

Univerzita Pardubice
Dopravní fakulta Jana Pernera

Hodnocení služeb pro cestující v železničních
stanicích

Marek Pištora

Bakalářská práce

2025

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

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: **Marek Pištora**
Osobní číslo: **D22306**
Studijní program: **B1041A040002 Technologie a management v dopravě**
Specializace: **Technologie a řízení dopravy**
Téma práce: **Hodnocení služeb pro cestující v železničních stanicích**
Zadávací katedra: **Katedra technologie a řízení dopravy**

Zásady pro vypracování

Bakalářská práce řeší problematiku hodnocení a vnímání služeb poskytovaných cestujícím na železničních stanicích.

Bakalářská práce bude obsahovat:

- analýzu dostupných dat,
- dotazníkový průzkum mezi cestujícími na vybraných železničních stanicích,
- porovnání získaných poznatků s předchozími průzkumy SŽ a shmutí.

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 Hodnocení služeb pro cestující v železničních stanicích 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 12. 05. 2025

Marek Pištora v.r.

PODĚKOVÁNÍ

Bakalářská práce byla průběžně konzultována se Správou železnic, jejíž zástupci mi poskytli nespočet potřebných údajů, materiálů a námětů na vylepšení práce. Jejich profesionální přístup a konzultace mi při vypracování velice pomohly.

Velké poděkování patří vedoucímu práce, panu doc. Ing. Jaroslavu Matuškoví, Ph.D., za lidský přístup, věcné připomínky a důležité konzultace.

Také bych chtěl poděkovat panu Ing. Pavlu Boucníkovi, Ph.D., správci stránek vlakemjednoduse.cz, za poskytnutí potřebných vstupních údajů a informací.

V neposlední řadě děkuji rodině za podporu v náročných chvílích.

ANOTACE

Bakalářská práce se zabývá studiem potřeb v železničních stanicích Hradec Králové hlavní nádraží a Nymburk hlavní nádraží. Dotazníkové šetření vychází z analýzy stavu na stránkách vlakemjednoduse.cz a z dříve provedených průzkumů pro Správu železnic. Výsledky z těchto stanic jsou následně porovnány mezi sebou a jsou navržena vylepšení, které by se mohly promítnout do nadcházejících modernizací.

KLÍČOVÁ SLOVA

železniční stanice, potřeby, služby, modernizace, doprava, průzkum

TITLE

Stations' passenger services assessment

ANNOTATION

The bachelor thesis aims at passenger needs in Hradec Králové and Nymburk main train stations. The questionnaire was based on an analysis of vlakemjednoduse.cz website and former surveys submitted by the Správa železnic. The results from both stations were compared and possible upgrades for oncoming modernizations were proposed.

KEYWORDS

train station, needs, services, modernization, traffic, survey

OBSAH

SEZNAM OBRÁZKŮ	9
SEZNAM TABULEK.....	11
SEZNAM ZKRATEK.....	12
ÚVOD.....	13
1 ANALÝZA SOUČASNÉHO STAVU	14
1.1 AKTUÁLNÍ STAV ŽELEZNIČNÍCH STANIC	14
1.1.1 Hradec Králové hlavní nádraží	17
1.1.2 Nymburk hlavní nádraží	21
1.2 PŘEDCHOZÍ PRŮZKUMY	25
1.3 VLAKEMJEDNODUSE.CZ.....	26
2 METODIKA SBĚRU DAT	28
2.1 ZPŮSOB SBĚRU DAT.....	28
2.1.1 Sběr dat ve stanici Hradec Králové hlavní nádraží	29
2.1.2 Sběr dat ve stanici Nymburk hlavní nádraží	29
2.2 PŘEKÁŽKY PŘI PRŮZKUMU	29
2.3 OBSAH DOTAZNÍKU	30
2.3.1 Obecné informace.....	31
2.3.2 Komerční služby	31
2.3.3 Dostupnost.....	32
2.3.4 Informační systém a přehlednost	32
2.3.5 Zkušenost ze zahraničí.....	33
2.3.6 Modernizace stanic.....	33
3 VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKU A POROVNÁNÍ	34
3.1 HRADEC KRÁLOVÉ HLAVNÍ NÁDRAŽÍ	34
3.1.1 Obecné informace.....	34
3.1.2 Komerční služby	36
3.1.3 Dostupnost.....	38
3.1.4 Informační systém a přehlednost	40
3.1.5 Zkušenost ze zahraničí.....	42
3.1.6 Modernizace stanic.....	44
3.2 NYMBURK HLAVNÍ NÁDRAŽÍ	45
3.2.1 Obecné informace.....	46
3.2.2 Komerční služby	47
3.2.3 Dostupnost.....	50
3.2.4 Informační systém a přehlednost	52
3.2.5 Zkušenost ze zahraničí.....	54
3.2.6 Modernizace stanic.....	56

3.3	POROVNÁNÍ STANIC	59
4	ZÁVĚR	61
	SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	62
	SEZNAM PŘÍLOH.....	64

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obr. 1 Týdenní statistika průchodu vchodem 1 v Hradci Králové	16
Obr. 2 Týdenní statistika průchodu vchodem 2 v Hradci Králové	17
Obr. 3 Výpravní budova v Hradci Králové (30. léta 20. století).....	18
Obr. 4 Výpravní budova v Hradci Králové (2022)	18
Obr. 5 Schéma žst. Hradec Králové hl. n.	20
Obr. 6 Plánek komerčních prostor výpravní budovy v Hradci Králové	20
Obr. 7 Výpravní budova v Nymburce (konec 19. století).....	22
Obr. 8 Výpravní budova v Nymburce (2015)	22
Obr. 9 Nedostatečné bezbariérové úpravy na nástupištích v Nymburce	23
Obr. 10 Schéma žst. Nymburk hl. n.	24
Obr. 11 Ochota cestujících k vyplnění dotazníku v rámci 1 hodiny.....	30
Obr. 12 Věkové rozložení respondentů v Hradci Králové.....	34
Obr. 13 Nejčastější účel využívání stanice Hradec Králové hl. n.	36
Obr. 14 Využívání komerčních služeb v žst. Hradec Králové hl. n.....	36
Obr. 15 Nejčastěji využívaná služba v žst. Hradec Králové hl. n.....	37
Obr. 16 Způsob docházky do stanice Hradec Králové hl. n.	38
Obr. 17 Hodnocení dostupnosti žst. Hradec Králové hl. n.	39
Obr. 18 Hodnocení přehlednosti stanice v Hradci Králové	40
Obr. 19 Hodnocení informačního systému v Hradci Králové	41
Obr. 20 Špatně čitelná tabule odjezdů MHD v Hradci Králové hl. n.	41
Obr. 21 Zkušenost s cestováním vlakem v zahraničí mezi respondenty v Hradci Králové	42
Obr. 22 Postřehy ze zahraničních stanic (cestující v Hradci Králové)	43
Obr. 23 Vnímání modernizací (Hradec Králové).....	44
Obr. 24 Největší přínos modernizací dle respondentů v Hradci Králové	45
Obr. 25 Věkové rozložení respondentů v Nymburce.....	46
Obr. 26 Nejčastější účel využívání stanice Nymburk hl. n.	47
Obr. 27 Využívání komerčních služeb v žst. Nymburk hl. n.....	48
Obr. 28 Plánek komerčních prostor výpravní budovy v Nymburce	49
Obr. 29 Nejčastěji využívaná služba v žst. Nymburk hl. n.	50
Obr. 30 Způsob docházky do stanice Nymburk hl. n.....	51
Obr. 31 Hodnocení dostupnosti žst. Nymburk hl. n.....	52

Obr. 32 Hodnocení přehlednosti stanice v Nymburce	53
Obr. 33 Hodnocení informačního systému v Nymburce	53
Obr. 34 Zkušenost s cestováním vlakem v zahraničí mezi respondenty v Nymburce..	54
Obr. 35 Postřehy ze zahraničních stanic (cestující v Nymburce)	55
Obr. 36 Vítězný návrh přestavby nymburské stanice	56
Obr. 37 Vnímání modernizací (Nymburk).....	57
Obr. 38 Největší přínos modernizací dle respondentů v Nymburce	58

SEZNAM TABULEK

Tab. 1 Stupnice pro rozdělení stanic dle UIC	15
Tab. 2 Srovnání vybraných parametrů stanic.....	15
Tab. 3 Porovnání odpovědí ve stanicích	59

SEZNAM ZKRATEK

ČD	České dráhy
ČR	Česká republika
hl. n.	hlavní nádraží
IRS	International Railway Solution
MHD	městská hromadná doprava
OOSPO	osoby s omezenou schopností pohybu nebo orientace
PID	Pražská integrovaná doprava
QR	Quick Response
RS	rychlé spojení
SŽ	Správa železnic
UIC	Union Internationale des Chemins de fer
VLVP	vodicí linie s funkcí varovného pásu
VRT	vysokorychlostní tratě
WC	Water Closet
WiFi	Wireless Fidelity
z. s.	zapsaný spolek
ZTP	zvlášť těžké postižení
ZTP/P	zvlášť těžké postižení s průvodcem
žst.	železniční stanice

ÚVOD

Na základě série konzultací se zástupci Správy železnic a správcem webové stránky Vlakemjednoduse.cz, založené primárně pro lepší orientaci cestujících s kočárky na českých nádražích a obecně ve vlakové dopravě, bylo rozhodnuto, že se bude autor ve své práci věnovat dvěma stanicím. Těmi jsou žst. Hradec Králové hlavní nádraží a Nymburk hlavní nádraží. Výběr stanic probíhal na základě seznamu aktuálně diskutovaných projektů, aby mohla tuto práci Správa železnic použít jako základní analytický materiál a zároveň více porozuměla potřebám cestujících v těchto stanicích.

Cílem této práce je analyzovat rozsah nabízených služeb ve stanicích a potřeb cestujících, dále shrnout návrhy na zlepšení stanic ze strany cestujících a navrhnout změny vedoucí ke zvýšení atraktivity cestování přes stanice Hradec Králové hlavní nádraží a Nymburk hlavní nádraží.

1 ANALÝZA SOUČASNÉHO STAVU

Úvodní část bakalářské práce se zabývá současným stavem železničních stanic Hradec Králové hlavní nádraží a Nymburk hlavní nádraží a shrnuje dosavadní poznatky z již proběhlých průzkumů zadaných Správou železnic.

1.1 AKTUÁLNÍ STAV ŽELEZNIČNÍCH STANIC

Jako klíč pro rozdělení stanic do kategorií dle vybavenosti pro cestující veřejnost autor použil směrnici Správy železnic SM122, která kategorizuje stanice a zastávky dle pěti kritérií do pěti skupin dle IRS 10180, což je mezinárodní technická norma UIC. (1)

1. počet cestujících využívajících vlak v dané stanici nebo zastávce za den.
2. počet vlaků zastavujících v dané stanici za průměrný den.
3. počet nástupních hran ve stanici.
4. velikost stanice nebo zastávky. Ta se odvíjí od celkové rozlohy veřejného prostoru a od celkové plochy komerčních prostor stanice nebo zastávky.
5. návaznost na ostatní druhy dopravy v okolí stanice.

Stanice jsou následně rozděleny pomocí pěti kritérií do 5 podkategorií A-E s tím, že kategorie A značí z pohledu cestujících (nikoliv z pohledu řízení provozu) nejlepší vybavenost, kategorie E naopak nejhorší vybavenost. Samotné zařazení stanice do určité kategorie závisí na parametru c , který se vypočítá součtem parametrů, kdy každý má danou procentuální váhu, následovně:

$$c = k(A) \cdot 0,3 + k(T) \cdot 0,2 + k(P) \cdot 0,1 + k(S) \cdot 0,2 + k(I) \cdot 0,2$$

(1)

$k(A)$ počet cestujících za den využívající vlak v železniční stanici

$k(T)$ počet vlaků zastavujících v dané stanici za průměrný den

$k(P)$ počet nástupních hran ve stanici

$k(S)$ velikost stanice

$k(I)$ návaznost na ostatní druhy dopravy

Parametr *c* pak rozřazuje stanice na základě Stupnice pro rozdělení stanic dle UIC:

Tab. 1 Stupnice pro rozdělení stanic dle UIC

Hodnota <i>c</i>				kategorie
	<i>c</i>	>	4	kategorie A
3	<	<i>c</i>	≤ 4	kategorie B
2	<	<i>c</i>	≤ 3	kategorie C
1,3	<	<i>c</i>	≤ 2	kategorie D
	<i>c</i>	≤	1,3	kategorie E

zdroj: (1)

Bakalářská práce se zaměřuje na 2 stanice kategorie B, kterými jsou Hradec Králové hlavní nádraží a Nymburk hlavní nádraží. Obě zmíněné stanice mají hodnotu parametru $c=3,1$ a v osobní železniční dopravě mají především regionální charakter, tudíž se jim modernizace dosud spíše vyhýbaly na úkor koridorových stanic. Ve stanici Hradec Králové hlavní nádraží modernizace začala na počátku roku 2025. Ve stanici Nymburk hlavní nádraží se má modernizací začít až v roce 2031 (2).

Z pohledu cestujících jsou obě zmíněné železniční stanice místy, kde tráví větší či menší dobu, ať už jde o cesty do práce, školy nebo na výlet. Proto by stanice měly působit přívětivě a prostřednictvím služeb nebo atraktivity prostředí určenému k čekání na spoje utěšovat různé potřeby cestujících.

Tab. 2 Srovnání vybraných parametrů stanic

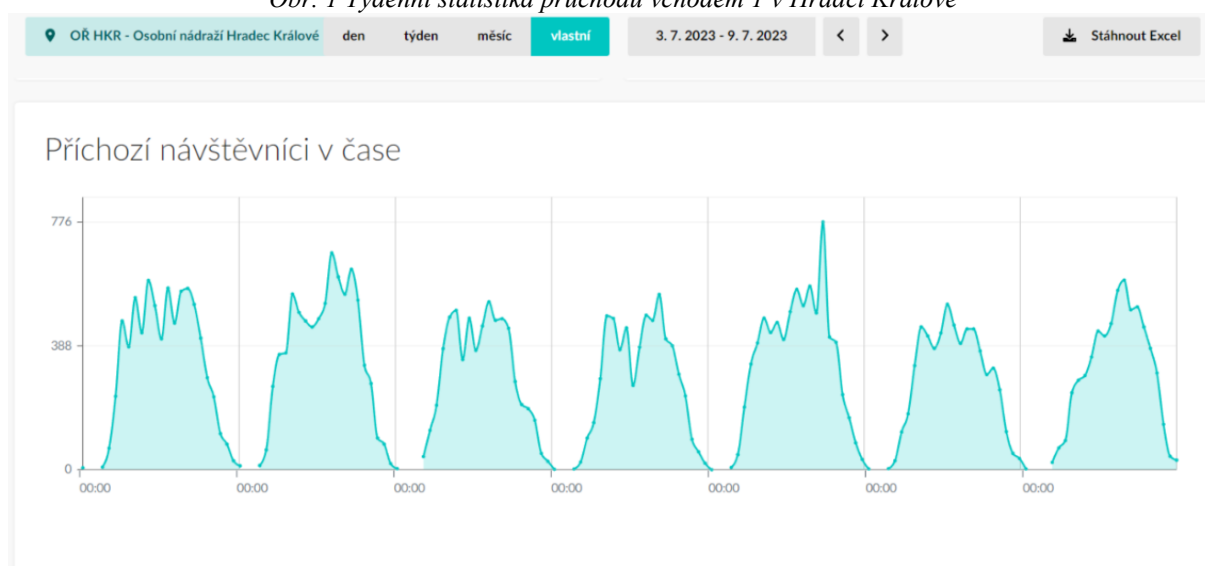
kritérium	Hradec Králové hl. n.	Nymburk hl. n.
orientační počet cestujících/den	15 000	7 500
počet zastavujících vlaků/den	256 (3)	241 (3)
počet nástupních hran	7 hran (4 nástupiště)	7 hran (3 nástupiště)
návaznost na jiné druhy dopravy	✓	✓
bezbariérovost ve stanici	✓	✗
zastřešení nástupišť	✓	✓
toaleta	✓	✓
úschovna zavazadel/kol (4)	✓	✓
prodej jízdenek	✓	✓
restaurace	✗	✗
kavárna	✓	✓

kritérium	Hradec Králové hl. n.	Nymburk hl. n.
prodejna občerstvení	✓	✓
výdejní automat na jídlo/pití	✓	✓
trafika	✓	✓
bankomat	✓	✓
informační systém	vizuální + akustický	vizuální + akustický

zdroj: autor

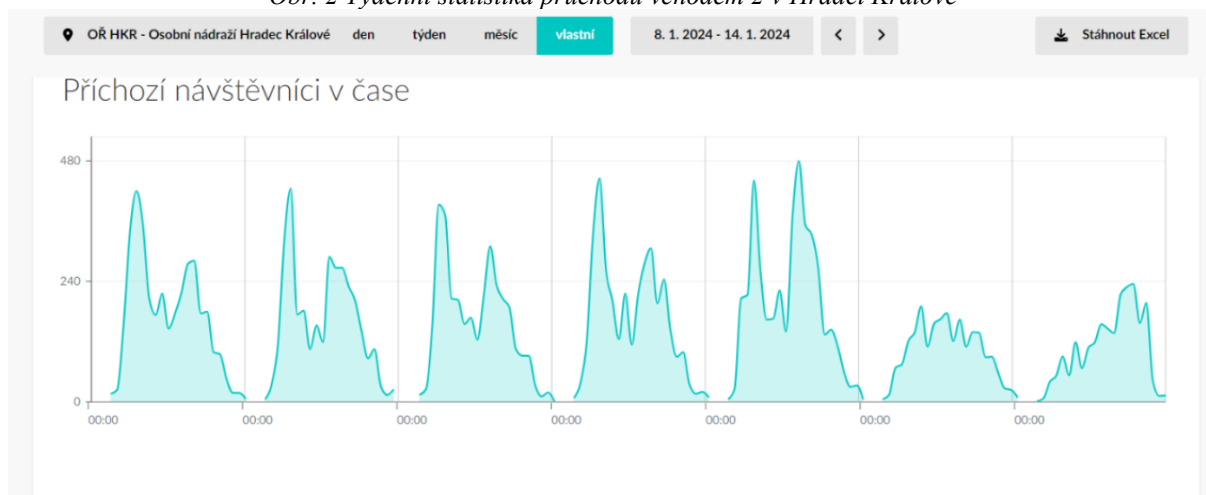
Z Tab. 2 vyplývá, že většina parametrů stanic v Hradci Králové a Nymburce se shoduje. Denní počet cestujících v Hradci Králové autor převzal ze sčítání cestujících, které probíhalo v letech 2023 a 2024 (5). Týdenní statistiky vzešlé z těchto sčítání jsou znázorněny na Obr. 1 pro 1. vchod (uprostřed haly) a na Obr. 2 pro 2. vchod (na jižní straně haly) do podchodu/na 1. nástupiště.

Obr. 1 Týdenní statistika průchodu vchodem 1 v Hradci Králové



zdroj: (5)

Obr. 2 Týdenní statistika průchodu vchodem 2 v Hradci Králové



zdroj: (5)

V Nymburce takové sčítání neproběhlo, denní počet cestujících tak autor získal z údajů poskytnutých Správou železnic.

Před staničními budovami se v obou případech nachází autobusové nádraží. Návaznost spojů MHD a veřejné linkové dopravy je však zajištěna pouze v Hradci Králové díky vysoké četnosti spojů, v Nymburce je návaznost, jak autor na místě zjistil, pro cestující nevyhovující.

Bezbariérové prvky v Nymburce téměř nejsou, přístup na 2. a 3. nástupiště je možný pouze po schodech, 1. nástupiště je sice úrovně dostupné od staniční budovy, ale nástupní hrana je také pouze 300 mm nad temenem kolejnice, takže bezbariérový nástup není možný ani do nízkopodlažních vozů. Na 3. nástupišti dokonce chybí vodící linie s funkcí varovného pásu, na 1. a 2. nástupišti není dodržen její barevný kontrast. Hradec Králové je naopak vybaven velmi dobře, všechna nástupiště jsou bezbariérově přístupná a výška nástupní hrany je 550 mm nad temenem kolejnice.

Z tabulky je dále zřejmé, že prodejny jízdenek a úschovny zavazadel jsou vybaveny obě zmíněné stanice. Kromě přepážek ČD je v Hradci Králové navíc umístěn samoobslužný automat na jízdní doklady společnosti Arriva, v Nymburce je kromě automatu na jízdenky Arrivy umístěn i automat společnosti RegioJet.

1.1.1 Hradec Králové hlavní nádraží

Hlavní nádraží v Hradci Králové je významný železniční uzel východních Čech, který se nachází na okraji historického centra města. Stanice má především regionální význam a zprostředkovává především spojení Královéhradeckého kraje a pražské metropole. Stanicí prochází alternativní trasa 1. tranzitního koridoru mezi Kolínem a Chocní využívaná především při mimořádnostech nebo výlukách vlaky nákladní a občas i osobní dálkové dopravy

v minulosti často spojených právě s přestavbou pardubického nádraží. Dle UIC jde o nádraží kategorie B.

Nádraží bylo postaveno v letech 1929 až 1935 v tehdy moderním funkcionalistickém stylu. Výpravní budova je tvořena dvěma křídly, třípatrovým severním převážně administrativním a jižním třípatrovým křídlem s výpravní halou. Mezi nimi se do výšky vypíná hranolová hodinová věž s nástavbou krytou měděným plechem. Převýšený rizalit na jižní straně korunuje bronzové sousoší alegorie železnice. (6) Proměna výpravní budovy za dobu existence je vyobrazena na Obr. 3 a Obr. 4.

Obr. 3 Výpravní budova v Hradci Králové (30. léta 20. století)



zdroj: (7)

Obr. 4 Výpravní budova v Hradci Králové (2022)



zdroj: (8)

V roce 2019 probíhala rekonstrukce haly nádraží, zbytek uzlu projde přestavbou v letech 2025-2030. Půjde o celkovou přestavbu kolejí a nástupišť, výstavbu nového nástupiště a přechod na nové zabezpečovací zařízení. (9)

Cestující mohou pro své další cesty využít denně přes 250 vlakových spojů v 5 směrech. Ve stanici zastavují rychlíky linky R14A Pardubice – Liberec a R10 (Trutnov –) Hradec Králové – Praha. Z linek vlaků osobní dopavy ze stanice vyjíždí spoje do Jičína, Jaroměře, Týniště nad Orlicí, Pardubic nebo Chlumce nad Cidlinou. Cestujícím slouží 1 jazykové nástupiště, 1 vnější nástupiště a 2 ostrovní nástupiště přístupná podchody. Pro cestující s omezenou schopností pohybu nebo orientace je možnost využít výtahy na obě ostrovní nástupiště.

Nádraží je zapojeno do projektu VRT Východní Čechy, který je součástí RS 5 Praha – Wrocław. Pro dojezd do stanice bude využita konvenční trať Velký Osek – Chocẽň.
(10)

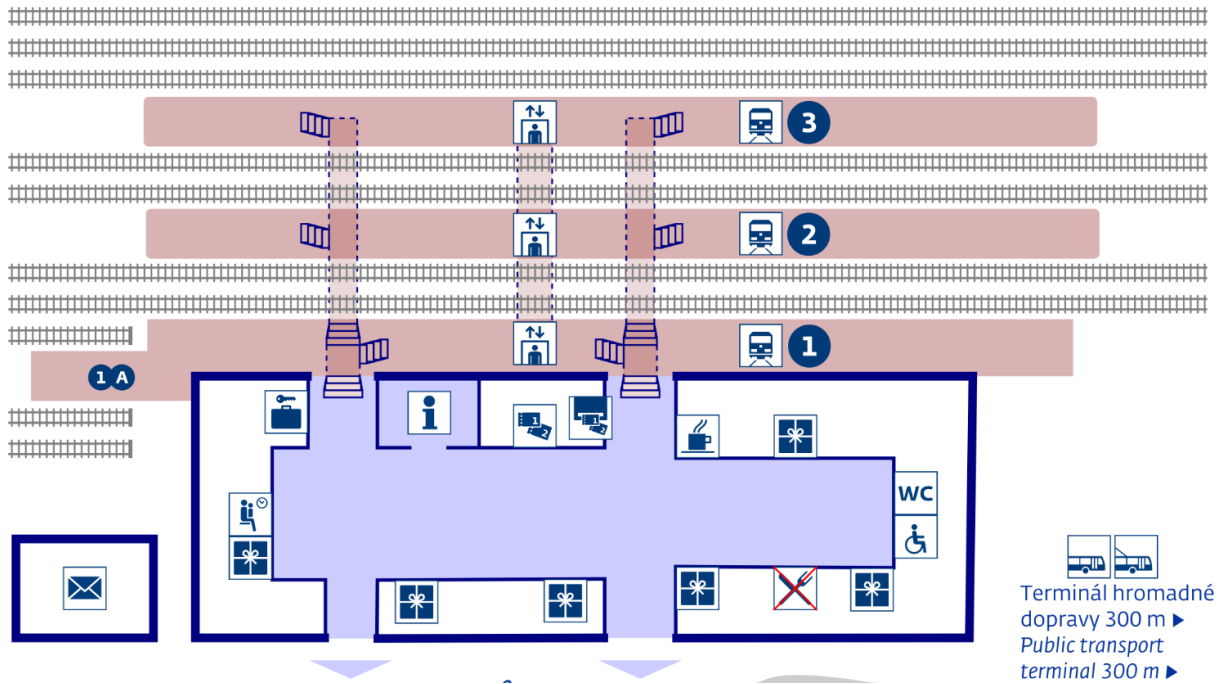
Před nádražní budovou se nachází přestupní uzel městské hromadné dopavy. Všechna jeho stanoviště jsou zastřešená, dobře označená a bezbariérově přístupná. V době výluky se zde nachází i zastávka náhradní autobusové dopavy za vlakové spoje. 300 m od nádraží se nachází Terminál hromadné dopavy pro dálkové, příměstské a městské linky autobusů a trolejbusů.

Z hlediska bezbariérovosti je stanice dobře vybavena. První nástupiště je přístupné z odbavovací haly nebo z přednádražního prostoru průchodem vlevo podél budovy. Stejně tak i jazykové nástupiště na jižní straně, takzvané nástupiště 1.A. To již zastřešeno narozdíl od ostatních nástupišť není. Nástupiště 1 a ostrovní nástupiště 2 a 3 mají navíc severní a jižní část. Vše je na nástupištech značeno, ale je vyžadována větší pozornost cestujících. Na nástupiště vedou kromě schodů i výtahy. Pro přístup na nástupiště slouží 2 podchody přístupné z nádražní haly i 1. nástupiště a jeden podchod pro cestující na vozíku nebo s kočárkem přístupný výtahem z prvního nástupiště (4). K lepší orientaci ve stanici slouží akustický i vizuální informační systém.

Otevírací doba nádražní haly je každý den 03.35 – 00.25. (11)

Komerční prostory nádraží řadí do kategorie těch středně velkých. Služby se nachází v jedné odbavovací hale. Cestující zde najdou obchody (Pont, Relay), pekárny (Hello! a Minit), kavárnu (Kafe Stánek) a další prodejny horkých a studených nápojů (Heaven Tea), dále pak lékárnu, knihkupectví, WC s platbou přes automat, prodejnu oblečení, ČD Centrum s čekárnou, přepážky pro nákup jízdenek a úschovnu zavazadel. Místa k sezení jsou cestujícími často využívána, jejich počet však není dostačující. Stanice takového významu by si jistě zasloužila více než 40 míst umístěných uprostřed odbavovací haly. Stanice je znázorněna na Obr. 5.

Obr. 5 Schéma žst. Hradec Králové hl. n.



zdroj: (12)

Aktuální pracovní verze konkrétnějšího rozvržení komerčních a dalších služeb v odbavovací hale výpravní budovy je pak vykreslena na Obr. 6.

Obr. 6 Plánek komerčních prostor výpravní budovy v Hradci Králové



zdroj: SŽ

Vysvětlivky:

RESTAURACE A POTRAVINY přízemí
2 Pont market a Minit prodejna potravin
8 Kafe stánek prodejna kávy
11 Lokni - pítko výdejník filtrované vody
12 Hello! pekárna
13 Delikommat nápojový / potravinový automat
20 Delikommat nápojový / potravinový automat
21 Heaven Tea prodejna čaje
DOPRAVCI přízemí
9 České dráhy pokladny + ČD informační centrum
10 Arriva jízdenkový automat
TISKOVINY přízemí
1 Relay prodejna tiskovin

SLUŽBY přízemí
4 Kadeřnictví EVA kadeřnické služby
5 Ostraha služebna
6 Česká spořitelna bankomat
7 Box výdej zásilek
15 Kniha do vlaku - bibliobox bezplatné zapůjčení knih
17 Veřejné WC piktogram
OSTATNÍ přízemí
3 Knihkupectví Ambra knihkupectví
14 Textil prodejna textilu
16 Textil/obuv/drogerie prodejna spotřebního zboží
18 Zdravotnické zařízení Medika Hradec Králové, Hradecká oční ordinace
19 Lékárna na nádraží lékárna

zdroj: SŽ

Cestující si mohou zajít zpříjemnit čas čekání na spoj i do 150 metrů vzdáleného moderního obchodního centra Aupark, kde najdou pestrou škálu obchodů, stravovacích zařízení a dalších služeb.

1.1.2 Nymburk hlavní nádraží

Hlavní nádraží v Nymburce je důležitý železniční uzel na trati mezi Prahou a východními Čechami. Nymburskou stanicí vede alternativní trasa pro 1. tranzitní koridor

a zároveň trať hojně využívána především nákladní dopravou směřující do Ústeckého kraje a dále do Německa. Dle UIC jde o stanici kategorie B (1).

Železniční stanice Nymburk hl. n. se nachází na okraji historického centra města a je snadno dostupná jak pěšky, tak prostřednictvím městské dopravy. Staniční budova je ve funkcionalistickém stylu a byla postavena v roce 1870. V minulosti bylo nádraží několikrát upravováno, ale zachovává si historický ráz. (13) Na Obr. 7 a Obr. 8 je znázorněna proměna staniční budovy od jejího otevření do současnosti.

Obr. 7 Výpravní budova v Nymburce (konec 19. století)



zdroj: (13)

Obr. 8 Výpravní budova v Nymburce (2015)



zdroj: (14)

Přestavba nádraží je plánována na roky 2031-2034. Nádraží získá 2 nová ostrovní nástupiště přístupná podchodem s výtahy, jedno vnější nástupiště a nový informační systém. (2)

Ve stanici zastavují jak dálkové, tak i regionální a příměstské spoje. Cestující si mohou vybrat ve všední dny z více než 240 spojů. Kromě tří rychlíkových linek Rumburk – Kolín, Ústí nad Labem – Kolín a Praha hl. n. – Hradec Králové hl. n. (– Trutnov) ze stanice vyjíždí i osobní vlaky do Poříčan, Kolína, Mladé Boleslavi, Jičína a Prahy. Přístup na 2. a 3. ostrovní nástupiště je pouze podchodem. Ten však není vybaven výtahem, ale pouze schody. Do podchodu je možno jít z čekárny nebo přímo z ulice. 2. a 3. nástupiště jsou zastřešené a umožňují bezbariérový vstup do nízkopodlažních vlaků. První nástupiště je úrovnové, přístupné přes centrální přechod. Zajímavostí je, že jako první nástupiště jsou označena celkem 3 úrovnová nástupiště a přístup na ně je přes jednu kolej u staniční budovy, která je pokryta panely (4). Stanice není vybavena téměř žádnými prvky, které by zjednodušovaly orientaci osobám OOSPO. Některé nedostatky jsou až zdraví nebezpečné, například chybějící vodící linie s funkcí varovného pásu (VLVP) na vzdálenějším nástupišti a neexistující barevný kontrast VLVP na bližším nástupišti (Obr. 9). Jediným zdrojem informací pro snadnější orientaci je nejen těmto lidem akustický a vizuální informační systém.

Obr. 9 Nedostatečné bezbariérové úpravy na nástupištích v Nymburce



zdroj: autor

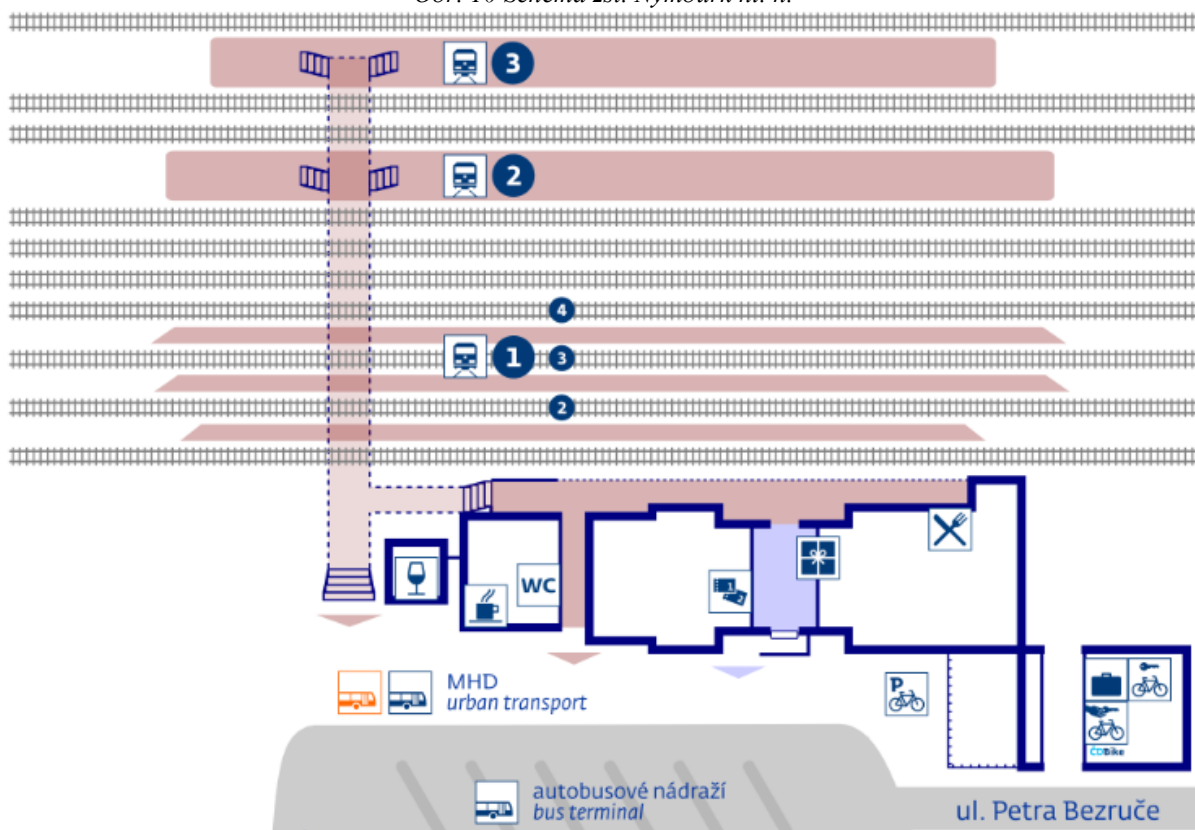
Před nádražní budovou se nachází autobusové nádraží, kde zastavují linky městské a příměstské autobusové dopravy. Autobusové nádraží také projde úpravou, a to v čase přestavby nádraží osobního. Na březen a duben 2025 je naplánována pouze oprava vozovky.

Stanoviště autobusů nejsou zastřešená ani bezbariérově přístupná. Vedle autobusového nádraží mají možnost zaparkovat cyklisté svá kola a motoristé zde najdou parkoviště.

Otevírací doba odbavovací haly je 04.30 – 22.00 (pondělí–pátek), 06.00–22.00 (sobota) a 06.00–21.00 (neděle). (11)

Z hlediska komerčních prostor je nymburské nádraží malé. Cestujícím slouží jen malá část výpravní budovy, kde najdou trafikou Relay, čekárnu s osmi místy k sezení (celková rozloha zhruba 100 m²), kavárnu Stanice a několik prodejních automatů. Zmíněná kavárna však není přístupná z čekárny, ale od nástupiště, a je otevřena pouze ve všední dny. V přístavku vedle nádraží je ještě pekárna a toalety. Toalety jsou podle zjištění autora a recenzí cestujících vždy uklizené. Jízdenky ČD je možno zakoupit na přepážce, jízdenky Arrivy a RegioJetu v automatu. Cestující mohou využít i úschovnu zavazadel, z prostoru před nádražím se musí cestující vydat doleva směrem k bývalé poště a po 50 metrech ji najdou v jedné z vedlejších budov stanice. Pro lepší znázornění stanice viz Obr. 10.

Obr. 10 Schéma žst. Nymburk hl. n.



zdroj: (15)

1.2 PŘEDCHOZÍ PRŮZKUMY

Práce čerpá z kvantitativně podložených průzkumů zpracovaných na základě požadavku od Správy železnic a z informací uvedených na webových stránkách vlakemjednoduse.cz.

Výsledky průzkumů zadaných Správou železnic společností IPSOS mají vysokou vypovídající hodnotu, neboť byly získány z odpovědí 4 000, resp. 1 000 respondentů. Tito respondenti železniční prostředí buď přímo využívají, nebo se minimálně v jeho blízkosti pohybují, takže dokážou vyjádřit, jaké mají potřeby v průběhu využívání.

V posledních letech se stále více klade důraz na zlepšení infrastruktury železničních stanic a zvýšení komfortu cestujících. V rámci tohoto úsilí proběhlo několik průzkumů zaměřených na hodnocení současného stavu, spokojenost návštěvníků a možnosti dalšího rozvoje. Mezi hlavní výzkumy, se kterými autor pracoval, patří anketa mezi cestujícími na hlavním nádraží v Hradci Králové, celorepublikový průzkum Správy železnic ve spolupráci s agenturou Ipsos a stejnou agenturou vypracovaný průzkum názorů cestujících veřejnosti na pražském hlavním nádraží.

Ve stanici Hradec Králové hl. n. bylo zkoumáno, jaký obchod by cestující veřejnost ve stanici nejvíce uvítala. (16) Průzkum byl veden v roce 2024 formou vylepení plakátů s výzkumnou otázkou a QR kódem v prostorách stanice. Pro zodpovězení bylo nutné uvedený QR kód naskenovat. 65 respondentů z celkem 112 (odpovídá zhruba 58 % dotázaných) se shodlo na restauraci či bufetu.

Celorepublikový průzkum spokojenosti s českými nádražími (17) uskutečněný v roce 2021 se zaměřoval především na cestující starší 15 let, kteří alespoň jednou měsíčně navštěvují nějakou železniční stanici. Průzkum byl proveden mezi 4 000 respondenty z celé České republiky formou online dotazování v panelu Populace.cz společnosti IPSOS. Z výsledků vyplývá:

- 55 % Čechů navštěvuje nádraží alespoň jednou měsíčně, nejčastěji při cestách za rodinou, na výlety a do zaměstnání.
- 44 % pravidelných návštěvníků je spokojeno s aktuálním stavem nádraží, nejvíce spokojeni jsou návštěvníci velkých železničních uzlů.
- Hlavní negativa: nízká úroveň čistoty, přítomnost bezdomovců a chybějící zázemí na menších zastávkách.
- Nejvyužívanější služby: pokladny, čekárny, občerstvení a toalety.

- Podstatná část cestujících postrádá: lepší značení, modernější navigační systémy a širší spektrum služeb.

Průzkum na pražském hlavním nádraží (18) uskutečněný v roce 2022 společností IPSOS se zaměřoval na věkovou kategorii 18-65 let. V rámci dotazníkového šetření bylo nabíráno 1 020 odpovědí a výsledky byly následující:

- 40 % návštěvníků je se stavem nádraží nespokojeno, přičemž kritika se soustředí na bezpečnostní situaci, přítomnost nežádoucích osob a čistotu.
- Nejpozitivněji hodnoceny byly: dostupnost obchodů a služeb, orientace v budově a nabídka občerstvení.
- Největšími problémy stanice se jeví: přítomnost bezdomovců a narkomanů, nedostatečný mobiliář (lavičky, odpadkové koše) a chybějící komfort v čekárnách.
- Jako potenciální vylepšení by mohlo být: větší bezpečnostní dohled, modernizace toalet a rozšíření možností pro čekání v čistém prostředí.

Na základě průzkumů lze identifikovat několik priorit pro zlepšení železničních stanic v ČR:

1. Zvýšení bezpečnosti – posílení přítomnosti ochranky a kamerových systémů.
2. Zlepšení čistoty – pravidelnější úklid, modernizace sanitárních zařízení.
3. Větší komfort pro cestující – více laviček, lepší čekárny, přehlednější informační tabule.
4. Rozšíření služeb – větší nabídka občerstvení, možnost rychlého nákupu základních potřeb.
5. Podpora digitalizace – více samoobslužných automatů, aplikací pro cestující a online navigačních prvků.

Z předchozích průzkumů autor uplatnil ve své práci kromě formy dotazování i některá témata plynoucí z odpovědí respondentů. Formou dotazování je myšleno zapojení QR kódu po formálním představení práce a úvodních otázkách. Cestující totiž po dlouhém dni nemusí mít náladu na dlouhé rozhovory při čekání na vlakový spoj, popř. již nemají moc času.

Z výsledků průzkumů byly do dotazníku převzaty parametry, které by se mohly po modernizaci ve stanicích změnit. Byly jimi např. přehlednost, kvalita a využívání služeb nebo prvky informačního systému.

1.3 VLAKEMJEDNODUSE.CZ

Vlakemjednoduse.cz je webová stránka, která slouží jako nástroj pro plánování cest vlakem po České republice i do zahraničí. Cílem této stránky je usnadnit uživatelům vyhledávání vlakových spojů, poskytovat informace o jízdních řádech, cenách jízdného

a dalších praktických detailech souvisejících s cestováním vlakem. Stránka je jednoduchá, intuitivní a zaměřená na uživatele, kteří chtějí snadno najít nejlepší vlakovou spojení a plánovat svou cestu. Uživatel zde najde informace o železničních stanicích, vozech osobní dopravy, ale i nádražních restauracích. Provozovatel stránek – spolek Česko vlakem, z.s. – pochází z jižní Moravy, z čehož plyne fakt, že na webu nejvíce informačně pokryté jsou stanice a zastávky v Jihomoravském kraji. Hustší pokrytí stanic je i ve středních Čechách a obecně ve větších uzlových stanicích po celé České republice. Informace na webových stránkách jsou aktualizovány po osobní návštěvě dané stanice správcem stránek z pohledu náhodného cestujícího, který do stanice přijíždí. (4)

Ze stránek vlakemjednoduse.cz autor čerpal kromě podnětů týkajících se popisu stanic, na které se zaměřil při vlastní návštěvě stanic, i témata, která se nejčastěji objevovala v rubrice nejčastějších dotazů. Nejčastějším tématem byla přítomnost a umístění úschovny zavazadel. Úschovna zavazadel se tak stala jedním z prostředků srovnání obou stanic.

2 SBĚR DAT

Jako podklady k průzkumu, který je součástí této bakalářské práce, byly využity poznatky z předchozích průzkumů, viz kapitola 1.2. Ať už to byly kvantitativně podložené průzkumy agentury IPSOS, které sloužily jako inspirace pro otázky v autorově průzkumu stanic a zároveň jako výchozí srovnávací materiál pro výsledky průzkumu mínění cestujících, sčítání cestujících a průzkum v Hradci Králové nebo analýza stanic z pohledu cestujících na webových stránkách vlakemjednoduse.cz.

Pro vlastní průzkum autor využil vlastní sadu otázek týkajících se nejdůležitějších služeb ve stanicích. Všechny výsledky sloužily pro srovnání a zhodnocení služeb daných stanic, kterými byly Hradec Králové hlavní nádraží a Nymburk hlavní nádraží.

Hlavním důvodem volby zmíněných stanic v Hradci Králové a Nymburce byla skutečnost, že to v roce 2025 byly velmi diskutované projekty. Z hlediska komerčních prostor byla nymburská stanice v roce 2025 v úvodní fázi připravované rekonstrukce a stanice v Hradci Králové byla v plánu přípravy (zdroj: SŽ). Ani v jednom případě ještě nebylo naplánováno využití všech komerčních prostor, a tak by průzkum mohl pomoci v nastínění využití neobsazených ploch. Právě rekonstrukce má často značný vliv na vnímání stanic a v ideálním případě vystihuje dosud neuspokojené potřeby cestujících využívajících tyto prostory. Zároveň jde o srovnatelně velké stanice podobného významu. V Hradci Králové sice žije necelých 94 tisíc obyvatel, což je přibližně 6krát více než v Nymburce (15 500 obyvatel), ale skutečnost napojení Nymburka na organizátora hromadné dopravy PID dělá tento uzel srovnatelným s tím královéhradeckým.

2.1 ZPŮSOB SBĚRU DAT

Data byla shromažďována formou online dotazníku přímo v železničních stanicích. Cestující byli nejprve seznámeni s účelem práce, následně byli dotázáni, zda stanici navštěvují pravidelně, popř. jak často, a jestli jim při čekání nechybí něco z oblasti služeb. Důvodem dotázání na tyto otázky přímo na místě byla skutečnost, že respondent má tendenci si vybavit nedostatky spíše přímo na místě než třeba s odstupem času při vyplňování dotazníku. Poté byl respondent vyzván k načtení QR kódu odkazujícího na dotazník na platformě Google Forms, který mohl dobrovolně vyplnit. Pokud respondent tuto možnost z nějakého důvodu neměl (nevěřil QR kódu, neměl chytrý mobilní telefon), autor s ním dotazník prošel formou slovního dotazování.

2.1.1 Sběr dat ve stanici Hradec Králové hlavní nádraží

V železniční stanici Hradec Králové hl. n. byl průzkum prováděn v lednu 2025, konkrétně šlo o 2 odpoledne. V této stanici je přibližně 2x větší denní pohyb cestujících proti té nymburské, ale nabídka spojů je srovnatelná, takže i v době mezi spoji v budově čekalo více lidí a průzkum byl tak jednodušší.

Při navázání kontaktu byla představena bakalářská práce a potenciální respondenti byli dotázáni na frekvenci využívání stanice a zda jim nechybí nějaká služba, která by jim zpříjemnila dobu čekání na spoj. Cestující, kteří odpověděli, že stanici téměř nevyužívají, byli lehce odtažiti při odpovídání na dotazy, avšak po ujištění, že i na jejich názoru záleží a stanice by měla sloužit všem stejně dobře, ochotně zodpověděli i doplňující otázky. Ty už byly pokládány buď formou online formuláře po načtení QR kódu (Příloha A), nebo pokračovaly ústní formou dotazování, která však zabrala více času.

2.1.2 Sběr dat ve stanici Nymburk hlavní nádraží

V železniční stanici Nymburk hl. n. průzkum probíhal v únoru a březnu 2025, konkrétně po dobu 3 odpolední. Ve stanici se pak cestující shromažďovali zpravidla chvíli před příjezdem vlaku, protože tamní krytá čekárna nenabízí mnoho prostoru na čekání, což je zejména v zimních měsících hendikepem, se kterým pravidelní cestující počítají.

Při navazování kontaktu autor představil účel práce a podobně jako v Hradci Králové se zeptal na doplňující otázky týkající se frekvence využívání a zdali respondentům nechybí při čekání nějaká služba, kterou by si zkrátili čas. Se zvědavějšími cestujícími se rozvinula i konverzace na téma připravované rekonstrukce. Na ostatní otázky pak respondenti buď odpovídali osobně nebo po načtení QR kódu prostřednictvím online dotazníku v Google Forms (Příloha B).

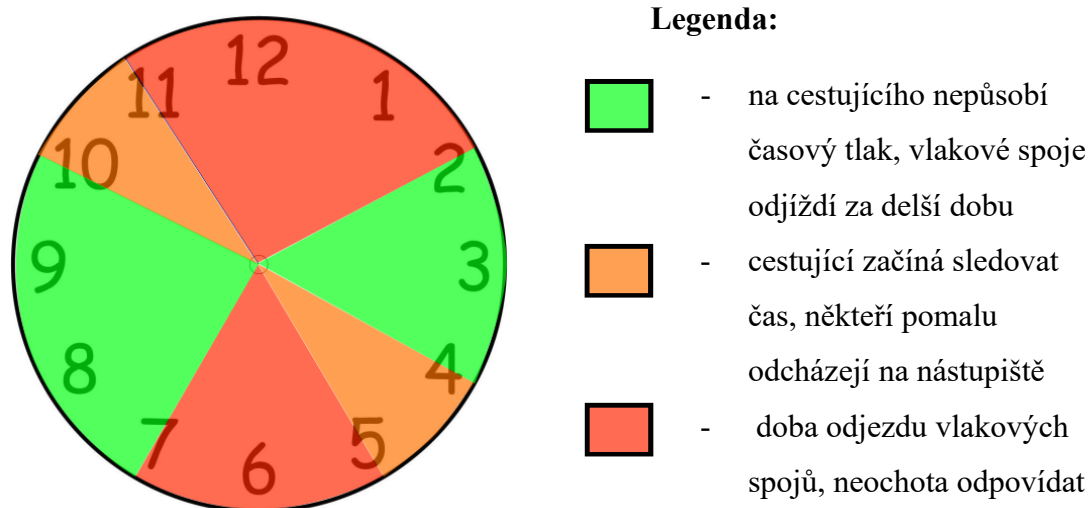
2.2 PŘEKÁŽKY PŘI PRŮZKUMU

Při průzkumu ve stanicích autor narazil na několik překážek, které měly nebo mohly mít vliv na množství odpovědí v dotazníkovém šetření. S těmito poznatky pak autor nadále pracoval a částečně se odrazily v odpovědích respondentů.

V obou stanicích je jízdní řád koncipován tak, že během 60 minut se zpravidla vystřídá 6 „fází vytíženosti stanice“. Každou hodinu v rozmezí kolem celé hodiny a pak kolem 30. minuty ze stanic odjíždí větší množství spojů a cestující si tak zpravidla 10 minut předem již hlídají čas a nejsou ochotni tolik odpovídat. Vznikají tak pouze 2 časová období trvající dohromady zhruba 25 minut, kdy jsou cestující ochotni věnovat čas zodpovězení dotazníku. Na Obr. 11 **Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.** je znázorněna tato skutečnost, kdy bylo vyšší

procento odmítnutí ze strany cestujících, a naopak kdy byli cestující nakloněni vyplnění dotazníku. Ovšem v době pauzy mezi spoji není samozřejmě proud cestujících ve stanici tak značný, neboť obzvláště lidé pravidelně dojíždějící chodí na vlak včas.

Obr. 11 Ochota cestujících k vyplnění dotazníku v rámci 1 hodiny



zdroj: autor

Další skutečností ovlivňující množství odpovědí je koncepce prostoru stanic. V obou stanicích je možné zcela obejít prostor pro čekání na spoje, ať v případě Hradce Králové boční přístup kolem staniční budovy na nástupiště 1.a, nebo v případě Nymburka vstup do podchodu z prostoru autobusového nádraží. Kvůli těmto místním poměrům unikál autorovi jako jednotlivci při průzkumu značný vzorek cestujících.

V železniční stanici Nymburk hl. n. je v prostoru kryté vytápěné čekárny, konkrétněji v prostoru před pokladnami, pouze 10 míst k sezení. Většina cestujících tak čeká na spoj venku, kde bylo v době průzkumu (únor 2025) pocitově velmi chladno. Tento diskomfort může přispívat k horší náladě a respondent nemusí mít potřebu se zúčastnit průzkumu a vyplnit dobrovolný dotazník.

2.3 OBSAH DOTAZNÍKU

Protože byly v rámci bakalářské práce zkoumány 2 železniční stanice, pro každou zvlášť byl vytvořen dotazník. Tyto dotazníky se však lišily jen ve formálních náležitostech, jako je název a představení průzkumu v hlavičce dotazníku. Kromě této formální stránky se i mírně lišily možné odpovědi v polouzavřených otázkách, neboť v obou stanicích nejsou všechny služby stejné. Hlavním důvodem bylo následné srovnání stanic, které by se přílišnou rozlišností dotazníků uskutečňovalo náročněji.

Každý dotazník se skládá z kombinace otevřených, polouzavřených a uzavřených otázek. V případech, kdy bylo potřeba znát názor respondenta na dané téma, popř. bylo očekáváno více různých odpovědí, byla zvolena otevřená otázka. V případě, kdy bylo na danou otázku více odpovědí (cestující nemusí mít nutně pouze jednu potřebu/podnět na zlepšení), byla zvolena polouzavřená otázka a respondent mohl vybrat více možností nebo doplnit svou vlastní. Uzavřené odpovědi (volba pouze jedné odpovědi) byly použity, když pro každého respondenta platila pouze jedna odpověď, popř. pro něj byla nejvhodnější ze zbylých odpovědí (otázky na věk, ano/ne, hodnocení na škále 1-5). Pokud respondent označil u uzavřené otázky odpověď “ano“, navazovala na ni doplňující dobrovolná otázka otevřená nebo polouzavřená.

Dotazník má se skládá z 1 části, která obsahuje 12 otázek uspořádaných za sebou po jednotlivých tématech. Témat je celkem 7 a jsou popsány v následujících kapitolách 2.3.1 – 2.3.6.

2.3.1 Obecné informace

V první části dotazníku bylo nutné zjistit několik základních informací o respondentovi. Na základě odpovědí v této části bylo možné rozdělit respondenty do 5 věkových skupin a určit, zda se jedná o pravidelné či příležitostné cestující na základě účelu jejich cesty.

Obecným informacím se věnovaly 2 otázky v dotazníku. V první volili cestující mezi pěti odpověďmi zastupujícími věkové kategorie – do 15 let, 16–25 let, 26–45 let, 46–65 let a nad 66 let. Druhý dotaz pak směřoval na nejčastější účel využívání dané železniční stanice, ať už šlo o cestu do školy/práce, na výlet/návštěvu, na pracovní schůzku nebo za službami ve městě.

Kromě 2 otázek v dotazníku byl respondent i přímo na místě dotázán, jak často stanici využívá pro své cesty.

Díky této části pak bylo možné vysledovat korelace např. mezi věkem a nejčastěji využívanou komerční službou ve stanici.

2.3.2 Komerční služby

Další sekce se věnovala využívání komerčních služeb ve stanici, tzn. jestli respondent využívá při čekání na spoj nějakou komerční službu a pokud ano, následovala doplňující otázka na typ nejčastější služby. Respondent mohl buď vybrat službu ze seznamu vytvořeného na základě poznatků z vlakemjednoduse.cz, popř. doplnit službu jinou.

Komerčním službám se věnovala i druhá z úvodních otázek vedených ústní formou. Cestující se měli zamyslet nad službou, která ve stanici chybí, ale udělala by jim radost.

Na základě získaných informací pak bylo zajímavé sledovat, zda a případně jak se mohly změnit preference cestujících v oblasti komerčních služeb v železničních stanicích.

2.3.3 Dostupnost

Téma dostupnosti železničních stanic je zásadní součástí uživatelského komfortu a hraje klíčovou roli v rozhodování cestujících, zda vlakovou dopravu vůbec využijí. Dotazníkové otázky sloužily k porozumění tomu, jaké dopravní návyky mají cestující a jak hodnotí přístupnost konkrétní stanice.

První otázka, zjišťující způsob dopravy do stanice, pomáhala identifikovat, zda lidé přicházejí pěšky, přijíždějí autem, MHD či veřejnou linkovou dopravou, na kole/koloběžce nebo například využívají taxi. Tyto informace jsou důležité pro plánování infrastruktury v okolí stanice – například zda je nutné vybudovat více parkovacích míst, stojanů na kola, zlepšit přístup pro pěší nebo zkoordinovat jízdní řády s MHD. Zároveň umožňují rozlišit potřeby různých skupin cestujících – například dojíždějících, turistů nebo seniorů.

Druhá otázka se zaměřovala na subjektivní vnímání dostupnosti. Zde mohla hrát roli kvalita chodníků, přítomnost bezbariérových přístupů, přehlednost značení nebo osobní bezpečnost. I když je stanice technicky dobře napojená, cestující ji mohli hodnotit jako špatně dostupnou, pokud se cítili nekomfortně nebo ohroženě. Tato otázka tedy zachycovala vnímání uživatelů, které nemusí být vždy v souladu s objektivním stavem. Svůj celkový dojem pak zhodnotili na škále 1-5.

Otázky poskytují cennou zpětnou vazbu pro provozovatele infrastruktury, umožňují srovnání mezi stanicemi a mohou být impulzem pro konkrétní opatření – například zlepšení přechodů, navýšení počtu parkovacích míst, nebo instalaci výtahů. Zároveň mohou donutit provozovatele hromadné dopravy k vytvoření návazností mezi jednotlivými druhy hromadné dopravy. V konečném důsledku přispívají ke zvýšení atraktivity železniční dopravy jako celku.

2.3.4 Informační systém a přehlednost

Informační systém v železniční stanici je vnímán jako zásadní nástroj pro zajištění orientace a informovanosti cestujících. Je tvořen směrovým značením, odjezdovými a příjezdovými tabulemi, digitálními panely, akustickými hlášeními či mapami. Tyto prvky by měly být navrženy a umístěny tak, aby bylo cestujícím co nejvíce usnadněno nalezení požadovaných informací a plynulý pohyb stanicí.

Otázka týkající se informačního systému byla cestujícím položena formou škály, na níž byli požádáni ohodnotit jeho přehlednost a dostupnost informací známkami od 1 do 5. Touto otázkou mělo být zjištěno, zda jsou potřebné informace snadno dohledatelné a zda se

cestující v prostoru stanice dobře orientují. Současně mohla být odhalena místa, kde je informační systém vnímán jako nedostatečný či matoucí – například kvůli nejednoznačnému značení, nedostatku viditelných tabulí nebo chybějícím informacím o změnách v provozu.

Získané odpovědi mohou být využity k analýze slabých míst jednotlivých nádraží a poslouží jako podklad pro zlepšení stávajícího systému. Důraz bude moci být kladen například na zvýšení viditelnosti směrového značení, doplnění informačních prvků či rozšíření jazykových mutací. Díky těmto úpravám by měla být zajištěna vyšší úroveň komfortu a jistoty pro všechny skupiny cestujících.

2.3.5 Zkušenost ze zahraničí

V zahraničních stanicích se může nacházet mnoho standardů, které se ve stanicích po České republice neobjevují, ale mohly se cestujícím při cestách zalíbit a zpříjemnit jim pobyt. Proto byly do dotazníku zahrnuty i otázky na předchozí zkušenost cestujících se službami v zahraničních stanicích. Nejprve bylo nutné rozdělit, kdo z respondentů má nějakou zahraniční zkušenost a tito pak mohli v otevřené odpovědi vyjádřit své postřehy a návrhy na zlepšení.

2.3.6 Modernizace stanic

V dotazníku byli cestující dotazováni na modernizace železničních stanic, které v posledních letech probíhají napříč Českou republikou. Bylo zjišťováno, jak jsou tyto změny vnímány a jaké aspekty modernizací jsou považovány za nejdůležitější. Respondentům byla nabídnuta možnost označit parametry, u nichž by mělo být při rekonstrukcích kladeno největší úsilí. Mezi těmito parametry byly uvedeny například čistota, kvalitnější nabídka služeb, úprava interiéru, zlepšení informačního systému nebo lepší přehlednost stanic.

Zároveň byla poskytnuta možnost doplnit vlastní návrh či připomínku, aby mohly být zaznamenány i individuální potřeby a podněty. Díky těmto odpovědím může být lépe pochopeno, jak a jestli vůbec jsou modernizace cestujícími vnímány a jaké konkrétní prvky jsou považovány za přínosné či naopak nedostatečné. Výsledky mohou být následně využity jako vodítko pro plánování budoucích rekonstrukcí tak, aby byly co nejvíce přizpůsobeny reálným potřebám uživatelů železniční dopravy.

3 VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKU A POROVNÁNÍ

Platforma Google Forms, na které průzkumy proběhly, nabídla sledování výsledků v reálném čase, jak odpovědi přibývaly. Výsledky pak bylo možné sledovat jak na webovém rozhraní, tak po exportu i v tabulce Excelu. Každé stanici se věnoval zvlášť jeden dotazník, a tak byly odpovědi pro jednotlivé stanice automaticky selektovány.

V Excelu bylo následně možné využít dalších statistických a zobrazovacích funkcionalit potřebných k názornému vyobrazení výsledků a následnému srovnání obou stanic.

3.1 HRADEC KRÁLOVÉ HLAVNÍ NÁDRAŽÍ

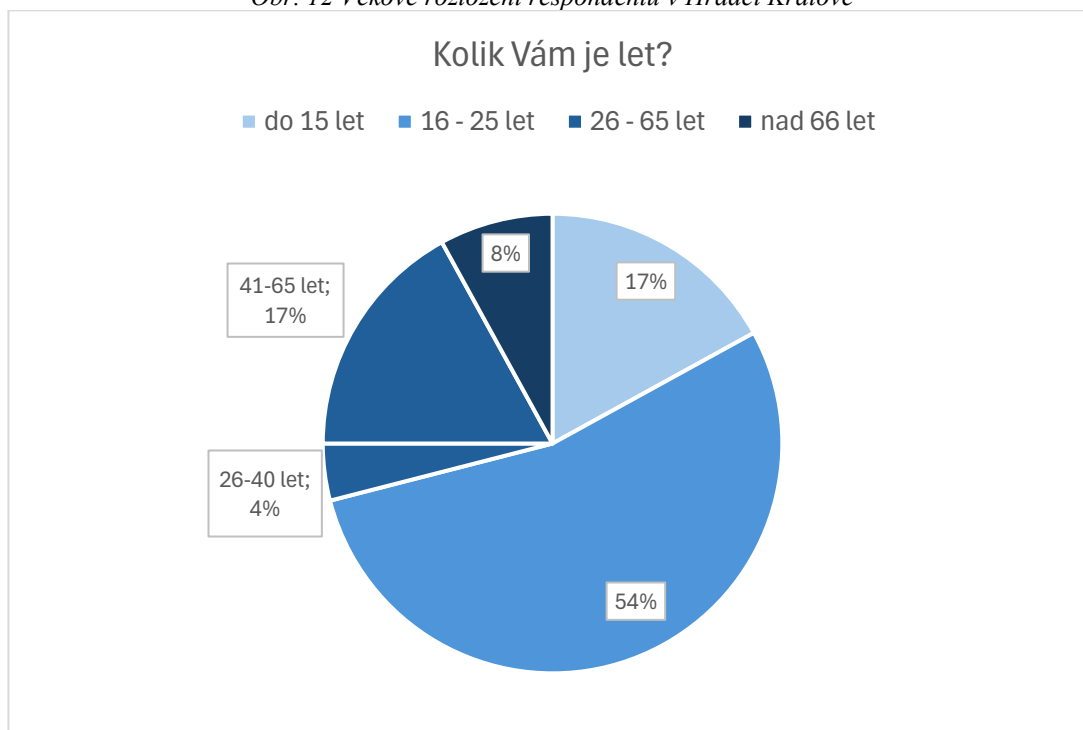
První stanicí, ve které autor průzkum uskutečnil, bylo hlavní nádraží v Hradci Králové. Výsledkům z průzkumu v Hradci Králové se věnuje tato část práce po jednotlivých odvětvích, které byly popsány v kapitole 2.3.

V této stanici bylo osloveno 52 cestujících, kteří byli ochotni přispět svou odpovědí.

3.1.1 Obecné informace

V první části dotazníku bylo nutné se seznámit s respondentem. Otázky se tak týkaly věku, počtu cest přes stanici za určité časové období a nejčastějšího účelu těchto cest.

Obr. 12 Věkové rozložení respondentů v Hradci Králové



zdroj: autor

Obr. 12 znázorňuje věkovou strukturu respondentů. Je patrné, že více než polovina (54 %) respondentů se nacházela ve věkové kategorii 16–25 let, šlo tedy zejména o cestující

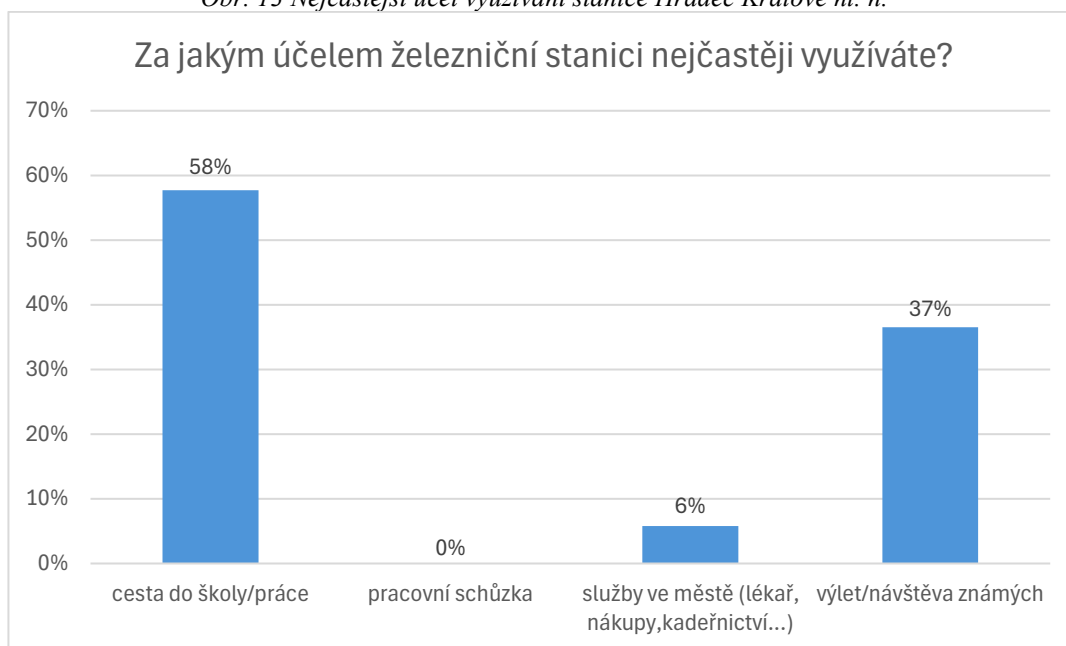
ve školním věku. Pro takové cestující je vlaková doprava nebo jiný způsob hromadné dopravy často jedinou možností, jak vykonávat své každodenní cesty ať do školy, nebo například za přáteli. Zároveň jde o generaci, která bude železniční stanice a služby v nich ještě dlouho využívat, a proto se jejich pohled zdá být stěžejním, aby se ve stanici cítili dobře a v životě na tento druh dopravy nezanevřeli.

Další velmi rozšířenou skupinou cestujících jsou ti ještě mladší, do 15 let věku včetně. Tuto skupinu je možno navíc věkově zpřesnit na 12-15 let, mladší totiž vlakem často jezdí jen s rodiči, popř. nemají mobilní telefon, takže místo nich odpověděli rodiče, resp. se nemohli do dotazníkového šetření zapojit. Děti zároveň zřídka řeší, jaké služby se ve stanici nachází či nenachází, protože za ně náležitosti týkající se přepravy často řeší právě rodič, ale i tak není dobré zpochybňovat jejich názor a dojem ze stanice, protože i těmto jedincům budou stanice sloužit dlouhou dobu a mohou v nich strávit určitou část svých životů.

S narůstajícím věkem se obecně snižuje zájem o cestování hromadnou dopravou na úkor individuální automobilové dopravy. Ta je totiž pohodlnější, není nutné za ní nikam docházet, a tak přináší úsporu času, v dnešní době asi nejcennější "komodity". To s sebou přináší narůstající poptávku po parkovacích místech a pro jednotlivce i vyšší finanční zátěž než u dojíždění hromadným dopravním prostředkem. U lidí vyššího věku už může hrát roli i obtížnější schopnost pohybu a skutečnost, že v Hradci Králové jsou garantovaně nízkopodlažní jen regionální spoje, rychlíkové už nikoliv. Kromě toho má Hradec Králové výborné napojení na českou dálniční síť, díky které se například na kraj Prahy dostanou za 1 hodinu (vlakem za 1,5 hodiny).

Trend, že stanici pravidelně využívají především studenti dojíždějící buď každý den, nebo v případě vysokoškolských studentů jednou za týden až dva týdny, vyplynul i z rozhovorů autora s respondenty přímo ve stanici. V této věkové kategorii se však nacházeli i tací, kteří v době rozhovoru jen někoho vyprovázeli, popř. jeli na výlet, a stanici nevyužívají tak často. Takových však byla menšina. U pracujících cestujících bylo možné též vysledovat pravidelnost, ale tato věková skupina již nebyla ve stanici tak početně zastoupena. V případě seniorů jde pak zpravidla o cesty nárazové, tedy párkrát do týdne, často z důvodu využití služeb ve městě, především pak kvůli nakupování.

Obr. 13 Nejčastější účel využívání stanice Hradec Králové hl. n.



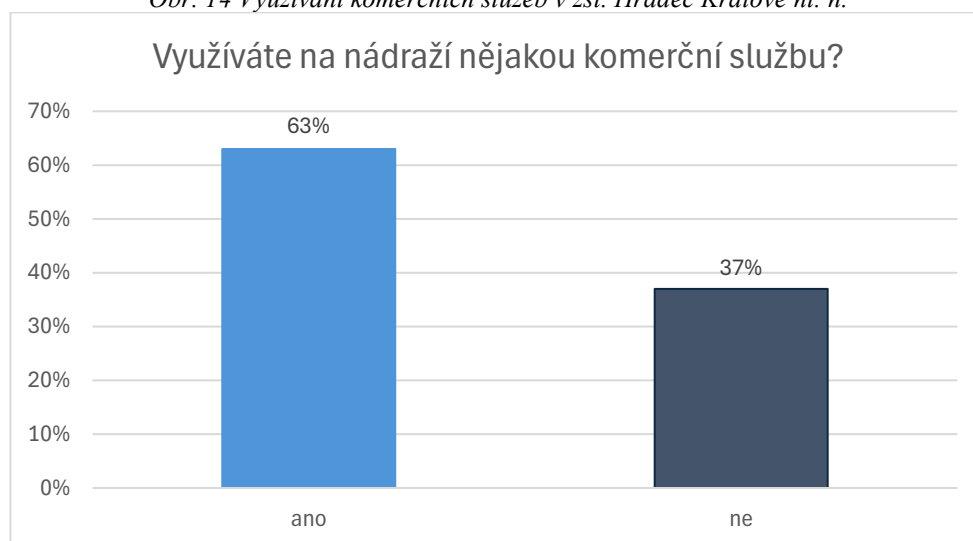
zdroj: autor

Obr. 13 potvrzuje skutečnost, že stanici nejčastěji využívají studenti pro cestu do školy nebo pracující pro cestu do zaměstnání, ale nezanedbatelnou skupinou jsou i příležitostní cestující, ať už je důvodem jejich cesty jakákoliv služba nacházející se na území Hradce Králové nebo výlet či návštěva.

3.1.2 Komerční služby

Po seznámení se s respondentem následovaly otázky týkající se využívání služeb, tedy vlastního tématu bakalářské práce. Těmto otázkám předcházela předběžná analýza stanice na stránkách vlakemjednoduse.cz, aby autor věděl, na co se zaměřit.

Obr. 14 Využívání komerčních služeb v žst. Hradec Králové hl. n.

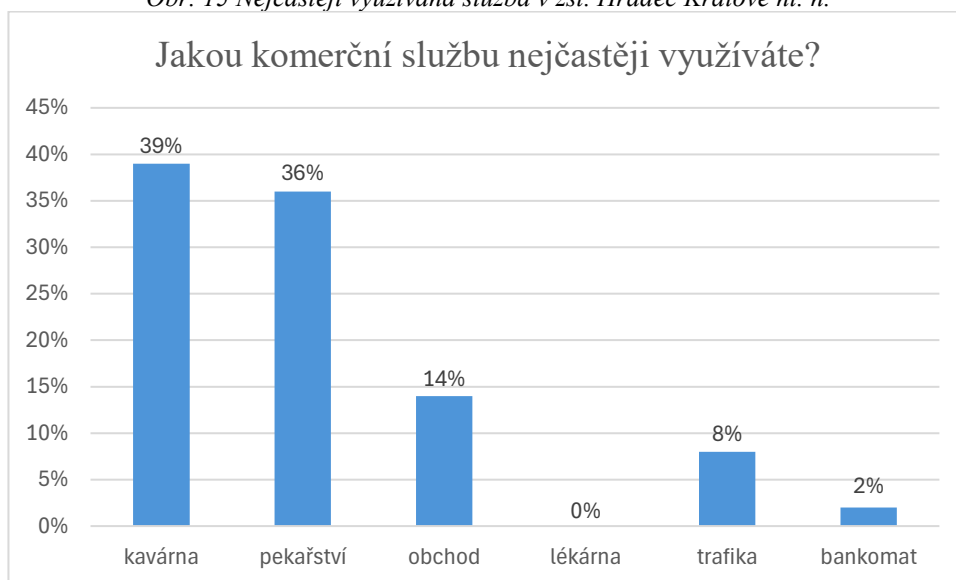


zdroj: autor

Respondentům byla položena otázka, zda využívají některou z komerčních služeb, které jsou na stanici k dispozici. Na Obr. 14 je znázorněno, že z celkového počtu odpovědí uvedlo 63,5 % cestujících skutečnost, že služeb ve stanici využívají. Zbýlých 36,5 % odpovědělo, že komerční služby na nádraží nevyužívají vůbec. Tento výsledek ukazuje, že přibližně dvě třetiny respondentů považují nabídku těchto služeb za přínosnou a aktivně ji využívají, což poukazuje na význam komerčních prvků v rámci nádražní infrastruktury.

Z následné analýzy výsledků vyplynulo, že nějaký druh služby nejčastěji využívají mladiství a pracující. Naopak nejméně služby využijí senioři. Služby ve stanicích jsou totiž většinou poměrně dražší než v obchodech větších řetězců, a tak se zde odráží i novodobá nespokojenost seniorů s nízkými důchody a vysokými cenami, neboť to samé mohou koupit jinde a levněji.

Obr. 15 Nejčastěji využívaná služba v žst. Hradec Králové hl. n.



zdroj: autor

V navazující otázce měli cestující možnost specifikovat, jakou komerční službu využívají nejčastěji. Po analýze stavu služeb ve stanici autor dal respondentům na výběr z kavárny, pekařství, obchodu, lékárny a trafiky. Respondenti měli možnost doplnit i jinou, vlastní odpověď.

Z obrázku lze vypočítat, že nejvyšší podíl odpovědí (39 %) připadl na kavárny, které jsou cestujícími využívány jako příležitost k občerstvení či příjemnému trávení času před odjezdem. Pekařství se umístilo těsně za nimi s 36 %, což potvrzuje obecně vysoký zájem o možnost rychlého nákupu čerstvého jídla. Třetí nejčastěji využívanou službou byl klasický obchod (14 %), následovaný trafikou (8 %). Zajímavostí bylo, že trafika řetězce Relay má ve stanici 2 prodejny.

V minimálním zastoupení byly uvedeny i další typy služeb, jako je bankomat nebo lékárna, které však pravděpodobně neslouží jako primární důvod návštěvy stanice, ale spíše jako doplňková možnost.

Kromě zmíněných komerčních služeb byl v prostorech stanice umístěn i obchod s oblečením nebo stále častěji objevující se automat na vodu Lokni, kde si cestující mohli natočit vodu prostřednictvím mobilní aplikace. Některé prostory byly však nevyužívány a stále tak čekaly na nové nájemce.

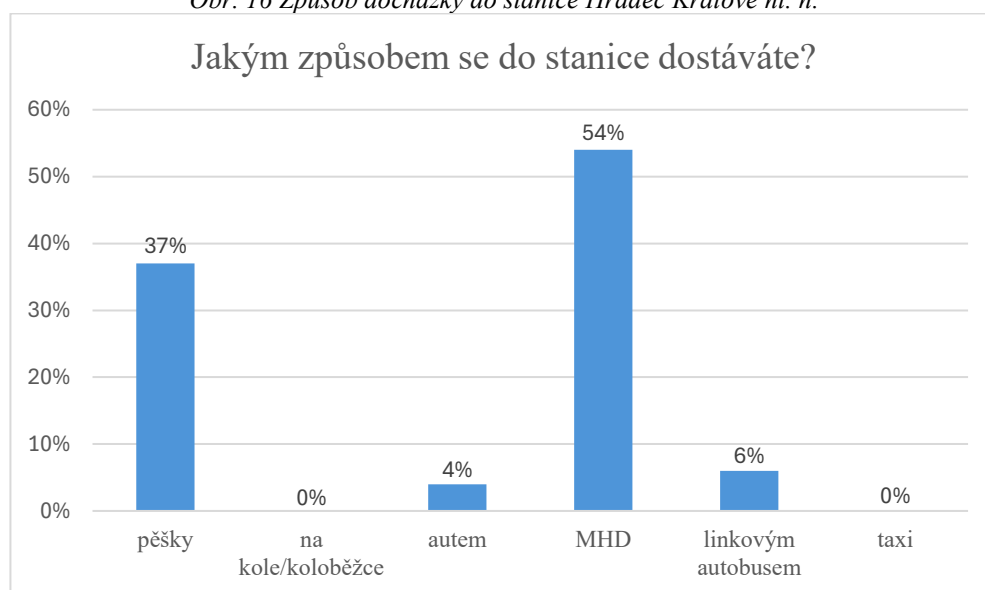
Po uzavření obchodů bylo možné si nakoupit drobné občerstvení v nápojových a potravinových automatech.

Z odpovědí je patrné, že cestující oceňují zejména možnost občerstvení a nákupu základních potřeb přímo v prostorách nádraží. Tento aspekt může hrát důležitou roli zejména u těch, kteří na vlak čekají delší dobu, přijíždějí s předstihem nebo přestupují. Výsledky ukazují, že komerční služby mohou výrazně přispět ke komfortu cestujících a vnímání nádraží jako příjemného prostoru. Pro další rozvoj by bylo vhodné zaměřit se právě na posílení těchto oblíbených typů provozů a zároveň zvážit zavedení dalších forem služeb podle zájmu veřejnosti, například rozšířením sortimentu či vytvořením pohodlných zón pro konzumaci a odpočinek.

3.1.3 Dostupnost

Pro lepší porozumění respondentovi bylo nutné se zaměřit i na dostupnost stanice dle jednotlivých druhů dopravních prostředků.

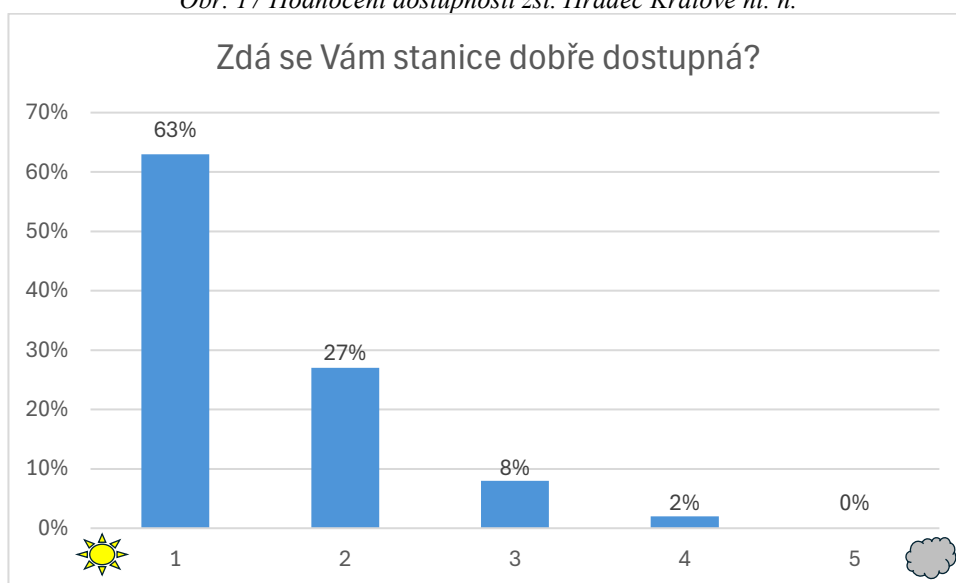
Obr. 16 Způsob docházky do stanice Hradec Králové hl. n.



zdroj: autor

Z Obr. 16 je patrné, že nejčastější volbou byla městská hromadná doprava (MHD), kterou uvedlo 28 respondentů, tedy téměř polovina všech odpovídajících. Na druhém místě se umístila chůze, kterou zvolilo 19 osob, což svědčí o tom, že stanice je dobře dostupná pěším z blízkého okolí. Pouze 2 respondenti přijíždějí autem a 3 využívají veřejnou linkovou dopravu. Možnosti jako kolo/koloběžka a taxi nebyly zmíněny vůbec, což může naznačovat buď nízkou atraktivitu těchto způsobů dopravy, nebo nedostatečné zázemí pro cyklisty či chybějící parkovací místa, která by mohla být využita řidiči taxislužeb.

Obr. 17 Hodnocení dostupnosti žst. Hradec Králové hl. n.



zdroj: autor

Na otázku, zda se respondentům stanice zdá dobře dostupná, odpovídali pomocí známkovací škály od 1 do 5, kde 1 značí nejlepší hodnocení. Obr. 17 znázorňuje velmi pozitivní vnímání dostupnosti – více než polovina respondentů udělila známku 1, další téměř čtvrtina zvolila známku 2, což potvrzuje, že většina cestujících vnímá stanici jako snadno přístupnou. Pouze malá část hodnotila dostupnost středně až spíše negativně. Nejkladněji hodnotili dostupnost respondenti docházející do stanice pěšky, zato u cestujících využívajících MHD byly pocity smíšené. Důvodem může být nenávaznost na vlakové spoje či dlouhý interval u některých linek. Cestující využívající vlastní auto se také rozdělili na 2 skupiny, kdy některým dostupnost vyhovuje a jiným nikoliv. Toto rozdělení může plynout ze skutečnosti, že někteří cestující by potřebovali u stanice na celý den zaparkovat, což je drahá záležitost, zatímco někoho na vlakový spoj přiveze autem druhá osoba, která ihned odjede. Tento způsob je pak bezstarostnější a jednodušší.

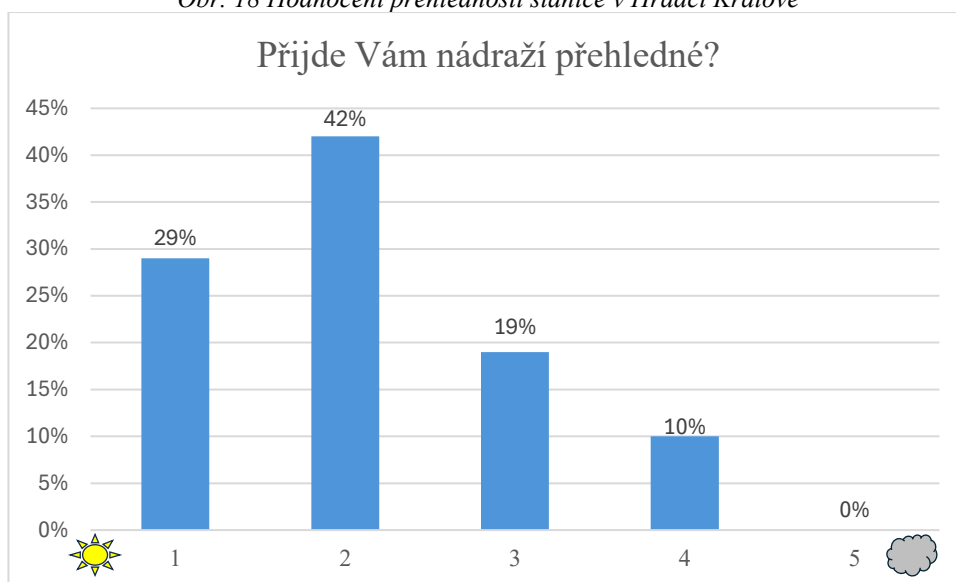
Ze zjištěných dat vyplývá, že železniční stanice Hradec Králové hl. n. je většinou respondentů považována za velmi dobře dostupnou, a to jak městskou hromadnou dopravou,

tak pěšky. Výsledky mohou být interpretovány jako potvrzení funkční dopravní obslužnosti včetně napojení na MHD. Zároveň však nízké využití alternativních způsobů dopravy (např. kolo) poukazuje na potenciál zlepšení v oblasti podpory udržitelných forem mobility, například budováním krytých cyklostojanů nebo zajištěním lepších podmínek pro kombinaci jízdního kola a železniční dopravy.

3.1.4 Informační systém a přehlednost

Dalším parametrem stanice je přehlednost a s ní úzce provázaný informační systém. Informační systém sice pravidelní cestující již nevnímají tolik jako ti příležitostní, kterým nestačí jen číslo koleje na odjezdové tabuli, ale potřebují k dané koleji také nasměrovat.

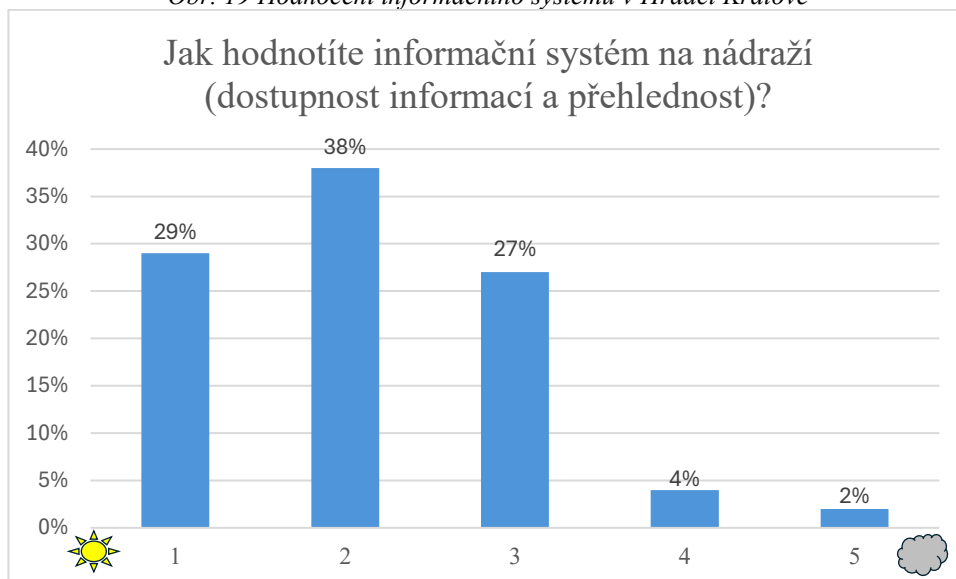
Obr. 18 Hodnocení přehlednosti stanice v Hradci Králové



zdroj: autor

Přehlednost respondenti hodnotili převážně kladně, jak je vykresleno na Obr. 18. Největší podíl cestujících udělil stanici známku 2, což značí mírně pozitivní hodnocení. Dalších 29 % respondentů hodnotilo přehlednost nejlepší známkou (1), zatímco 19 % osob zvolilo střední hodnocení (3). Celkem 10 % respondentů s přehledností spokojeno nebylo. Z toho lze vyvodit, že většina cestujících se ve stanici orientuje poměrně dobře, ale určitý prostor pro zlepšení v oblasti navigace a značení stále existuje. Jednou z možností se jeví využití sektorů na nástupištích, neboť se pravidelně stává, že na jedné koleji stojí za sebou 2 vlaky, což může být pro nezkušeného cestujícího zmatečné. Ještě v roce 2025 se ve stanici využívalo označení S (sever) a J (jih).

Obr. 19 Hodnocení informačního systému v Hradci Králové



zdroj: autor

Na Obr. 19 je vyobrazeno hodnocení informačního systému. Výsledky byly velmi podobné jako u přehlednosti stanice. Nejvíce odpovědí bylo zaznamenáno u známky 2, následuje známka 1 a 3. Vyšší známky, tedy 4 a 5, byly uděleny jen výjimečně. Tato data potvrzují, že informační systém byl převážně vnímán pozitivně, ale přibližně čtvrtina cestujících jej hodnotila pouze jako průměrný nebo podprůměrný. Jako možné vylepšení informačního systému by se jevilo:

- Zvýšení viditelnosti a srozumitelnosti značení: Zavedení jednotného a kontrastního barevného schématu pro směrové tabule a informační panely může usnadnit orientaci. Některé informační panely jsou při silném slunečním světle špatně čitelné, viz. Obr. 20. Použití piktogramů a vícejazyčných nápisů, zejména v angličtině, by mohlo pomoci zahraničním cestujícím. Všechny informační prvky musí být především umístěny na místech, kde jsou očekávány. Těmi jsou např. vstupy do stanice, přístupy na nástupiště, čekárny nebo pokladní přepážky.

Obr. 20 Špatně čitelná tabule odjezdů MHD v Hradci Králové hl. n.



zdroj: autor

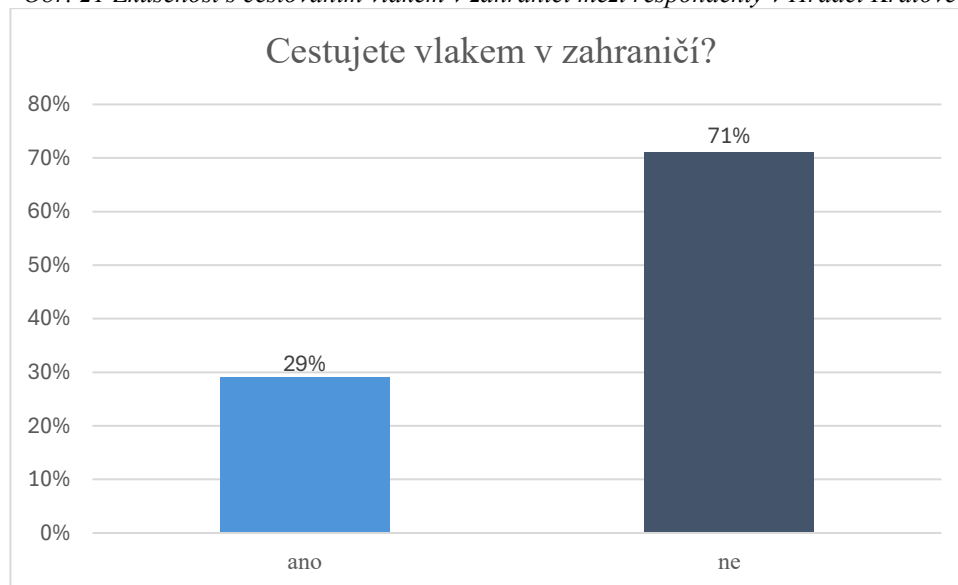
- Zlepšení akustického informačního systému: Zajištění kvalitního ozvučení a srozumitelného hlášení v celém prostoru stanice je klíčové.
- Zajištění bezbariérového přístupu a informací pro osoby se sníženou pohyblivostí: Instalace výtahů, ramp a dalších zařízení pro osoby s omezenou pohyblivostí je nezbytná. Zejména pak je důležité tyto osoby k bezbariérovým prvkům nasměrovat. Informační systém by měl zahrnovat i vizuální a hmatové prvky pro osoby se zrakovým postižením.

3.1.5 Zkušenost ze zahraničí

Zajímavý vhled do problematiky služeb ve stanici Hradec Králové hl. n. přinesly otázky v dotazníku týkající se předchozí zkušenosti respondentů se zahraničními stanicemi. Přestože takovou zkušenost má jen zlomek lidí, je možné se z poznatků inspirovat při modernizacích stanic v České republice.

Nejprve bylo nutné se respondentů zeptat, zdali vůbec mají zkušenosti se zahraničním cestováním vlakem. Výsledky byly shrnuty na Obr. 21.

Obr. 21 Zkušenost s cestováním vlakem v zahraničí mezi respondenty v Hradci Králové



zdroj: autor

Z obrázku je zřejmé, že při cestách v zahraničí cestující vlakové spoje spíše nevyužívají, resp. v zahraničí nikdy nebyli. Na otázku sice odpovídali kladně jak někteří respondenti ve studentském věku (9 respondentů), tak i pracující cestující, avšak na doplňující otevřenou otázku odpovědělo nějakým postřehem ze svých cest více pracujících cestujících. Zmíněné postřehy byly zahrnuty do Obr. 22.

Obr. 22 Postřehy ze zahraničních stanic (cestující v Hradci Králové)



zdroj: autor

Z celkového počtu odpovědí uvedla většina respondentů, že jim ve stanici nic nechybí, což může značit relativní spokojenost části cestujících nebo nižší zkušenost s cestováním v zahraničí. Nicméně ostatní odpovědi poukázaly na několik konkrétních prvků, které by mohly být do budoucna zváženy při modernizacích:

- Nemožnost srovnání se zahraničím – naznačuje buď malou frekvenci cest do zahraničí, nebo složitost přímého porovnání.
- Eskalátory – častý požadavek zejména pro větší stanice s podchody a vyššími nástupišti (jako je právě královéhradecká stanice), kde chybějící pohyblivá zařízení ztěžují přístup osobám s omezenou mobilitou. V Hradci Králové sice byly vybudovány výtahy na nástupiště, ale v roce 2025 již působily špinavě a jejich označení bylo hůře viditelné.
- Samoobslužný odbavovací systém – ve stanici v Hradci Králové je umístěn jeden takový automat společnosti Arriva, České dráhy jdou zatím převážně cestou pokladních přepážek.
- Restauraci či kavárna a sektory na nástupištích – prvky, které jsou ve vyspělých stanicích v západní Evropě běžné a přispívají k většímu pohodlí a plynulosti cestujících. Právě sektory jsou již používány i v českých stanicích po modernizaci (např. Pardubice hlavní nádraží nebo Vsetín).

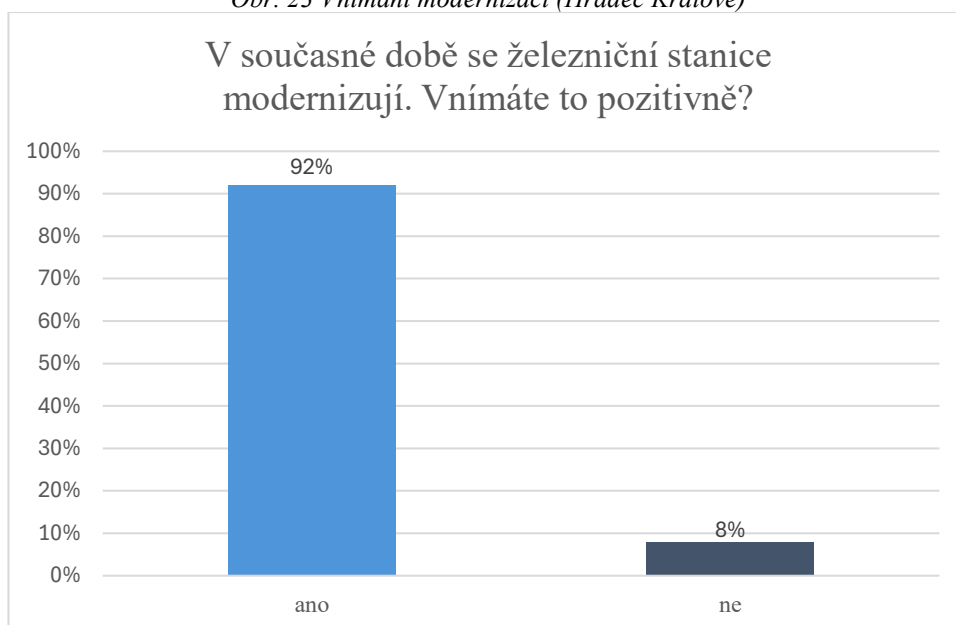
Tyto odpovědi poskytují důležitou inspiraci pro další rozvoj stanice směrem k evropskému standardu. Prvky jako samoobslužné odbavení, logicky značené sektory

na nástupištích či dostupnost kvalitního občerstvení jsou dnes běžnou součástí moderních dopravních uzlů a jejich absence může snižovat celkový dojem z cestování. Zařazením těchto podnětů do budoucích plánů může být zvýšena atraktivita stanice nejen pro domácí, ale i zahraniční cestující.

3.1.6 Modernizace stanic

Poslední část průzkumu se věnovala tomu, jak cestující vnímají probíhající modernizace na české dráží síti a případně jaké parametry by měla modernizace z jejich pohledu nejvíce zlepšit. Otázky tedy směřovaly k celkovému postoji k rekonstrukcím, ale i k identifikaci konkrétních aspektů, které přispívají ke zlepšení uživatelského komfortu.

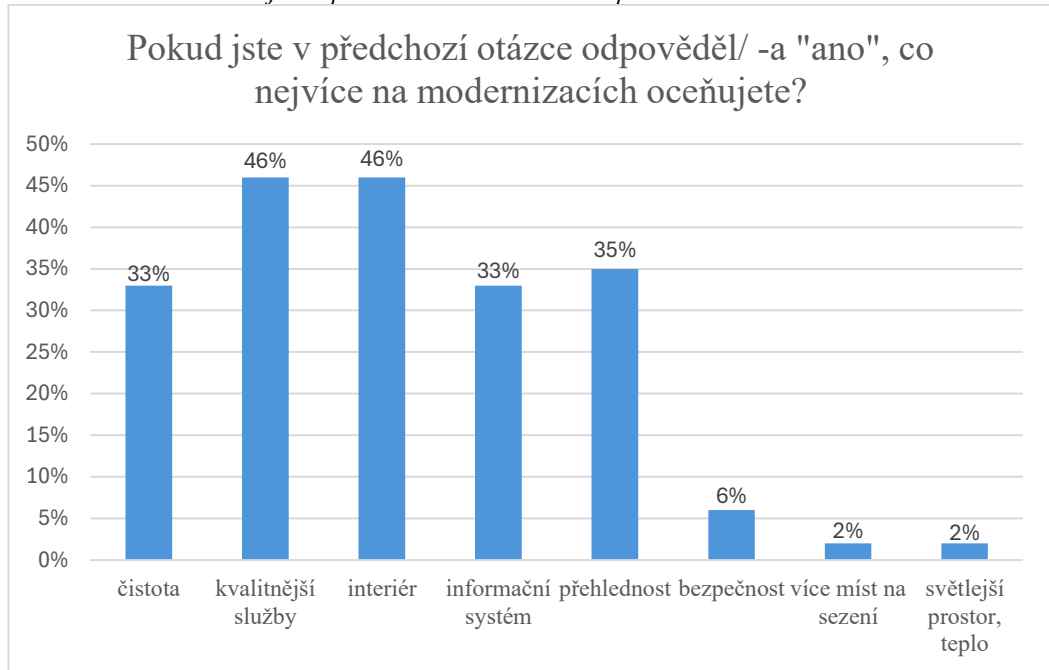
Obr. 23 Vnímání modernizací (Hradec Králové)



zdroj: autor

Z odpovědí na obecný dotaz týkající se vnímání modernizací na Obr. 23 lze vyčíst, že většina respondentů na něj odpověděla kladně. Pouze 4 respondenti uvedli, že modernizace nevnímají jako přínosné. Tato převaha pozitivních odpovědí potvrzuje, že většina cestujících si změn všímá a považuje je za krok správným směrem.

Obr. 24 Největší přínos modernizací dle respondentů v Hradci Králové



zdroj: autor

V navazující otázce o přínosu modernizací byli ti, kteří vnímají modernizace pozitivně, vyzváni, aby specifikovali, co konkrétně na modernizacích hodnotí nejlépe. Možnost volby více odpovědí umožnila lépe postihnout různé priority. Nejvíce hlasů získaly interiér a kvalitnější služby (shodně 22 respondentů), těsně následované přehledností, čistotou a informačním systémem. Tyto výsledky ukázaly, že lidé vnímají modernizace jako komplexní zlepšení prostředí, nejen po vizuální stránce, ale také z hlediska funkčnosti a komfortu.

Objevily se také jednotlivé doplňující odpovědi, jako například bezpečnost, více míst na sezení či světlejší prostor a větší teplotní komfort, které naznačují, že i menší detaily mohou hrát důležitou roli v celkovém dojmu z pobytu ve stanici. Zmíněnou bezpečnost zejména ve večerních hodinách zmiňovali respondenti i při osobním rozhovoru s autorem. Nevhodné chování některých občanů v pozdních hodinách je často vystrašilo, což zcela jistě znepříjemnilo pobyt těchto cestujících ve stanici a do budoucna by je mohlo motivovat k využívání jiných druhů dopravy. Nabízelo by se tak posílení bezpečnostní ostražky.

3.2 NYMBURK HLAVNÍ NÁDRAŽÍ

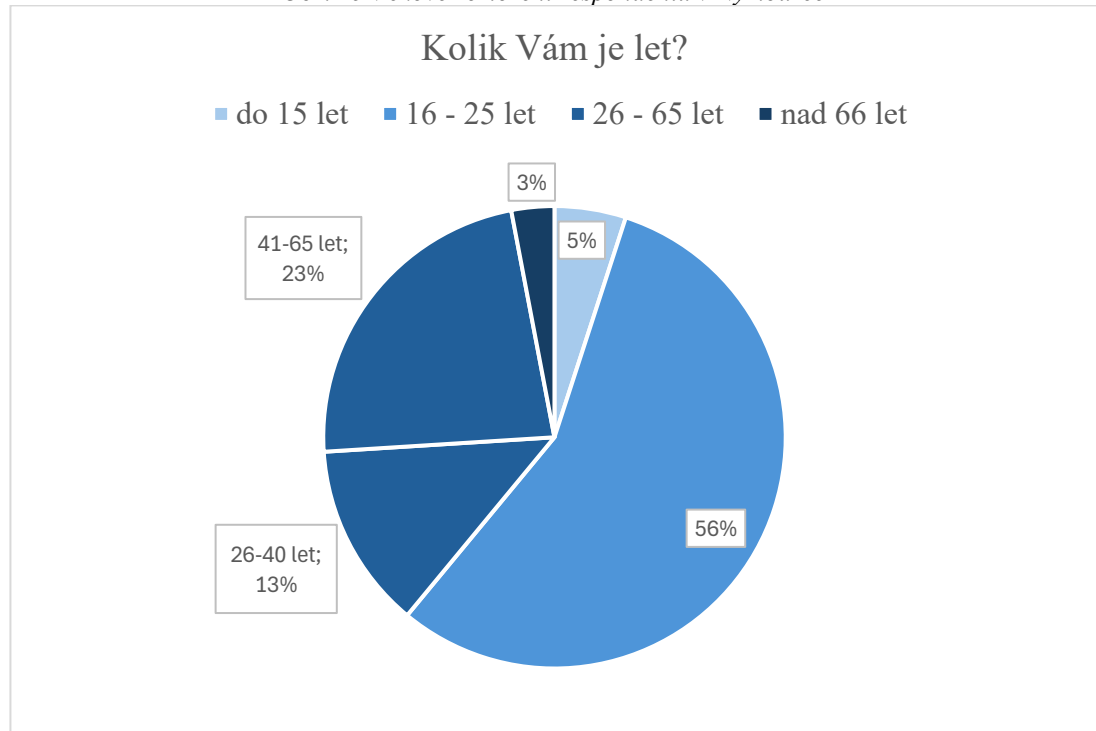
Druhou stanicí, kde autor prováděl průzkum, bylo hlavní nádraží v Nymburce.

Do dotazníku se zapojilo 39 respondentů, což bylo o něco méně než v případě Hradce Králové.

3.2.1 Obecné informace

Nejdříve se dotazník věnoval profilu respondenta, tedy věku, četnosti cest přes stanici a nejčastějšímu důvodu těchto cest.

Obr. 25 Věkové rozložení respondentů v Nymburce



zdroj: autor

Věková struktura respondentů je znázorněna na Obr. 25. Z celkového počtu 39 respondentů byla více než polovina (56 %) ve věkovém rozpětí 16–25 let. Stanice v Nymburce je tak nejčastěji využívána cestujícími z řad studentů, kteří ji budou využívat ještě dlouho, proto byl jejich názor zvláště důležitý. Vlakový spoj pro některé také často bývá jedinou možností pro dojíždění za vzděláním.

Kromě studentů stanici využívá také nemalé množství starších cestujících v produktivním věku – pracujících. Podíl zastoupení této skupiny v dotazníku je 36 %. I pro pracující je vlaková doprava často jednou z mála možností, jak se rychle dostat do práce. Stanici v Nymburce v tomto případě nahrává i fakt, že stanici obsluhuje mnoho linek jak regionálních, tak i rychlíkových. Cestující tak mají na výběr z velkého počtu spojů.

Nízký podíl respondentů do 15 let a nad 66 let má příčinu pravděpodobně v poloze stanice vůči centru města. Nymburské hlavní nádraží se totiž nachází v severní části města a docházková vzdálenost do centra je zhruba 750 metrů. Síť MHD v Nymburce také není tak hustá, spoje jezdí ve špičce ve 30minutovém intervalu, v sedle pak v hodinovém taktu. Rodiče

tak své děti do školy pravděpodobně raději dovezou autem. V blízkosti stanice se ani nenachází žádné obchodní centrum, proto je mobilita v této části města obecně slabší.

Obr. 26 Nejčastější účel využívání stanice Nymburk hl. n.



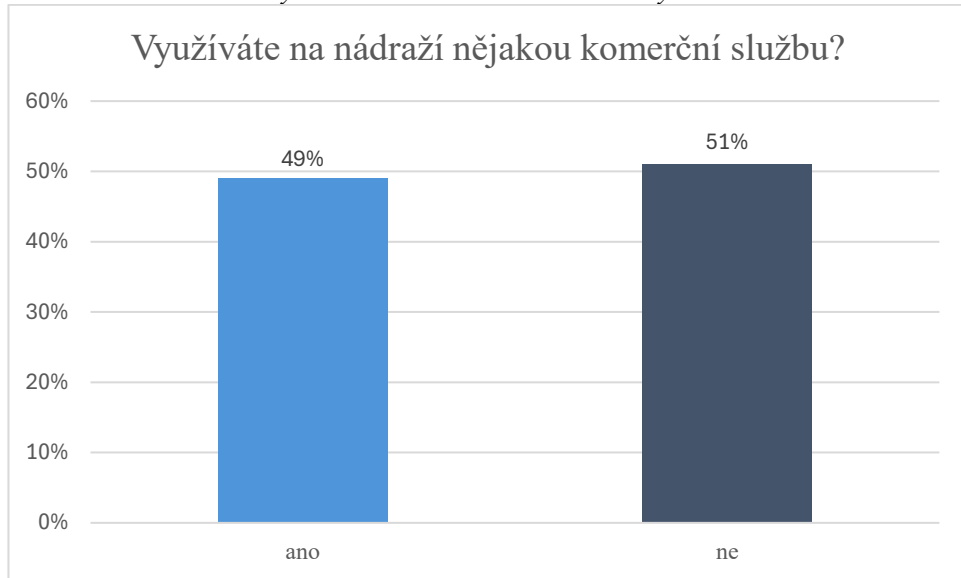
zdroj: autor

Z Obr. 26 vyplývá, že stanice slouží cestujícím převážně pro cesty do práce nebo školy. Zároveň jsou velmi početně zastoupené i výlety nebo návštěvy známých, zejména v kategorii nad 40 let a také v obou případech respondentů do 15 let. O to méně je stanice využívána pro cesty za službami ve městě – stanice je od nich daleko a cestující by tak stejně museli využít autobus nebo jít delší vzdálenost pěšky. V jednom případě respondent odpověděl, že stanici využívá z důvodu cesty na pracovní schůzku. Trend pracovních schůzek se nejvíce rozvinul společně s prací z domu (homeoffice) po pandemii Covidu-19. Zaměstnanci tak jezdí do práce osobně jen několikrát do týdne/měsíce. Ovšem málokdo by to nazval pracovní schůzkou, spíš normální cestou do práce – proto je pravděpodobně tak nízká četnost odpovědí “pracovní schůzka“.

3.2.2 Komerční služby

I v Nymburce bylo nutné zjistit, jak tamní cestující vnímají úroveň a množství poskytovaných komerčních služeb v železniční stanici. Před provedením průzkumu se autor musel nejdříve seznámit s poskytovanými službami ve stanici a na základě poznatků byly zkonstruovány návrhy odpovědí, ze kterých mohli respondenti vybrat tu pro ně nejvíce vypovídající, resp. doplnit vlastní.

Obr. 27 Využívání komerčních služeb v žst. Nymburk hl. n.

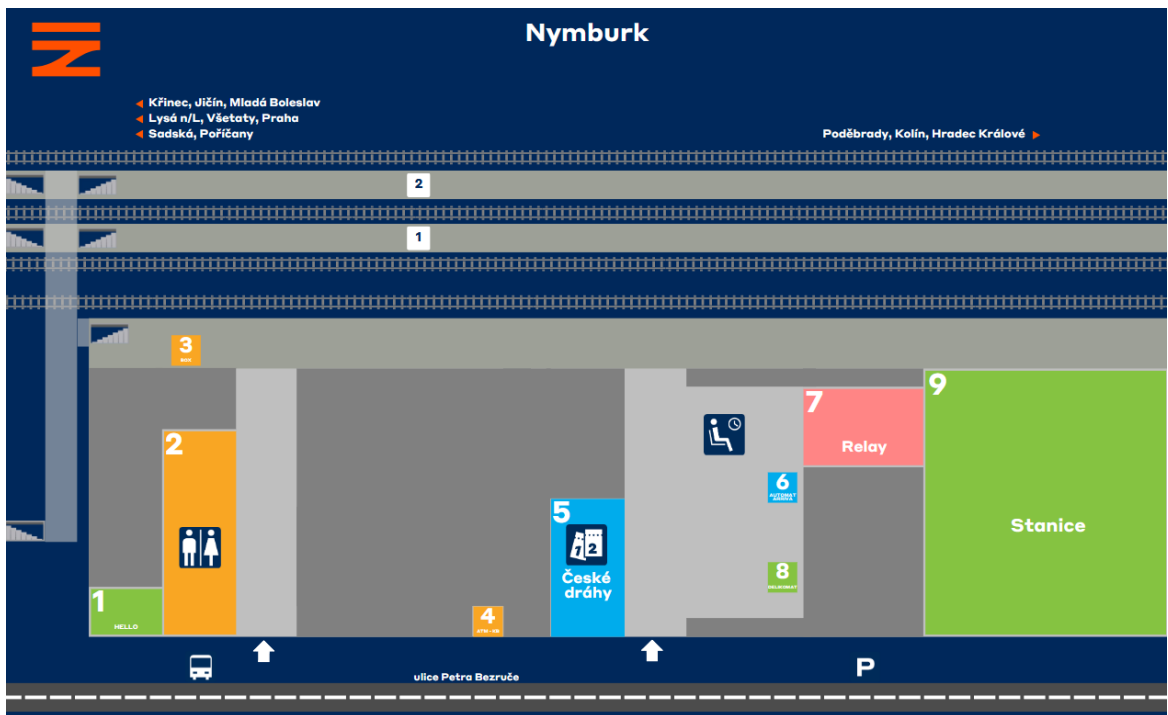


zdroj: autor

V rámci dotazníku zaměřeného na železniční stanici v Nymburce byla cestujícím položena otázka, zda na nádraží vůbec využívají nějakou komerční službu. Výsledky na Obr. 27 ukazují poměrně vyrovnané rozdělení. Tento výsledek naznačuje, že přibližně polovina cestujících vnímá nabídku služeb jako přínosnou, zatímco druhá polovina ji nevyužívá – což může být způsobeno buď omezenou nabídkou na místě, skutečností, že většina místních chodívá na spoj akorát včas, nebo preferencí jiných forem nákupu mimo stanici. Někteří respondenti v rozhovoru zmínili nepřítomnost restaurace nebo bistra, avšak restaurace U Nádraží je umístěna přímo naproti stanici přes ulici (nepatří ke stanici) a bistro (kavárna) v nádražní budově s přístupem od nástupišť, takže pro vyšší využívání služeb by bylo vhodné zvolit buď lepší propagaci těchto podniků nebo alespoň směrové cedule.

Z důvodu uspořádání provozoven komerčních služeb v Nymburce, kdy každý obchod je přístupný odjinud, by bylo obecně vhodné zlepšit nasměrování cestujících k těmto obchodům, ať formou plánek či směrovek. Například pekárna Hello je přístupná z přednádražního prostoru od autobusového nádraží, trafika Relay z prostoru vnitřní čekárny a kavárna Stanice od 1. nástupiště. Aktuální pracovní verze plánu rozložení komerčních služeb je znázorněno na Obr. 28.

Obr. 28 Plánek komerčních prostor výpravní budovy v Nymburce



zdroj: SŽ

Vysvětlivky:

**RESTAURACE A POTRAVINY
přízemí**

1 Hello!
pekárna

7 Delikomat
nápojový / potravinový automat

9 STANICE
restaurace

**DOPRAVCI
přízemí**

5 České dráhy
pokladny

6 Arriva
jízdenkový automat

**TISKOVINY
přízemí**

8 Relay
prodejna tiskovin

**SLUŽBY
přízemí**

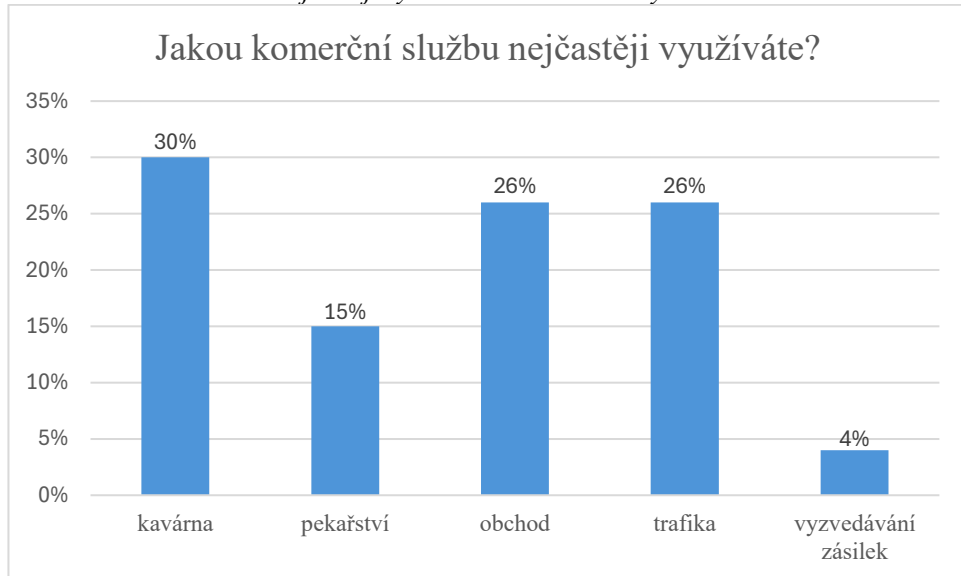
2 Veřejné WC
piktogram

3 Box
výdejní box

4 Komerční banka
bankomat

zdroj: SŽ

Obr. 29 Nejčastěji využívaná služba v žst. Nymburk hl. n.



zdroj: autor

Respondenti, kteří uvedli, že komerční služby na nádraží v Nymburce využívají, byli dále dotázáni, jaký konkrétní typ služby využívají nejčastěji. Výsledky ukazují, že nejvíce cestujících dává přednost návštěvě kavárny, což naznačuje zájem o možnost občerstvení a odpočinku při čekání na vlak. Následují obchod (samoobslužné automaty) a trafika, které pravděpodobně slouží k nákupu drobností či čtení na cestu. Pekařství zmínilo 10 % respondentů, což svědčí o oblibě rychlého a čerstvého občerstvení. Minimální počet hlasů získalo vyzvedávání zásilek, což však je pouze doplňková služba, na kterou se stanice primárně nezaměřuje. Výdejní automat na zásilky naopak do stanice přitahuje i obyvatelé blízkého okolí, kteří však nikam nejedou. Celkově výsledky ukazují, že cestující vítají přítomnost kavárny, pekařství či dalších prodejních služeb při čekání na vlakový spoj.

3.2.3 Dostupnost

Další oblastí, které se průzkum v Nymburce věnoval, byla dostupnost stanice. Respondenti měli vybrat, který způsob dopravy do stanice nejčastěji využívají a jak hodnotí dostupnost stanice na škále 1-5. U přestupu z jakéhokoliv druhu hromadné dopravy (v případě Nymburka veřejná linková doprava nebo městská hromadná doprava) tak zazníval nejčastěji pojem návaznost spojů, při docházení pěšky pak odlehlost stanice.

Obr. 30 Způsob docházky do stanice Nymburk hl. n.



zdroj: autor

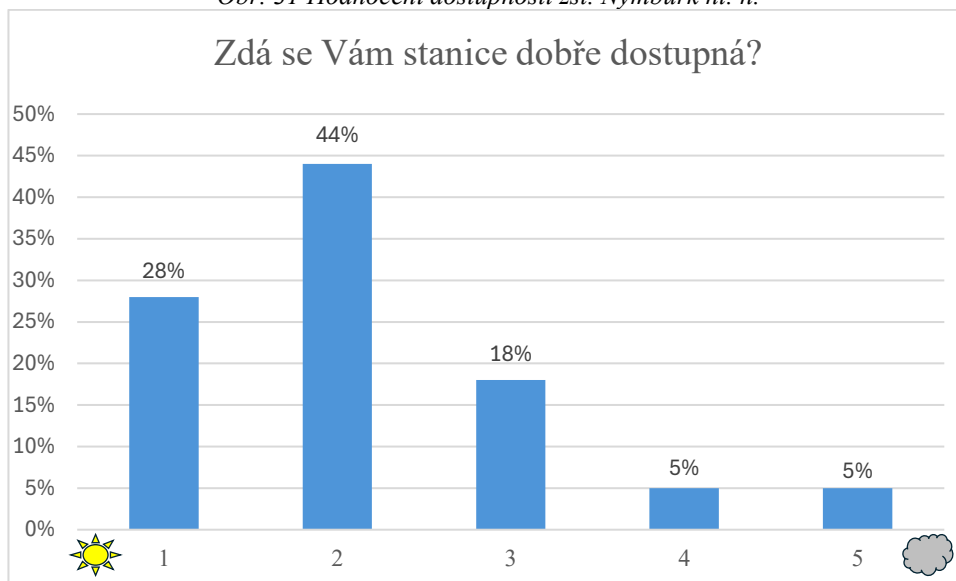
Výsledky na Obr. 30 ukazují, že největší část cestujících (59 %) přichází pěšky, ovšem vzhledem k poloze stanice v rámci města jde spíše o zvyk těchto cestujících nebo jsou důvodem nevýhodné přepravní podmínky MHD. Automobil a městská hromadná doprava (MHD) v průzkumu dopadly shodně (18 %), zatímco veřejnou linkovou dopravu uvedlo pouze 5 % respondentů.

Možnosti jako jízdní kolo a koloběžka nebyly vůbec zmíněny, avšak stojany na jízdní kola před nádražní budovou byly při všech návštěvách stanice autorem zcela plné. Průzkum tak jen nezachytil tuto velkou část cestujících. Kromě rozšíření kapacity stojanů by bylo přilákáno ještě více cestujících na tento dopravní prostředek také zastřešením prostoru stojanů.

Taxi také nezmínil ani jeden respondent a autor tento případ ani nezaregistroval, očividně tak ve městě jako je Nymburk nemá tak silnou roli, aby jej cestující využili. U autobusového nádraží v prostoru před stanicí se taktéž nachází neplacené parkoviště s kapacitou přes 60 míst, kde mohou cestující nechat své auto a vyjde je to levněji než při využití taxislužby.

MHD v Nymburce je zahrnuta v systému Pražské integrované dopravy, stejně jako vlakové spoje. Cestující tak mohou na jednu jízdenku využít jak MHD, tak veřejnou linkovou dopravu a vlakové spoje s libovolným počtem přestupů, navíc pro děti, studenty a seniory s 50% slevou a pro držitele průkazů ZTP nebo ZTP/P s 75% slevou. (19)

Obr. 31 Hodnocení dostupnosti žst. Nymburk hl. n.



zdroj: autor

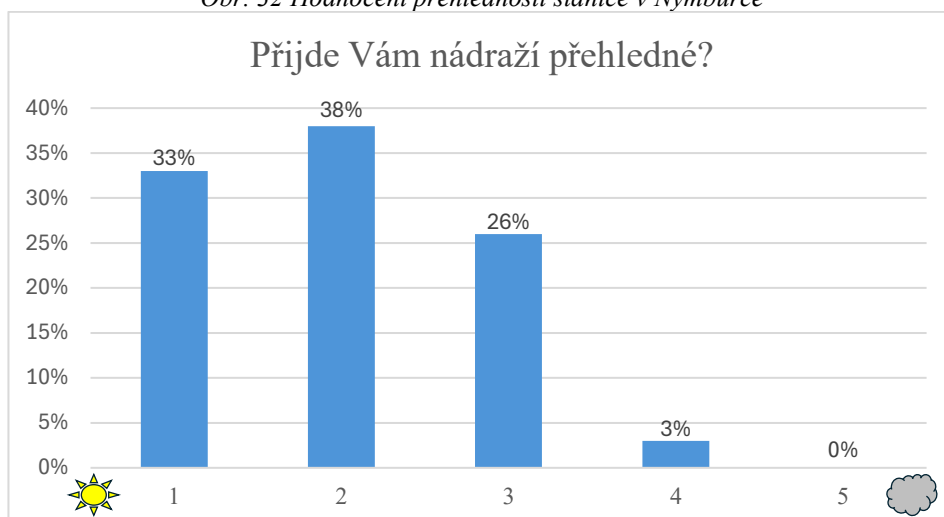
Respondenti v Nymburce hodnotili i dostupnost železniční stanice na známkové škále od 1 (nejlépe) do 5 (nejhůře). Jak je znázorněno na Obr. 31, převažuje pozitivní vnímání – 28 % osob udělilo nejlepší známku 1 a dalších 44 % zvolilo známku 2, což znamená, že celkem přes dvě třetiny respondentů zhodnotili dostupnost stanice jako velmi dobrou. Známkou 3 uvedlo 18 % respondentů, zatímco horší hodnocení (známky 4 a 5) se objevila jen výjimečně. Nejhorší dostupnost hodnotili respondenti mladší 15 let docházející pěšky. Nejlepší hodnocení dostupnosti stanice dostala od cestujících v kategorii nad 41 let.

Tyto výsledky naznačují, že většina cestujících považovala stanici za dobře přístupnou, ať už pěšky, MHD nebo autem. Mírně kritičtější pohled menší části respondentů by však mohl upozorňovat na konkrétní slabá místa – například polohu stanice ve městě.

3.2.4 Informační systém a přehlednost

Přehlednost stanice je parametr, který by měl předcházet nejrůznějším stresovým situacím vzniklým z důvodu nenalezení správného spoje nebo při příchodu na poslední chvíli. Pak je důležité zajistit, aby se každý cestující bez ohledu na svůj fyzický a zdravotní stav dokázal ve stanici správně zorientovat a našel svůj spoj včas. S tím pak souvisí informační systém, který kromě vizuální informace na tabulích podává i akustickou formu této informace.

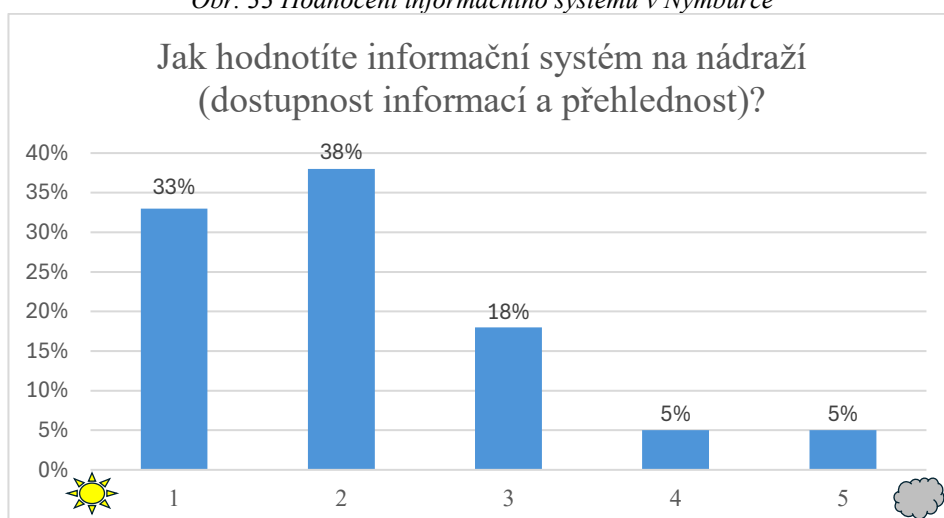
Obr. 32 Hodnocení přehlednosti stanice v Nymburce



zdroj: autor

Respondenti hodnotili přehlednost stanice pomocí pětibodové škály, kde 1 znamenala nejlepší hodnocení. Výsledky na Obr. 32 ukázaly, že většina cestujících se ve stanici orientovala dobře – více než dvě třetiny respondentů zvolili známku 1 nebo 2, což značí vysokou míru spokojenosti. Střední hodnocení známkou 3 udělilo 26 % respondentů, zatímco horší známky byly zaznamenány pouze výjimečně. Tyto výsledky naznačují, že orientace v prostorách stanice není pro většinu cestujících problémem. Přesto však určitá část odpovědí ukazuje na možnost dalšího zlepšení – například v podobě lepšího směrového značení nebo čitelnějších informačních tabulí. Cestující v Nymburce často mátlí označení kolejí a nástupišť, kdy nástupiště 1 mělo podobu tří oddělených úrovněových nástupišť a pokud před budovou stál nákladní vlak, 2 ostrovní nástupiště za ním nebyly ani vidět.

Obr. 33 Hodnocení informačního systému v Nymburce



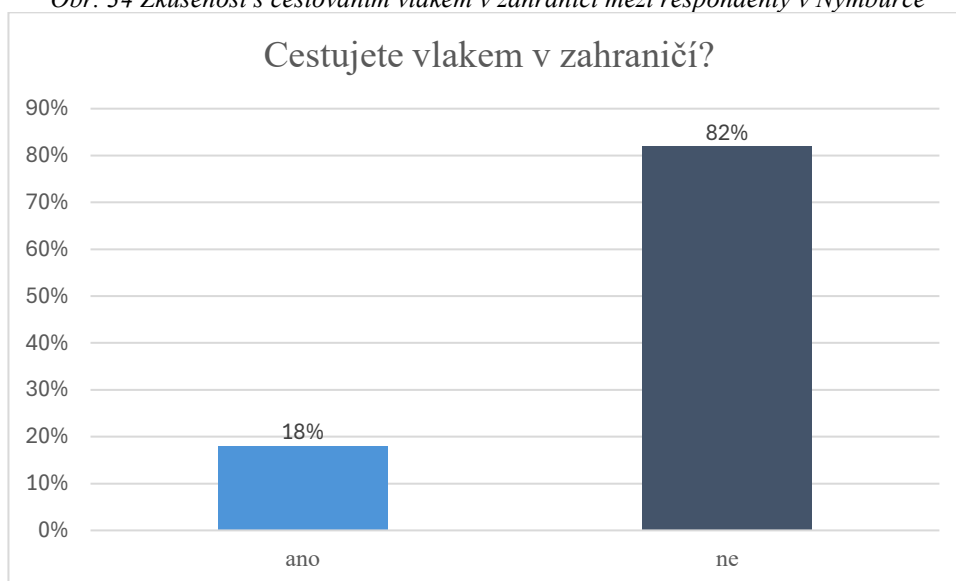
zdroj: autor

Kromě přehlednosti byl respondenty hodnocen také informační systém. Výsledky ukazují, že informační systém je převážně vnímán pozitivně – 33 % respondentů mu udělilo nejlepší známku 1 a dalších 38 % zvolilo známku 2. To značí, že většina cestujících se cítí v rámci poskytovaných informací dobře orientována. Známku 3, tedy neutrální postoj, uvedlo 18 % osob, zatímco horší hodnocení (známky 4 a 5) se objevilo zřídka. Přestože převažuje spokojenost, odpovědi s nižším hodnocením poukazují na možné rezervy – například v čitelnosti tabulí, orientačním značení nebo dostupnosti aktuálních informací o zpožděních a změnách spojů. Tyto poznatky mohou sloužit jako podnět pro drobná zlepšení, která mohou zvýšit komfort a jistotu cestujících, zejména těch, kteří nejsou na stanici zcela obeznámeni.

3.2.5 Zkušenost ze zahraničí

V zahraničních stanicích je instalováno mnoho zařízení, které se třeba v České republice ještě v takové míře neobjevily, ale byly by cestujícími vítány. I v Nymburce proto autor zjišťoval, zda mají respondenti nějaké zkušenosti se zahraničními parametry, které by se mohly po modernizaci objevit. Nejprve však bylo nutné rozdělit cestující na ty, kteří takové zkušenosti mají, a pak ty, jejichž zkušenosti se zahraničními stanicemi jsou nulové.

Obr. 34 Zkušenost s cestováním vlakem v zahraničí mezi respondenty v Nymburce



zdroj: autor

Z Obr. 34 vyplývá, že pouze 7 respondentů uvedlo, že vlakem za hranicemi již cestovalo, zatímco většina osob odpověděla, že takovou zkušenost nemá. Tento poměr ukazuje na poměrně nízkou míru zahraničních železničních zkušeností mezi dotázanými. Může to být dáno jednak věkem, charakterem cest (převážně vnitrostátní), nebo i dostupností přímých mezinárodních spojů z dané oblasti – v Nymburce žádný mezinárodní spoj nezastavuje.

Zároveň tato skutečnost může ovlivňovat i srovnání s úrovní zahraničních železničních stanic – pokud lidé nemají přímou zkušenost, vnímají domácí stanice pouze na základě domácího standardu, nikoliv v širším evropském kontextu. Kromě toho Češi na svých cestách vlak využívají jen zřídka a preferují spíše letadlo z důvodu pohodlí a ceny.

Obr. 35 Postřehy ze zahraničních stanic (cestující v Nymburce)



zdroj: autor

Respondenti, kteří v předchozí otázce uvedli, že cestují vlakem i v zahraničí, byli dále dotázáni, zda jim v nymburské železniční stanici něco chybí ve srovnání se zahraničím, kde jsou některé prvky běžnou součástí. Počet odpovědí byl sice nízký, neboť zkušenosti se zahraničním cestováním vlakem mělo málo respondentů. Výsledky na Obr. 35 ukázaly, že názory byly poměrně rozptýlené – 2 respondenti uvedli, že jim nic nechybí, což svědčí o určité spokojenosti s úrovní stanice. Ostatní odpovědi byly rovnoměrně rozděleny po jednom hlase a poukazují na konkrétní prvky, které by mohly být inspirací pro další rozvoj.

- Rozšíření jízdenkových automatů – ve stanici sice byly instalovány již 2 takové automaty, avšak oba patří soukromým dopravcům (Arriva a RegioJet), jejichž spoje obsluhující nymburskou stanici tvoří pouze 12 % celkového počtu zastavujících vlaků – zbytek zajišťují České dráhy, které však ve stanici automat na jízdenky nenainstalovaly, stejně jako organizátor integrované hromadné dopravy PID. Na většinu spojů tak není možné si jízdné zakoupit pomocí samoobslužného automatu.
- Bezbariérové prvky ve stanici převážně chyběly nebo nesplňovaly parametry pro maximální funkčnost. To mohlo způsobovat nepříjemnosti osobám s omezenou

schopností pohybu nebo orientace (OOSPO). Přístupovými cestami na ostrovní nástupiště ve stanici byly pouze schody, 1. nástupiště bylo přístupné prostřednictvím přechodů přes koleje, ale jeho výška neumožňovala bezbariérový nástup ani do nízkopodlažních spojů. Navíc byla 1. kolej od staniční budovy překryta panely, což však pro osoby s postižením zraku vytvořilo pro slepeckou hůl nežádoucí drážku. Vodící linie s funkcí varovného pásu na 2. nástupišti nedisponovala barevným kontrastem, na 3. nástupišti nebyla zřízena vůbec. Signální pásy chyběly též po celé stanici.

- Ruku v ruce s moderním vzhledem a větším rozsahem služeb jde obecně dojem ze stanice a jak se v ní cestující cítí. V zahraničních stanicích je standardem skloubení provozoven komerčních služeb a odpočinkových zón uvnitř moderních terminálů (Linz), často jsou však využity i historické budovy (Erfurt). Těmto požadavkům ze strany respondentů však vychází vstříc projekt nové železniční stanice (vítězný návrh na Obr. 36).

Obr. 36 Vítězný návrh přestavby nymburské stanice



zdroj: (20)

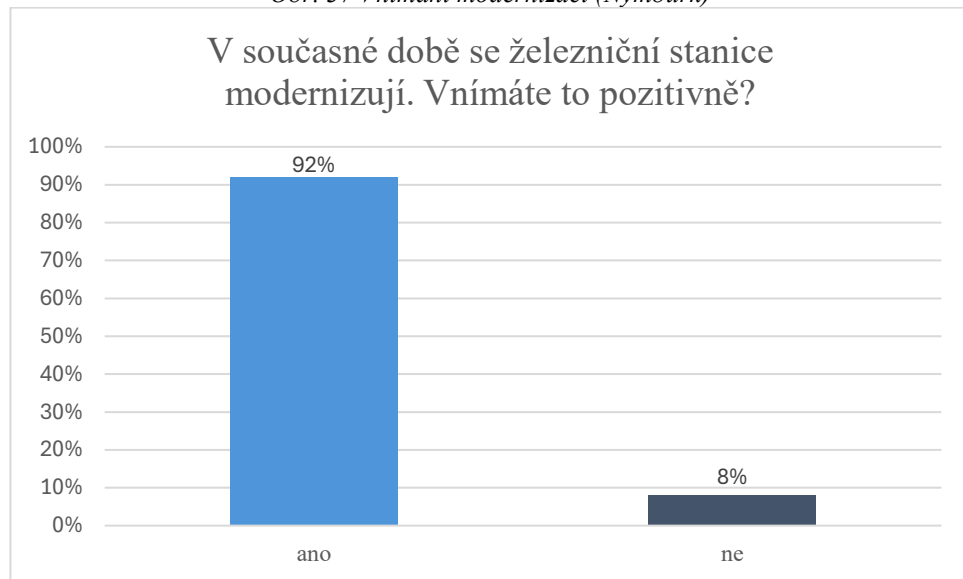
- respondenti zmínili i veřejné připojení k WiFi, které je na větších stanicích již standardem a pro některé nepostradatelnou součástí života. Problémem veřejného připojení k WiFi však bývá přetížení a následně nedostatečná rychlost.

3.2.6 Modernizace stanic

Poslední otázky v dotazníku pro respondenty v Nymburce se týkaly vnímání probíhajících a dokončených modernizací, jejich přínosu a významu. Respondenti tak mohli

vyjádřit, jaké prvky by se mohly v nymburské stanici změnit, aby se při čekání na spoj cítili pohodlněji a měli na dosah vše, co by mohli potřebovat.

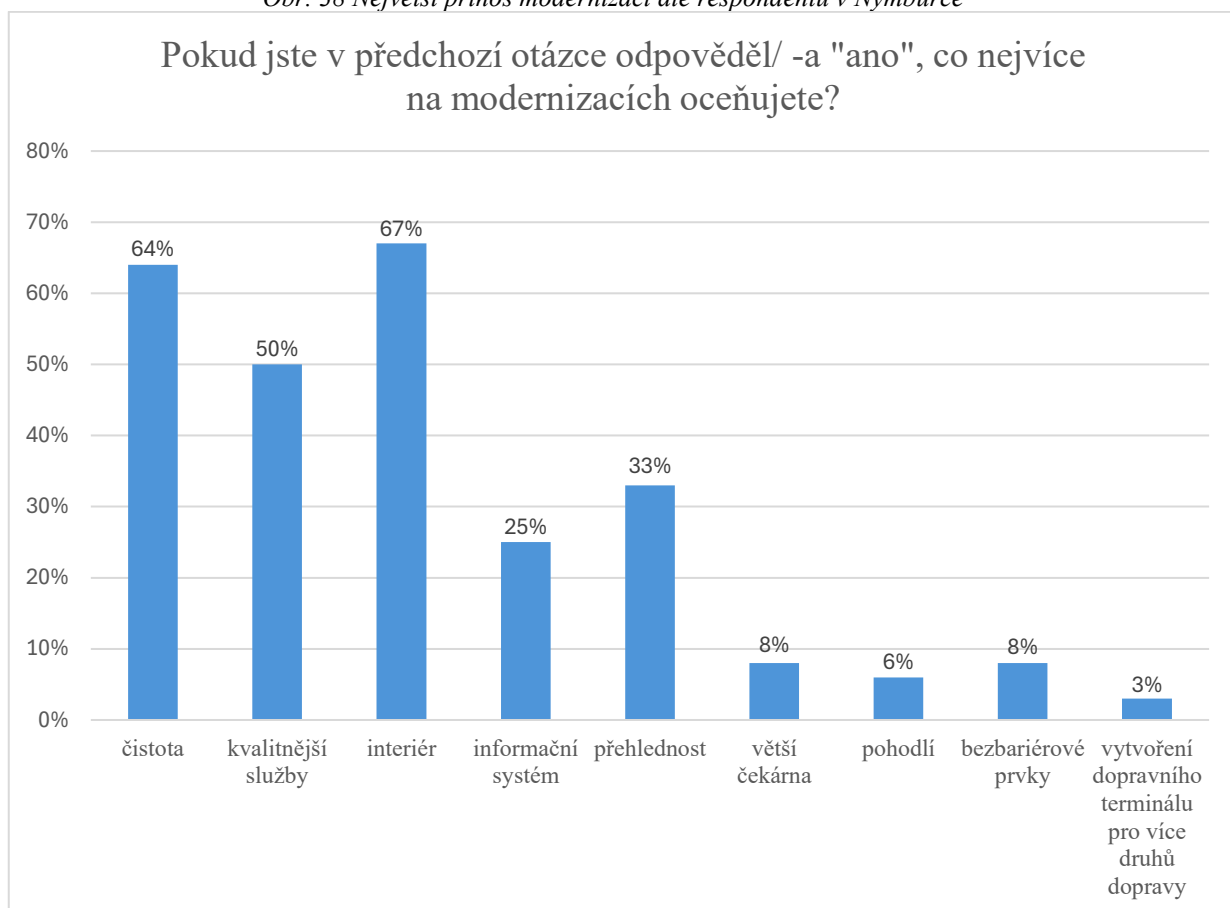
Obr. 37 Vnímání modernizací (Nymburk)



zdroj: autor

Z Obr. 37 lze vyčíst, že převážná většina respondentů si modernizací všímá a přijímá je pozitivně. Pouze necelých 8 % dotázaných modernizace v pozitivním slova smyslu nevnímá. Možným důvodem by mohla být skutečnost, že právě nymburské stanici se jakákoliv větší rekonstrukce dlouhou dobu vyhýbala. Někteří cestující navíc ve stanicích netráví tolik času, tak se jim jakákoli modernizace může zdát zbytečná. Většina lidí si však myslela opak a modernizace považovala za přínosné.

Obr. 38 Největší přínos modernizací dle respondentů v Nymburce



zdroj: autor

Na otázku, která byla zaměřena na konkrétní parametry, jejichž zlepšení v rámci modernizace se cestujícím zdá nejpřínosnější, měli možnost respondenti označit více odpovědí nebo přidat nějakou vlastní. Obr. 38 pak znázorňuje výsledky, kterým vévodí interiér následovaný čistotou ve stanici. Z četností těchto odpovědí plyne, že cestující přikládají velký význam vzhledu stanice a využití vnitřních prostor. V nymburské stanici byla v době průzkumu spousta takových prostor prázdných, přitom vnitřní čekárna byla velmi malá.

S menším odstupem v počtu odpovědí respondenti zmiňovali kvalitnější služby, dále přehlednost a informační systém. Není jim tak lhostejná ani funkční stránka stanice a orientace v jejích prostorech.

V poli, kde mohli respondenti dopsat vlastní odpověď, se objevoval požadavek na již zmíněné zvětšení čekárny a s tím spojené zkapacitnění míst k sezení v kryté čekárně (v roce 2025 v Nymburce pouze 8 míst), dále pak vybudování prvků bezbariérovosti a obecně zlepšení pohodlí při čekání na spoj. Někdo si pod pojmem modernizace představoval i vybudování terminálu, kde by se potkávaly linky silniční dopravy s vlakovými spoji a mezi těmito linkami byla vybudována návaznost.

3.3 POROVNÁNÍ STANIC

Stanice Hradec Králové hlavní nádraží a Nymburk hlavní nádraží patří dle stupnice UIC do stejné kategorie B. Z tohoto důvodu se tak nabídl možnost porovnání těchto dvou stanic dle výsledků průzkumů. Pro názornost byly výsledky převedeny do Tab. 3.

Tab. 3 Porovnání odpovědí ve stanicích

parametr	Hradec Králové hl. n.	Nymburk hl. n.
3 nejzastoupenější věkové skupiny	16-25 let (54 %)	16-25 let (56 %)
	26-65 let (21 %)	26-65 let (36 %)
	do 15 let (17 %)	do 15 let (5 %)
3 nejčastější účely cest	cesta do školy/práce (58 %)	cesta do školy/práce (62 %)
	výlet/návštěva známých (37 %)	výlet/návštěva známých (28 %)
	služby ve městě (6 %)	služby ve městě (8 %)
% lidí využívajících služby	63 %	49 %
3 nejčastěji využívané služby	kavárna (39 %)	kavárna (30 %)
	pekařství (36 %)	obchod (26 %)
	obchod (14 %)	trafika (26 %)
3 nejvyužívanější způsoby docházky do stanice	MHD (54 %)	pěšky (59 %)
	pěšky (37 %)	autem (18 %)
	veřejnou linkovou dopravou (6 %)	MHD (18 %)
zkušenost se zahraničím	29 %	18 %
zahraničí – nejčastější návrhy respondentů	samoobslužný odbavovací systém, eskalátory, sektory na nástupištích	jízdenkové automaty, bezbariérové prvky, moderní vzhled a zapojení zeleně
pozitivní vnímání modernizací	92 %	92 %
3 nejocenenější parametry po modernizaci	interiér (46 %)	interiér (67 %)
	kvalitnější služby (46 %)	čistota (64 %)
	přehlednost (35 %)	kvalitnější služby (50 %)

parametr	Hradec Králové hl. n.	Nymburk hl. n.
modernizace – nejčastější návrhy respondentů	zvýšení bezpečnosti, více míst na sezení, větší pohodlí (teplo)	větší čekárna, více bezbariérových prvků, větší pohodlí
průměrná známka	Hradec Králové hl. n.	Nymburk hl. n.
dostupnost	1,5	2,2
přehlednost	2,1	2,0
informační systém	2,1	2,1

zdroj: autor

Na základě shrnující Tab. 3 byly porovnány dvě železniční stanice – Hradec Králové hl. n. a Nymburk hl. n. – z hlediska návyků cestujících, využívání služeb, hodnocení přehlednosti a dostupnosti či postojů k modernizaci.

Ve stanicích byly nejčastěji zastoupeny mladší věkové skupiny, konkrétně lidé ve věku 16–25 let, následovaní skupinou 26–65 let. V Hradci Králové i Nymburce byla jako nejčastější účel cesty uváděna práce nebo škola, což bylo následováno návštěvami známých nebo výlety.

Služby na nádraží byly využívány více v Hradci Králové (63 %) než v Nymburce (49 %), přičemž nejčastěji byla zmiňována kavárna, obchod a trafika.

Způsob dopravy na stanici byl v Hradci Králové častěji zajišťován prostřednictvím MHD, zatímco v Nymburce se výrazněji uplatnila docházka pěšky.

Zkušenosti se zahraničními stanicemi byly deklarovány častěji v Hradci Králové (29 %) než v Nymburce (18 %), což se odrazilo i ve spektru návrhů na zlepšení – v Hradci Králové byly mj. zmiňovány eskalátory, samoobslužný odbavovací systém nebo sektory na nástupištích, zatímco v Nymburce byly uváděny bezbariérové prvky, větší nabídka služeb či zapojení zeleně.

Modernizace byla oběma skupinami vnímána velmi pozitivně – 92 % respondentů v obou městech vyjádřilo spokojenost se směrem, kterým se stanice vyvíjejí. Mezi nejvíce oceňované změny po modernizaci patřily interiér, kvalitnější služby a přehlednost (v Hradci) a interiér, čistota a bezpečnost (v Nymburce).

Závěrem lze říct, že i když byly na stupnici 1–5 (1 – nejlepší a 5 – nejhorší) obě stanice hodnoceny vesměs kladně, lepší průměrné známky byly uděleny v Hradci Králové (např. dostupnost 1,5 oproti 2,2 v Nymburce), což může naznačovat lepší funkční napojení nebo organizaci prostoru. V obou stanicích však byly identifikovány oblasti, kde je možné pokračovat ve zlepšování uživatelského komfortu, např. zvýšení počtu míst k sezení nebo modernizace informačního systému.

4 ZÁVĚR

Výsledky bakalářské práce ukazují, že v obou případech zkoumaných stanic si cestující nějaká vylepšení představili. Ať už byl respondent v jakékoliv věkové kategorii, vybavenost a nabídka ve stanici mu nebyla lhostejná.

Průzkumu byli nejčastěji otevřeni studenti a lidé dojíždějící do zaměstnání, tedy skupiny, které stanici využívají pravidelně. Dokážou si tak např. vzpomenout na nějakou situaci, kterou ve stanici zažili, kdy jim mohl nějaký parametr chybět nebo nevyhovovat.

Z výsledků v Nymburce vzešlo, že pouze necelá polovina cestujících (49 %) využívá při čekání na spoj komerční služby, v Hradci Králové se počet těchto lidí pohyboval nad 60 %. Výsledek v Nymburce je znepokojující, ale dle slov respondentů nymburské stanici chybí nádražní restaurace (8 %), kam byli zvyklí chodit. Existence takového zařízení by mohla motivovat cestující k většímu využívání komerčních služeb.

Právě restaurace chyběla dle předchozích průzkumů Správy železnic i cestujícím v královéhradecké stanici, avšak dle výsledků průzkumu v rámci této práce respondentům více chybí samoobslužný odbavovací systém (6 %). Právě jízdenkové automaty zmiňovali i respondenti v Nymburce (5 %).

V obou stanicích cestující nejvíce využívají kavárny (Hradec Králové 39 %, Nymburk 30 %) následované obchody s občerstvením (Hradec Králové 36 %, Nymburk 26 %). Obecně jim však ve stanicích chybí pohodlí, nebo zkrátka nějaké místo, kde by si mohli například onu kávu nebo kus pečiva vychutnat v klidu a s pocitem bezpečí. Respondenti zmiňovali větší zapojení zeleně po vzoru zahraničních stanic nebo prostě zvýšení počtu míst k sezení.

Bezpečnost je dalším tématem vyplývajícím z průzkumu. Cestujícím chybí zpravidla ve večerních hodinách. Pocit bezpečí by jim mohlo dodat pravidelné potkávání zaměstnanců bezpečnostních agentur na pochůzkách v odbavovací hale a na nástupištích, kde by dohlíželi na pořádek a klid.

V Nymburce i Hradci Králové respondenti zmiňovali potřebu většího zapojení bezbariérových prvků, ať šlo o vybudování eskalátorů v Hradci Králové (12 %), nebo výtahů a prvků pro nevidomé v Nymburce (8 %). Zlepšení v této oblasti bude mít za následek zvýšení atraktivity stanic i pro cestující s nějakým druhem hendikepu. Dostupnosti stanice, zejména té nymburské, by pomohla i lepší komunikace Správy železnic s provozovateli MHD a veřejné linkové dopravy za účelem vytvoření lepších přestupních vazeb a pohodlnějšího přestupu mezi těmito druhy dopravy – přestup hrana-hrana.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

1. SŽ SM122: Kategorizace železničních stanic a zastávek dle IRS 10180 a jejich bezbariérová přístupnost. Praha: SŽ Facility, 2019. [cit. 2025-05-04].
2. *Interaktivní mapa Správy železnic*. Online. Správa železnic. 2025. Dostupné z: <https://mapy.spravazeleznic.cz/>. [cit. 2025-05-04].
3. *ODJEZDY*. Online. Idos.cz. 2025. Dostupné z: <https://idos.cz/vlaky/odjezdy/?x=1746348067800>. [cit. 2025-05-04].
4. *Vlakem jednoduše*. Online. 2022. Dostupné z: <https://www.vlakemjednoduse.cz/>. [cit. 2025-05-04].
5. JINDŘICHOVÁ, Jana. Měření průtoku cestujících Hradec Králové hl. n., Pardubice hl. n. Praha: Správa železnic, 2024.
6. Výpravní budova železniční stanice Hlavní nádraží. Online. In: NÁRODNÍ PAMÁTKOVÝ ÚSTAV. Památkový katalog. 2015. Dostupné z: <https://pamatkovykatalog.cz/vypravni-budova-zeleznicni-stanice-hlavni-nadrazi-12605366>. [cit. 2025-05-04].
7. HRŮZA, Jaroslav. Hradec Králové hl.n., konec 30. let. Online. In: Wikimedia Commons. 2014. Dostupné z: https://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/8/87/Hradec_Kr%C3%A1lov%C3%A9_hl.n.%2C_konec_30._let.jpg. [cit. 2025-05-04].
8. Hradec Králové hlavní nádraží. Online. In: Mapy.com. 2025. Dostupné z: <https://mapy.com/en/zakladni?source=pubt&id=15211482&gallery=1&sourcep=foto&idp=5090474&x=15.8101597&y=50.2140617&z=17>. [cit. 2025-05-04].
9. ČTK. *V Hradci Králové začíná modernizace hlavního vlakového nádraží za deset miliard*. Online. In: Salonky. 2025. Dostupné z: <https://www.salonkyhk.cz/v-hradci-kralove-zacina-modernizace-hlavniho-vlakoveho-nadrazi-za-deset-miliard/>. [cit. 2025-05-04].
10. VRT Praha – Hradec Králové / Pardubice – Vratislav (RS 5). Online. VRT. 2025. Dostupné z: <https://vrtky.cz/useky-a-mapy/praha-hradec-kralove/pardubice-wroclav>. [cit. 2025-05-04].
11. Vše o stanici. Online. České dráhy. 2016. Dostupné z: <https://www.cd.cz/stanice/>. [cit. 2025-05-04].

12. Plánek stanice | station map Hradec Králové hlavní nádraží. Online. In: České dráhy. 2025. Dostupné z: <https://www.cd.cz/assets/dalsi-sluzby/sluzby-ve-stanici/hradec-kralove-hlavni-nadrazi.pdf>. [cit. 2025-05-04].
13. ŘEHOUNEK, Jan. Mladí Nymburáci vyzývají: Připojte se k petici za záchranu historického nádraží. Online. In: Novinky.cz. 2019. Dostupné z: <https://www.novinky.cz/clanek/vase-zpravy-mladi-nymburaci-vyzyvaji-pripojte-se-k-petici-za-zachranu-historickeho-nadrazi-40270871>. [cit. 2025-05-04].
14. Nymburk hlavní nádraží. Online. In: Wikidata. 2015. Dostupné z: <https://www.wikidata.org/wiki/Q18180441#/media/File:Nymburk-n%C3%A1dra%C5%BE%C3%AD2015.jpg>. [cit. 2025-05-04].
15. Plánek stanice | station map Nymburk hlavní nádraží. Online. In: České dráhy. 2025. Dostupné z: <https://www.cd.cz/assets/dalsi-sluzby/sluzby-ve-stanici/nymburk-hlavni-nadrazi.pdf>. [cit. 2025-05-04].
16. JINDŘICHOVÁ, Jana. Anketa cestujících Hradec Králové hl. n. Praha: SŽ Facility, 2024.
17. KORMAŇÁK, Michal a KOLÁŘOVÁ, Kateřina. Průzkum spokojenosti a potenciál dalšího rozvoje českých nádraží. Praha: IPSOS, 2021.
18. POLÁK, Jan a HUMHEJ, Jan. Hodnocení a názory veřejnosti ve vztahu k železniční stanici Praha hl. n. Praha: IPSOS, 2022.
19. Cestování veřejnou dopravou po městě a v regionu. Online. Nymburk. 2022. Dostupné z: <https://www.mesto-nymburk.cz/cestovani-verejnou-dopravou-po-meste-a-v-regionu/d-12212>. [cit. 2025-05-04].
20. Nymburské nádraží v novém, známe vítěze architektonické soutěže. Online. In: Správa železnic. 2025. Dostupné z: <https://www.spravazeleznic.cz/documents/50004227/159691728/Vizualizace+Nymburk+4/6f04fa48-7690-4dc5-b911-f92a5466bc8f?t=1691137389427>. [cit. 2025-05-04].

SEZNAM PŘÍLOH

PŘÍLOHA A: DOTAZNÍK PRO CESTUJÍCÍ V HRADCI KRÁLOVÉ.....65

PŘÍLOHA B: DOTAZNÍK PRO CESTUJÍCÍ V NYMBURCE68

PŘÍLOHA A: DOTAZNÍK PRO CESTUJÍCÍ V HRADCI KRÁLOVÉ

Dobrý den,

jmenuji se **Marek Pištora** a jsem studentem třetího ročníku na **Dopravní fakultě Jana Pernera, Univerzity Pardubice**. Ve spolupráci se **Správou železnic a Vlakemjednoduse.cz** zpracovávám **bakalářskou práci** na téma **Hodnocení služeb pro cestující v železničních stanicích**.

Průzkum má za úkol zjistit, jaké služby cestující v železniční stanici očekávají, zda pozitivně vnímají vliv modernizací a co by případně zlepšili.

Dotazník je zcela anonymní a slouží ke statistickému srovnání potřeb cestujících.

Děkuji za Váš čas.

Kolik Vám je let?

- do 15 let
- 16-25 let
- 26-40 let
- 41-65 let
- nad 66 let

Za jakým účelem železniční stanici nejčastěji využíváte?

- cesta do školy/práce
- pracovní schůzka
- služby ve městě (lékař, nákupy, kadeřnictví...)
- výlet/návštěva známých

Využíváte na nádraží nějakou komerční službu?

- ano
- ne

Jakou komerční službu nejčastěji využíváte?

- kavárna
 - pekařství
 - obchod
 - lékárna
 - trafika
 - jiné: _____
-

Jakým způsobem se do stanice dostáváte?

- pěšky
- na kole/koloběžce
- autem
- MHD
- linkovým autobusem
- taxi

Zdá se Vám stanice dobře dostupná?

velmi dobře dostupná

- 1 
- 2
- 3
- 4
- 5 

velmi špatně dostupná

Přijde Vám nádraží přehledné?

zcela přehledné

- 1 
- 2
- 3
- 4
- 5 

zcela nepřehledné

Jak hodnotíte informační systém na nádraží (dostupnost informací a přehlednost)?

velmi dobrý

- 1 
- 2
- 3
- 4
- 5 

nedostačující

Cestujete vlakem v zahraničí?

- ano
- ne

Pokud ano, chybí Vám v této stanici něco, co je v zahraničí samozřejmostí?

Vaše odpověď: _____

V současné době se železniční stanice modernizují. Vnímáte to pozitivně?

- ano
- ne

Pokud jste v předchozí otázce odpověděl/ -a "ano", co nejvíce na modernizacích oceňujete?

- čistota
- kvalitnější služby
- interiér
- informační systém
- přehlednost
- jiné: _____

PŘÍLOHA B: DOTAZNÍK PRO CESTUJÍCÍ V NYMBURCE

Dobrý den,

jmenuji se **Marek Pištora** a jsem studentem třetího ročníku na **Dopravní fakultě Jana Pernera, Univerzity Pardubice**. Ve spolupráci se **Správou železnic a Vlakemjednoduse.cz** zpracovávám **bakalářskou práci** na téma **Hodnocení služeb pro cestující v železničních stanicích**.

Průzkum má za úkol zjistit, jaké služby cestující v železniční stanici očekávají, zda pozitivně vnímají vliv modernizací a co by případně zlepšili.

Dotazník je zcela anonymní a slouží ke statistickému srovnání potřeb cestujících.

Děkuji za Váš čas.

Kolik Vám je let?

- do 15 let
- 16-25 let
- 26-40 let
- 41-65 let
- nad 66 let

Za jakým účelem železniční stanici nejčastěji využíváte?

- cesta do školy/práce
- pracovní schůzka
- služby ve městě (lékař, nákupy, kadeřnictví...)
- výlet/návštěva známých

Využíváte na nádraží nějakou komerční službu?

- ano
- ne

Jakou komerční službu nejčastěji využíváte?


- kavárna
- pekařství
- obchod
- trafika
- vyzvedávání zásilek

Jakým způsobem se do stanice dostáváte?

- pěšky
- na kole/koloběžce
- autem
- MHD
- linkovým autobusem
- taxi

Zdá se Vám stanice dobře dostupná?

velmi dobře dostupná

1 

2

3

4

5 

velmi špatně dostupná

Přijde Vám nádraží přehledné?

zcela přehledné

1 

2

3

4

5 

zcela nepřehledné

Jak hodnotíte informační systém na nádraží (dostupnost informací a přehlednost)?

velmi dobrý

1 

2

3

4

5 

nedostačující

Cestujete vlakem v zahraničí?

- ano
- ne

Pokud ano, chybí Vám v této stanici něco, co je v zahraničí samozřejmostí?

Vaše odpověď: _____

V současné době se železniční stanice modernizují. Vnímáte to pozitivně?

- ano
- ne

Pokud jste v předchozí otázce odpověděl/ -a "ano", co nejvíce na modernizacích oceňujete?

- čistota
- kvalitnější služby
- interiér
- informační systém
- přehlednost
- jiné: _____