytrý mobilní telefon běžnou součástí života. Naopak starší cestující, zejména v důchodovém věku, uváděli častěji

akustické hlášení, případně informační tabule, u nichž však měli v některých případech připomínky k velikosti textu.

3.2 Stanice Pečky

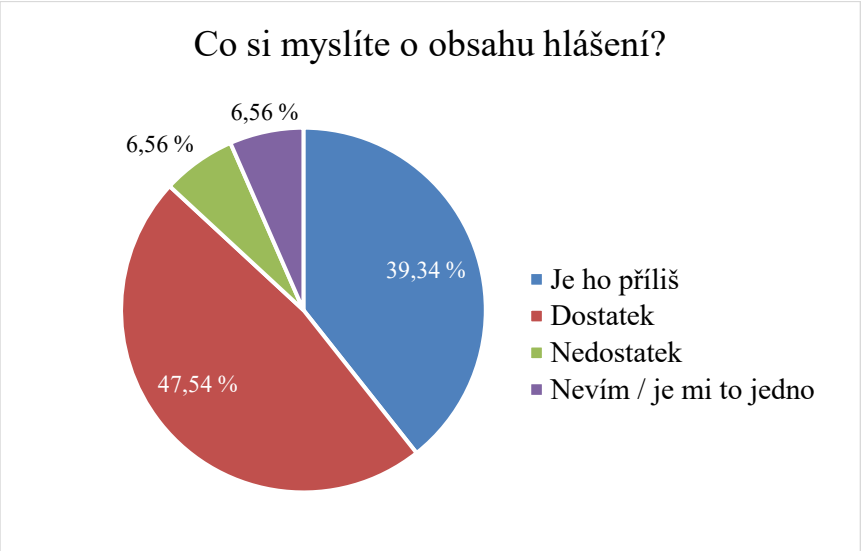
Ve stanici Pečky bylo osloveno 61 cestujících. I zde, podobně jako ve stanici Kolín, dominovalo mezi cestujícími používání mobilních aplikací, a to u 40,98 % z nich. Na rozdíl od předchozí lokality zde podstatně více cestujících nedokázalo zvolit ani jednu ze tří nabízených možností (informační tabule / hlášení rozhlasu / mobilní aplikace). Konkrétně se jednalo o 29,51 % oslovených osob, kdy větší část z nich uvedla, že se při příchodu do oblasti železniční stanice vydají přímo na nástupiště, ze kterého jsou zvyklí odjíždět určitým směrem. Obvykle pro jízdy ve směru do Prahy slouží úrovňová nástupiště u staniční budovy, do Kolína ostrovní nástupiště číslo 2 a pro směr Kouřim ostrovní nástupiště číslo 3. Dalších 18,03 % osob určilo jako zdroj informační tabule a 11,48 % osob akustické hlášení staničním rozhlasem (viz obrázek 25). Dle autora je počet cestujících využívajících odjezdovou tabuli značně ovlivněn jejími rozměry a umístěním mimo hlavní přístupovou cestu od centra města ke vstupu do podchodu. V extrémním případě totiž jeden cestující nad rámec vyhodnocovaných odpovědí uvedl: „Hodila by se informační tabule.“



Obrázek 25: Odpovědi cestujících na otázku č. 1 ve stanici Pečky

Zdroj: autor

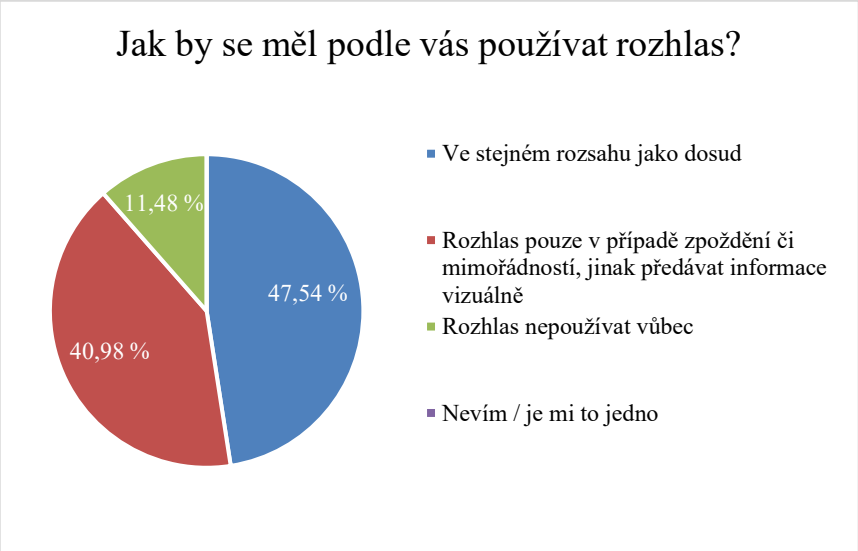
Z odpovědí oslovených cestujících vyplývá, že největší část, konkrétně 47,54 % osob, považuje obsah akustických hlášení za dostačující. Dalších 39,34 % cestujících jej označilo za nadbytečný. Pouze 6,56 % osob, převážně cestující vyššího věku, poukázali na nedostatek informací. Stejný počet cestujících (tj. 6,56 %) zaujalo neutrální postoj (viz obrázek 26).



Obrázek 26: Odpovědi cestujících na otázku č. 2 ve stanici Pečky

Zdroj: autor

U otázky na způsob používání akustického hlášení (viz obrázek 27) uvedlo 47,54 % cestujících, že dle jejich názoru by bylo vhodné zachovat stávající režim, 40,98 % cestujících by upřednostnilo použití rozhlasu jen pro případy zpoždění či mimořádností a 11,48 % osob se vyjádřilo pro možnost nevyužívat rozhlas vůbec.



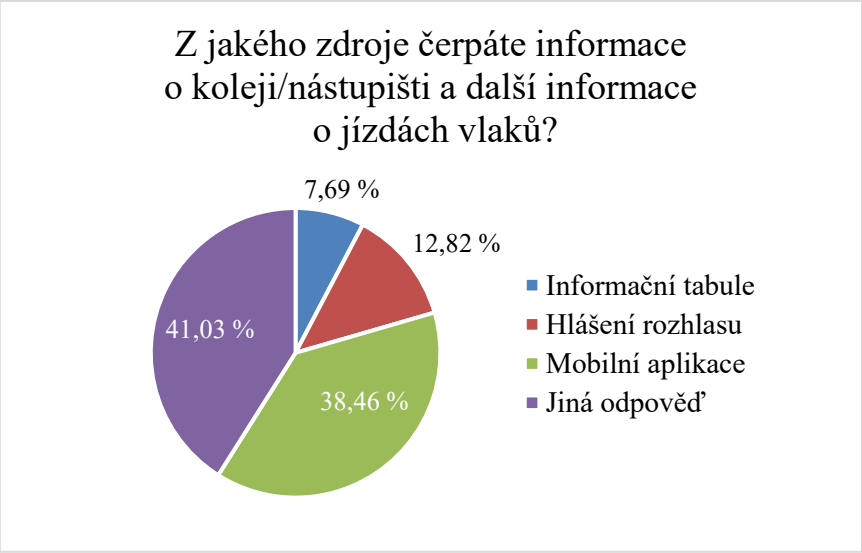
Obrázek 27: Odpovědi cestujících na otázku č. 3 ve stanici Pečky

Zdroj: autor

Zastoupení jednotlivých odpovědí na tyto dvě otázky (obsah a způsob používání hlášení) se víceméně shodovalo s předchozí lokalitou, avšak jednotlivé skupiny byly méně vyhraněné (obvykle se výrazněji nelišily počty osob v největší a druhé největší skupině).

3.3 Zastávka Pardubice-Pardubičky

Na zastávce Pardubice-Pardubičky se průzkumu zúčastnilo celkem 39 cestujících. Při zjišťování jejich primárního zdroje informací o jízdách vlaků (viz obrázek 28) těsně dominovala jiná odpověď než tři nabízené, a to u 41,03 % cestujících, z nichž nastupující nejčastěji uváděli, že jdou po paměti na nástupiště podle toho, kterým směrem se potřebují vydat na cestu. Dalších 38,46 % cestujících určilo jako zdroj informací mobilní aplikaci, ale mnozí z nich uvedli, že ji používají spíše na potvrzení jimi očekávaného nástupiště, případně na zjištění předpokládaného zpoždění jejich vlaku. Vystupující cestující volili také zbylé dvě nabízené možnosti – 12,82 % oslovených osob akustické hlášení a 7,69 % osob informační tabule. Tento pokles oproti předchozím lokalitám, zejména u informačních tabulí, je dle autora zapříčiněn využitím redukovaného informování, absencí vizuálního informačního systému na této zastávce a faktem, že velká část železničních stanic a zastávek, dostupných zde zastavujícími osobními vlaky, vizuálním informačním systémem buď rovněž nedisponují vůbec, nebo je přítomnost těchto prvků jen v omezené míře.

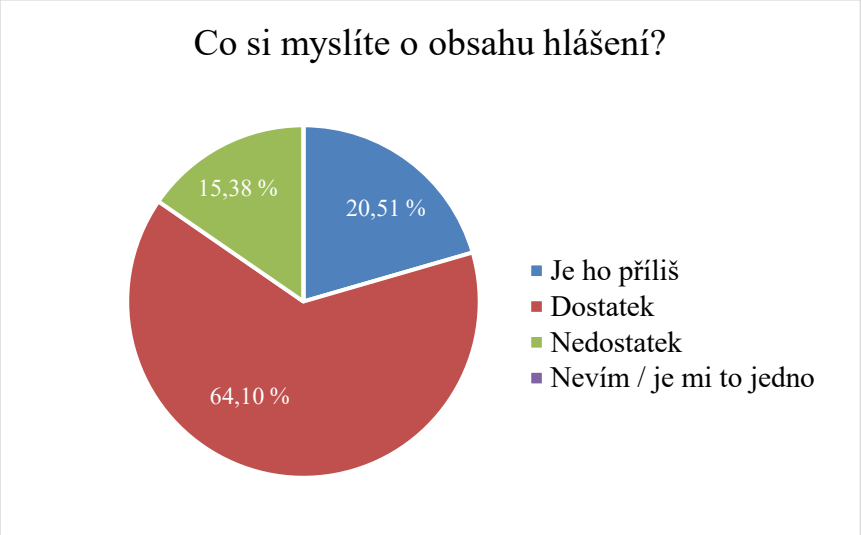


Obrázek 28: Odpovědi cestujících na otázku č. 1 na zastávce Pardubice-Pardubičky

Zdroj: autor

V rámci otázky zaměřené na obsah akustických informací (viz obrázek 29) uvedlo 64,1 % cestujících, že považují jejich množství za dostatečné. Zbylé nabízené možnosti byly zastoupeny výrazně méně – 20,51 % cestujících se vyjádřilo, že je akustických informací nadbytek, a 15,38 % cestujících vnímalo jejich nedostatek. Mnozí cestující se však nad touto otázkou pozastavovali a vyjádřili nejasnost se zdůvodněním „vždyť se tady nic nehlásí, tak jak to mám hodnotit“. V těchto případech bylo nutné ze strany autora doplnit vysvětlení, že otázka

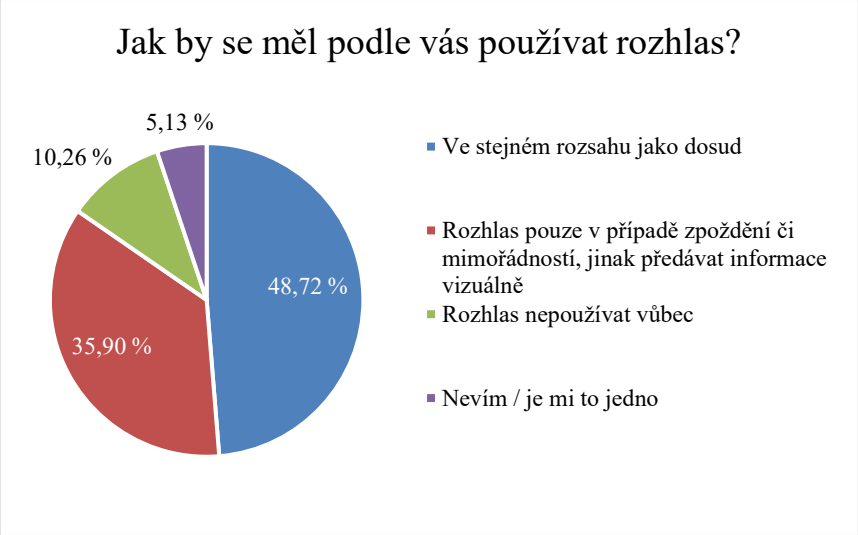
směřuje k jejich obecnému názoru na poskytování akustických informací na síti Správy železnic, nikoli pouze k aktuální lokalitě.



Obrázek 29: Odpovědi cestujících na otázku č. 2 na zastávce Pardubice-Pardubičky

Zdroj: autor

Obdobné potíže se objevily také u otázky na způsob využívání akustického hlášení prostřednictvím staničního rozhlasu (viz obrázek 30). Někteří cestující opět museli být autorem upozorněni doplňkovou informací, podobně jako v předchozím případě. Celkem 48,72 % cestujících uvedlo, že preferují zachování současného stavu akustického hlášení, přičemž značná část z nich doplnila, že se v dané problematice příliš neorientují. Dalších 35,9 % cestujících by preferovalo využívání rozhlasu jen v případě zpoždění či mimořádností, zatímco jinak předávání informací ve vizuální podobě. Možnost nevyužívat staniční rozhlas podpořilo pouze 10,26 % cestujících. Zbývajících 5,13 % cestujících se k dané otázce vůbec nevyjádřilo.



Obrázek 30: Odpovědi cestujících na otázku č. 3 na zastávce Pardubice-Pardubičky

Zdroj: autor

Větší počet cestujících v této lokalitě poukázal na absenci aktuálních informací alespoň ve vizuální formě. Z jejich vyjádření vyplynulo, že zejména při nižších hodnotách zpoždění, k nimž dochází například v důsledku nutnosti předjetí osobního vlaku vlakem vyšší kategorie, často až do poslední chvíle nemají jistotu, kdy vlak skutečně přijede.

3.4 Cestující se specifickými potřebami

Při navrhování způsobu poskytování informací cestujícím je důležité věnovat pozornost také cestujícím se specifickými potřebami. Je zapotřebí si uvědomit, že některé skupiny cestujících mají například z důvodu zdravotní indispozice, ať už dočasného či trvalého charakteru, přístup k informacím značně ztížený. Při navrhování železničních staveb je tak zapotřebí brát ohled i na tyto cestující.

V souvislosti s touto problematikou byla autorem osloveny vybrané spolky, zabývající se potřebami OOSPO, pro zjištění jejich názoru. Důraz byl kladen zejména na jejich postoj k akustickému hlášení, včetně jeho obsahu, intenzity a vlivu na orientaci OOSPO v železničních stanicích a zastávkách. Dále bylo zjišťováno, které informace a vlastnosti informačních prvků jsou považovány za nejdůležitější a jaké největší překážky jsou vnímány v praxi, ať už v důsledku jejich chybného provedení během realizace, nebo z jiných důvodů. Z oslovených spolků poskytla zpětnou vazbu SONS ČR, která sdružuje osoby s postižením zraku a poskytuje své cílové skupině širokou škálu služeb. (25) Ostatní oslovené spolky se nevyjádřily, nicméně i tato reakce od SONS poskytla velmi cenné informace pro zajištění vyšší míry objektivity této práce.

Dle vyjádření SONS je důležité, aby se při realizaci železničních staveb postupovalo standardizovaným způsobem. Jakákoli, byť sebemenší odchylka, pro nevidomého představuje zásadní problém, kdy by při různorodé realizaci mohlo docházet například k záměně hmatových informací. Důležitým aspektem je rovněž zajištění souladu mezi hmatovými a akustickými informacemi, včetně těch poskytovaných prostřednictvím informačního a orientačního systému. Je tak nezbytné dbát na čitelnost haptických štítků a udržovat informace na nich aktuální. Podle vyjádření SONS je míra chybovosti při realizacích ze strany projektantů, dodavatelů i schvalovatelů stále značná. Stávající legislativa balancuje na hranici funkčnosti a bezpečnosti. Zvláštní důraz je nutné klást právě na bezpečnost, neboť i drobná chyba může pro nevidomé osoby představovat fatální nebezpečí, například v případě poskytnutí nesprávné informace, která by je mohla zavést do veřejnosti nepřístupných nebo jinak nebezpečných prostor.

Spolek SONS je dle vyjádření proti tomu, aby *„informací například v drážním rozhlase ubývalo, jak je nyní trend“*. Tento postoj vychází z více důvodů. Zejména ve stanicích a zastávkách se staršími typy informačních tabulí, které nejsou vybaveny akustickými majáčky, nebo v místech, kde se informační tabule vůbec nenacházejí, se pro osoby se zrakovým postižením stávají informace často nedostupnými. Jedná se nejen o základní informace, ale i operativní hlášení o změně nástupiště a/nebo koleje, informace o výlukách a mimořádnostech.

Významnou roli hraje také rychlost příjmu informací. Dle vyjádření SONS je právě staniční rozhlas nejrychlejším zdrojem informací v relevantním čase, což cestujícím umožňuje zorientovat se a přesunout včas na potřebné nástupiště. Naopak nejpomalejší cestou přenosu informací je mobilní telefon. Zvláště s ohledem na docházkové vzdálenosti, které mnohdy mohou činit i několik set metrů, a časovou prodlevu přenosu způsobenou přenosem dat z informačního systému do mobilního telefonu a jejich interpretace k nevidomému uživateli může nastat situace, kdy informace ztratí svou relevanci, jelikož cestující může na nástupiště přijít až po odjezdu vlaku.

3.5 Závěrečné shrnutí

Z výsledků průzkumu je patrné, že ve všech třech lokalitách největší část oslovených cestujících považuje obsah akustického hlášení za dostačující a přiklání se k zachování současného režimu hlášení. Výrazné rozdíly jsou patrné v preferovaných primárních zdrojích informací. Ve stanicích Kolín a Pečky dominují mobilní aplikace. Naopak na zastávce Pardubice-Pardubičky se největší část oslovených cestujících spoléhala na pravidelné časy odjezdů a pokud používali mobilní aplikaci, tak spíše za účelem ověření, zda nedošlo ke změně nástupiště nebo zpoždění vlaku. Početná skupina cestujících, kteří na vlak chodí po paměti, se vyskytla také ve stanici Pečky. Krátké shrnutí nabízí tabulka 2.

Tabulka 2: Porovnání výsledků průzkumu v jednotlivých lokalitách

Lokalita	**Kolín**	**Pečky**	**Pardubice-Pardubičky**
Počet oslovených cestujících	88	61	39
Primární zdroj informací	mobilní aplikace (50 %)	mobilní aplikace (40,98 %)	jiná odpověď (41,03 %)
Názor na obsah hlášení	dostatek (51,14 %)	dostatek (47,54 %)	dostatek (64,10 %)
Preferovaný způsob hlášení	stávající rozsah (52,27 %)	stávající rozsah (47,54 %)	stávající rozsah (48,72 %)

Zdroj: autor

ZÁVĚR

Práce postupně obsáhla teoretické informace, týkající se informování cestujících v železniční dopravě prostřednictvím provozovatele dráhy, analýzu určených lokalit pro průzkum preferencí cestujících a jeho následné vyhodnocení včetně zohlednění specifických potřeb některých cestujících.

S ohledem na stávající stav prvků informačního systému, kdy v mnoha případech nejsou umístěny vůbec či jsou umístěny nedostatečně, a se zohledněním specifických potřeb některých cestujících nelze v aktuálním časovém horizontu plošnou realizaci režimu tzv. „tichého nádraží“ doporučit, a to i s přihlédnutím k výsledkům průzkumu jak v jednotlivých lokalitách, tak souhrnně. Během provádění průzkumu bylo osloveno celkem 188 cestujících ve všech lokalitách, z nichž 52,66 % určilo, že je hlášení dostatek, zatímco jeho přebytek vnímalo pouze 34,04 %. Co se týče primárního zdroje informací, je zapotřebí dbát na rozvoj mobilních aplikací, aby cestujícím poskytovaly informace kvalitně. Trend jejich využívání je zřetelný – jako primární zdroj je určilo 44,68 % oslovených cestujících. Zároveň je nutné, aby přímo v železničních stanicích a zastávkách byly přítomny všechny prvky informačního systému v souladu s příslušnými předpisy. Zásadní je u těchto prvků dbát na jejich správné umístění, což potvrzují výsledky průzkumu ze stanice Pečky.

Pokud by však zavedení režimu tzv. „tichého nádraží“ bylo v současné době nevyhnutelné, bylo by účelné jej realizovat spíše v takových stanicích, které jsou plně vybaveny moderními prvky vizuálního informačního systému, akustickými majáčky, haptickými štítky pro osoby se zrakovým postižením a dalšími podpůrnými prvky, zajišťující přístupnost informací pro všechny cestující. Takovou lokalitou by mohla být některá z nově rekonstruovaných stanic pro příměstskou dopravu, kde je stabilní a předvídatelný provoz a jednotlivé spoje stejných směrů obvykle odjíždějí ze stejných nástupišť či kolejí. V takových případech by pak data v informačním systému mohla být k dispozici s dostatečným časovým předstihem, aby byla zajištěna jejich dostupnost i bez akustických hlášení.

Závěrem lze tedy konstatovat, že pokud má být železniční doprava vnímána jako spolehlivá a přívětivá vůči cestujícím, je třeba věnovat informování cestujících náležitou pozornost nejen z pohledu technického řešení, ale především z pohledu dostupnosti, srozumitelnosti a skutečného přínosu informací pro každého cestujícího. Pouhé omezení akustického hlášení bez realizace jiných opatření by mohlo vést ke snížení dostupnosti a kvality poskytovaných informací, což přímo ovlivňuje celkový zážitek cestujících při cestování.

POUŽITÉ ZDROJE

1 *Historie* [online]. mikroVOX [cit. 2025-04-17]. Dostupné z: https://www.mikrovox.cz/historie/.

2 *Dodavatelé* [online]. Nádražní hlášení [cit. 2025-04-17]. Dostupné z: https://hlaseni.net/dodavatele.php.

3 PALICKAP. *Přerov, nádraží, historické nástupištní informační tabule (2)* [online]. In: Wikimedia Commons. 8. 8. 2017 [cit. 2025-04-26]. Dostupné z: https://commons.wikimedia.org/wiki/File:P%C5%99erov,_n%C3%A1dra%C5%BE%C3%AD,_historick%C3%A9_n%C3%A1stupi%C5%A1tn%C3%AD_informa%C4%8Dn%C3%AD_tabule_(2).jpg.

4 HANTON, Martin. *Staniční informační systémy* [online]. FD ČVUT, 2013 [cit. 2025-04-17]. Dostupné z: http://www.lss.fd.cvut.cz/vyuka/pvp/y1oi/zastavkove-is-hanton.

5 *Informační zařízení* [online]. Závody průmyslové automatizace Pragotron [cit. 2025-04-17]. Dostupné z: https://pragotron.sk/content/signaltron/informacni_zarizeni.pdf.

6 *SŽ SM100 Směrnice pro poskytování informací cestujícím ve stanicích a na zastávkách prostřednictvím provozovatele dráhy ve znění změny č. 1 až 4* [online]. Správa železnic, 10. 9. 2024 [cit. 2025-04-16]. Dostupné z: https://provoz.spravazeleznic.cz/Portal/ViewArticle.aspx?oid=1625297.

7 *Číselník SR 70* [online]. Správa železnic [cit. 2025-04-17]. Dostupné z: https://provoz.spravazeleznic.cz/portal/viewarticle.aspx?oid=34462.

8 PETRÁK, Josef. Je doba zkracování a SŽDC sáhne na hlášení. *ŽelPage* [online]. 28. 11. 2012 [cit. 2025-04-17]. Dostupné z: https://www.zelpage.cz/zpravy/8441.

9 VACULÍK, Přemysl. Aplikace „Můj vlak“ od ČD – bez omalovánek a hlavně prakticky. *Dotekománie* [online]. 30. 10. 2014 [cit. 2025-04-20]. Dostupné z: https://dotekomanie.cz/2014/10/aplikace-muj-vlak-od-cd-bez-omalovanek-hlavne-prakticky/.

10 Vyhláška č. 173/1995 Sb., kterou se vydává dopravní řád drah. Ve znění pozdějších předpisů.

11 *SŽ SM118 Orientační a informační systém v železničních stanicích a na železničních zastávkách ve znění změny č. 1* [online]. Správa železnic, 18. 5. 2023 [cit. 2025-04-16]. Dostupné z: https://www.spravazeleznic.cz/documents/50004227/113614401/SZ_SM118_20230518_sezm1.pdf/.

12 *SŽ D1 ČÁST PRVNÍ Dopravní a návěstní předpis pro tratě nevybavené evropským vlakovým zabezpečovačem* [online]. Správa železnic, 3. 5. 2024 [cit. 2025-04-16]. Dostupné z: https://provoz.spravazeleznic.cz/Portal/Show.aspx?oid=2179979.

13 *SŽ SM122 Kategorizace železničních stanic a zastávek dle IRS 10180 a jejich bezbariérová přístupnost ve znění změny č. 1 až 6 a opravy č. 1* [online]. Správa železnic, 11. 7. 2024 [cit. 2025-04-16]. Dostupné z: https://www.spravazeleznic.cz/edap_szdc_download/edap/download?guid=de50fb1c-ef25-21ab-e063-04b4630a7029.

14 *Grafické podklady* [online]. Správa železnic [cit. 2025-04-16]. Dostupné z: https://www.spravazeleznic.cz/stavby-zakazky/podklady-pro-zhotovitele/graficke-podklady.

15 *Staniční řád železniční stanice Kolín*. Správa železnic, 31. 1. 2025.

16 *Jízdní řád 2025* [online]. Správa železnic, 2024 [cit. 2025-04-21]. Dostupné z: https://www.spravazeleznic.cz/cestujici/jizdni-rad.

17 *Zajištění bezbariérového přístupu na nástupiště ve stanici Kolín* [online]. Správa železnic [cit. 2025-04-21]. Dostupné z: https://mapy.spravazeleznic.cz/letaky/S631600404_202402061427.pdf.

18 ZDAŘILOVÁ, Renata. *Bezbariérové užívání staveb. Metodika k vyhlášce č. 398/2009 Sb.(A 3.14)* [online]. ČKAIT, 2011, poslední aktualizace 2024 [cit. 2025-05-06]. Dostupné z: https://profesis.ckait.cz/dokumenty-ckait/a-3-14/.

19 *Štítky - haptické* [online]. SONS ČR [cit. 2025-05-06]. Dostupné z: https://www.sons.cz/Stitky-hapticke-P4005344.html.

20 *Autobusové nádraží* [online]. Město Kolín, 29. 12. 2022 [cit. 2025-04-21]. Dostupné z: https://www.mukolin.cz/autobusove-nadrazi/d-17864.

21 *Staniční řád železniční stanice Pečky*. Správa železnic, 8. 1. 2025.

22 ŠŤÁSTKA, Jakub. Pečky se radují, mají nové autobusové nádraží. *Deník.cz* [online]. Vltava Labe Media, 26. 9. 2010 [cit. 2025-04-23]. Dostupné z: https://kolinsky.denik.cz/zpravy_region/pecky-se-raduji-maji-nove-autobusove-nadrazi.html.

23 *Staniční řád železniční stanice Pardubice hlavní nádraží*. Správa železnic, 14. 1. 2025.

24 *Zakázka: Zřízení bezbariérového přístupu na nástupiště zastávky Pardubice - Pardubičky* [online]. Správa železnic [cit. 2025-04-23]. Dostupné z: https://zakazky.spravazeleznic.cz/contract_display_12554.html.

25 *O nás* [online]. SONS ČR [cit. 2025-05-06]. Dostupné z: https://www.sons.cz/onas.