



ČESKÉ VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ V PRAZE

Fakulta dopravní
Ústav letecké dopravy

**Vliv informovanosti na proces přípravy cestujících na bezpečnostní
kontrolu**
**Passenger Awareness Impact on Airport Security Screening
Processes**

Diplomová práce

Studijní program: Technika a technologie v dopravě a spojích

Studijní obor: Provoz a řízení letecké dopravy

Vedoucí práce: Lukáš Popek, MSc.

doc. Ing. Andrej Lališ, Ph.D.

Bc. Sabína Čižmáriková

Praha 2022



K621 **Ústav letecké dopravy**

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE (PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení studenta (včetně titulů):

Bc. Sabína Čižmáriková

Studijní program (obor/specializace) studenta:

navazující magisterský – PL – Provoz a řízení letecké dopravy

Název tématu (česky): **Vliv informovanosti na proces přípravy cestujících na bezpečnostní kontrolu**

Název tématu (anglicky): **Passenger Awareness Impact on Airport Security Screening Processes**

Zásady pro vypracování

Při zpracování diplomové práce se řiďte následujícími pokyny:

- Cílem práce je provést analýzu možností informování cestujících před bezpečnostní kontrolou na letištích v Evropě a vyhodnotit jejich dopad na různé typy cestujících.
- Stanovte požadavky na přípravu cestujících na bezpečnostní kontrolu dle evropské legislativy.
- Proveďte analýzu současných metod informování cestujících o průběhu bezpečnostní kontroly na letištích a stanovte kritéria pro jejich porovnání.
- Proveďte měření v provozu se zaměřením na vliv jednotlivých informací a metod informování na proces přípravy a průběhu bezpečnostní kontroly cestujících.
- Vyhodnoťte výsledky z měření a vytvořte doporučení pro informování různých typů cestujících.
- Navrhovaná řešení ověřte.



- Rozsah grafických prací: dle pokynů vedoucího práce
- Rozsah průvodní zprávy: minimálně 55 stran textu (včetně obrázků, grafů a tabulek, které jsou součástí průvodní zprávy)
- Seznam odborné literatury: L 17 - Bezpečnost - Ochrana mezinárodního civilního letectví před protiprávními činy
ACI - Guidelines for Passenger Services at European Airports, 2018
ACI - Smart Security Documents, 2019

Vedoucí diplomové práce: **Lukáš Popek, MSc**
doc. Ing. Andrej Lališ, Ph.D.

Datum zadání diplomové práce: **16. července 2021**
(datum prvního zadání této práce, které musí být nejpozději 10 měsíců před datem prvního předpokládaného odevzdání této práce vyplývajícího ze standardní doby studia)

Datum odevzdání diplomové práce: **30. listopadu 2022**
a) datum prvního předpokládaného odevzdání práce vyplývající ze standardní doby studia a z doporučeného časového plánu studia
b) v případě odkladu odevzdání práce následující datum odevzdání práce vyplývající z doporučeného časového plánu studia

doc. Ing. Jakub Kraus, Ph.D.
vedoucí
Ústavu letecké dopravy



prof. Ing. Ondřej Příbyl, Ph.D.
děkan fakulty

Potvrzuji převzetí zadání diplomové práce.

Bc. Sabína Čižmáriková
jméno a podpis studenta

V Praze dne..... 17. května 2022



Abstrakt

Letisková bezpečnostná kontrola je komplexným súborom viacerých procesov. S rastúcim dopytom po leteckej doprave sa zvyšujú nároky na úroveň zaistovanej bezpečnosti a komfort cestujúcich, s čím je spojené zvyšovanie efektivity týchto procesov. Toto zvýšenie je možné dosiahnuť okrem iného aj zvýšením informovanosti cestujúcich. Táto práca sa zaoberá analýzou informácií dostupných cestujúcim a metódami ich doručenia cestujúcim. Na základe merania v prevádzke letiska bola vyhodnotená miera informovanosti cestujúcich a najčastejšie zdroje informácií. Následne boli navrhnuté úpravy, ktoré ak by boli implementované, cestujúcim by boli doručené potrebné informácie vo vhodnom čase, čím by bolo dosiahnuté efektívnejšieho a rýchlejšieho procesu odbavenia. So zvýšením hodinovej priepustnosti stanoviska bezpečnostnej kontroly by navyše mohla ešte stúpnuť spokojnosť cestujúcich, ktorá má priamy i nepriamy dopad na generovanie zisku letiska.

Kľúčové slová: bezpečnostná kontrola, efektivita, informovanosť cestujúcich, letisko, metódy informovania



Abstract

Airport security control is a complex set of various processes. With a growing demand for air transport, the level requirements for the security and comfort of passengers are increasing, which is connected to the increasing efficiency of these processes. This improvement can be achieved by increasing passenger awareness, among other things. This thesis deals with the analysis of information available to passengers and the methods of its delivery. Based on the measurement of airport operation, the passenger level of awareness and the most common sources of information were evaluated. Subsequently, adjustments were proposed, which if implemented, would deliver the necessary information to passengers in the appropriate time, which would result in a more effective and faster security clearance process. Increasing the throughput of the security control point would potentially increase passenger satisfaction, which has both direct and indirect impacts on airport profit generation.

Keywords: security control, efficiency, passenger awareness, airport, methods of informing



Pod'akovanie

Z celého srdca ďakujem rodičom, sestre, ale i celej rodine a kamarátom za ich podporu a obrovskú trpezlivosť počas môjho štúdia. Rada by som tiež srdečne poďakovala vedúcemu tejto diplomovej práce Lukášovi Popkovi, MSc. za odborné vedenie, správne smerovanie a ochotu a flexibilitu pri poskytovaní konzultácií. Druhému vedúcemu doc. Ing. Andrejovi Lališovi, Ph.D. by som rada poďakovala odborný dozor.



Čestné prehlásenie

Prehlasujem, že som diplomovú prácu s názvom Vliv informovanosti na proces přípravy cestujících na bezpečnostní kontrolu vypracovala samostatně a použila k tomu úplný seznam citací použitých pramenů, které uvádžám v seznamu přiloženom k diplomovej práci.

Nemám závažný důvod proti užití tohoto školského díla v zmysle §60 Zákona č.121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon).

V Prahe dňa 30. novembra 2022

.....
Podpis

Obsah

Úvod	17
1 Legislatívny rámec civilného letectva v oblasti bezpečnostných kontrol	17
1.1 Medzinárodná legislatíva	17
1.2 Európska legislatíva	17
1.2.1 Vykonávacie Nariadenie Komisie (EÚ) 2015/1998	18
1.3 Národná legislatíva Českej republiky	23
1.4 Prehľad legislatívne stanovených požiadaviek na bezpečnostnú kontrolu cestujúcich a ich príručnej batožiny	23
2 Proces informovania cestujúcich	26
2.1 Kľúčové časti procesu informovania cestujúcich	26
2.2 Optimálny proces informovania cestujúcich	28
3 Analýza súčasných metód informovania cestujúcich o priebehu bezpečnostnej kontroly	31
3.1 Po nákupe letenky	31
3.2 Pri balení batožiny a pri finalizácii príprav na odlet	36
3.3 Online Check-in	39
3.4 Počas cesty na letisko	45
3.5 Po príchode na letisko	50
3.6 Po príchode k check-in priehradke	52
3.7 Stanovisko bezpečnostnej kontroly	58
3.8 Prehľad informačných metód používaných určitými európskymi letiskami	65
4 Stanovenie kritérií na porovnávanie jednotlivých informačných metód	71
5 Meranie vplyvu informovanosti cestujúcich na proces prípravy na bezpečnostnú kontrolu v prevádzke	72
5.1 Zoznam otázok z použitého dotazníku	72
5.2 Všeobecné informácie získané z dotazníkového šetrenia	75
5.3 Dáta získané na základe spustenia alarmu na osobe	84

5.3.1 Topánky ako dôvod spustenia alarmu	85
5.3.1.1 Zhodnotenie súčasnej situácie v oblasti topánok a návrh riešenia	86
5.3.2 Prítomnosť zabudnutého predmetu ako dôvod spustenia alarmu	87
5.3.2.1 Zhodnotenie súčasnej situácie v oblasti zabudnutého predmetu a návrh riešenia	89
5.3.3 Súčasť oblečenia ako dôvod spustenia alarmu	90
5.3.3.1 Zhodnotenie súčasnej situácie v oblasti súčasti oblečenia a návrh riešenia	91
5.4 Dáta získané na základe dodatočnej kontroly príručnej batožiny cestujúceho	92
5.4.1 Tekutiny	93
5.4.1.1 Zhodnotenie súčasnej situácie v oblasti tekutín a návrh riešenia	96
5.4.2 Elektronika	99
5.4.2.1 Zhodnotenie súčasnej situácie v oblasti elektroniky a návrh riešenia	100
6 Prepojenie výsledkov získaných z merania s už stanovenými kritériami na porovnanie jednotlivých informačných metód	102
6.1 Zhodnotenie prepojenia merania v prevádzke so stanovenými kritériami	105
7 Záver	106
Zoznam použitej literatúry	107
Prílohy	111

Zoznam obrázkov

Obrázok 1 - Grafické znázornenie kľúčových častí procesu informovania cestujúcich [13].	26
Obrázok 2 - Grafické znázornenie rozšírenia kľúčových častí procesu informovania cestujúcich [13]	30
Obrázok 3 - Rozdelenie povolených a zakázaných predmetov na webstránke spoločnosti Ryanair [15].	31
Obrázok 4 - FAQs na webstránke spoločnosti Ryanair rozdelené do kategórií [21].	34
Obrázok 5 - Rozbaľovacie menu kategórie „Než poletíte“ [22]	34
Obrázok 6 - Pokračovanie rozbaľovacieho menu kategórie „Než poletíte“ [22].	35
Obrázok 7 - Rozbaľovacie menu dostupné na webových stránkach pražského letiska [24].	37
Obrázok 8 - Piktogramy zakázaných predmetov na stránkach pražského letiska [25].	38
Obrázok 9 – Pripomienka spoločnosti Ryanair na vykonanie online registrácie na let	39
Obrázok 10 - Webové rozhranie spoločnosti Ryanair na začatie online registrácie na let	40
Obrázok 11 - Výber letu na online registráciu	40
Obrázok 12 - Potvrdenie o prečítaní a porozumení určitým podmienkam prepravy spoločnosťou Ryanair	41
Obrázok 13 - Detailný zoznam nebezpečného tovaru a zakázaných predmetov z webstránky spoločnosti Ryanair.	42
Obrázok 14 - Grafické zobrazenie možnosti Check-in v mobilnej aplikácii spoločnosti Ryanair.	43
Obrázok 15 - Detailný zoznam nebezpečného tovaru a zakázaných predmetov z mobilnej aplikácie spoločnosti Ryanair	44
Obrázok 16 - Informácie zobrazené po vykonaní online check-in v mobilnej aplikácii spoločnosti Ryanair	45
Obrázok 17 - Informačná tabuľa umiestnená v podchode pražského metra	46
Obrázok 18 - Video Jak na bezproblémový odlet z webových stránok pražského letiska [26]	47
Obrázok 19 - Infografika použitá vo videu Jak na bezproblémový odlet [27].	49
Obrázok 20 - Obrazovky umiestnené v Termináli 2 pražského letiska	50
Obrázok 21 - Informačný stánok s informačnými letákmi	51
Obrázok 22 - Vitrína s niektorými ukážkovými zakázanými predmetmi	52
Obrázok 23 - Informácie k bezpečnostnej kontrole umiestnené na priehradke odbavenia.	53
Obrázok 24 - TV obrazovky nad priehradkou odbavenia s informáciami k preprave tekutín	54
Obrázok 25 - Detail TV obrazoviek s informáciami k preprave elektroniky	54
Obrázok 26 - Maketa pracovníka informácií	55
Obrázok 27 - Samoobslužné kiosky na pražskom letisku.	56

Obrázok 28 - Detail obrazovky samoobslužného kiosku	57
Obrázok 29 - Stanovisko samoobslužného odovzdania podanej batožiny	58
Obrázok 30 - Informačná tabuľa umiestnená v čakacom rade na bezpečnostnú kontrolu	59
Obrázok 31 - Informačné bannery umiestnené v čakacom rade	60
Obrázok 32 - Miesto vyhradené na prípravu cestujúcich na bezpečnostnú kontrolu	61
Obrázok 33 - Detail infografiky umiestnenej na prípravnom stole	62
Obrázok 34 - Ďalší typ miesta vyhradeného na prípravu cestujúcich na bezpečnostnú kontrolu	63
Obrázok 35 - Miesto v SRA určené na znovu naplnenie fliaš pitnou vodou	63
Obrázok 36 - Stanovisko automatizovanej bezpečnostnej kontroly na Termináli 2	64
Obrázok 37 - Informácia k nedeklarovaným tekutinám	65
Obrázok 38 - Priestor čakacieho radu na letisku v Lisabone	67
Obrázok 39 - Infografika pred vstupom do čakacieho radu na letisku v Bratislave	68
Obrázok 40 - Infografika na stanovisku kontroly na letisku v Nice	69
Obrázok 41 - Pokračovanie infografiky na stanovisku kontroly na letisku v Nice	69
Obrázok 42 - Infografika využívaná na letisku v LHR v Londýne	70
Obrázok 43 - Infografika k deklarácií tekutín zverejnená letiskom Londýn Luton [38]	98
Obrázok 44 - Infografika k deklarovaniu tekutín používaná pražským letiskom [25]	99
Obrázok 45 - Autorkin náčrt možného grafického spracovania samolepiek do debničiek	101

Zoznam tabuliek

Tabuľka 1 - Prehľad informačných metód používaných niektorými európskymi letiskami ...	66
Tabuľka 2 - Úplný prehľad jazykového zastúpenia respondentov	76
Tabuľka 3 - Komplexný prehľad cestujúcich kontrolovaných kvôli zabudnutému predmetu	89
Tabuľka 4 - Komplexný prehľad cestujúcich kontrolovaných kvôli súčasťi oblečenia	91
Tabuľka 5 - Komplexný prehľad cestujúcich, ktorí nedeklarovali tekutiny a ich batožina bola kontrolovaná kvôli prítomnosti tekutín	94
Tabuľka 6 - Komplexný prehľad cestujúcich, ktorí deklarovali tekutiny a ich batožina bola kontrolovaná kvôli prítomnosti tekutín	96
Tabuľka 7 - Komplexný prehľad cestujúcich, ktorí deklarovali elektroniku a ich batožina bola kontrolovaná kvôli prítomnosti elektroniky	100
Tabuľka 8 – Zhodnotenie informačných metód používaných na pražskom letisku s ohľadom na stanovené kritériá	103

Zoznam grafov

Graf 1 – Podiel kategórií cestujúcich z dotazníku	75
Graf 2 – Jazykové rozdelenie respondentov	75
Graf 3 – Počet absolvovaných ciest lietadlom do roka	76
Graf 4 – Počty kategorizovaných, cestujúcich max. 1-krát do roka	77
Graf 5 – Počty kategorizovaných, cestujúcich 2 až 4-krát do roka	77
Graf 6 – Počty kategorizovaných, cestujúcich min. 5-krát do roka	78
Graf 7 – Spôsob nákupu letenky na daný let	79
Graf 8 – Prehľad všeobecnej znalosti postupov a procesov bezpečnostnej kontroly	80
Graf 9 - Kategorizovaní cestujúci, ktorí mali znalosť o procese bezpečnostnej kontroly	80
Graf 10 - Kategorizovaní cestujúci, ktorí mali čiastočnú znalosť o procese bezpečnostnej kontroly	81
Graf 11 - Kategorizovaní cestujúci, ktorí proces bezpečnostnej kontroly nepoznali	81
Graf 12 – Pôvod vopred získaných informácií k bezpečnostnej kontrole	83
Graf 13 - Hodnotenie celkovej spokojnosti cestujúcich s absolvovanou bezpečnostnou kontrolou	84
Graf 14 - Dôvody spustenia alarmu na osobe pri prechode rámovým detektorom kovov ...	85
Graf 15 - Dôvody kontroly príručnej batožiny cestujúceho	93

Zoznam skratiek a značiek

Skratka	Anglický význam	Slovenský význam
ACS	Auto Clear Software	Softvér automatického vyhodnocovania
AJ	English language	Anglický jazyk
Á	Yes	Áno
BTS	Bratislava Airport	Letisko Bratislava
CDG	Paris Charles de Gaulle Airport	Letisko Charlesa de Gaulla v Paríži
CK	Travel agency	Cestovná kancelária
CZ	Czech language	Český jazyk
Č	A partial knowledge	Čiastočná znalosť
ČC	Frequent travel	Časté cestovanie
ČR	Czech Republic	Česká republika
ČSA	Czech Airlines	České aerolinie
ECAC	European Civil Aviation Conference	Európska konferencia civilného letectva
EDS	Explosive Detection System	Systém detekcie výbušnín
EP	European Parliament	Európsky parlament
ES	European Communities (EC)	Európske spoločenstvo
ETD	Explosive Trace Detection	Stopová detekcia výbušnín
EÚ	European Union	Európska únia
FAQs	Frequently Asked Questions	Často kladené otázky
HHMD	Handheld Metal Detection	Ručný detektor kovov
CHI	Check-in	Priehradka odbavenia
ICAO	International Civil Aviation Organization	Medzinárodná organizácia civilného letectva
ILL	Airport Information Flyer	Informačný leták letiska
INFČR	Infographics in the queue management	Infografika v čakacom rade
J	Individual	Jednotlivec

LAGs	Liquids, Aerosols, Gels	Tekutiny, aerosóly, gély
LHR	London Heathrow Airport	Letisko Londýn Heathrow
LIS	Lisbon Airport	Letisko Lisabon
LS	Airline	Letecká spoločnosť
M	To have (a knowledge)	Mať (znalosť)
N	No	Nie
NBP	National Safety and Security Program	Národný bezpečnostný program
NCE	Nice Airport	Letisko Nice
OTA	Online Travel Agency	Online cestovná kancelária
P	Couple	Pár
PBK	Security Officer	Pracovník bezpečnostnej kontroly
PDF	Portable Document Format	Prenosný formát dokumentu
PMI	Palma de Mallorca Airport	Letisko Palma de Malorka
PRG	Prague Airport	Letisko Praha
QR	Quick Response (code)	Kód na rýchle dekódovanie
R	Family with children	Rodina s deťmi
RP	Reservation portal	Rezervačný portál
S	Group	Skupina
SED	Shoe Explosive Detection	Detekcia výbušnín v obuvi
SMD	Shoe Metal Detection	Detekcia kovu v obuvi
SRA	Security Restricted Area	Vyhradený bezpečnostný priestor letiska
STEB	Security Tamper Evident Bag	Vrecko na prepravu tovaru zakúpeného v bezcolnej zóne
TEK	Not having some knowledge about LAGs declaration	Nemať nejakú znalosť o deklarovaní tekutín
TVČR	TV screens in the queue management	TV obrazovky v čakacom rade
TVCHI	TV screens at the check-in point	TV obrazovky nad priehradkou odbavenia
ÚCL	Civil Aviation Authority	Úrad pre civilné letectvo

VIE	Vienna Airport	Letisko Viedeň
WL	Airport website	Webové stránky letiska
WLS	Airline website	Webové stránky leteckej spoločnosti
WTMD	Walk Through Metal Detector	Rámový detektor kovov
YT	YouTube	YouTube
ZAM	Employer	Zamestnávateľ

Úvod

Letecká doprava momentálne zažíva znovuzrodenie po dlhom období pandémie Covid-19, kedy jej využívanie vzhľadom na nespočetné množstvo zavedených opatrení značne kleslo. Toto obdobie útlmu mnoho letísk využilo napríklad na rôzne prestavby za účelom očakávaného návratu cestujúcich po skončení protipandemických opatrení. Prudký nárast cestujúcich bol teda predpokladaný, a tak sa venovala pozornosť zavádzaniu nových technológií na zvýšenie celkovej efektivity prevádzky týchto letísk. Úprava už zavedených systémov prebiehala taktiež, avšak nie v takom rozsahu. Táto práca sa preto venuje práve úprave už zavedených systémov a postupov, konkrétne v oblasti Ochrany civilného letectva pred protiprávnymi činmi (ang. Security), ktorá je jednou z dvoch odvetví riešiacich leteckú bezpečnosť. Tým druhým odvetvím je Prevádzková bezpečnosť (ang. Safety).

Zvyšovanie efektivity bezpečnostnej kontroly na letisku pri súčasnom znižovaní nákladov je snahou každého letiska. Zabezpečenie doručenia potrebných informácií cestujúcim vo vhodnom čase, môže výrazne ovplyvniť efektivitu odbavovacieho procesu a s tým spojenú rýchlosť tohto procesu. Od toho sa zase odvíja celková spokojnosť cestujúcich, ktorá ak je vysoká, letisku môže generovať zisk. V súčasnej dobe sa na informovanie cestujúcich využíva obrovské množstvo metód, a preto je potrebné tieto metódy zhodnotiť a vybrať z nich len tie naozaj funkčné.

V tejto diplomovej práci je spracovaná letecká legislatíva v oblasti Ochrany civilného letectva pred protiprávnymi činmi, na ktorej základe boli v bodoch stanovené požiadavky na bezpečnostnú kontrolu cestujúcich a ich príručnej batožiny. Tieto požiadavky boli následne zasadené do časových okien odbavovacieho procesu, aby bolo ujasnené, kedy má cestujúci dostať aké informácie. Následne bola porovnaná súčasná situácia s týmto nastaveným optimálnym procesom informovania cestujúcich.

Praktická časť tejto práce pozostávala z vytvorenia dotazníka a následného merania miery informovanosti cestujúcich o procesoch bezpečnostnej kontroly v prevádzke na Letisku Václava Havla v Prahe v Českej republike. Výstupom z tohto merania je návrh úpravy zavedených metód informovania cestujúcich a ich zasadenie do vhodného časového okna.

Cieľom tejto práce je teda vykonanie analýzy možností informovania cestujúcich pred bezpečnostnou kontrolou a vyhodnotenie ich dopadu na cestujúcich.

1 Legislatívny rámec civilného letectva v oblasti bezpečnostných kontrol

Ochrana letu pred protiprávnymi činmi (ang. Security) je definovaná ako národnou, tak európskou a medzinárodnou legislatívou, keďže preprava cestujúcich za úplatu prebieha nielen vnútroštátne, ale hlavne medzinárodne, prípadne interkontinentálne. V nasledujúcich podkapitolách budú priblížené jednotlivé legislatívne požiadavky na bezpečnostnú kontrolu cestujúcich a ich batožiny, zoradené od medzinárodných, ktoré sú nadradené európskym a národným.

1.1 Medzinárodná legislatíva

Medzinárodná legislatíva sa začala vyvíjať na základe viacerých medzinárodných dohovorov, ktoré sa neskôr stali aj podkladmi pre ďalšie dohody. Vzhľadom na zameranie tejto diplomovej práce je vhodné spomenúť Dohovor o medzinárodnom civilnom letectve, tiež nazývaný Chicagský dohovor, ktorým sa vlády 52 krajín dohodli na určitých zásadách na zabezpečenie bezpečného rozvoja leteckej dopravy. Chicagský dohovor bol podpísaný 7. decembra 1944 a sa stal základom pre vznik Medzinárodnej organizácie civilného letectva (ICAO) 4. apríla 1947. [1]

Táto organizácia je riadená vládami v 193 krajinách na podporu globálnej politiky leteckej dopravy a tiež spolupráce ako v administratívnej, tak napríklad aj v inovačnej oblasti. Snaha o súlad medzinárodných požiadaviek a postupov v oblasti civilného letectva je taktiež jednou z jej priorít. Okrem základného dohovoru je vydaných 19 dodatkov – ang. Annexes, ktoré sú zamerané vždy na inú oblasť. [2, 3]

Medzinárodne platné Annexes sú podkladmi pre české letecké predpisy rady L, čo znamená, že Annex 17 – Security je teda podstatou českého leteckého predpisu L17 Bezpečnosť – Ochrana medzinárodného civilného letectví před protiprávními činy. Annex 17 stanovuje všeobecné povinnosti členským štátom, leteckým dopravcom a prevádzkovateľom letísk ohľadom vykonávania bezpečnostnej kontroly cestujúcich a ich batožiny, avšak bez špecifikácie postupov a metodiky.

1.2 Európska legislatíva

Európske zákony a nariadenia je povinný rešpektovať každý z 27 členských štátov Európskej únie (EÚ). [4]

Európsky parlament (EP) a Rada Európskej únie (ES), orgány zákonodarnej moci, vydávajú nariadenia, ktoré sú neskôr ďalej rozpracované. Vhodné je spomenúť Nariadenie EP a Rady

(ES) č. 300/2008, ktoré stanovuje spoločný základný právny rámec, teda spoločné normy ochrany civilného letectva pred protiprávnymi činmi na úrovni EÚ. Nariadenie Komisie (EÚ) č. 1254/2009 povoľuje členským štátom sa odchyliť od spoločných základných noriem v prípade stanovenia alternatívnych bezpečnostných opatrení. Vykonávacie nariadenie Komisie (EÚ) 2015/1998 je dokument nastavujúci konkrétne bezpečnostné opatrenia pre subjekty, ktorým vyplývajú povinnosti z Nariadenia č.300/2008 alebo národnej legislatívy. Rozhodnutie Komisie (EÚ) C(2015)8005 stanovuje podrobné opatrenia na vykonávanie bezpečnostných opatrení a charakterizuje udeľovanie výnimiek. [5]

Európska konferencia civilného letectva (ECAC) zodpovedá za dokument Doc. 30, Part II. zaoberajúci sa ochranou letectva pred protiprávnymi činmi a zhrňajúci základné bezpečnostné opatrenia ako na vnútroštátnej úrovni, tak na úrovni letísk. Tento dokument takisto reguluje aj oblasti, ktoré nerieši ICAO. Niektoré odporúčania ICAO teda ECAC prehlasuje za záväzné pravidlá. [6]

1.2.1 Vykonávacie Nariadenie Komisie (EÚ) 2015/1998

Vykonávacie Nariadenie Komisie (EÚ) 2015/1998 z 5. novembra 2015, ktorým sa stanovujú podrobné opatrenia na vykonávanie spoločných základných noriem bezpečnostnej ochrany letectva, je kľúčovým dokumentom špecifikácie procesov bezpečnostnej kontroly. Text spracovaný v tejto podkapitole vychádza z tohto dokumentu, ktorého celé znenie je uvedené ako 7. zdroj.

Z prvej časti nariadenia sa dozvedáme, že osoba, ktorá chce vstúpiť do vyhradených bezpečnostných priestorov (SRA), tak môže urobiť len v prípade, že sa preukáže platným palubným lístkom alebo jeho ekvivalentom. Existujú ďalšie oprávnenia vstupu, avšak my sa v tejto práci zaoberáme iba bežnými cestujúcimi. Platnosť palubného lístka musí byť overená ešte pred hranicou SRA, aby bolo zabránené neoprávneným osobám vstúpiť do tohto priestoru. Miesta vstupu do SRA sa kontrolujú buď pomocou elektronického systému, umožňujúceho vstup jednej osoby alebo prostredníctvom oprávnených osôb kontrolujúcich tento vstup.

Druhá časť nariadenia sa zaoberá Vymedzenými priestormi letiska a tretia časť Bezpečnosťou lietadiel, ktoré však nie sú predmetmi tejto práce.

Opatrenia stanovené vo štvrtej kapitole tohto nariadenia, pojednávajúcej o cestujúcich a príručnej batožine, zabezpečuje orgán, prevádzkovateľ letiska, letecký dopravca alebo iný zodpovedný subjekt v súlade s vnútroštátnym programom bezpečnostnej ochrany civilného letectva, ako je uvedené v článku 10 Nariadenia (ES) č. 300/2008. V tejto kapitole je ďalej definovaná detekčná kontrola. Jeden z bodov tejto kapitoly stanovuje nutnosť vyzlečenia



vrchných odevov cestujúcich, kabátov a bünd, ktoré sú podrobené detekčnej kontrole ako príručná batožina. Ďalší z bodov určuje, že detekčná kontrola cestujúcich s cieľom zaistiť, aby cestujúci pri sebe nemal zakázané predmety, musí byť vykonaná jednou z nasledujúcich metód: ručnou prehliadkou osoby, prechodom cez rámový detektor kovov (WTMD), psami vycvičenými na detekciu výbušnín, zariadením na stopovú detekciu výbušnín (ETD), bezpečnostnými skenermi nevyužívajúcimi ionizujúce žiarenie, zariadením ETD v kombinácii s ručným detektorom kovov (HHMD), zariadením na detekciu kovu v obuvi (SMD) alebo zariadením na detekciu výbušnín v obuvi (SED). Ak by pracovník bezpečnostnej kontroly nedokázal určiť, či cestujúci pri sebe zakázané predmety nemá, vstup cestujúceho do SRA by bol zamietnutý. V prípade spustenia výstražného signálu na WTMD je nutné zistenie príčiny spustenia. Ručná prehliadka osoby za účelom zaistenia neprítomnosti zakázaných predmetov teda musí byť vykonaná, nakoľko kontrola pomocou HHMD ju nenahrádza a HHMD sa používa len ako doplnkový prostriedok kontroly. Ak osoba cestuje so živým zvieratkom, i ono musí byť podrobené detekčnej kontrole, a to buď ako cestujúci, alebo ako príručná batožina. Existujú kategórie cestujúcich, kedy príslušný orgán stanovil, že sa môžu podrobovať detekčnej kontrole zvláštnym postupom alebo majú celkovú výnimku. ETD, SMD, SED a cvičené detekčné psy sa používajú len ako doplnkové spôsoby kontroly.

V prípade používania skeneru je podľa nariadenia nutné zabezpečiť, aby bezpečnostné skenery neukladali, neuchovávali, nekopírovali, netlačili a nemohli spätne vyhľadať jeho zobrazenia. Tieto zobrazenia je možné uchovávať len po dobu ich analýzy príslušným pracovníkom bezpečnostnej kontroly. Tento pracovník však musí sedieť v oddelenom priestore, z ktorého cestujúceho, podrobujúceho sa kontrole, nevidí. V priestore analýzy taktiež nemôže byť prístupné iné zariadenie schopné zaznamenávať zobrazenia. Nutné je zabezpečenie anonymity kontrolovanej osoby. Táto osoba môže dokonca požadovať, či analýzu zobrazenia jeho tela vykoná muž alebo žena. Zobrazenie zároveň nemôže podporovať identifikáciu tváre cestujúceho. Ak cestujúci nesúhlasí s podrobením sa kontrole skenerom, musí byť využitá alternatívna metóda, zahŕňajúca aspoň ručnú prehliadku osoby. ETD a HHMD môžu byť použité, len ak bezpečnostný pracovník uváži, že ručná prehliadka je nežiaduca alebo neúčinná. V prípade spustenia výstražného signálu skenera je potrebné zistiť príčinu. Cestujúci musí byť vopred informovaný o používanej technológii a o možnosti nepodrobenia sa kontrole skenerom.

Nariadenie ďalej v podkapitolách o detekčnej kontrole príručnej batožiny stanovuje, že prenosné počítače a iná väčšia spotrebná elektronika musia byť vyložené z príručnej batožiny a podrobené kontrole samostatne, ak nebude použité zariadenie systémov detekcie



výbušnín (EDS) splňajúce určitú normu. Rovnako stanovuje, že tekutiny, aerosóly a gély (LAGs) musia byť takisto vybrané z príručnej batožiny a oddelene podrobené kontrole, ak nie je použité detekčné zariadenie, ktoré LAGs dokáže kontrolovať vo vnútri batožiny. Pre upresnenie skupina LAGs zahŕňa: pasty, krémy, zmesi tekutiny a pevnej látky, a obsah nádob pod tlakom, čo je napríklad zubná pasta, gél na vlasy, tekutá kozmetika, voňavka, pena na holenie, nápoje, polievky, sirupy a iné predmety podobnej konzistencie. Ak sú teda LAGs vytiahnuté z batožiny, cestujúci predkladá všetky LAGs v samostatných nádobách do objemu 100 ml vrátane, umiestnené v priehľadnom plastovom opätovne uzatvárateľnom vrecku s objemom maximálne 1 liter. Toto vrecko musí byť úplne zatvorené a jeho obsah sa do neho musí bez problémov zmestiť. Ak sú LAGs prenášané s dodržaním uvedeného, sú oslobodené od detekčnej kontroly použitím zariadenia na detekciu tekutých výbušnín. Cestujúci musí tiež predložiť aj ostatné prítomné LAGs. Orgány, letiská a letecké spoločnosti musia cestujúcim poskytovať informácie o kontrole všetkých LAGs. Špecifickou skupinou sú LAGs nadobudnuté v priestoroch letiska (napr. duty-free obchody) alebo paluby lietadla, ktoré musia byť zapečatené v neporušených bezpečnostných taškách (STEB) obsahujúcich aj doklad o zakúpení. LAGs nevyhnutné pre použitie počas letu zo zdravotných dôvodov alebo kvôli iným osobitným požiadavkám na stravovanie, napr. dojčenská výživa musia byť tiež podrobené detekčnej kontrole. Príslušný orgán však môže stanoviť kategórie LAGs, ktoré budú od detekčnej kontroly oslobodené alebo podrobené zvláštnemu detekčnému postupu.

Po vyňatí vyššie zmieneného z príručnej batožiny sa jej detekčná kontrola vykonáva minimálne jednou z týchto metód: ručnou prehliadkou, röntgenovým zariadením, EDS, psami na detekciu výbušnín v kombinácii s ručnou prehliadkou alebo ETD. Ak by pracovník bezpečnostnej kontroly nedokázal určiť prítomnosť zakázaných predmetov, batožina by musela byť znovu podrobená detekčnej kontrole alebo by nebola povolená k preprave.

Ručná prehliadka príručnej batožiny je dôkladnou manuálnou kontrolou jej obsahu a vykonáva sa s cieľom zabezpečiť, aby nebola preukázaná prítomnosť zakázaných predmetov. Zoznam zakázaných predmetov nepovolených v SRA alebo na palube lietadla je kompletne uvedený v Dodatku 4-C k Vykonávacieho Nariadenia Komisie (EÚ) 2015/1998 a obsahuje:

a) Palné a strelné zbrane a iné prostriedky na vystrelenie náboja: všetky druhy strelných zbraní (pištole, revolvery, pušky, brokovnice), hračkárske zbrane, repliky a napodobeniny strelných zbraní zameniteľné so skutočnými, súčiastky strelných zbraní s výnimkou teleskopických zameriavacích zariadení, zbrane na stlačený vzduch a CO₂ (pištole, pušky



s nábojmi, ako sú plastové či kovové diabolky a broky), signálne a štartovacie pištole, luky, kuše, šípy, zbrane vystreľujúce harpúny a oštepky, praky a katapulty.

b) Omračovacie zariadenia: spôsobujúce šoky (omračujúce pištole, tasery, omračujúce obušky), na omráčenie zvierat (jatočné pištole), obsahujúce ochromujúce a znehybňujúce chemické látky alebo plyny (koreninové spreje, slzný plyn, chemické spreje a spreje na odpudenie zvierat).

c) Predmety s ostrým hrotom alebo ostrou hranou: určené na sekanie (sekery, sekerky, sekáčiky), nástroje na drvenie a sekanie ľadu, žiletky, orezávacie nože, nože s čepeľou dlhšou ako 6 cm, nožnice s ostrím dlhším ako 6 cm od čapu, nástroje bojových umení s hrotom alebo ostrím, meče a šable.

d) Pracovné nástroje: sochory, vrtáky a vŕtacie korunky, prenosné vŕtačky na batérie, nástroje s ostrím alebo vretenom dlhším ako 6 cm (skrutkovače, dláta), píly, prenosné píly na batérie, spájkovacie lampy, svorkovačky, klincovačky.

e) Tupé nástroje: bejzbalové a softbalové pálky, palice a obušky (kyjaky, obušky s olovenou hlavnicou, policajné obušky), nástroje bojových umení.

f) Výbušniny a zápalné látky a zariadenia: munície, výbušné hlavice, detonátory a rozbušky, repliky alebo napodobeniny výbušných zariadení, míny, granáty, iné vojenské výbušné materiály, ohňostroje a iná pyrotechnika, dymotvorné nádoby a zásobníky, dynamit, pušný prach a plastické trhaviny.

Letecký dopravca musí zabezpečiť, aby boli všetci cestujúci o zakázaných predmetoch informovaní ešte pred absolvovaním bezpečnostnej kontroly.

Výnimky sú povolené, ak by bol letecký dopravca informovaný o cestujúcom a skutočnosti, že tento cestujúci má takýto predmet pri sebe ešte pred nástupom do lietadla a zároveň by príslušný orgán súhlasil s vyššie spomenutým, a ak by zároveň boli dodržané platné bezpečnostné predpisy.

Ak sa na kontrolu príručnej batožiny používa röntgenové alebo EDS zariadenie, jednotlivé zobrazenia sú vyhodnocované buď pracovníkom bezpečnostnej kontroly zvlášť alebo analyzované pomocou softvéru automatického vyhodnocovania (ACS). Každý prípad spustenia výstražného signálu musí byť vyriešený pracovníkom bezpečnostnej kontroly. Ak sa v príručnej batožine nachádza predmet s vysokou hustotou, ktorý by zhoršoval čitateľnosť záznamu, tento predmet musí byť z príručnej batožiny vyťahovaný, podrobený



kontrole samostatne a batožina bez predmetu musí byť skontrolovaná opätovne. V prípade prítomnosti veľkých elektrických spotrebičov je postup rovnaký. Psy na detekciu výbušnín a ETD sú používané len ako doplnkové metódy detekčnej kontroly. Príslušný orgán má právomoc stanoviť kategórie príručnej batožiny, ktoré budú buď z objektívnych dôvodov podrobené zvláštnej detekčnej kontrole, alebo naopak majú výnimku z tejto kontroly.

Toto nariadenie ďalej opisuje detekčnú kontrolu podanej batožiny. Tá môže byť kontrolovaná ručnou prehliadkou, röntgenovým zariadením, EDS zariadením, ETD zariadením alebo psami na detekciu výbušnín, a to buď samostatne jednou z uvedených metód alebo ich kombináciou.

Z praxe vieme, že prioritne je vykonávaná kontrola röntgenovým zariadením, kedy však v batožine nemôže byť prítomný predmet, ktorého hustota by zhoršila schopnosť analyzovať jej ďalší obsah. Vtedy by bolo nutné použiť aj inú doplnkovú metódu. Toto platí rovnako aj v prípade použitia EDS zariadenia. Detekčná kontrola zariadením ETD prebieha nielen ako analýza vzoriek z vnútorného obsahu batožiny, ale aj z jej vonkajšku. Výnimky alebo zvláštne postupy kontroly podanej batožiny môžu byť stanovené príslušným orgánom. Ak by pracovník bezpečnostnej kontroly nedokázal určiť prítomnosť zakázaných predmetov v podanej batožine, táto batožina by nebola povolená k preprave alebo by musela byť podrobená dodatočnej detekčnej kontrole. Aby sa zabezpečilo, že žiadne zakázané predmety v podanej batožine nebudú dodatočne vložené do podanej batožiny alebo žiadne zakázané predmety v SRA alebo na palube lietadla nebudú prenesené z podanej batožiny do SRA alebo na palubu lietadla, cestujúcim nemôže byť umožnený prístup k už skontrolovanej podanej batožine. Ak je to nutné, cestujúcemu je prístup k skontrolovanej podanej batožine umožnený v prípade, že je to jeho vlastná batožina a je neustále pod dozorom. Pre úplnosť je dôležité uviesť, že predmetmi zakázanými v podanej batožine sú: výbušniny a zápalné látky a zariadenia vrátane munície, výbušných hlavíc, detonátorov a rozbušiek, mín, granátov, iných vojenských materiálov, ohňostrojov a inej pyrotechniky, dymotvorných nádob a zásobníkov, dynamitu, pušného prachu a plastických trhavín.

V tejto kapitole je tiež dôležité spomenúť identifikáciu podanej batožiny, ktorú toto nariadenie takisto zakotvuje. Letecký dopravca musí počas nástupu do lietadla (ang. Boarding) zabezpečiť, aby sa cestujúci preukázal platnou palubnou vstupenkou alebo jej ekvivalentom spárovaným s podanou batožinou. Letecký dopravca má tiež zodpovednosť zaviesť postup na identifikáciu podanej batožiny cestujúcich, ktorí neodletia, pretože nenastúpili na palubu alebo opustili lietadlo pred odletom. Podaná batožina, ktorá by nebola spárovaná s cestujúcim sa považuje za nesprevádzanú a letecký dopravca musí zabezpečiť jej



identifikáciu alebo detekčnú kontrolu na povolenie leteckou prepravou. Ak by batožina bola nesprevádzanou z iného dôvodu, musí byť z lietadla vyložená a pred znovu naložením opäť podrobená detekčnej kontrole.

1.3 Národná legislatíva Českej republiky

Česká republika ako jeden z členských štátov EÚ sa odvoláva na európsku legislatívu popísanú v predošlej podkapitole. Ochrana civilného letectva je v ČR navyše regulovaná Zákonom č. 49/1997 Sb., o civilním letectví a o změně a doplnění zákona č. 455/1991 Sb. o živnostenském podnikání, konkrétne jeho ôsmou časťou, pojednávajúcou o ochrane civilného letectva pred protiprávnymi činmi. Z tejto časti je kvôli zameraniu tejto diplomovej práce dôležité spomenúť paragrafy 85b - Obecná povinnosť k ochrane civilného letectví před protiprávními činy, 85c - Příkazy k zajištění ochrany civilního letectví před protiprávními činy, 85d - Obecné ustanovení o detekční kontrole osob a 92a - Přestupky na úseku zajištění ochrany civilního letectví před protiprávními činy. 1. februára 2015 vošiel v platnosť Zákon č. 127/2014 Sb., ktorým sa správna agenda ochrany civilného letectva pred protiprávnymi činmi previedla z pôsobnosti Ministerstva dopravy ČR do pôsobnosti Úřadu pro civilní letectví (ÚCL). [8, 9]

ÚCL vydáva Národní bezpečnostní program (NBP), Národní program bezpečnostního výcviku, Národní program řízení kvality bezpečnostních opatření k ochraně civilního letectví České republiky před protiprávními činy a Letecký předpis L17 – Bezpečnost – Ochrana mezinárodního civilního letectví před protiprávními činy, ktorým sú aplikované štandardy a odporúčania ICAO Annex 17. [10, 11]

Národná legislatíva je ešte ďalej upravená letiskovými predpismi, ako je napríklad Bezpečnostní program letiště. [12]

1.4 Prehľad legislatívne stanovených požiadaviek na bezpečnostnú kontrolu cestujúcich a ich príručnej batožiny

Na základe vyššie uvedených poznatkov z Vykonávacieho Nariadenia Komisie (EÚ) 2015/1998 opísaného v podkapitole 1.2.1 boli legislatívne požiadavky na prípravu cestujúcich na bezpečnostnú kontrolu stanovené v bodoch nasledovne:

1. Kontrola oprávnenia vstupu cestujúceho do SRA
2. Vyzlečenie vrchných vrstiev odevov, kabátu či bundy cestujúceho, ktoré sú podrobené detekčnej kontrole ako príručná batožina



3. Detekčná kontrola cestujúceho vykonaná jednou z nasledujúcich metód: ručnou prehliadkou, prechodom cez rámový detektor kovov (WTMD), psami vycvičenými na detekciu výbušnín, zariadením na stopovú detekciu výbušnín (ETD), bezpečnostnými skenermi nevyužívajúcimi ionizujúce žiarenie, zariadením ETD v kombinácii s ručným detektorom kovov (HHMD), zariadením na detekciu kovu v obuvi (SMD) alebo zariadením na detekciu výbušnín v obuvi (SED)
4. Dodatočná kontrola cestujúceho ručnou prehliadkou, prípadne za použitia HHMD ako doplnkového prostriedku, pri spustení alarmu pri prechode WTMD
5. Detekčná kontrola živých zvierat – buď ako cestujúci, alebo ako batožina
6. Vyloženie prenosných počítačov a inej väčšej spotrebnej elektroniky cestujúcim z príručnej batožiny a ich predloženie ku kontrole samostatne
7. Vybratie tekutín, aerosólov a gélov cestujúcim z príručnej batožiny za špecifických podmienok (v samostatných nádobách do objemu 100 ml vrátane, umiestnené v priehľadnom plastovom opätovne uzatvárateľnom a v čase kontroly úplne uzatvorenom vrecku s objemom maximálne 1 liter) a ich oddelené predloženie ku kontrole, v prípade nepoužitia detekčného zariadenia, ktoré LAGs dokáže kontrolovať vo vnútri batožiny
8. Špecifická kontrola LAGs nadobudnutých v priestoroch letiska alebo paluby lietadla (LAGs zapečatené v neporušených bezpečnostných taškách (STEB) obsahujúcich aj doklad o zakúpení)
9. Detekčná kontrola LAGs nevyhnutných pre použitie počas letu zo zdravotných dôvodov alebo kvôli iným osobitným požiadavkám na stravovanie, napr. dojčenská výživa
10. Po vyňatí vyššie zmieneného detekčná kontrola príručnej batožiny vykonaná minimálne jednou z týchto metód: ručnou prehliadkou, röntgenovým zariadením, EDS, psami na detekciu výbušnín v kombinácii s ručnou prehliadkou alebo ETD
11. V prípade použitia röntgenového alebo EDS zariadenia na kontrolu príručnej batožiny a detegovania potenciálneho nebezpečenstva, dodatočná kontrola príručnej batožiny ručnou prehliadkou pracovníkom bezpečnostnej kontroly, prípadne za použitia doplnkových metód
12. V prípade nečitateľnosti záznamu opätovné podrobenie príručnej batožiny kontrole

Keďže bol tento zoznam vytvorený iba na základe legislatívnych požiadaviek uvedených vo Vykonávacom Nariadení Komisie (EÚ) 2015/1998, z môjho pohľadu by bolo vhodné ho doplniť o bod, ktorý cestujúcemu uloží povinnosť odloženia opasku a iných kovových súčastí oblečenia, takisto kovových hodínok a šperkov, prípadne povinnosť vyloženia obsahu vreciek, v ktorých sa často nachádzajú kovové predmety, ako sú mince či kľúče.



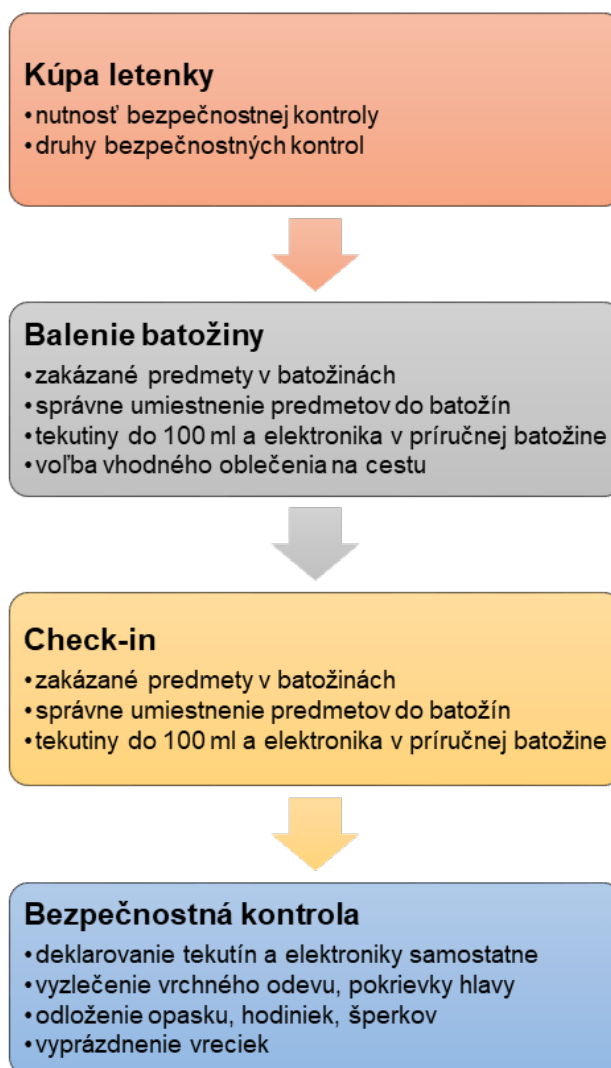
Tento bod by bol opodstatnený z dôvodu primárnej detekčnej kontroly cestujúceho prechodom cez rámový detektor kovov (WTMD). Kvôli možnému vykonaniu ručnej prehliadky osoby by však bolo vhodné stanoviť vyloženie celého obsahu vreciek, teda aj nekovových predmetov.

2 Proces informovania cestujúcich

V autorkinej bakalárskej práci boli stanovené kľúčové časti procesu informovania cestujúcich a následne bola navrhnutá optimalizácia tohto procesu. Keďže táto diplomová práca tematicky nadväzuje, je vhodné si tieto časti priblížiť. Bakalárska práca je pre úplnosť uvedená ako zdroj 13.

2.1 Kľúčové časti procesu informovania cestujúcich

Proces informovania cestujúcich bol pre potreby bakalárskej práce rozdelený na štyri časti: Kúpa letenky, Balenie batožiny, Check-in, Bezpečnostná kontrola, ako znázorňuje Obrázok 1. V jednotlivých bunkách sú vypísané informácie, ktoré by mal cestujúci dostať v danom časovom okne.



Obrázok 1 - Grafické znázornenie kľúčových častí procesu informovania cestujúcich [13]



Toto rozdelenie bolo teda nutné kvôli určení vhodnej doby na podanie vhodných informácií, ktoré musia byť cestujúcemu doručené vo vhodnom čase, a to z dôvodu návrhu optimálneho procesu informovania cestujúcich neskôr v ďalšej kapitole autorkinej bakalárskej práce, priblíženej v podkapitole 2.2 tejto práce.

Ak sa pozrieme na jednotlivé bunky Obrázku 1, vidíme, že prvou kľúčovou časťou je doba nákupu letenky. V bakalárskej práci bolo uvedené, že v tejto chvíli je cestujúcemu vhodné vysvetliť, prečo je absolvovanie bezpečnostnej kontroly pred odletom nutné a zároveň ho oboznámiť s jej druhmi. Cestujúci by si teda mal byť vedomý, že okrem základnej bezpečnostnej kontroly, ktorá zahŕňa kontrolu samotného cestujúceho a kontrolu batožiny ním prinesenej, a na ktorú sa cestujúci musí vopred pripraviť, bývajú vykonávané aj dodatočné kontroly bez predošlej prípravy cestujúceho. Podstatné je, aby cestujúci už pred príchodom na letisko chápal, že každá kontrola je vykonávaná z dôvodu zabezpečenia ochrany letu pred protiprávnymi činmi, a teda aj jeho bezpečnosti. Na dosiahnutie spomenutého je ale potrebná spolupráca letiska odletu s leteckými spoločnosťami a cestovnými kancelárkami a ich vzájomné zdieľanie potrebných informácií až k cestujúcemu.

Druhá bunka zodpovedá času balenia batožiny, kedy by mal byť cestujúci informovaný o podmienkach i obmedzeniach v leteckej preprave. Konkrétne myslené sú informácie o predmetoch úplne zakázaných prepravovať leteckou dopravou, o predmetoch zakázaných v podanej batožine, o predmetoch zakázaných v príručnej batožine a taktiež o predmetoch, ktorých preprava je regulovaná za určitých špeciálnych podmienok (tekutiny, elektronika). V tomto čase je tiež vhodné cestujúceho informovať o nutnosti odloženia kovových súčastí oblečenia a doplnkov kvôli kontrole prechodom cez WTMD, aby cestujúci dostal možnosť zvážiť, či bude jeho zvolené oblečenie vhodné a nesťažuje mu absolvovanie kontroly.

Tretím kľúčovým bodom je odbavenie (ang. Check-in), ktoré je možné uskutočniť buď online v prípade, že cestujúci nemá podanú batožinu, alebo na priehradke odbavenia v príslušnom odletovom termináli konkrétneho letiska. V oboch prípadoch je dôležité, aby v tomto čase bol cestujúci upozornený na predmety nepovolené k leteckej preprave, predmety nepovolené ako v príručnej, tak v podanej batožine a tiež, aby bol oboznámený so špeciálnymi podmienkami prepravy niektorých predmetov, ako sú napr. tekutiny a elektronika.

Štvrtou identifikovanou kľúčovou časťou je samotná bezpečnostná kontrola, kde cestujúci musí dostať všetky informácie nevyhnutné na jej bezproblémové absolvovanie, a to konkrétne informácie o deklarovaní tekutín a elektroniky zvlášť ešte pred röntgenovou



kontrolou, o potrebe vyzlečenia vrchných častí odevov a odloženia kovových častí oblečenia a doplnkov, či prípadne o potrebe vyprázdnenia kovového i nekovového obsahu vreciek.

2.2 Optimálny proces informovania cestujúcich

Na základe rozboru uvedeného v predošlej podkapitole mohol byť potom v autorkinej bakalárskej práci ďalej spracovaný návrh optimálneho procesu informovania cestujúcich, doplnený o časti Pri finalizácii príprav na cestu, Počas cesty na letisko a Po príchode na letisko (Obr. 2).

V čase balenia batožiny v už optimálnom informačnom procese by mal byť cestujúci znova kontaktovaný, ideálne v rozmedzí 48 až 24 hodín pred odletom, kedy mu následne bude sprístupnený online check-in a mali by mu byť doručené niektoré základné informácie o zakázaných predmetoch. V bakalárskej práci bolo ešte uvedených 72 až 48 hodín pred odletom z dôvodu, že do 28.01.2021 sa online registrácia cestujúcim napr. spoločnosti Ryanair sprístupnila už 48 hodín pred odletom a nie až 24 hodín pred odletom, ako je tomu teraz. [14] V tejto chvíli by množstvo doručených informácií mohlo byť obsiahnejšie, aby cestujúci dostal jasné pokyny, čo si kam zbalíť, čo prípadne nebalíť vôbec, na čo sa vzťahujú obmedzenia a aké oblečenie zvoliť.

V bode Pri finalizácii príprav na odlet bolo v bakalárskej práci uvažované s časovým oknom 24 až 12 hodín pred odletom, kedy cestujúcemu mal byť doručený e-mail s infografikou už len ako pripomienkou, na základe ktorej si mohol svoju už pravdepodobne zväčša zbalenú batožinu skontrolovať. Tento e-mail mal byť v prípade vzniku vysokých nákladov rozosielaný aspoň počas letnej sezóny. V čase písania tejto práce, po úprave intervalu sprístupnenia online registrácie cestujúcim na 24 hodín do odletu, by však muselo byť prehodnotené časové okno zasielania.

Cesta na letisko bola vytipovaná ako doba, kedy je možné pôsobiť na podvedomie cestujúceho, a to využitím infografiky v prostriedkoch mestskej hromadnej dopravy, vo vlakoch či taxíkoch alebo umiestnením billboardov popri ceste či na príľahlých parkoviskách s dôrazom na grafické spracovanie. Potrebné informácie by cestujúcemu museli byť doručené výstižne a rýchlo.

Riešené ďalej bolo, že po príchode na letisko je vhodné infografiku umiestniť na spravidla navštevované miesta, ako sú toalety, reštaurácie či fajčiarske zóny, a tým tiež pôsobiť na podvedomie cestujúceho. Navrhnuté boli samolepky, ktoré mali upútať cestujúceho nejakou otázkou súvisiacou s bezpečnostnou kontrolou. Ako príklad uvádzam otázku, ktorá

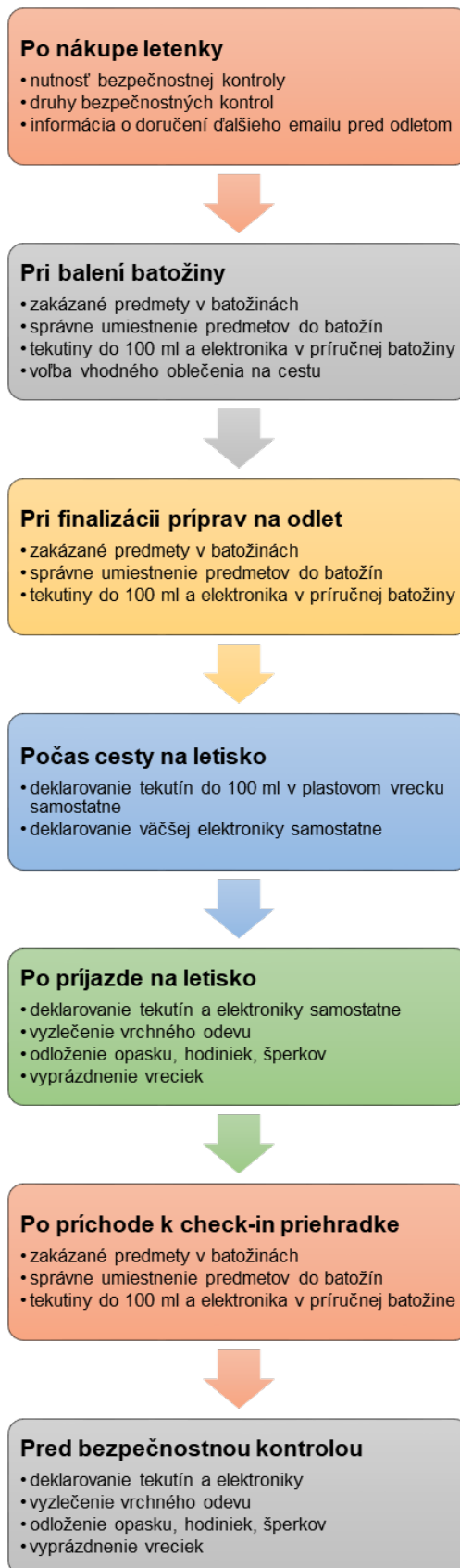


by mohla byť samolepkou umiestnenou na zrkadle na toaletách: Dnes vyzeráte skvelo! Akú tekutú kozmetiku ste použili? Prosím, ukážte nám ju pri kontrole.

Ak cestujúci nevykonali online odbavenie do 2 hodín pred odletom alebo má zakúpenú aj podanú batožinu, po príchode na letisko musí navštíviť aj priehradku odbavenia (check-in). Je štandardom, že práve v tomto čase cestujúci dostane informácie o zakázaných predmetoch. V rámci zvyšovania efektivity informovania cestujúcich bolo navrhnuté, aby pracovníkom odbavenia boli pridelené prenosné tablety, obsahujúce potrebné informácie, ktoré by po príchode k priehradke na ňu umiestnili a zatiaľ, čo pracovníci vykonávajú svoju prácu, cestujúci by si mohli prelistovať potrebné pokyny.

Posledná časť navrhnutého optimálneho procesu informovania cestujúcich, bezpečnostná kontrola ako taká, je zložitým súborom procesov, zohľadňujúcim mnoho faktorov. Jedným z nich je usporiadanie čakacích radov (ang. queue management), ktoré ak je správne navrhnuté, má veľký význam. Je to preto, že ak sú v týchto radoch vhodne umiestnené jednoduché infografiky a čakajúci cestujúci sú regulovaní, teda je vytvorený akceptovateľný rad, cestujúci majú čas si inštalované informácie preštudovať v tom najpodstatnejšom čase a zobrazené inštrukcie následne bez ďalšieho vyzvania v ideálnom prípade splniť.

Vzhľadom na zameranie tejto diplomovej práce bude v ďalšej kapitole analyzovaná modelová situácia popisujúca súčasné metódy informovania cestujúcich odlietajúcich z medzinárodného Letiska Václava Havla Praha v Českej republike. Táto analýza bude postavená na pilieroch optimálneho procesu informovania cestujúcich o bezpečnostnej kontrole, spomínaných v tejto kapitole.



Obrázok 2 - Grafické znázornenie rozšírenia kľúčových častí procesu informovania cestujúcich [13]

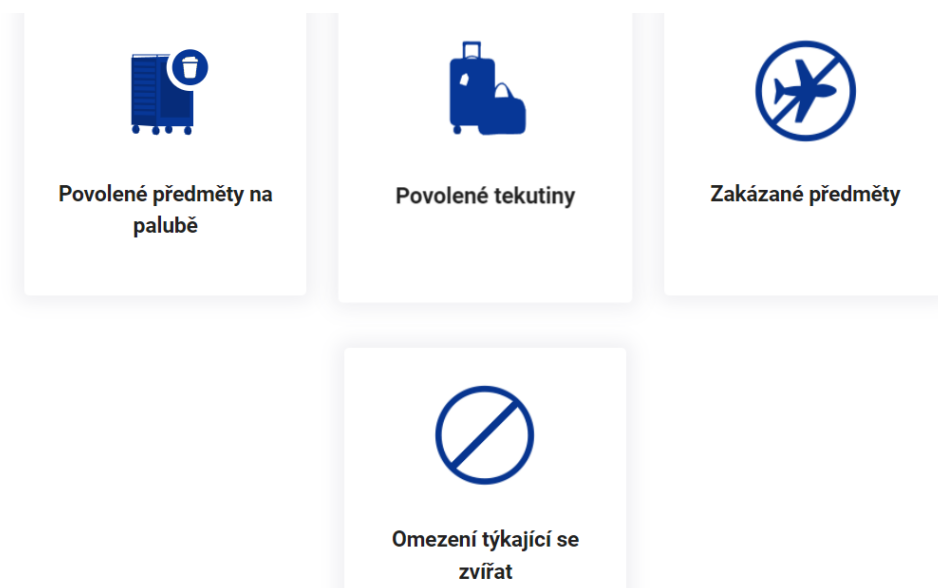
3 Analýza súčasných metód informovania cestujúcich o priebehu bezpečnostnej kontroly

Na príklade jednotlivca, ktorý si letenku s odletom z Prahy zakúpi sám priamo od leteckej spoločnosti, budú detailnejšie rozobraté súčasné metódy informovania cestujúcich o pravidlách absolvovania bezpečnostnej kontroly. Podkladom tejto analýzy sú výstupy z bakalárskej práce priblížené v predošlej kapitole, a to konkrétne stanovené kľúčové časti procesu informovania cestujúcich a následný návrh optimálneho procesu informovania cestujúcich.

3.1 Po nákupe letenky

Bez toho, aby cestujúci vynaložil extra úsilie na vyhľadávanie informácií, sa mu po nákupe letenky priamo cez rezervačný portál leteckého dopravcu, v tomto modelovom prípade cez webové rozhranie leteckej spoločnosti Ryanair, nezobrazia žiadne informácie k bezpečnostnej kontrole. Ak je však cestujúci už vopred oboznámený s povinnosťou podrobiť sa detekčnej pred odletovej kontrole a má základné počítačové znalosti, je schopný sa k týmto informáciám dopátrať, a tým sa dozvedieť viac o niektorých podmienkach prepravy.

Ako je zobrazené na Obr. 3, internetová stránka Ryanair ponúka potenciálnemu cestujúcemu prehľad kategórie povolených a zakázaných predmetov.



Obrázok 3 - Rozdelenie povolených a zakázaných predmetov na webstránke spoločnosti Ryanair [15]



Po rozkliknutí možnosti „Povolené předměty na palubě“ sa cestujúci dozvedá podrobnosti k preprave dronov napájaných lítiovými batériami, keďže lítiové batérie musia byť prepravované na palube lietadla (do 160 Wh) a nie v podpalubí. Ďalej je popísaná preprava samo nafukovacích záchranných viest s dvomi nádobami s oxidom uhličitým a dvomi náhradnými nádobami, tiež záchranné lavínové vybavenie s jednou nádobou s dusíkom alebo vzduchom, a to tak, že preprava je v oboch prípadoch možná ako na palube, tak aj v podpalubí. Tiež je rozpísaná preprava padákov a ich druhov, ktoré je v prípade splnenia štandardných povolených rozmerov a hmotností možné prepravovať aj ako príručnú, aj podanú batožinu, ak neobsahujú pyrotechniku alebo náplne na vytvorenie dymových signálov. Poslednou opísanou kategóriou je preprava spopolnených ľudských pozostatkov, ktoré môžu byť prepravované ako príručná batožina navyše k jednej povolenej bežnej príručnej batožine, ak cestujúci dokáže predložiť úmrtný list a potvrdenie o kremácii. Samozrejmosťou je vhodné zabalenie týchto pozostatkov. [16]

Z týchto informácií vyplýva, že kategória „Povolené předměty na palubě“ cestujúcemu poskytuje informácie k nie úplne bežne prepravovaným predmetom. Bolo by teda vhodné premenovanie tejto kategórie na úvodnej stránke.

Ďalšou možnosťou výberu sú „Povolené tekutiny“, kde je hneď v začiatku uvedené, že preprava množstva tekutín, aerosólov a gélov, povoleného v SRA a na palube lietadla je obmedzená v súlade s aktuálnymi európskymi bezpečnostnými požiadavkami, ktoré boli bližšie rozobraté v podkapitole 1.2.1 tejto práce. V tejto časti o tekutinách letecký dopravca v krátkosti informuje o 4 bodoch, ktoré je potrebné dodržať pri prechode bezpečnostnou kontrolou, a to:

1. obaly, v ktorých sa nachádzajú prenášané tekutiny musia mať objem do 100 ml vrátane
2. všetky tekutiny sa musia nachádzať v jednom priehľadnom uzatvárateľnom plastovom vrecku s max. rozmerom 20 x 20 cm a celkový objem prepravovaných tekutín nesmie byť väčší ako 1 liter
3. vrecko musí byť cestujúci schopný úplne uzavrieť a ďalej takto uzavreté prepravovať vo vnútri svojej príručnej batožiny
4. takto uložené tekutiny je dôležité vedieť vybrať z batožiny a predložiť ku kontrole samostatne

Spolu s informáciami o tekutinách sa cestujúci zároveň dozvie o podmienkach vzťahujúcich sa k preprave detskej stravy a mlieka a tekutých liekov. Tieto kategórie môžu byť povolené k preprave, aj keď množstvo potrebné počas letu presiahne povolený limit objemu a nemusia



sa zmestiť do priehľadného vrečka, ale mali by byť pripravené na predloženie na bezpečnostnú kontrolu. [17]

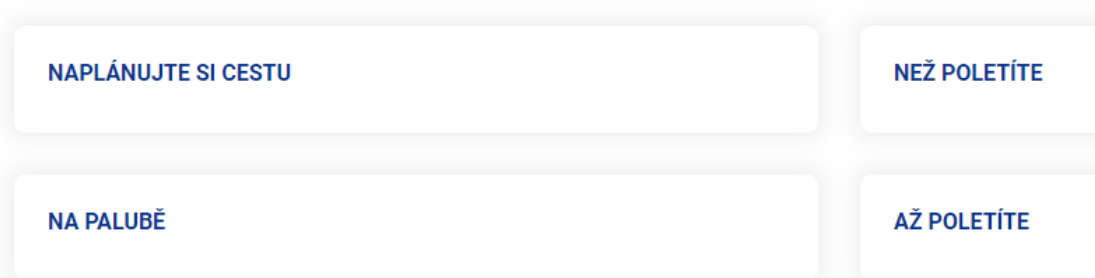
Tu je vhodné upozorniť, že 2. bod, vzťahujúci sa k preprave tekutín, je zle preložený z anglického originálu (All liquids should be carried in a single, transparent, re-sealable plastic bag of up to 20 cm x 20 cm with a total capacity of up to a litre), a teda pre cestujúcich zavádzajúci. Správny preklad by mal cestujúcim ujasniť, že rozhodujúci je objem plastového vrečka a nie celkový objem prenášaných tekutín.

Podkategória „Zakázané predmety“ sa po otvorení rozdeľuje na predmety zakázané na palube letov spoločnosti Ryanair a na predmety zakázané v podanej batožine. Na palubu letu nie je povolené vziať strelné zbrane, zbrane s ostrým hrotom alebo hranou, ostré predmety, tupé nástroje, ktoré môžu spôsobiť zranenia (športové vybavenie - tenisové rakety, baseballové pálky), výbušniny, horľavé, chemické a toxické látky, predstavujúce riziko pre zdravie posádky, cestujúcich či pre bezpečnosť lietadla. V podanej batožine nie je možné prepravovať elektronické cigarety, zariadenia napájané Li-Ion batériami (tablety, telefóny, ale ani osobné prepravníky ako segway či hoverboard), výbušniny ani rozbušky, strelné zbrane a ich repliky, plyny, horľavé tekutiny, oxidanty a organické peroxidy, žieraviny, toxické látky, a ani jedlý olej s objemom viac ako 1 liter. Na konci je uvedené, že ostré predmety v batožine musia byť bezpečne zabalené, aby sa predchádzalo zraneniam pracovníkov s ňou manipulujúcich. [18]

„Omezení týkající se zvířat“ iba uvádza, že Ryanair neprepravuje iné zvieratá, ako sú vodiace a asistenčné psy na niektorých letoch. [19]

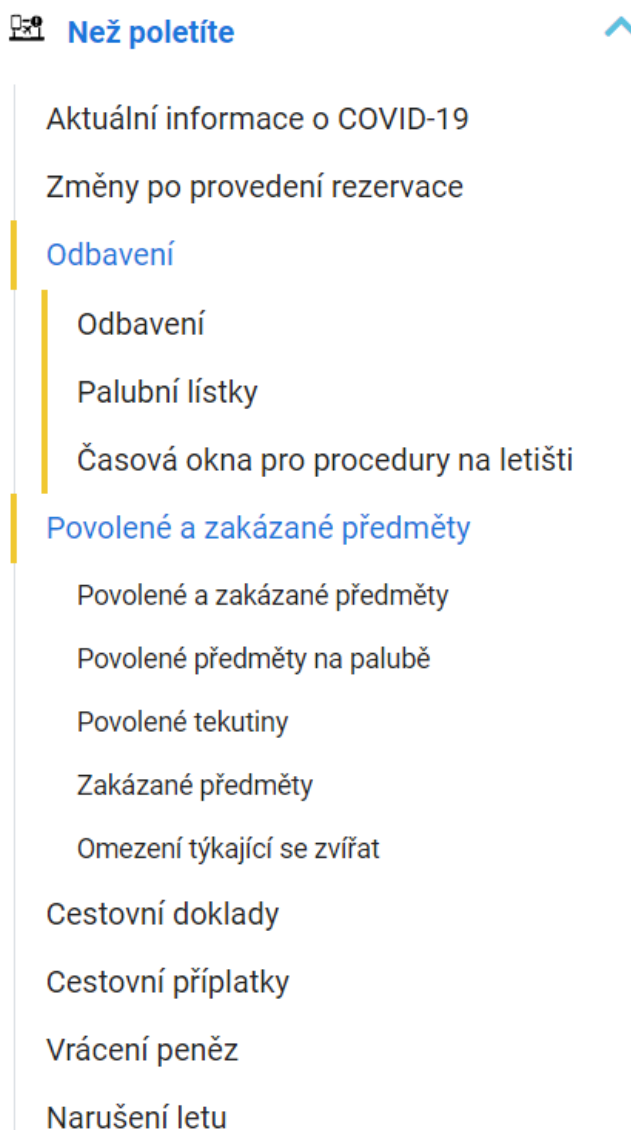
Ak sa potenciálny cestujúci prekliká až k „Všeobecným podmínkám přepravy“, naskytne sa mu obsah s jednotlivými článkami týchto podmienok. Článok 8 poskytuje detailné informácie k batožine a zakázaným predmetom. [20]

Často kladené otázky (FAQs) sa delia na 4 časti ako zobrazuje Obr. 4, a toto rozdelenie by z logického hľadiska bolo prijateľné, ak by bolo správne preložené. V anglickej verzii stránky je uvedené „After you fly“, v češtine by bolo vhodnejšie „Až doletíte“.



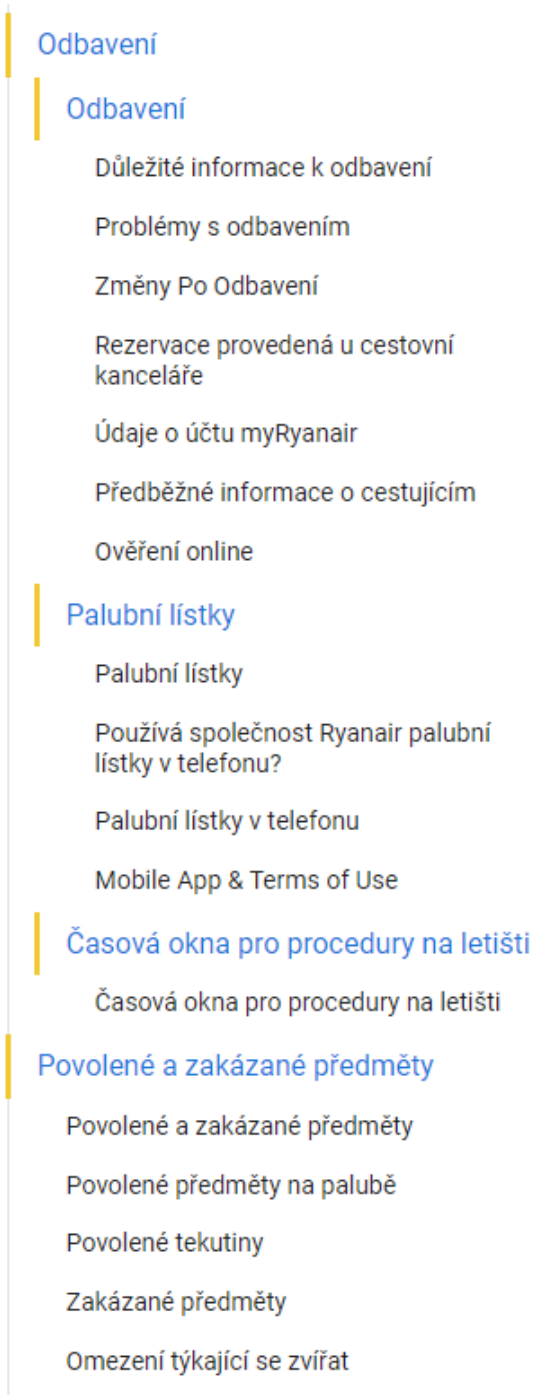
Obrázok 4 - FAQs na webstránke spoločnosti Ryanair rozdelené do kategórií [21]

V časti „Naplánujte si cestu“ nie je o procese alebo o podmienkach absolvovania bezpečnostnej kontroly ani zmienka. Časť „Než poletíte“ je obsiahla, ako je vidieť z Obr. 5.



Obrázok 5 - Rozbaľovacie menu kategórie „Než poletíte“ [22]

Obr. 6 zobrazuje postupne sa rozbaľujúce menu, ktoré ponúka prekliknutie sa na „Časová okna pro procedury na letišti“, kde by sme očakávali informácie aj k bezpečnostnej kontrole ako k jednej z procedúr. Opak je však pravdou a všetky uvedené informácie sa vzťahujú len k odbaveniu batožiny a nástupu na palubu. [22]



Obrázok 6 - Pokračovanie rozbaľovacieho menu kategórie „Než poletíte“ [22]



Potenciálny cestujúci pri nákupe letenky teda na základe vlastného skúmania môže získať obsiahle informácie o zakázaných predmetoch v príručnej aj podanej batožine, ale o samotnom procese bezpečnostnej kontroly sa nedozvie žiadne bližšie informácie.

Ak by cestujúci navštívil webové stránky leteckej spoločnosti Ryanair po tom, čo si letenku zakúpil od sprostredkovateľa, dôležitá informácia pre neho sa nachádza v odstavci „Postup odbavení pro rezervace f“. Pri rezervácii letu cez online cestovnú kanceláriu (OTA), ktorá nemá oprávnenie užívať webové stránky spoločnosti Ryanair alebo jej aplikáciu, je možné, že cestujúci nebude môcť vykonať online odbavenie. Z dôvodu zaistenia bezpečnosti môže Ryanair požadovať osobné odbavenie cestujúcich s letenkami zakúpenými od tretej strany, aby bola s určitosťou zaistená informovanosť cestujúcich a následné dodržanie požadovaných bezpečnostných protokolov. [23]

Užívatelia mobilnej aplikácie leteckej spoločnosti Ryanair sú v prípade ich otázok vždy z aplikácie presmerovaní na stránky, ktorých odkazy boli spracované vyššie.

Ak sa zamyslíme nad návrhom optimálneho procesu informovania cestujúcich, uvedenom na Obr. 2 v predošlej kapitole, môžeme konštatovať, že identifikované kľúčové časti bunky „Po nákupe letenky“ v súčasnosti nie sú zahrnuté do procesu informovania cestujúcich o bezpečnostnej kontrole tak, ako by bolo vhodné.

3.2 Pri balení batožiny a pri finalizácii príprav na odlet

Doba balenia batožiny bola v predošlej kapitole tiež pripomenutá ako kľúčová časť procesu informovania cestujúcich. V opisovanej modelovej situácii, kedy si jednotlivец zakúpil letenku sám priamo od leteckej spoločnosti, prichádzame k záveru, že v tomto čase cestujúcemu nie sú doručené žiadne informácie, a ak si potrebuje niečo upresniť, musí si to vyhľadať sám, a to zase pravdepodobne na webových stránkach leteckej spoločnosti. Z toho teda ďalej vyplýva, že ak cestujúci vynaloží úsilie, budú mu dostupné všetky informácie, ktoré boli spracované v predošlej podkapitole. Nikde sa však nespomína voľba vhodného oblečenia na cestu, ktorá bola jedným z bodov dôležitých v čase balenia batožiny v minulej kapitole, a to súvisí s tým, že samotný proces bezpečnostnej kontroly nie je nikde zvlášť popísaný. Cestujúci spoločnosti Ryanair, ktorý si batožinu pripravuje v rozmedzí 24 až 2 hodiny do odletu lietadla, má v tomto časovom okne vykonať bezplatné online odbavenie, a teda mu môžu byť dostupné niektoré informácie uvedené v nasledujúcej podkapitole ešte počas balenia.

Body optimálneho procesu informovania cestujúcich uvedené na Obr. 2 v bunkách „Pri balení batožiny“ a „Pri finalizácii príprav na odlet“ by sme v tejto situácii teda mohli považovať



za čiastočne splnené, ale iba za predpokladu, že cestujúci online check-in vykonáva max. 24 hodín pred časom odletu, nakoľko vtedy ho letecká spoločnosť kontaktuje e-mailom o nutnosti uskutočnenia online odbavenia, ktorého súčasťou je aj potvrdenie prečítania zoznamu zakázaných predmetov, ako je ďalej rozpísané v nasledujúcej podkapitole.

Do tohto časového okna by sme ešte mohli zaradiť vyhľadávanie informácií cestujúcim na webových stránkach letiska odletu. Keďže je pre túto modelovú situáciu zvolené Letisko Václava Havla v Prahe, je vhodné priblížiť informácie dostupné na jeho internetových stránkach.

Keďže sa v tejto práci zaoberáme informovanosťou cestujúcich o procesoch bezpečnostnej kontroly, z menu dostupného na webe pražského letiska nás zaujíma kategória „Pred odletem“, jej podkategória „Odbavení cestujících“ a ďalšia podkategória „Bezpečnostní pravidla“, ako je vidno z Obr. 7.

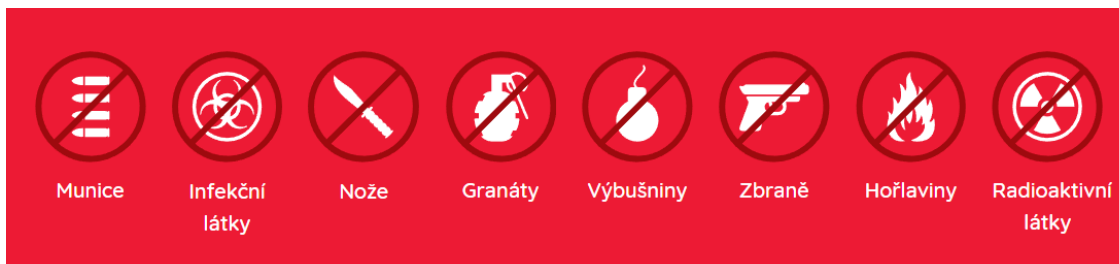
Před odletem	Po přeletu	Služby na letišti	Přehled letů
Parkování, doprava, odbavení	Doprava z letiště, ubytování	Obchody, restaurace	Informace o letech, status

Doprava na letiště	Odbavení cestujících	Odbavení zavazadel	Mohlo by se hodit
Parkování	Možnosti odbavení	Balení a přeprava zavazadel	První pomoc
MHD autobusem	Bezpečnostní pravidla	Rozměry a hmotnost zavazadel	Testování - Covid 19
Dálkovým autobusem	Cestování s dětmi	Celní odbavení - odlétám	Nabíjení elektroniky
Airport Express	Potřebujete asistenci?	Nadrozměrná zavazadla	Fontánky na vodu
Taxi	Víza, cestovní doklady	Přeprava zvířat	
Osobním vozem	Léky, peníze		
Carsharing			

Obrázok 7 - Rozbaľovacie menu dostupné na webových stránkach pražského letiska [24]

Bezpečnostné pravidlá začínajú informáciami o preprave tekutín v rámci EÚ a upozornením, že zverejnené pravidlá sa netýkajú tekutín zakúpených za bezpečnostnou kontrolou a v neverejnom priestore letiska, ak sú zabalené do bezpečnostných balení, tzv. STEB. Letisko uvádza, že bez obmedzenia množstva je v príručnej batožine možné prepravovať detské jedlo, lieky a diétne jedlo na dobu cestovania. V obmedzenom množstve je potom možné prepravovať kvapaliny a gély na bežné použitie, napr. kozmetiku, ak ich balenia majú objem do 100 ml a všetky tieto tekutiny sú umiestnené v jednom priehľadnom, opakovane uzatvárateľnom plastovom vrecku s max. objemom 1 liter a za podmienky, že takto zabalené tekutiny predložia k samostatnej kontrole vyťahnutím z príručnej batožiny. Cestujúci sú tu

tiež upozornení, že ak nebude dodržané vyššie zmienené, preprava tekutín povolená nebude. Preprava zakázaných predmetov (Obr. 8) je povolená iba v prípade, že o tejto skutočnosti bola upovedomená Polícia ČR, ktorá vykoná ich kontrolu. Cestujúci sú rovnako upozornení, že pracovníci bezpečnostnej kontroly majú právo za zakázané predmety prehlásiť aj predmety, ktoré tu uvedené nie sú, ale vzbudzujú dojem, že by mohli narušiť bezpečnosť civilného letectva. [25]



Obrázok 8 - Piktogramy zakázaných predmetov na stránkach pražského letiska [25]

Informácie na stránke pokračujú rozdelením predmetov na tie, ktoré je možné prepravovať v príručnej batožine, ktoré v podanej batožine a ktoré vôbec. Navyše sú cestujúci upozornení aj na výnimky. Pod týmto zoznamom je ešte uvedený odkaz na stránku, kde je uvedené veľké množstvo predmetov, ktorých preprava je najčastejšie opytovaná. Predmetmi, ktorým je na tejto stránke venovaná väčšia pozornosť, sú lítiové batérie. Letisko upozorňuje, že sú súčasťou telefónov, notebookov a ďalších zariadení, a pokiaľ by boli poškodené alebo skratované, mohli by sa vznietiť. Z tohto dôvodu je potrebné ich umiestnenie do príručnej batožiny. Za týmito informáciami sú ešte uvedené pokyny na prechod bezpečnostnou kontrolou, konkrétne samostatné predloženie notebooku, rozmerných elektronických zariadení, tekutín, aerosólov a gélov, odloženie vrchných odevov a pokrívky hlavy, vyprázdnenie vreciek vrátane nekovových predmetov, príprava všetkej prepravovanej batožiny na röntgenovú kontrolu a nasledovanie pokynov pracovníkov bezpečnostnej kontroly. Tiež je tu uvedená informácia, že pražské letisko na kontrolu cestujúcich využíva celotelové skenery, avšak viac informácií k tejto metóde sa cestujúcim zobrazí až v separátnom PDF súbore. Na tejto stránke je cestujúcim ešte priblížená detekčná kontrola vnútra podanej batožiny a informácia, že aj takáto kontrola je v súlade s európskou legislatívou. Stránka je zakončená desatorom bezproblémového prechodu bezpečnostnou kontrolou, ktoré sa z časti zhoduje s v bodoch stanovenými legislatívnymi požiadavkami na prípravu cestujúcich na bezpečnostnú kontrolu, uvedenými v podkapitole 1.4. [25]

Ak by cestujúci v čase balenia batožiny alebo pri finalizácii príprav na odlet navštívil webové stránky pražského letiska ako letiska odletu, s určitosťou by sa dozvedel väčšinu potrebných informácií na bezproblémové absolvovanie kontroly.

3.3 Online Check-in

S blížiacim sa časom otvorenia online registrácie (check-in), cestujúci dostane e-mailom upozornenie, aby na svoju registráciu na let nezabudol (Obr. 9). Ak cestujúci v tejto správe klikne na žlté tlačidlo „Check-in“, je presmerovaný na webovú stránku spoločnosti Ryanair, kde sa mu po prihlásení zobrazia jeho nasledujúce lety a výzva „Start check-in“, ktorá je na Obr. 10 zakrúžkovaná červenou.

**Don't forget to check in
online for your trip to Zadar.**

Check in



**Alternatively, use the Ryanair
app**

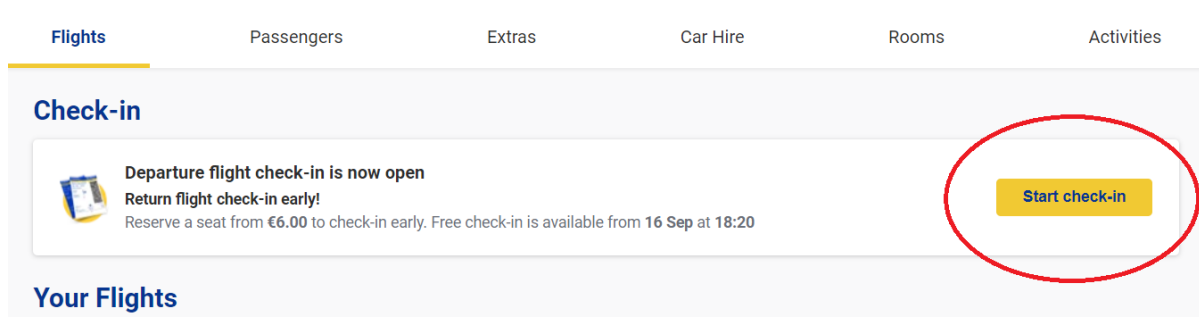
Highly recommended

If you don't have the Ryanair app already, download it and check in there. This way you have access to your boarding passes, directly from your phone and you don't need to print it out.

Download now

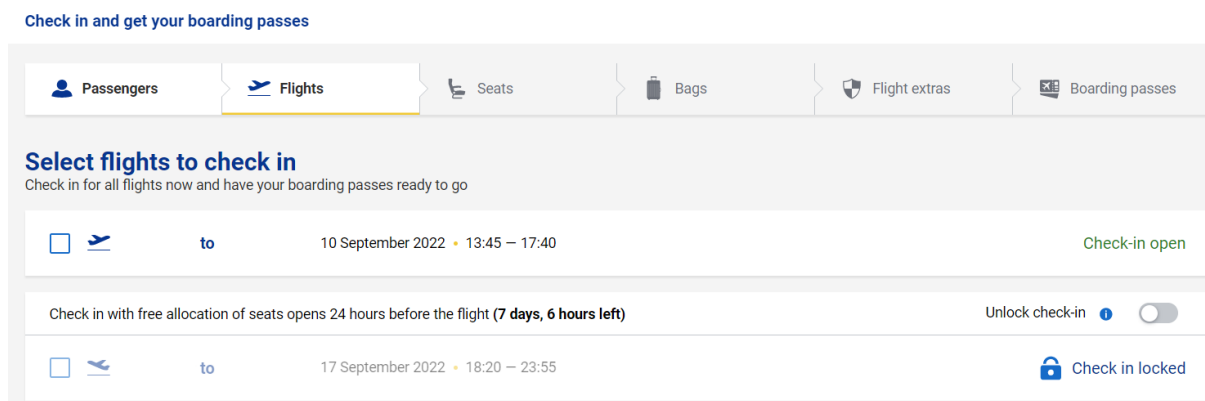
**Remember, you must check in online to avoid
the €55 airport check-in fee.**

Obrázok 9 – Pripomenka spoločnosti Ryanair na vykonanie online registrácie na let



Obrázok 10 - Webové rozhranie spoločnosti Ryanair na začatie online registrácie na let

Po kliknutí na túto výzvu je cestujúcemu zobrazená jeho rezervácia a zoznam pasažierov. Cestujúci si vyberie, koho konkrétne chce na let registrovať, doplní jeho údaje (národnosť, dátum narodenia, typ cestovného dokladu, číslo tohto dokladu, ďalej krajinu, ktorá doklad vydala a dátum platnosti) a pokračuje na ďalšiu stránku, na ktorej si cestujúci vyberie let, na ktorý sa chce registrovať (Obr. 11). Bezplatný on-line check-in je cestujúcemu sprístupnený v rozmedzí 24 hodín až 2 hodiny do odletu. Keďže fotky obrazovky boli robené naschvál v tomto časovom okne, na Obr. 11 je vidno, že zatiaľ je bezplatný check-in otvorený iba jednosmerne. Ak by sa chcel cestujúci odbaviť na obidva lety naraz, musel by si zakúpiť konkrétne sedadlo na spätočný let.



Obrázok 11 - Výber letu na online registráciu

Ďalšie políčko, ktoré treba zakliknúť na pokračovanie v online odbavení, je potvrdenie, že si cestujúci prečítal a porozumel informáciám o preprave nebezpečného tovaru a zakázaných predmetov, na zoznam ktorých sa dostane po kliknutí na modrou vyznačený text „here” (na Obr. 12 zakrúžkované červenou). Ďalšie vyhlásenia na tomto obrázku sa vzťahujú k opatreniam týkajúcich sa pandémie Covid-19, ktoré nie sú pre túto prácu podstatné.

Tick here to confirm you agree to all of the following:

- I confirm that I have read and understand the Dangerous Goods and Prohibited Items information provided [here](#)
- I declare that, I will NOT travel, pursuant to the regulation in force, if at the time of travel: I am affected by Covid-19 or subjected to a mandatory quarantine period of at least 14 days; I am suffering from a fever with a temperature above 37,5°C; I have a persistent cough, difficulty breathing, cold, sore throat, headache, severe weakness (tiredness), decrease or loss of smell/taste, diarrhoea; I have had close contact with a person affected by Covid-19 between 2 days before the occurrence of symptoms and up to 14 days after the occurrence of symptoms. I also undertake to inform the air carrier and Local Health Authority of any possible occurrence of above mentioned symptoms arising within eight days of disembarkation from the aircraft.
- Failure to present any mandatory documentation may result in my travel being denied by local authorities and/or the air carrier and my entry being denied in the destination country.
- Please check full list of forms [here](#)
- I declare that I will indemnify Ryanair against any and all fines and/or costs Ryanair may incur due to my failure to comply with any of the above Covid-19 government requirements.
- I confirm that I will comply with all country specific Covid-19 requirements and the documents provided are valid and as required for travel. I understand that I am required to have these documents available (digitally or in paper format) for inspection by airport staff.

[Continue](#)

Obrázok 12 - Potvrdenie o prečítaní a porozumení určitým podmienkam prepravy spoločnosťou Ryanair

Spomenutý zoznam nebezpečného tovaru (Dangerous Goods) a zakázaných predmetov (Prohibited Items) je zobrazený na Obr. 13. Uvádza sa tam, že zariadenia obsahujúce lítiové batérie nemôžu byť prepravované v zapísanej batožine, ale musia byť obsahom príručnej batožiny. Zoznam konkrétne obsahuje výbušniny, žieraviny, bielicidlá, zbrane, strelné zbrane, chemické a toxické látky, rádioaktívny materiál, farby, oxidačné látky a organické peroxidy, zápalné látky a zariadenia, horľavé tekutiny a tuhé látky, reaktívne látky, ohňostroje, infekčné látky, a smart tašky so zabudovanou batériou. V prípade nedodržania uvedeného, cestujúci môže čeliť trestnému stíhaniu. Ako posledné je uvedený hypertextový odkaz na Článok 8.9 zo Všeobecných podmienok prepravy spomínaných vyššie.

Tu je dôležité uviesť, že ako potvrdenie o prečítaní a porozumení určitým podmienkam prepravy, tak aj zoznam nebezpečného tovaru a zakázaných predmetov, je dostupný len v anglickom jazyku aj napriek tomu, že bola používaná česká verzia webovej stránky. Vhodné by teda určite bolo preloženie týchto informácií do požadovaného používaného jazyka.

Po odsúhlasení podmienok uvedených na Obr. 13, cestujúci pokračuje na výber sedadla. Buď si môže za príplatok vybrať konkrétne sedadlo, alebo zvolí možnosť bezplatného náhodného priradenia sedadla.

Dangerous goods and prohibited items

phones, laptops and other electronic items are carried in your cabin bags to reduce the risk of fire. Do not put them in your checked-in baggage. Only smart bags with removable lithium batteries will be allowed. Lithium batteries must be removed by passengers and remain in their possession at all times.

Passengers are prohibited from carrying the following items in to either airport security restricted areas, Cabin Baggage or Checked Baggage:

- ✗ Explosives
- ✗ Corrosives or bleaching substances
- ✗ Guns, firearms and weapons
- ✗ Chemical & toxic substances
- ✗ Radioactive material
- ✗ Paints
- ✗ Oxidizing substances and organic peroxides
- ✗ Incendiary substances and devices
- ✗ Flammable liquids and solids
- ✗ Reactive substances
- ✗ Christmas crackers
- ✗ Toxic and infectious substances
- ✗ Smart bags with non-removable battery

Ryanair does not compromise on safety

Failure to comply with dangerous goods regulations could result in prosecution. For full details see [Article 8.9 Strictly Prohibited articles](#)

Confirm

Obrázok 13 - Detailný zoznam nebezpečného tovaru a zakázaných predmetov z webstránky spoločnosti Ryanair

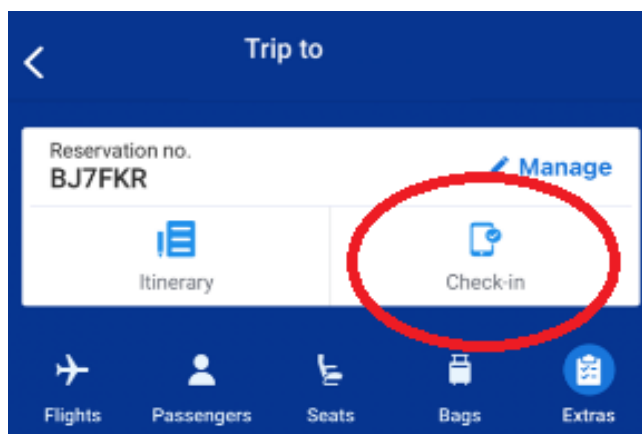
Za výberom sedadla nasleduje potvrdenie už vybranej zakúpenej batožiny, prípadne dokúpenie ďalšieho kusu. Nakoniec si cestujúci môže dokúpiť doplnkové služby, ako je napríklad preskočenie radu k bezpečnostnej kontrole. Samotné informácie k absolvovaniu bezpečnostnej kontroly však obsiahnuté nie sú, aj keď práve v tomto bode by uvedené mohli byť.

Po výbere doplnkových služieb sa už cestujúcemu vygeneruje palubná vstupenka, ktorú si môže rovno vytlačiť alebo stiahnuť. Väčšina letísk dnes akceptuje mobilné palubné vstupenky a zoznam letísk, kde je potrebná jej papierová forma, je uvedený na stránke leteckej spoločnosti. Pod výzvou na stiahnutie palubnej vstupenky je ešte uvedené, že môže byť vyžadované, aby batožina niektorých cestujúcich bola umiestnená do nákladového priestoru lietadla a rovnako sa tam nachádzajú aj informácie k Nariadeniu Európskeho

parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004, stanovujúcemu podmienky kompenzácie pri zrušenom alebo zmeškanom lete. Nevýhodou zase je, že všetky tieto podmienky sú uvedené v anglickom jazyku.

V doručenom e-maile (Obr. 9) je však odporúčané použitie mobilnej aplikácie, ktorej užívatelia ešte ako pripomienku navyše dostanú notifikáciu priamo na plochu mobilného telefónu. V e-maile je takisto upozornenie, že pokiaľ cestujúci nevykoná povinný online check-in, na priehradke odbavenia na letisku pri osobnom odbavení bude musieť uhradiť poplatok 55 Eur.

Pre kompletnú predstavu o informáciách poskytovaných cestujúcim pri vykonávaní online odbavenia je vhodné priblížiť aj prostredie mobilnej aplikácie. Mobilná aplikácia leteckej spoločnosti Ryanair je prehľadná a cestujúci okamžite vidí svoj objednaný let. Po ťuknutí na tento let je aplikácia presmerovaná ďalej, kde sa cestujúcemu zobrazuje možnosť ťuknutia na "Check-in" (na Obr. 14 zakrúžkované červenou).



Obrázok 14 - Grafické zobrazenie možnosti Check-in v mobilnej aplikácii spoločnosti Ryanair

Keď už sa cestujúci rozhodne na svoj let zaregistrovať, musí najskôr, rovnako ako v prípade vykonávania online odbavenia cez webovú stránku, vyjadriť súhlas s prečítaním a porozumením informáciám o nebezpečnom tovare (Dangerous Goods) a zakázaných predmetoch (Prohibited Items) (Obr. 15). Tento zoznam sa mierne líši od zoznamu zobrazeného pri online registrácii cez webovú stránku leteckej spoločnosti, zachytenom na Obr. 13. Aj v tomto prípade je však zoznam uvedený iba v anglickom jazyku.

Na Obr. 15 hore je napísané, že je dôležité, aby predmety obsahujúce lítiové batérie, ako sú telefóny, prenosné počítače a ďalšie elektrické zariadenia vrátane elektronických cigariet boli prevážané v príručnej batožine a aby v žiadnom prípade neboli umiestnené v zapísanej batožine. Na tomto obrázku dole je ďalej uvedené, že ak sa cestujúci



neprispôsobí uvedeným pravidlám, môže čeliť trestnému stíhaniu. Následne je tam pripojený hypertextový odkaz, smerujúci cestujúceho na webové stránky dopravcu, konkrétne na už viackrát spomenuté „Všeobecné podmínky prepravy“.

i Ryanair's Dangerous Goods Policy

It is important that items containing lithium batteries e.g. phones, laptops and other electronic items including e-cigarettes are carried in your cabin bags to reduce the risk of fire. Do not put them in your checked baggage.

The following are examples of items that are prohibited for carriage by air:

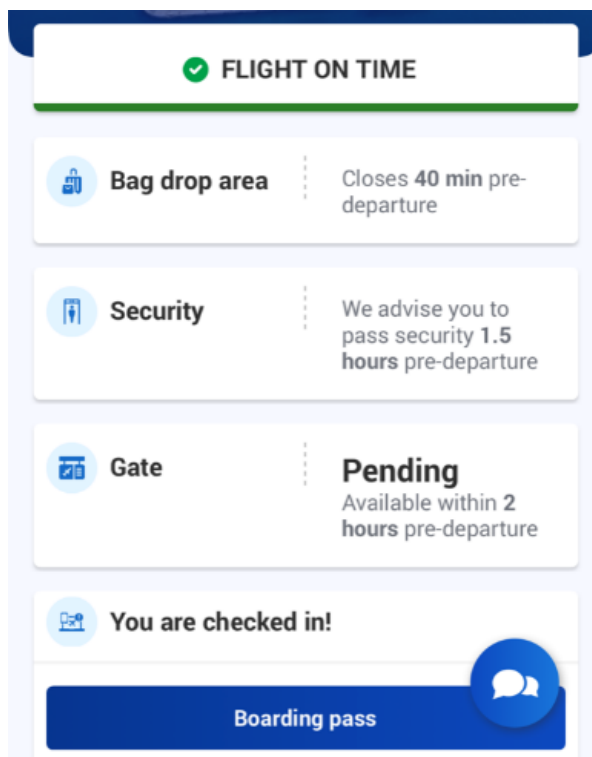
- ✗** Explosives
- ✗** Ammunition
- ✗** Weapon
- ✗** Flammable
- ✗** Petrol
- ✗** Gas
- ✗** Oil
- ✗** Paint
- ✗** Magnetised
- ✗** Battery
- ✗** Corrosives
- ✗** Organic Peroxides
- ✗** Radioactives
- ✗** Toxic

Ryanair does not compromise on safety.

Failure to comply with dangerous goods regulations could result in prosecution. For full details see [Article 8.9 Strictly Prohibited articles](#)

Obrázok 15 - Detailný zoznam nebezpečného tovaru a zakázaných predmetov z mobilnej aplikácie spoločnosti Ryanair

Po potvrdení vyššie uvedeného je cestujúcemu umožnené ďalej pokračovať v online registrácii, teda doplniť údaje z cestovného dokladu, po novom tiež Covid-19 dokumentáciu, potom pokračovať na výber sedadla, ďalej na výber alebo potvrdenie zakúpenej batožiny, či dokúpenie doplnkových služieb. Následne je cestujúcemu vygenerovaná palubná vstupenka. Tu je oproti uskutočňovaniu online registrácie na let cez webovú stránku menší rozdiel, a to, že sa cestujúcemu zobrazí aspoň informácia o tom, že sa k stanovisku bezpečnostnej kontroly má dostaviť jeden a pol hodiny pred odletom (Obr. 16).



Obrázok 16 - Informácie zobrazené po vykonaní online check-in v mobilnej aplikácii spoločnosti Ryanair

Aké informácie sú cestujúcemu doručené, ak nevykoná online odbavenie a dostaví sa k priehradke odbavenia v termináli letiska osobne, sa uvádza v podkapitole 3.6.

3.4 Počas cesty na letisko

Počas cesty na letisko mestskou hromadnou dopravou sa tomuto modelovému cestujúcemu nedostane informácií o bezpečnostnej kontrole, avšak počas letnej sezóny v čase písania tejto práce, boli v podchode pražského metra pri výstupe na autobusovú zastávku, z ktorej odchádza autobus ku všetkým terminálom pražského letiska, umiestnené informačné tabule (Obr. 17) obsahujúce dvojjazyčné pokyny, čo robiť po príchode na letisko.

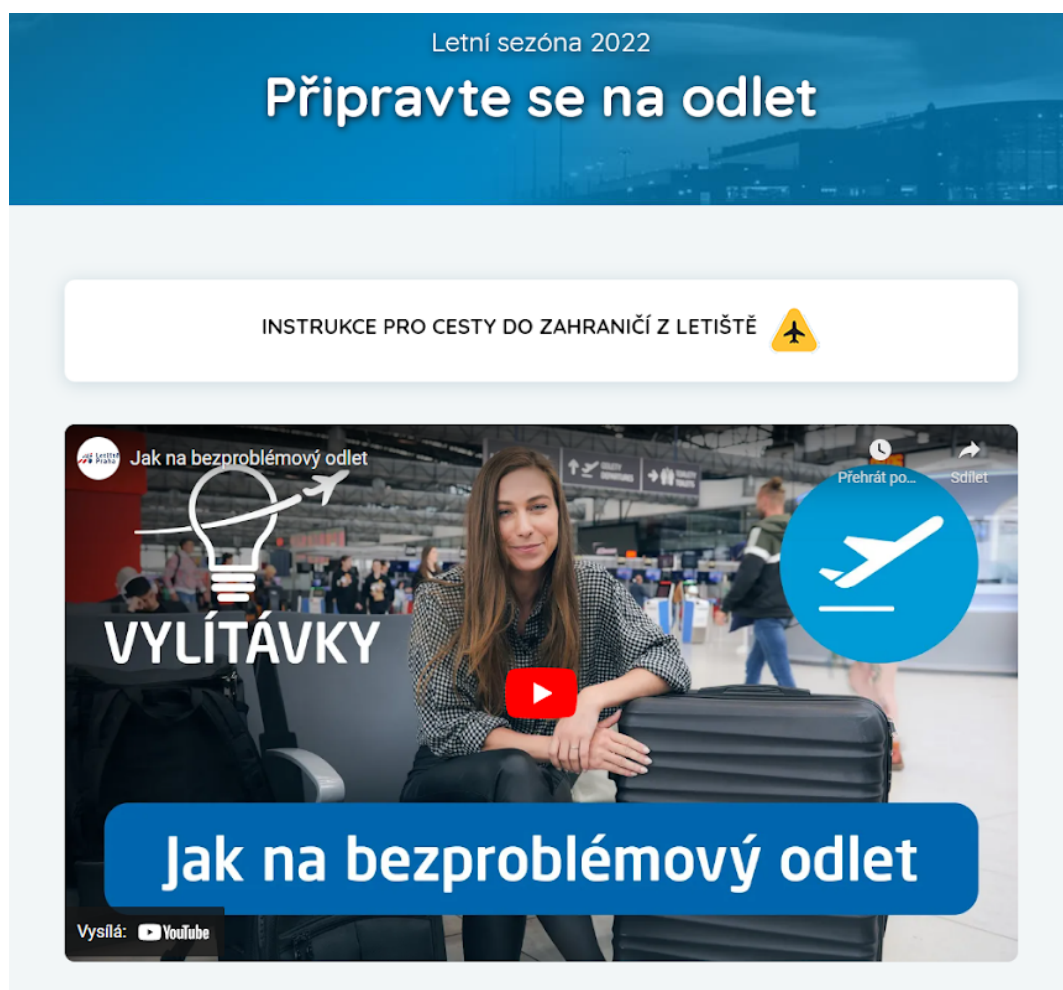


Obrázok 17 - Informačná tabuľa umiestnená v podchode pražského metra

Zvýraznené bolo, aby cestujúci počítali s možným zdržaním pri odbavení i pri bezpečnostnej kontrole. Táto tabuľa ďalej inštruovala cestujúcich, aby sa k priehradke odbavenia dostavili okamžite po príchode na letisko alebo využili samoobslužné kiosky. Zároveň boli cestujúci upozornení, aby si strážili čas nástupu do lietadla (ang. boarding), nakoľko odletová brána (ang. gate) sa môže uzatvárať už 40 minút pred odletom. Preto boli ďalej inštruovaní, aby po odovzdaní batožiny, ak nejakú majú, prešli rovno na pasovú a bezpečnostnú kontrolu. Pražské letisko zároveň cestujúcim v deň odletu ponúkalo funkciu stráženia letu prostredníctvom SMS notifikácií, aby boli neustále informovaní o stave ich letu. V ľavom dolnom rohu bol tiež umiestnený QR kód, po naskenovaní ktorého bol cestujúci presmerovaný na internetové stránky Letiska Praha, odkazujúce na súhrn informácií k príprave cestujúcich na odlet počas letnej sezóny 2022. Po načítaní stránky cestujúceho pozornosť ihneď upútalo výstražné oranžové okno, upozorňujúce na viaceré skutočnosti.

Jednou z nich bola pripomienka, že prebieha silná letná sezóna, s ktorou je spojené očakávané zdržanie počas odbavenia. Toto zdržanie však môže byť spôsobené aj časovo náročnou kontrolou osôb nepripravených na bezpečnostnú kontrolu, prípadne prítomnosťou zakázaných predmetov v batožine cestujúcich. Preto toto letisko pripravilo cestujúcim kompletne pokyny na bezproblémové absolvovanie bezpečnostnej kontroly. [26]

Prvé, čo cestujúceho, vyhľadávajúceho informácie cez spomínaný QR kód, mohlo na tejto stránke zaujať, je odkaz na YouTube video s názvom Jak na bezproblémový odlet (Obr. 18).

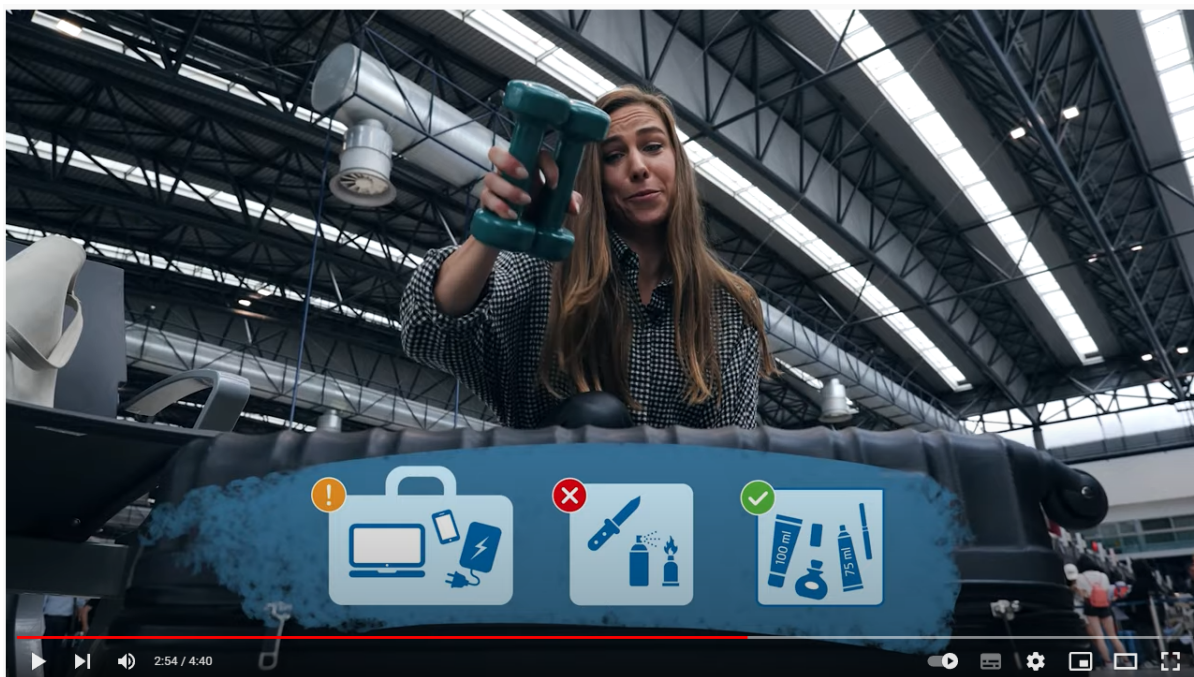


Obrázok 18 - Video Jak na bezproblémový odlet z webových stránok pražského letiska [26]

Toto video má 4 a pol minúty a začína otázkou, či cestujúci letí po prvýkrát alebo či naposledy letel pred Covidom-19 a chce si osviežiť informácie. Video pokračuje ďalej a vždy, ak je spomenutá nejaká dôležitá informácia, na obrazovke sa navyše zobrazí infografika. Základom všetkého je nepodceniť domácu prípravu a nachystať si platný cestovný doklad v závislosti na destinácii (občiansky preukaz pre vstup do krajín Schengenského priestoru, cestovný pas pre vstup mimo Schengenskú zónu) a všetky dokumenty požadované



k příjazdu do tejto krajiny (napr. kvôli Covid-19 potvrdenie o bezinfekčnosti, príjazdový formulár), ku ktorým informácie cestujúci získa z webových stránok Ministerstva zahraničných vecí ČR. Cestujúci sú oboznámení, že na internetových stránkach pražského letiska je možné si nastaviť SMS notifikácie na sledovanie letu a byť tak včas informovaní o prípadných zmenách. Upozornenie o dostavení sa na letisko s predstihom taktiež zaznie, a to konkrétne 2,5 hodiny pred odletom v rámci Európy a 3 hodiny pre diaľkové lety. Pripomína sa tiež očakávané zdržanie kvôli dopravným obmedzeniam cestou na letisko či kvôli veľkému množstvu odlietajúcich cestujúcich. Cestujúci sú požiadaní, aby po príjazde na letisko okamžite plynule prešli k odbaveniu v Termináli 1 pre lety mimo Schengenskú zónu a v Termináli 2 pre lety do krajín Schengenu. Priblížené sú dva typy batožiny - podaná, ktorá sa prepravuje v nákladovom priestore lietadla a je nutné ju odbaviť na priehradke check-in, a príručná, ktorá je prepravovaná na palube lietadla a obsahuje všetko potrebné na dobu počas letu a všetku elektroniku a lítiové batérie (powerbanky), ktoré z bezpečnostných dôvodov musia byť prepravované na palube a nikdy nie v nákladovom priestore lietadla. Spomína sa aj upozornenie na povolené rozmery a hmotnosti jednotlivých typov batožín podľa podmienok každej leteckej spoločnosti. Obr. 19 zo spomínaného videa zobrazuje infografiku, z ktorej má byť zrozumiteľné, že na prepravu elektroniky sa vzťahujú špeciálne pravidlá, nože a horľaviny sú zakázané a tekutiny do 100 ml sú povolené. Odbavenie je popísané zrozumiteľne a cestujúci sa dozvie všetko potrebné, aby po odovzdaní svojej batožiny a prevzatí svojej letenky, vedel, ku ktorej odletovej bráne sa má dostaviť. Sledujúci videa je tiež upozornený na možnosť či nutnosť online odbavenia. Ďalej je inštruovaný, že v prípade cestovania iba s príručnou batožinou, cestujúci po príjazde na letisko môže smerovať rovno k bezpečnostnej či pasovej kontrole podľa toho, z ktorého terminálu poletí. Následne video ukazuje, ako pracovať so samoobslužným kioskom (ang. self-check-in kiosk), ale upozorňuje, že ak má cestujúci zapísanú batožinu, k priehradke odbavenia sa musí aj tak dostaviť. Po odbavení v prípade odletu z Terminálu 1 už s letenkou a cestovnými dokladmi, cestujúci môže pokračovať ďalej na pasovú a potom na bezpečnostnú kontrolu, na ktorú si má ale vyhradiť dostatočný čas, keďže sa nachádza tesne pred odletovou bránou, ktorá môže byť rôzne vzdialená. Pri odlete z Terminálu 2 má cestujúci rovno zamieriť k bezpečnostnej kontrole. Informácie k bezpečnostnej kontrole sú však spracované až v ďalšom videu, na ktoré sa cestujúci vie prekliknúť po skončení tohto videa. [27]



Obrázok 19 - Infografika použitá vo videu Jak na bezproblémový odlet [27]

Po vzhliadnutí videa cestujúci môže pokračovať v čítaní všetkých dôležitých informácií, ktoré už boli spomenuté vo videu. Je teda každého voľbou, či preferuje získanie informácií z videa alebo z textu. V tomto texte sú zároveň uvedené odkazy na informácie k odbaveniu i k bezpečnostnej kontrole. Zoznam destinácií s odletom z Prahy a podmienkami vstupu do krajiny je tiež uvedený ako odkaz. Nechýbajú ani podmienky nástupu na palubu u jednotlivých leteckých spoločností. Pod uverejnenou infografikou, ktorá bola už aj súčasťou videa a je na Obr. 19, je dostupné video Jak na bezpečnostní kontrolu na letišti.

Toto video začína myšlienkou, aby si cestujúci uvedomili, že bezpečnostná kontrola je zavedená preto, aby sa všetci cestujúci cítili na letisku i na palube lietadla bezpečne. Ako sme už rozoberali vyššie, táto informácia je veľmi podstatná. Ďalej pokračuje hneď informáciami o tekutinách, aerosóloch a géloch s maximálnym objemom 100 ml, ktoré môžu byť prepravované v priesvitnom znovu uzatvárateľnom vrecku. Odporúčané je, všetko si pripraviť doma, aby sa predišlo zdržiavaniu kontroly. Cestujúci sú upozornení, že do tejto kategórie patrí aj voda a niektoré jedlo. Výnimkou sú lieky a špeciálna výživa vrátane jedla pre deti. Zaznie tiež, že dôležitý je objem balenia a nie, aké množstvo tekutiny je vo vnútri. Vo videu je umiestnená infografika, oboznamujúca cestujúceho so skutočnosťou, že vrecko na tekutiny musí mať objem max. 1 liter a každý cestujúci môže mať so sebou iba jedno. Video ďalej uvádza, že ak je cestujúci už odbavený a má letenku, môže prejsť priamo k bezpečnostnej kontrole v prípade, že letí z Terminálu 2. Pri odlete z Terminálu 1 je bezpečnostná kontrola až vo vnútri terminálu za pasovou kontrolou. Infografika upozorňuje

na skutočnosť, že niektoré odletové brány zatvárajú už 40 minút pred odletom. Video ďalej zachytáva miesto, kde sú umiestnené validátory na kontrolu palubnej vstupenky a vysvetľuje cestujúcim, ako ich použiť. Tiež sa spomína, že zbrane a ich napodobeniny nie sú povolené k preprave. Video pokračuje príchodom k stanovisku bezpečnostnej kontroly a ukazuje, že z príručnej batožiny je potrebné vybrať všetku väčšiu elektroniku a tekutiny. Infografika vo videu hovorí, že počítač, mobil, fotoaparát a kovové predmety musia byť umiestnené v debničke zvlášť. Powerbanka ako veľká lítiová batéria musí byť tiež vybratá a hlavne je povolená iba v príručnej batožine. Video upozorní aj na skutočnosť, že ak toto nie je dodržané, nutná je dodatočná opakovaná kontrola, predlžujúca čas strávený bezpečnostnou kontrolou. Pripomenuté je, že je potreba odložiť opasok a vyprázdniť vrecká, vrátane mobilu, kľúčov, mincí, ale aj nekovových predmetov. Vyzliecť si treba bundy, pokrívky hlavy aj topánky s kovovými časťami. Znovu sa spomína, aby cestujúci na letisko dorazil s dostatočným predstihom, ako v predošlom videu. Video je ukončené odkazom na webové stránky letiska, kde sa cestujúci môže dozvedieť ešte podrobnejšie informácie. [28]

Pod videom je ďalšia infografika vzťahujúca sa k úkonom, ktoré treba vykonať po príchode na letisko a informácie, na koho sa obrátiť s akým problémom. Nechýbajú ani odkazy na informácie k cestovaniu s deťmi, so zvieratami či o testovaní Covid-19 v priestoroch letiska. Na konci webovej stránky je uvedený odkaz na jednostránkový PDF súbor, zdôrazňujúci tie najdôležitejšie úkony, ktoré cestujúci musí absolvovať, aby mohol odletieť z Letiska Václava Havla Praha - vid'. Príloha 1 [29].

3.5 Po príchode na letisko

V letiskovej hale na obrazovkách s informáciami o čase odletov, o destináciách, o čísle letu apod. sú cestujúcim zobrazované aj informácie k absolvovaniu bezpečnostnej kontroly ohľadom deklarácie tekutín a elektroniky (Obr. 20).



Obrázok 20 - Obrazovky umiestnené v Termináli 2 pražského letiska

Vedľa informačného stánku neďaleko týchto obrazoviek je umiestnený stojan s informačnými letákmi (Obr. 21). V červenej poličke sa nachádza leták obsahujúci informácie k bezpečnostnej kontrole - viď Príloha 2. [30]



Obrázok 21 - Informačný stánok s informačnými letákmi

Pri validátoroch palubných lístkov na Termináli 2 pred vstupom na stanovisko bezpečnostnej kontroly sa nachádza vitrína obsahujúca určité zakázané predmety na ukážku (Obr. 22).



Obrázok 22 - Vitrína s niektorými ukázkovými zakázanými predmetmi

3.6 Po príchode k check-in priehradke

Ak má cestujúci v cene letenky prepravu zapísanej batožiny, musí sa dostaviť k priehradke odbavenia na jej odloženie tam. Kým pracovník odbavenia skontroluje cestovné doklady, pripraví štítky na označenie tejto batožiny, batožinu zváži a pošle do triediarne, odkiaľ bude smerovať do batožinového priestoru konkrétneho lietadla, cestujúci má priestor si prečítať

a prezrieť obrázky vzťahujúce sa k preprave nebezpečných predmetov, tekutín a gélov, elektroniky a lítiových batérií umiestnené na tejto priehradke (Obr. 23).



Obrázok 23 - Informácie k bezpečnostnej kontrole umiestnené na priehradke odbavenia

Nad priehradkou sú zároveň umiestnené TV obrazovky, na ktorých sa premietajú pravidlá prepravy ako k preprave tekutín (Obr. 24), tak aj k preprave elektroniky (Obr. 25), a teda cestujúci dostávajú informácie k bezpečnostnej kontrole ešte počas čakania v rade na odloženie batožiny.

Po odložení batožiny a prípadne po prevzatí palubnej vstupenky sú cestujúci vďaka makete pracovníka informácií (Obr. 26) inštruovaní k okamžitému prechodu k bezpečnostnej kontrole z dôvodu zbytočného nezdržiavania odbavovacieho procesu. QR kód v spodnej časti znovu odkazuje na webové stránky letiska, ktorých obsah bol spracovaný vyššie.



Obrázok 24 - TV obrazovky nad priehradkou odbavenia s informáciami k preprave tekutín



Obrázok 25 - Detail TV obrazoviek s informáciami k preprave elektroniky



Obrázok 26 - Maketa pracovníka informácií

Pražské letisko cestujúcim zároveň ponúka možnosť samoobslužného odbavenia (ang. self-check-in) (Obr. 27). Na tomto samoobslužnom kiosku cestujúci na základe leteckej spoločnosti operujúcej jeho let môže uskutočniť odbavenie. Kiosky boli do letiskovej haly umiestnené z dôvodu zvýšenia kapacity a efektivity odbavenia a zníženia čakacej doby. Z dostupných leteckých spoločností napr. letecká spoločnosť Smartwings (Obr. 28) vo viacerých jazykoch poskytuje aspoň informácie k nebezpečným predmetom, nepovoleným k preprave na palube lietadla.

Pre úplnosť je vhodné spomenúť, že napríklad Czech Airlines (ČSA) okrem predmetov nepovolených k preprave na palube lietadla, graficky spracovaných ako u Smartwings, informuje aj o predmetoch zakázaných v príručnej batožine a predmetoch nepovolených ani v príručnej, ani v podanej batožine. Air France detailne informuje o zakázaných

predmetoch a povolené často opytované predmety rozdeľuje do kategórií Povolené v príručnej batožine, Povolené u osoby a Povolené v zapísanej batožine. Lufthansa ani Royal Dutch Airlines (KLM) pri testovaní samoobslužného kiosku neponúkli žiadne informácie k bezpečnostnej kontrole pred prihlásením sa do odbavenia pod vlastnými údajmi.

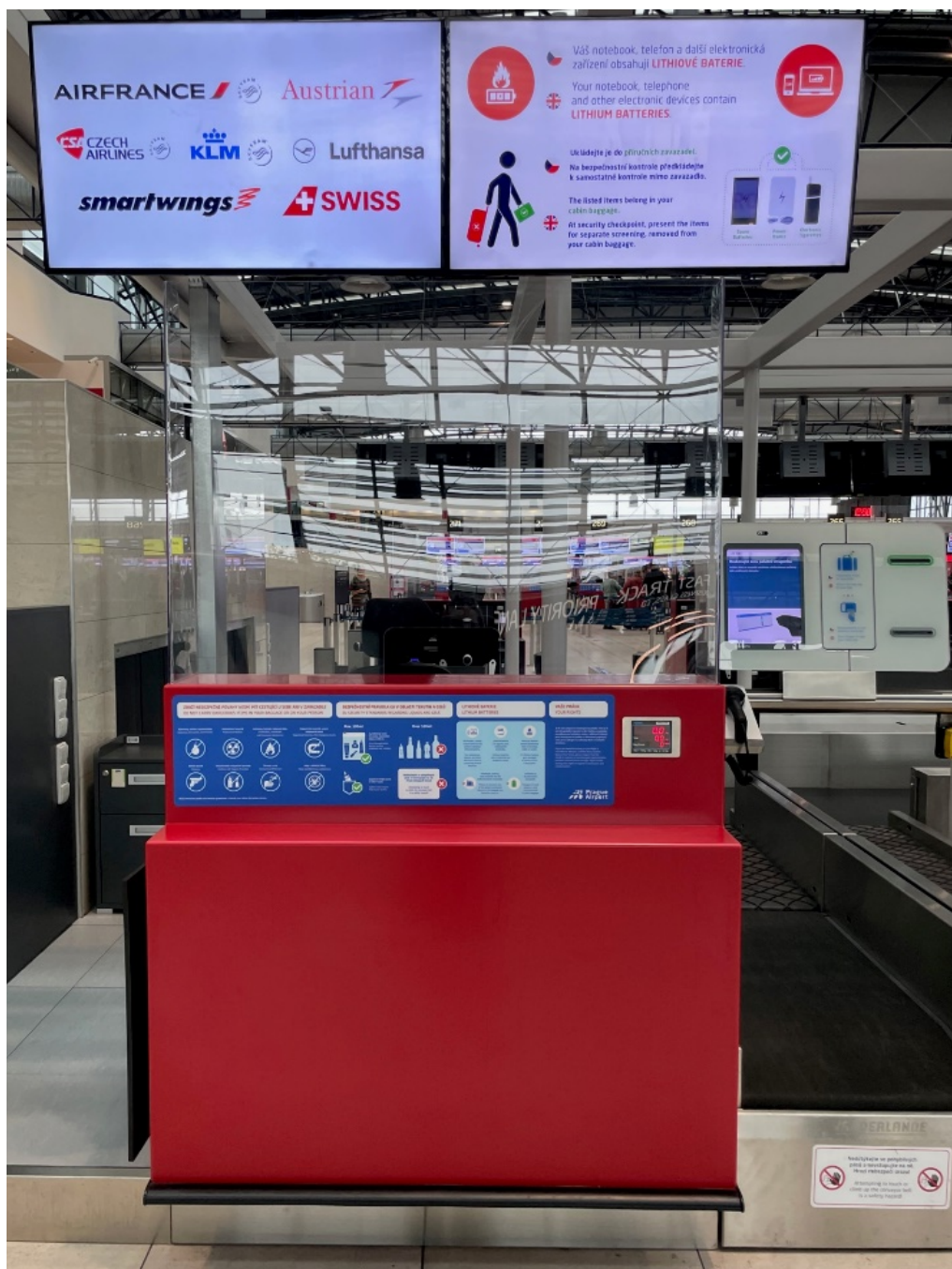


Obrázok 27 - Samoobslužné kiosky na pražskom letisku



Obrázok 28 - Detail obrazovky samoobslužného kiosku

Samoobslužné odbavenie, dostupné na pražskom letisku, zahŕňa aj samoobslužné odovzdanie batožiny (ang. self-service bag drop). Po príchode k tomuto stanovisku sa cestujúcemu na nad priehradkou umiestnených obrazovkách zobrazujú informácie o leteckých spoločnostiach, ktoré túto službu poskytujú a upozornenie k preprave lítiových batérií obsiahnutých v notebookoch, mobiloch a ďalších elektronických zariadeniach, ako sú napríklad aj elektronické cigarety (Obr. 29). Cestujúci je teda informovaný, že ak si svoju batožinu odbaví sám na tomto stanovisku, tieto zariadenia musí premiestniť do svojej príručnej batožiny.



Obrázok 29 - Stanovisko samoobslužného odovzdania podanej batožiny

3.7 Stanovisko bezpečnostnej kontroly

Po validácii palubnej vstupenky a overení, že cestujúci sa nachádza na správnom termináli, je cestujúcemu umožnený vstup do priestorov stanoviska bezpečnostnej kontroly. Pred tým než cestujúci príde k prípravnému miestu, kde vyberá predmety na kontrolu zo svojej príručnej batožiny a tiež pripravuje seba na jej absolvovanie, čaká v rade.

Tento rad je tvorený tak, aby v ňom cestujúci musel stráviť určitý čas a dostal tak priestor na získanie určitých informácií k bezpečnostnej kontrole. Letisko Václava Havla v Prahe cestujúcim pri vstupe do tohto radu pomocou malých tabúľ doručuje informácie, aby do SRA nevnášali zakázané predmety, nezhotovovali audiovizuálny záznam a aby tekutiny, aerosóly a gély predkladali ku kontrole samostatne v predpísanom vrecku (Obr. 30). Tabule sú vyhotovené dvojjazyčne, teda v češtine aj v angličtine.



Obrázok 30 - Informačná tabuľa umiestnená v čakacom rade na bezpečnostnú kontrolu

Okrem týchto malých tabúlí umiestnených priamo na stĺpoch vytvárajúcich čakací rad, sú do tohoto usporiadania čakacieho radu (ang. Queue Management) umiestnené aj dva veľké informačné bannery (Obr. 31). Prvý z nich ponúka pokyny k prechodu bezpečnostnou kontrolou, rozdelené na grafické informácie zvlášť k batožine a potom k osobe. Druhý banner v jeho vrchnej časti špecifikuje cestovanie s elektronickými zariadeniami a v spodnej časti pripomína niektoré nebezpečné a zakázané predmety. Tieto bannery sú takisto spracované dvojjazyčne.



Obrázok 31 - Informačné bannery umiestnené v čakacom rade

Po čakaní v akceptovateľne dlhom rade sa cestujúci dostane k miestu určenému na prípravu na proces bezpečnostnej kontroly (Obr. 32). Toto miesto je navrhnuté tak, že cestujúci, ktorý k tomuto stolíku pristúpi, priamo vidí infografiku, ktorá jasne inštruuje, aké úkony

je potrebné vykonať na bezproblémové absolvovanie kontroly. V strede nad týmito prípravnými miestami je umiestnená TV obrazovka, prehrávajúca animované video o bezpečnostnej kontrole, ktorá je tiež viditeľná z Obr. 32.



Obrázok 32 - Miesto vyhradené na prípravu cestujúcich na bezpečnostnú kontrolu

Infografika inštruujúca cestujúceho pri príprave na kontrolu je ešte detailne zobrazená na Obr. 33. Táto infografika teda opisuje, ako postupovať pri príprave tekutín, počítača i osoby samotnej. Ukázané je, že tekutiny ani počítač nemôžu zostať vo vnútri batožiny, ale musia byť deklarované zvlášť. Tekutiny, aerosóly a gély musia byť zabalené do priehľadného vrečka s maximálnym objemom 1 000 ml a v počte jedno na osobu. Takéto vrečko je cestujúcemu dostupné priamo na tomto prípravnom mieste, uložené v kovovej nádobe na Obr. 33 v strede. Kontrolovaná osoba má odložiť vrchné vrstvy oblečenia, pokrívku hlavy i úplne vyprázdniť vrecká. Cestujúci je tiež upozornený, že obuv s vysokou podrážkou alebo podpätkom, či s kovovými doplnkami bude podrobená röntgenovej kontrole. Táto infografika je rovnako spracovaná v dvoch jazykoch, avšak je nutné venovať viac pozornosti anglickým prekladom za účelom zaistenia správnosti. Čo sa týka grafického spracovania, je pomerne jednoznačné a rýchlo vnímateľné.



Obrázok 33 - Detail infografiky umiestnenej na prípravnom stole

Okrem usporiadania prípravného miesta ukázaného na Obr. 32, sa v tomto priestore nachádza aj ďalšie prípravné miesto s iným typom infografiky a s výlevkou, ktorú môžu cestujúci využiť v prípade, že zabudnú vyprázdniť obsah svojich fľaš (Obr. 34). Tu použitá infografika zase upozorňuje na bezpečnostné pravidlá EÚ v oblasti tekutín a gélov, ukazuje, že povolené sú tekutiny do objemu 100 ml vrátane, umiestnené v jednom priehľadnom vrecku na osobu s objemom max. 1 000 ml. Piktogram ukazuje, že tekutiny nad 100 ml majú byť vyhodené do koša. Zakázané predmety sú zobrazené ako prečiarknuté piktogramy v krúžku. Pokyny ďalej obsahujú potrebu vybratia tekutín a elektroniky z batožiny a odloženie opaskov, hodínok, mincí, kľúčov, telefónov a celého obsahu vreciek do debničky. Na prípravnom stole je rovnako umiestnená kovová nádoba obsahujúca priehľadné plastové vrecká na umiestnenie tekutín. Nad výlevkou je umiestnený nápis, ktorý cestujúcich vyzýva, aby nevyhadzovali svoju fľašu na vodu, keďže potom si ju môžu znovu naplniť na mieste na to určenom vo vnútri terminálu za bezpečnostnou kontrolou (Obr. 35).



Obrázok 34 - Ďalší typ miesta vyhradeného na prípravu cestujúcich na bezpečnostnú kontrolu



Obrázok 35 - Miesto v SRA určené na znovu naplnenie fliaš pitnou vodou

Po tom, čo má cestujúci možnosť sa na kontrolu pripraviť, plynule prechádza k stanovisku, kde sa už nachádzajú aj samotní pracovníci bezpečnostnej kontroly. Usporiadanie automatizovaného stanoviska je zobrazené na Obr. 36. Ako signalizácia, že cestujúci môže k miestu pristúpiť, slúži zelené svetlo. Na tomto obrázku je svetlo rozsvietené na červeno,

keďže bolo vhodnejšie fotiť prázdne stanovisko bez cestujúcich. Z obrázku je viditeľná debnička, do ktorej cestujúci ukladá svoju batožinu, z nej vybraté predmety podliehajúce špecifickým podmienkam kontroly a tiež svoje oblečenie a doplnky, ktoré by mohli komplikovať absolvovanie kontroly. V nádobách vedľa debničiek sú okrem plastových priehľadných vreciek na tekutiny aj návleky na nohy, ak by si cestujúci vyzúval topánky s vysokou podrážkou a pod.



Obrázok 36 - Stanovisko automatizovanej bezpečnostnej kontroly na Termináli 2

Na pražskom letisku sa na tomto stanovisku nachádzajú pracovníci bezpečnostnej kontroly, ktorí s cestujúcimi komunikujú, čo je potrebné vybrať z batožiny a dať do debničky zvlášť a tiež čo z odevov odložiť. Títo pracovníci sú teda ďalším informačným kanálom, ktorý cestujúcemu doručuje informácie k bezproblémovému absolvovaniu kontroly. Cestujúci tak teda už po niekoľkýkrát počas pár minút dostáva všetky zásadné potrebné informácie.

Po príprave na kontrolu a jej následnom absolvovaní sa cestujúci nachádza v SRA. V tejto zóne môže byť ešte vykonaná dodatočná kontrola batožiny v prípade, že sa v nej nachádzajú zakázané predmety alebo nedeklarované tekutiny. Tu sú cestujúci upozornení, že tekutiny, ktoré ku kontrole nepredložili samostatne, budú vylúčené z prepravy (Obr. 37).



Obrázok 37 - Informácia k nedeklarovaným tekutinám

Ak cestujúci prešiel bezpečnostnou kontrolou bez spustenia alarmu a bez nutnosti ďalšej kontroly ním prinesenej batožiny, pokračuje ďalej do nákupnej zóny terminálu alebo nastupuje na palubu lietadla v závislosti na termináli. V prípade, že alarm z nejakého dôvodu spustený bol, cestujúci musí byť skontrolovaný. Toto je vykonávané na základe stanovených legislatívnych požiadaviek, uvedených v kapitole 1.

3.8 Prehľad informačných metód používaných určitými európskymi letiskami

Analýza súčasných metód informovania cestujúcich o priebehu bezpečnostnej kontroly bola tiež spracovaná aj vďaka návšteve niektorých európskych letísk, a to konkrétne letiska v Bratislave (BTS) na Slovensku, vo Viedni (VIE) v Rakúsku, v Nice (NCE) a v Paríži (CDG) vo Francúzsku, v Lisabone (LIS) v Portugalsku, v Palme na Malorke (PMI) v Španielsku a v Londýne (LHR) vo Veľkej Británii. Do prehľadu bolo pre úplnosť začlenené aj Letisko Václava Havla v Prahe (PRG).



V tejto analýze sa teda zameriavame na to, či jednotlivé letiská svojim cestujúcim doručujú potrebné informácie k absolvovaniu kontroly nasledovnými spôsobmi:

- 1 - Informácie o bezpečnostnej kontrole zverejnené na webových stránkach letiska
- 2 - Využitie videa s informáciami o bezpečnostnej kontrole na webových stránkach letiska
- 3 - Umiestnenie TV obrazoviek do čakacieho radu
- 4 - Umiestnenie infografiky do čakacieho radu
- 5 - Infografika na stanovisku bezpečnostnej kontroly
- 6 - Prítomnosť pracovníka bezpečnostnej kontroly pred vstupom do SRA

Tabuľka 1 bola vytvorená na zocelenie tohto prehľadu. Číslo uvedené pred každou pozorovanou informačnou metódou reprezentuje označenie stĺpca, do ktorého sú zaznamenávané odpovede – Á ako áno, ak túto metódu dané letisko využíva, N ako nie, ak táto metóda využívaná nie je. Jednotlivé odpovede boli spracované na základe vytvorenej fotodokumentácie z navštívených letísk.

Tabuľka 1 - Prehľad informačných metód používaných niektorými európskymi letiskami

Letisko	1	2	3	4	5	6
BTS	Á	N	N	Á	N	Á
VIE	Á	N	Á	Á	N	Á
NCE	Á	Á	N	N	Á	N
CGD	Á	Á	Á	N	Á	Á
LIS	Á	N	Á	Á	Á	Á
PMI	Á	N	Á	Á	N	Á
LHR	Á	Á	Á	Á	Á	Á
PRG	Á	Á*	Á	Á	Á	Á

Stĺpec 1 nám potvrdzuje, že každé z vybraných letísk má na svojich internetových stránkach zverejnené informácie k absolvovaniu bezpečnostnej kontroly [31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 25]

Využitie videa ako ďalšieho informačného zdroja umiestneného na webových stránkach zvolili 4 letiská. Á s hviezdikou (Á*) v poslednom riadku 2. stĺpca poukazuje na fakt, že pražské letisko videá o bezpečnostnej kontrole má, ako bolo priblížené v predošlých podkapitolách, avšak zverejnené sú iba na odkaze, ktorý sa vzťahuje na letnú sezónu 2022. [33, 34, 37, 26]

TV obrazovky z 3. stĺpca, na ktoré je vidieť z čakacích radov, využíva 6 z 8 spracovaných letísk. Infografiku umiestnenú v čakacom rade, spracovanú do 4. stĺpca, využíva taktiež 6 z týchto 8

letísk. Obrázok 38 z letiska v Lisabone zachytáva priestor čakacieho radu na bezpečnostnú kontrolu. Z tohto obrázku je viditeľné ako umiestnenie infografiky do tohto priestoru, tak aj TV obrazovka (vľavo hore).



Obrázok 38 - Priestor čakacieho radu na letisku v Lisabone

Bratislavské letisko je jedným z dvoch letísk, ktoré TV obrazovky v čakacích radoch nevyužívajú, ale infografiku pri vstupe do čakacieho radu spracovanú majú, čo potvrdzuje Obrázok 39. Táto infografika však z grafického hľadiska nie je spracovaná vhodne, nakoľko prevláda text.



Obrázok 39 - Infografika pred vstupom do čakacieho radu na letisku v Bratislave

Infografiku umiestnenú priamo na stanovisku bezpečnostnej kontroly (stĺpec 5) využíva 5 z 8 analyzovaných letísk. Prítomnosť pracovníka kontroly ako posledný 6. zaznamenaný bod využíva 7 z týchto 8 letísk. Letisko v Nice je jediným letiskom v tejto tabuľke, ktoré nevyužíva pracovníka bezpečnostnej kontroly pred vstupom do SRA. Obrázky 40 a 41

ukazujú infografiku, ktorú toto letisko využíva priamo na stanovisku bezpečnostnej kontroly a pravdepodobne tým nahradzuje fyzickú prítomnosť pracovníka.



Obrázok 40 - Infografika na stanovisku kontroly na letisku v Nice



Obrázok 41 - Pokračovanie infografiky na stanovisku kontroly na letisku v Nice

Britské letisko Londýn Heathrow je okrem pražského letiska jediným z analyzovaných letísk, ktoré využíva všetky vyššie zmienené informačné zdroje, čo potvrdzuje predposledný riadok Tabuľky 1. Na porovnanie je teda v tejto podkapitole na Obrázku 42 ešte uvedená infografika, ktorú toto letisko využíva. Táto infografika sa sústreďuje na 3 body, a to vybratie tekutín a elektroniky z batožiny, ich následné umiestnenie do debničiek a vyprázdnenie obsahu vreciek.



Obrázok 42 - Infografika využívaná na letisku v LHR v Londýne



4 Stanovenie kritérií na porovnávanie jednotlivých informačných metód

Na určenie efektivity dostupných informačných metód bolo vhodné stanoviť kritériá, na základe ktorých by bolo možné jednotlivé informačné metódy porovnávať.

Pri jednotlivých informačných metódach je určite dôležitým porovnávacím kritériom miera dosiahnutého doručenia informácií cestujúcemu, ktorá je merateľnou veličinou, čo sa preukáže aj v ďalšej kapitole tejto práce venovanej meraniu informovanosti cestujúcich v prevádzke na Letisku Václava Havla v Prahe. To znamená, že na základe tohto merania bude možné určiť, ktorú informačnú metódu cestujúci využívajú najviac.

Z hľadiska efektivity je tiež dôležitým kritériom rýchlosť doručenia dostupných informácií cestujúcemu. Čím rýchlejšie cestujúci potrebnú informáciu dostane, tým rýchlejšie vie proces bezpečnostnej kontroly absolvovať. Rýchlosť doručenia dostupných informácií tiež úzko súvisí s vhodnou dobou na podanie týchto informácií cestujúcemu, ako už bolo spomínané vyššie. Toto kritérium môže byť ovplyvňované ako komunikačným jazykom, tak aj grafickým či textovým prevedením.

Z praktického pohľadu najdôležitejším kritériom je zrozumiteľnosť interpretovaných informácií. Tá sa tiež podobne ako rýchlosť doručenia dostupných informácií odvíja napríklad od jazyka komunikácie, grafického prevedenia či textového spracovania. Toto kritérium teda v sebe zahŕňa ešte presnosť interpretovaných informácií.

Ekonomická náročnosť ako kritérium určitej informačnej metódy je dôležitá, ak berieme do úvahy aj šetrenie vynaložených nákladov letísk na implementovanie danej metódy. Do zoznamu kritérií ju bolo potrebné zaradiť napríklad aj z dôvodu overenia, či sa oplatí investovať do novodobých metód informovania cestujúcich, ako sú napríklad YouTube videá, alebo je výhodnejšie využitie pracovníkov bezpečnostnej kontroly alebo infografiky, ako je zaužívané. Toto kritérium je ovplyvňované okrem počiatočných nákladov na zavedenie metódy aj nákladmi na údržbu či aktualizáciu.

V neposlednom rade treba uvažovať aj s náročnosťou zavedenia jednotlivých metód do prevádzky. Toto kritérium značne ovplyvňuje ľudský faktor, ktorý sa na zavádzaní musí podieľať.

Tieto stanovené kritéria boli použité na zhodnotenie efektivity už zavedených metód informovania na Letisku Václava Havla v Prahe v 6. kapitole tejto diplomovej práce.



5 Meranie vplyvu informovanosti cestujúcich na proces prípravy na bezpečnostnú kontrolu v prevádzke

Na vyhodnotenie miery informovanosti cestujúcich o procesoch bezpečnostnej kontroly bolo nutné uskutočniť meranie v prevádzke na Letisku Václava Havla v Prahe v Českej republike. Toto meranie pozostávalo z vytvorenia dotazníku, ktorý bol rozdelený do dvoch častí, a to pozorovacej a opytovacej. V pozorovacej časti bol náhodne vybraný určitý cestujúci, ktorý bol kategorizovaný, následne bolo zaznamenávané, aké úkony vykonal v rámci prípravy na bezpečnostnú kontrolu a ďalej bol zaznamenaný jeho prechod bezpečnostnou kontrolou. Sledované bolo, či daný cestujúci pri prechode rámovým detektorom kovov spustil alarm a tiež či bola vykonaná dodatočná kontrola jeho príručnej batožiny. V opytovacej časti bol potom dotyčný cestujúci oslovený kvôli odpovediam na konkrétne dotazy.

5.1 Zoznam otázok z použitého dotazníku

1. Kategória cestujúceho

- a) Jednotlivec
- b) Pár
- c) Rodina s deťmi
- d) Skupina

2. Úkony vykonané pred absolvovaním bezpečnostnej kontroly

- a) Odloženie bundy, mikiny, či čiapky
- b) Odloženie opasku
- c) Odloženie hodínok, šperkov
- d) Vyloženie obsahu vreciek
- e) Deklarácia tekutín
- f) Vybratie počítača, väčšej elektroniky
- g) Vyzutie topánok

3. Spustenie alarmu na osobe

- a) Áno
- b) Nie

4. Dôvod spustenia tohto alarmu (ak bola predošlá odpoveď kladná)

- a) Prítomnosť zabudnutého predmetu
- b) Prítomnosť zakázaného predmetu



- c) Súčasť oblečenia
- d) Topánky
- e) Zdravotné pomôcky

5. Vykonalie kontroly batožiny

- a) Áno
- b) Nie

6. Dôvod kontroly tejto batožiny (ak bola predošlá odpoveď kladná)

- a) Prítomnosť tekutín
- b) Prítomnosť zakázaných predmetov
- c) Prítomnosť elektroniky
- d) Náhodný algoritmus
- e) Systémová chyba

7. Jazyk komunikácie s vybraným cestujúcim

- a) Čeština
- b) Angličtina

8. Súhlas opytovanej osoby s poskytnutím odpovedí

- a) Áno
- b) Nie

9. Počet ciest lietadlom do roka (ak bola odpoveď na 8. otázku kladná)

- a) 0 – 1
- b) 2 – 4
- c) 5 a viac

10. Miesto zakúpenia letenky (ak bola odpoveď na 8. otázku kladná)

- a) Webová stránka alebo aplikácia leteckého dopravcu
- b) Cestovná kancelária
- c) Rezervačný portál
- d) Obchodná cesta hradená zamestnávateľom

11. Znalosť nutnosti absolvovania bezpečnostnej kontroly (ak bola odpoveď na 8. otázku kladná)



- a) Áno
- b) Nie
- c) Čiastočná

12. Pôvod tejto znalosti (ak bola odpoveď na 8. otázku kladná a na 11. otázku kladná alebo čiastočná)

- a) Časté cestovanie, zaužívanie postupov
- b) Webová stránka letiska
- c) Webová stránka leteckej spoločnosti
- d) YouTube, blog alebo podcast
- e) Informácie z priehradky odbavenia
- f) TV obrazovka nad priehradkou odbavenia
- g) TV obrazovka v čakacom rade na pražskom letisku
- h) Infografika v čakacom rade na pražskom letisku
- i) Pracovník bezpečnostnej kontroly pražského letiska
- j) Informačný leták pražského letiska
- k) Neznalosť nutnosti deklarovania tekutín (hlavne ak bola odpoveď na 11. otázku čiastočná)
- l) Iné

13. Spokojnosť s absolvovanou bezpečnostnou kontrolou (ak bola odpoveď na 8. otázku kladná)

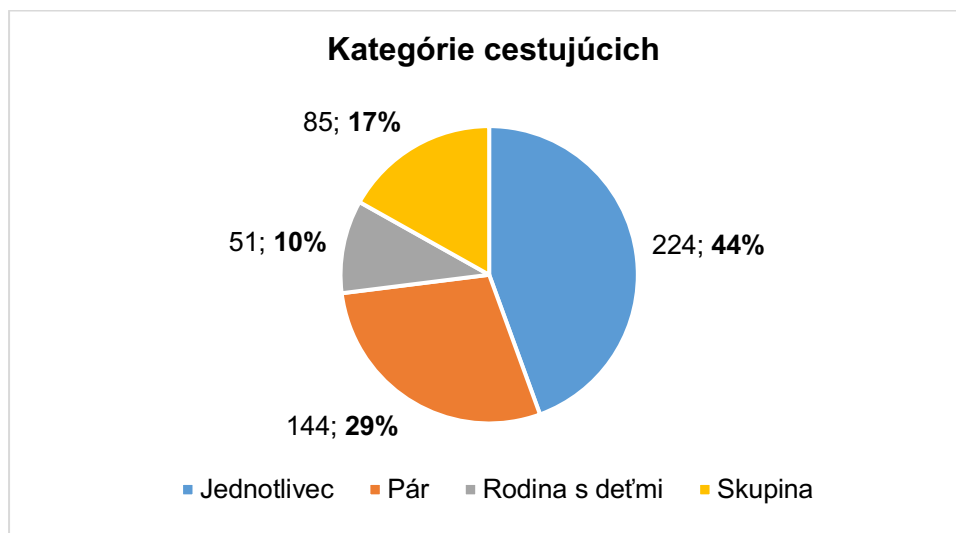
- a) 1 hviezdička (najnižšie hodnotenie)
- b) 2 hviezdičky
- c) 3 hviezdičky
- d) 4 hviezdičky
- e) 5 hviezdičiek (najvyššie hodnotenie)

Znenie dotazníka bolo zostavené na základe praktickej osobnej skúsenosti s bezpečnostnou kontrolou, nakoľko autorka tejto práce bola v minulosti jej pracovníčkou. Dotazník bol vopred konzultovaný a schválený vedením bezpečnostnej kontroly pražského letiska. Jednotlivé merania prebiehali v prevádzke počas októbra 2022, konkrétne počas piatich meracích dní (11.10., 12.10., 13.10., 14.10. a 21.10.2022). Dotazníka sa zúčastnilo 516 respondentov a následný súhlas so spracovaním údajov v otázke č. 8 autorke poskytlo 504 opýtaných, čo predstavuje 97,7 % úspešnosť. Na začiatku je ešte dôležité ozrejniť, že percentuálne hodnoty, použité v nasledujúcich podkapitolách boli zaokrúhľované na celé čísla.



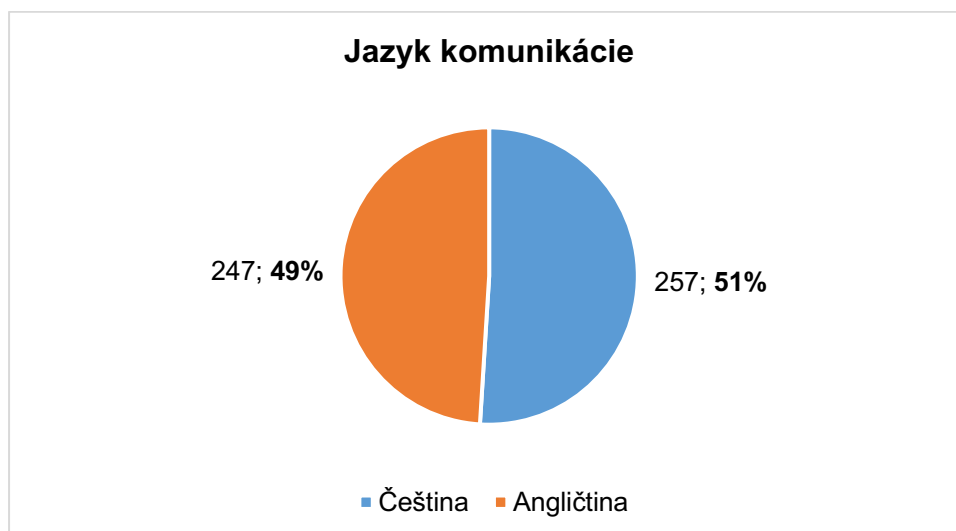
5.2 Všeobecné informácie získané z dotazníkového šetrenia

Na základe prvej otázky mohli byť opýtaní cestujúci kategorizovaní a jednotlivé zastúpenie kategórií predstavuje Graf 1. Ak si tento graf rozoberieme, zistíme, že vzorka opýtaných bola zložená z 224 jednotlivcov (44%), 144 ľudí cestujúcich v páre (29%), 51 rodín s deťmi (10%) a 85 ľudí cestujúcich v skupine (17%). Autorka dotazníku vždy komunikovala s jednou osobou, s ktorou si potom ešte spätne overila jej zaradenie do príslušnej kategórie.



Graf 1 – Podiel kategórií cestujúcich z dotazníku

Čo sa týka jazykového zastúpenia, 504 respondentov bolo z jazykového hľadiska rozdelených takmer rovnomerne, a to konkrétne 257 opýtaných (51%) komunikovalo v češtine a 247 (49%) v angličtine, ako predstavuje Graf 2.



Graf 2 – Jazykové rozdelenie respondentov

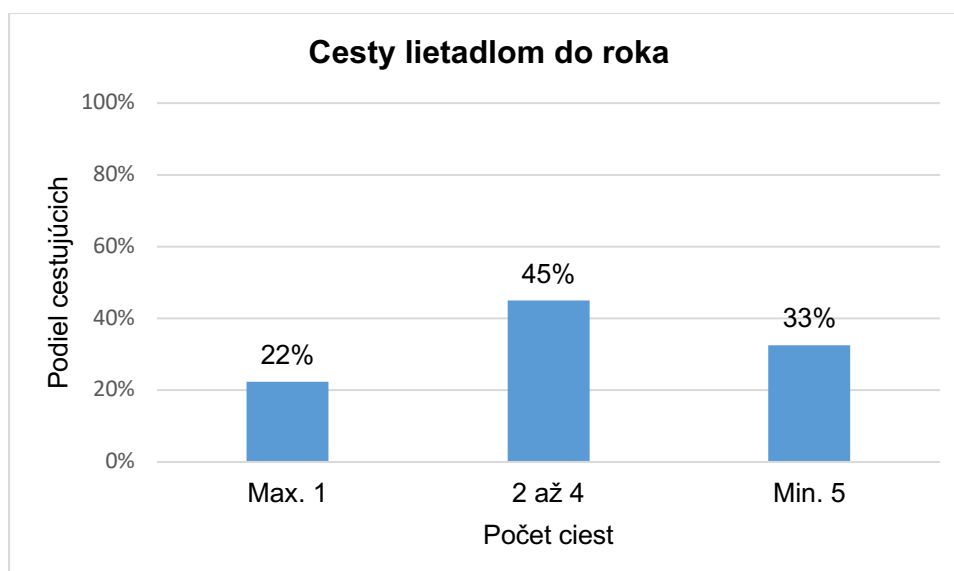


Konkrétne jazykové zloženie jednotlivých kategórií z Grafov 1 a 2 reprezentuje Tabuľka 2.

Tabuľka 2 - Úplný prehľad jazykového zastúpenia respondentov

Kategória	Čeština	Angličtina	Celkovo
Jednotlivec	95	129	224
Pár	82	62	144
Rodina s deťmi	40	11	51
Skupina	40	45	85
Spolu	257	247	504

Všeobecné informácie, ktoré by mohli byť ďalej rozobraté v tejto kapitole, poskytuje aj otázka č. 9. Respondenti boli opýtaní, ako často cestujú lietadlom do roka, konkrétne bol zisťovaný počet absolvovaných ciest do roka, ktoré sú spracované v Grafe 3. Bez toho, aby sme cestujúcich kategorizovali, môžeme povedať, že najviac opýtaných, čo je 227 (45%), cestuje lietadlom priemerne 2 až 4-krát do roka, z toho 124 (55%) bolo česky hovoriacich a 103 (45%) anglicky. Druhú najpočetnejšiu skupinu vytvorili cestujúci, ktorí lietajú priemerne minimálne 5-krát do roka a je ich konkrétne 164 (33%), z toho českých cestujúcich bolo 61 (37%) a anglicky komunikujúcich 103 (63%). Najmenej početnú skupinu s počtom 113 opýtaných (22%) vytvorili cestujúci, ktorí cestujú maximálne 1-krát do roka. Ich jazykové zloženie bolo 72 českých (64%) a 41 anglických cestujúcich (36%).

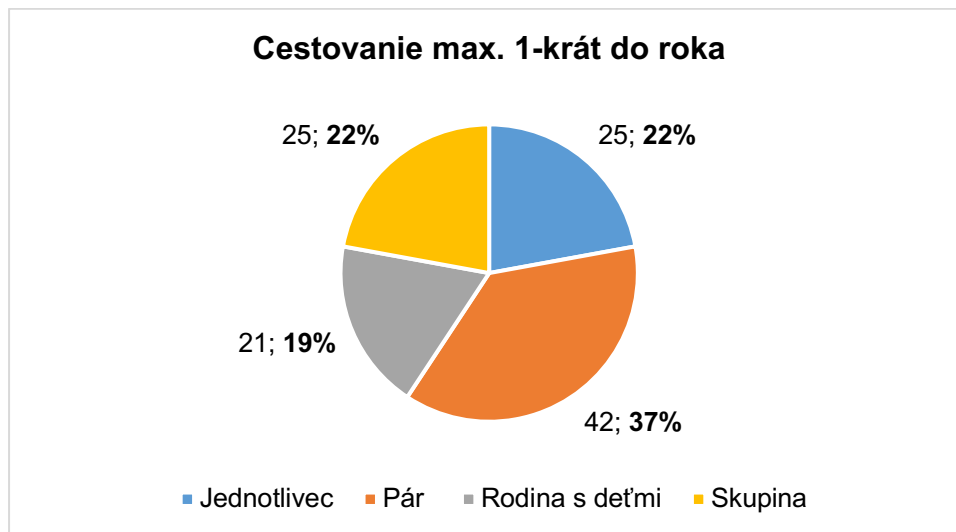


Graf 3 – Počet absolvovaných ciest lietadlom do roka

Ak by sme odpovede na otázku č. 9 spracovali podľa kategórií cestujúcich, získali by sme informácie reprezentované na Grafoch 4, 5 a 6.

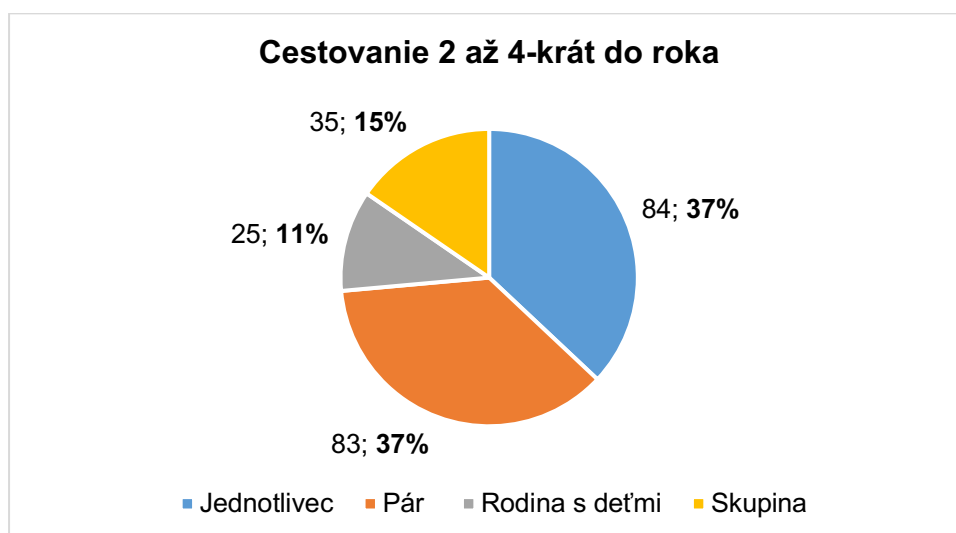


Graf 4 hovorí o tom, že zo 113 opýtaných (22%) cestujúcich lietadlom maximálne 1-krát do roka je 25 jednotlivcov, tvoriacich 22% (10 českých, 15 anglických), 42 párov, teda 37% (29 českých, 13 anglických), 21 rodín s deťmi, čo je 19% (17 českých, 4 anglické) a 25 skupín, teda 22% (16 českých, 9 anglických).



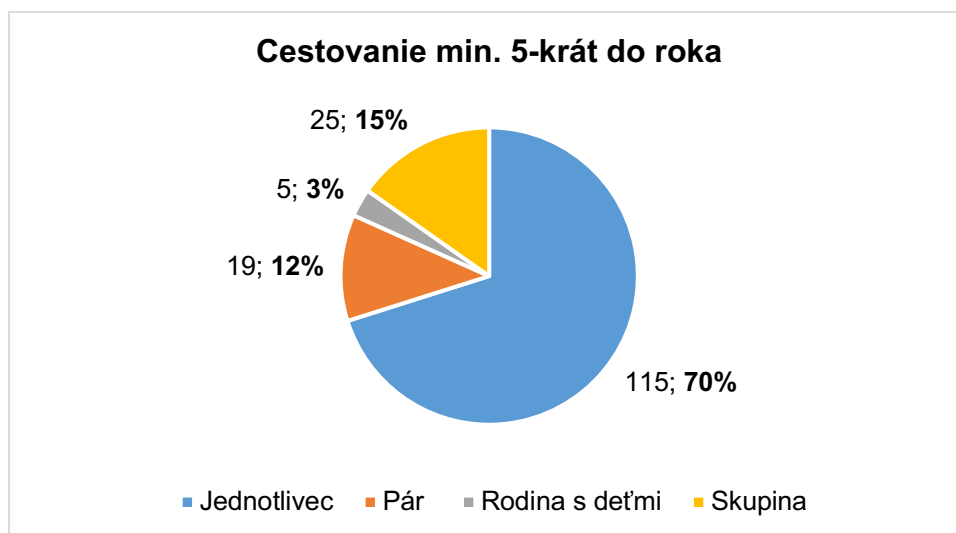
Graf 4 – Počty kategorizovaných, cestujúcich max. 1-krát do roka

Graf 5 reprezentuje vzorku 227 cestujúcich (45%) s počtom ciest lietadlom 2 až 4-krát do roka. Tento graf ukazuje nasledovné zloženie: 84 jednotlivcov – 37% (44 českých, 40 anglických), 83 párov – 37% (47 českých, 36 anglických), 25 rodín s deťmi – 11% (19 českých, 6 anglických) a 35 skupín – 15% (14 českých, 21 anglických).



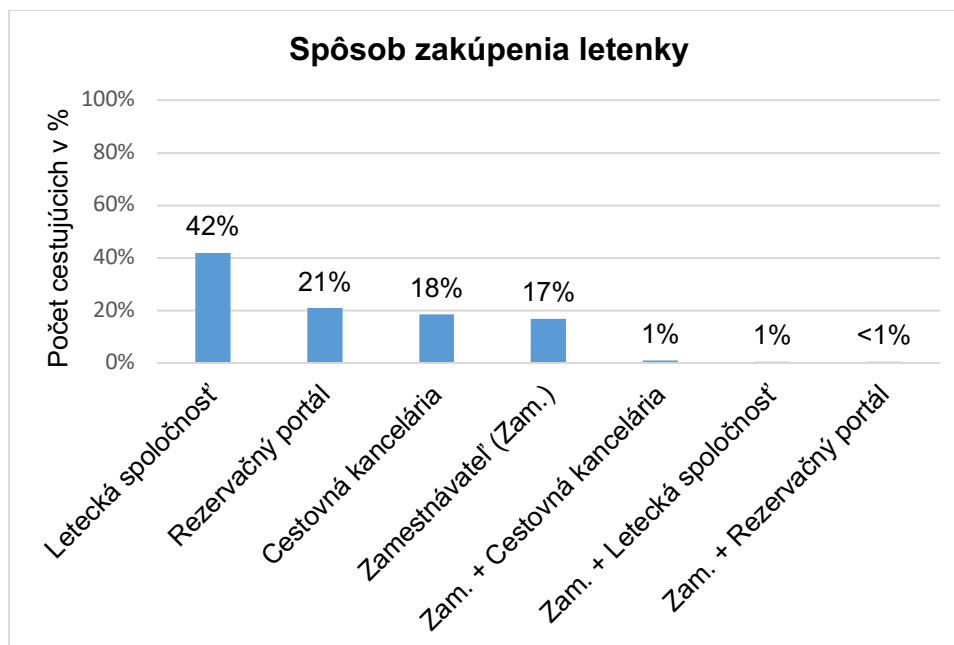
Graf 5 – Počty kategorizovaných, cestujúcich 2 až 4-krát do roka

Graf 6 bol spracovaný zo vzorky 164 cestujúcich (33%), ktorí lietajú minimálne 5-krát do roka a táto vzorka bola rozdelená nasledovne: 115 jednotlivcov – 70% (41 českých, 74 anglických), 19 párov – 12% (6 českých, 13 anglických), 5 rodín s deťmi – 3% (4 české, 1 anglická) a 25 skupín – 15% (10 českých, 15 anglických).



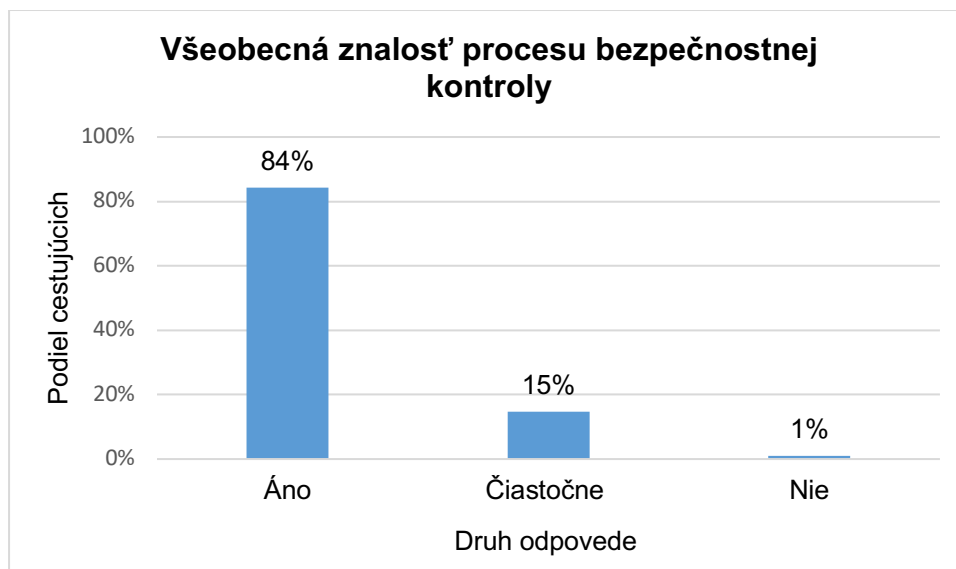
Graf 6 – Počty kategorizovaných, cestujúcich min. 5-krát do roka

Z otázky č. 10 sme boli schopní určiť najčastejší spôsob zakúpenia letenky na daný let. Najviac cestujúcich, čo je 211 (42%) si letenku zakúpilo priamo od leteckej spoločnosti. 105 cestujúcich (21%) na nákup využilo rezervačný portál. 93 cestujúcich (18%) letenku kúpilo od cestovnej kancelárie a 85 cestujúcim (17%) letenku zabezpečil ich zamestnávateľ, keďže podnikali obchodnú cestu. Táto otázka umožňovala výber viacerých možností súčasne, a tak sme dostali 5 cestujúcich (1%), ktorým letenku kúpil zamestnávateľ v spolupráci s cestovnou kanceláriou, ďalším 3 cestujúcim (1%) kúpil letenku zamestnávateľ priamo od leteckej spoločnosti a posledným 2 opýtaným cestujúcim (<1%) bola letenka zakúpená zamestnávateľom cez rezervačný portál. Tieto získané informácie reprezentuje Graf 7.



Graf 7 – Spôsob nákupu letenky na daný let

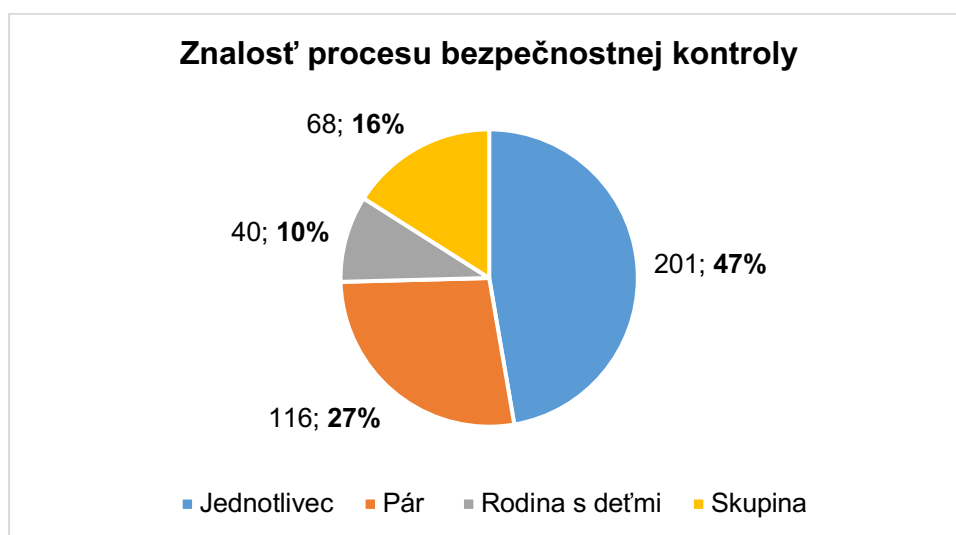
Pre túto prácu podstatnou je otázka č. 11, ktorá je smerodajná v zmysle toho, že reprezentuje všeobecné povedomie cestujúcich o procesoch bezpečnostnej kontroly. Ako ukazuje Graf 8, 425 respondentov (84%) uviedlo, že samotný proces bezpečnostnej kontroly poznajú. 74 cestujúcich (15%) odpovedalo, že tento proces poznajú čiastočne a iba 5 z opýtaných (1%) priznalo, že im základná znalosť tohto procesu chýba. Z 15% čiastočne znalých cestujúcich, čo znamená, že o niektorých procesoch mali nejakú predstavu, ale neboli si istí a nevedeli ju interpretovať, 13 cestujúcich (18%) upresnilo, že neboli oboznámení s nutnosťou deklarovania tekutín, nakoľko v ich krajine táto požiadavka nebola. Dôvodom môže byť využívanie zariadení so schopnosťou kontroly tekutín vo vnútri batožiny, prípadne iný druh legislatívy v zemi mimo EÚ.



Graf 8 – Prehľad všeobecnej znalosti postupov a procesov bezpečnostnej kontroly

Detailné zloženie kategorizovaných cestujúcich a ich všeobecnej znalosti postupov a procesov bezpečnostnej kontroly je viditeľné na Grafoch 9, 10 a 11.

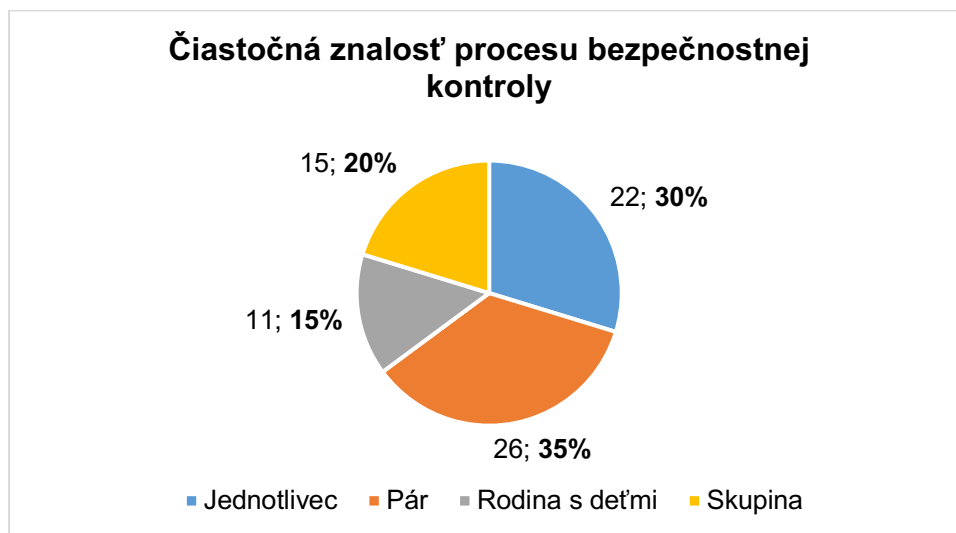
Graf 9 reprezentuje vzorku 425 cestujúcich (84% celkového počtu respondentov), ktorí uviedli, že s postupmi a procesmi bezpečnostnej kontroly sú oboznámení. Konkrétne to uviedlo 201 jednotlivcov – 47% (86 českých, 115 anglických), 116 párov – 27% (64 českých, 52 anglických), 40 rodín s deťmi – 10% (29 českých, 11 anglických) a 68 skupín – 16% (30 českých, 38 anglických).



Graf 9 - Kategorizovaní cestujúci, ktorí mali znalosť o procese bezpečnostnej kontroly

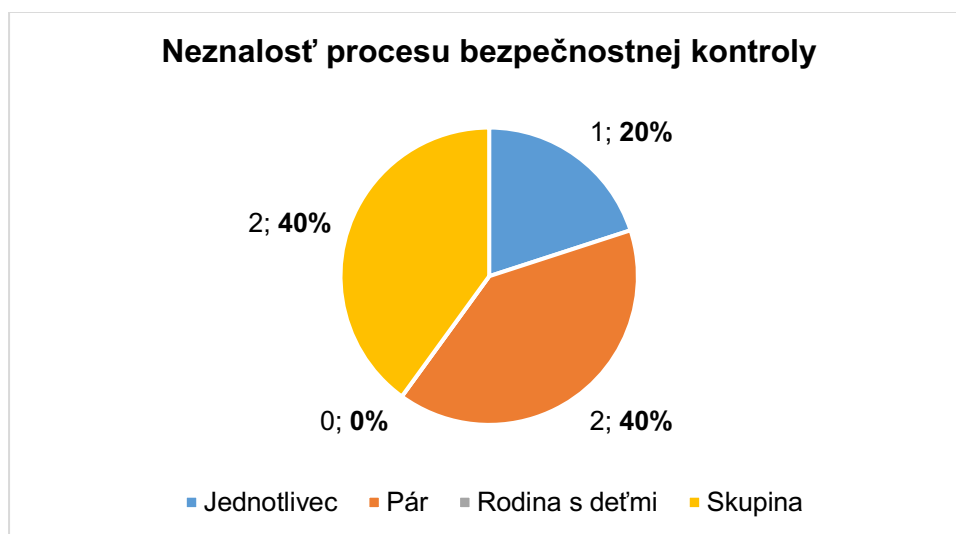


Čiastočnú znalosť vyjadrilo 74 opýtaných (15% z celkového počtu opýtaných), ktorých kategorizuje Graf 10. Z tohto grafu vyplýva, že 22 jednotlivcov – 30% (8 českých, 14 anglických), 26 párov – 35% (17 českých, 9 anglických), 11 rodín s deťmi – 15% (českých) a 15 skupín – 20% (9 českých, 6 anglických) malo čiastočnú znalosť o postupoch bezpečnostnej kontroly ako takej.



Graf 10 - Kategorizovaní cestujúci, ktorí mali čiastočnú znalosť o procese bezpečnostnej kontroly

Graf 11 reprezentuje 5 cestujúcich (1% zo všetkých opýtaných), ktorí uviedli, že nemajú znalosť o procesoch bezpečnostnej kontroly. Z týchto 5 cestujúcich to bol 1 jednotlivec – 20% (česky), 2 páry – 40% (1 česky, 1 anglicky) a 2 skupiny – 40% (1 česká, 1 anglická). Žiadna z opýtaných rodín s deťmi neuviedla, že by proces kontroly nepoznala.

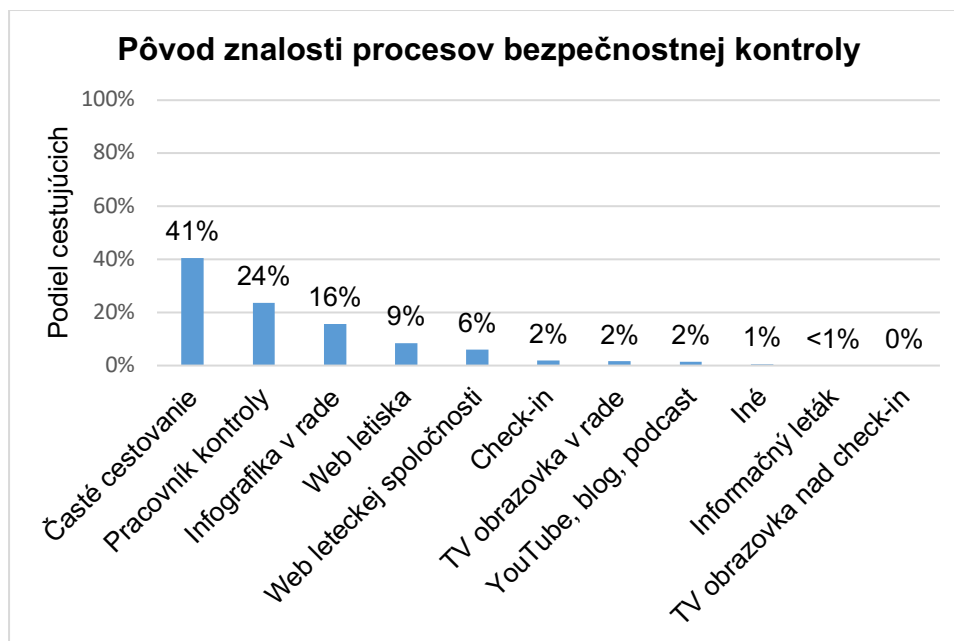


Graf 11 - Kategorizovaní cestujúci, ktorí proces bezpečnostnej kontroly nepoznali



V rámci tejto všeobecnej kapitoly boli ešte spracovaní cestujúcich, ktorí uvádzali, že s procesmi a postupmi bezpečnostnej kontroly oboznámení sú, a tak sme získali dáta, ktoré reprezentujú, odkiaľ danú znalosť získali. Tieto dáta boli prenesené do Grafu 12. Možný pôvod znalosti procesov bezpečnostnej kontroly bol pre cestujúcich vopred pripravený ako výber z viacerých možností, vid'. otázka 12. Rovnako bola dostupná možnosť výberu viacerých odpovedí, keďže je pravdepodobné, že cestujúci tieto informácie získaval postupne z viacerých kanálov. V tomto prípade sa teda nedá uvažovať s počtom 504 celkových odpovedí, ale so súčtom odpovedí s viacerými možnosťami, teda výsledné číslo bude 869 odpovedí.

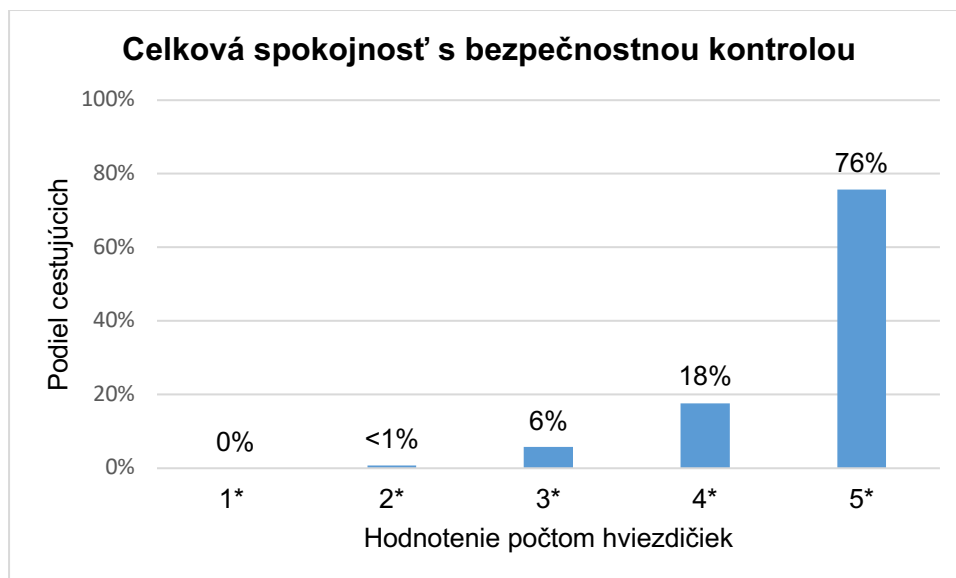
Najviac, v počte 352 (41%), cestujúci uvádzali, že informácie k bezpečnostnej kontrole majú, keďže lietajú často a tieto postupy už majú zaužívané. Z týchto 41% odpovedí bolo 177 odpovedí v češtine (50%) a 175 v angličtine (50%). Druhým najčastejším informačným kanálom bol pracovník bezpečnostnej kontroly, ktorý informácie predal 206 cestujúcim (24%), z toho 102 v češtine (50%) a 104 v angličtine (50%). Treťou najúspešnejšou informačnou zložkou bola infografika umiestnená v čakacom rade vedúcom k bezpečnostnej kontrole. Infografiku si prezrelo 136 cestujúcich (16%), z toho 70 česky hovoriacich (52%) a 66 anglicky (48%). Štvrté miesto v úspešnosti doručovania informácií cestujúcim získali webové stránky letiska, na ktoré sa pozrelo 74 cestujúcich (9%), z toho 36 česky (49%) a 38 anglicky hovoriacich cestujúcich (51%). Za webovými stránkami letiska sa umiestnili webové stránky leteckej spoločnosti s celkovou návštevnosťou 52 cestujúcich (6%), z toho 29 českých (56%) a 23 anglických cestujúcich (44%). Počty cestujúcich, ktorí dostali informácie z check-in - 16 (2%) (7 česky (44%), 9 anglicky (56%)), TV obrazoviek - 14 (2%) (6 česky (43%), 8 anglicky (57%)) a YouTube, blogu alebo podcastu - 13 (2%) (6 česky (46%), 7 anglicky (54%)) boli podstatne menšie. Keďže bola cestujúcim prístupná aj možnosť, aby uviedli svoj informačný zdroj, 5 cestujúci (1%) túto možnosť využili. 4 cestujúci (2 česky (40%) a 2 anglicky hovoriaci (40%)) uviedli, že informácie dostali od priateľov a známych. Jeden český cestujúci autorku dotazníku informoval, že tieto postupy vníma ako logické. Z v dotazníku uvedených informačných kanálov sa na predposlednom mieste umiestnil Informačný leták letiska, ktorého anglickú verziu si prečítal 1 anglicky hovoriaci cestujúci (<1%). Tento leták v češtine je v tejto práci uvedený ako Príloha 2. TV obrazovku umiestnenú nad priehradkou odbavenia neuviedol ako informačný zdroj nikto.



Graf 12 – Pôvod vopred získaných informácií k bezpečnostnej kontrole

Posledná 13. otázka dotazníka sledovala celkovú spokojnosť opýtaných cestujúcich s absolvovanou bezpečnostnou kontrolou. Získané výsledky reprezentuje Graf 13, avšak pre úplnosť je uvedený aj slovný detail. Z 504 opýtaných 382 (76%) hodnotilo absolvovanú bezpečnostnú kontrolu 5 hviezdikami, teda najvyššou možnou hodnotou. 4 hviezdiky kontrole udelilo 89 cestujúcich (18%), 3 hviezdiky dalo 29 cestujúcich (6%) a 2 hviezdikami kontrolu ohodnotili 4 cestujúci (<1%). Najnižšie možné hodnotenie, teda 1 hviezdiku bezpečnostnej kontrole pražského letiska neudelil nikto. Z týchto hodnotení teda vyplýva celkové hodnotenie kontroly 4,68 hviezdiky z 5 možných.

V spracovaných dátach z poslednej otázky boli hľadané aj súvislosti medzi mierou informovanosti cestujúcich a nižším hodnotením celkovej spokojnosti s absolvovanou bezpečnostnou kontrolou. Zo 122 cestujúcich (24% z celkového počtu respondentov), ktorí kontrolu hodnotili 2, 3 alebo 4 hviezdikami, 89 cestujúcich (73%) uviedlo, že majú znalosti k absolvovaniu bezpečnostnej kontroly. Z týchto 73% cestujúcich 78 cestujúcich (88%) uviedlo, že cestujú často a vďaka tomu túto znalosť majú. Čiastočné znalosti uviedlo 32 cestujúcich (26%), z ktorých dvaja (6%), ktorí kontrolu hodnotili 3 hviezdikami, uviedli, že nepoznali podmienky deklarovania tekutín. Z čiastočne znalých cestujúcich, ktorí kontrolu hodnotili 4 hviezdikami, traja (12,5%) informovali, že im informácie k deklarovaniu tekutín chýbali. Z 26% čiastočne znalých cestujúcich 18 (56%) uviedlo, že sa považujú za častých cestovateľov. Iba jeden (1%) z týchto 122 opýtaných cestujúcich uviedol, že počiatočné znalosti ku kontrole nemal, kontrolu však ohodnotil 4 hviezdikami.

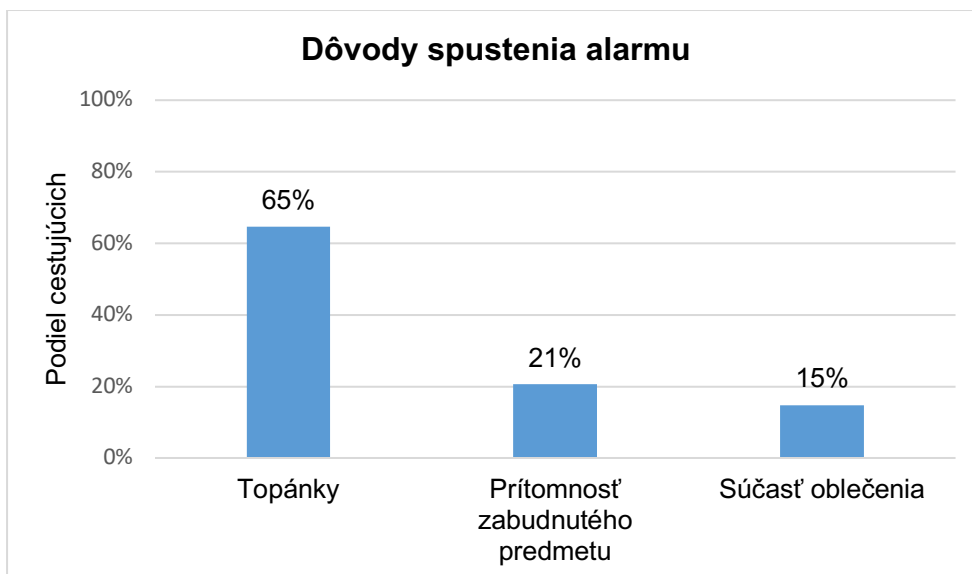


Graf 13 - Hodnotenie celkovej spokojnosti cestujúcich s absolvovanou bezpečnostnou kontrolou

Z tejto podkapitoly a hlavne z otázok č. 11 a 12 by sme mohli konštatovať, že všeobecné povedomie o procesoch a postupoch bezpečnostnej kontroly má veľký percentuálny podiel opýtaných cestujúcich. Ak vezmeme cestujúcich, ktorí uviedli, že túto znalosť majú (84%) a cestujúcich, ktorí ju mali aspoň čiastočnú (15%), dostávame 99% všeobecne informovaných cestujúcich. Toto tvrdenie navyše umocňuje aj fakt, že 352 opýtaných uviedlo ako pôvod tejto znalosti ich časté cestovanie.

5.3 Dáta získané na základe spustenia alarmu na osobe

Dáta spracované v tejto podkapitole boli vyfiltrované na základe spustenia alarmu cestujúcim pri jeho prechode cez niektorý z dvoch rámových detektorov kovov umiestnených na Termináli 2 pražského letiska. Zo všetkých respondentov v počte 504 alarm spustilo 68 cestujúcich, čo predstavuje 14% respondentov. Možnosťami spustenia alarmu boli na základe dotazníkovej otázky č. 4: prítomnosť zabudnutého predmetu (peňaženka, mobil, kľúče), prítomnosť zakázaného predmetu, súčasť oblečenia (opasok, kovové aplikácie na oblečení, podprsienka), topánky a zdravotné pomôcky. Pre predstavu o presných podieloch zmienených dôvodov spustenia alarmu bol spracovaný Graf 14. Uvažovaná nebola prítomnosť zakázaného predmetu ani zdravotné pomôcky, nakoľko sa takéto prípady neudiali. Tento graf teda zobrazuje, že 44 cestujúcich, čo je 65% z cestujúcich, ktorí spustili alarm, tento alarm spustilo kvôli typu svojej obuvi. 14 cestujúcich z kontrolovaných, teda 21%, si u seba zabudlo predmet, ktorý vzhľadom na citlivosť detektoru vyvolal alarm. U ďalších 10 cestujúcich, čo je 15% zo 68 kontrolovaných cestujúcich, bolo dôvodom spustenia alarmu ich oblečenie alebo doplnky, ak uvažujeme napríklad zabudnutý opasok apod.



Graf 14 - Dôvody spustenia alarmu na osobe pri prechode rámovým detektorom kovov

Ak si vyššie zmienené bližšie rozoberieme, teda postupne vyfiltrujeme cestujúcich na základe úkonov, ktoré vykonali v rámci prípravy na bezpečnostnú kontrolu, získame dáta približené v nasledujúcich podkapitolách.

5.3.1 Topánky ako dôvod spustenia alarmu

Keďže topánky boli najčastejším dôvodom spustenia alarmu na osobe pri prechode cez WTMD (65%), je vhodné začať práve touto problematikou. Tiež je vhodné uviesť, že keďže vyhodnocované meranie bolo vykonané v polovici októbra 2022, kedy sa nosí iná obuv ako počas letnej sezóny, riešenie navrhované v nasledujúcej podkapitole podlieha práve danému ročnému obdobiu.

Letisko Václava Havla v Prahe nemá nikde okrem YouTube videa Jak na bezpečnostní kontrolu špecifikované, že si cestujúci majú v rámci prípravy na bezpečnostnú kontrolu vyzúvať topánky napriek tomu, že tento úkon je bežne vykonávaný na iných európskych letiskách. Cestujúcemu však tento úkon môže napovedať kovová nádoba s návlekmi na nohy, ktorú je vidieť z Obrázku 38 v 3. kapitole tejto práce. Do dotazníku bolo ako jedna z možností vykonaných úkonov pred bezpečnostnou kontrolou zavedené vyzutie topánok na základe praxe. Skúsení cestujúci totiž často bez vyzvania pracovníka bezpečnostnej kontroly automaticky topánky vyzúvali na základe predošlej skúsenosti so spustením alarmu topánkami na inom letisku, prípadne na základe výziev pracovníkov kontroly iných letísk. Problematika vyzúvania topánok na pražskom letisku je dlhodobo riešená, o čom svedčí napríklad aj fakt, že usporiadanie centralizovanej bezpečnostnej kontroly na Termináli 2 bolo upravené na používanie dvoch rámových detektorov kovov. Ak obuv cestujúceho spustí alarm na prvom z nich, tomuto cestujúcemu je umožnené, aby sa pred kontrolou prechodom



cez druhý WTMD posadil, topánky v pohodlí vyzul a dal ich pracovníkovi, ktorý ich vloží do debničky na to určenej a následne ich nechá skontrolovať pomocou röntgenového zariadenia. Cestujúcemu sú ponúknuté návleky na nohy, v ktorých môže pokračovať k druhému rámovému detektoru, na ktorom už alarm z dôvodu neprijateľnej obuvi nespustí. Po prejdení cez druhý detektor si cestujúci svoje topánky vyzdvihne na rovnakom mieste ako svoju batožinu. V tomto priestore za kontrolou je tiež umiestnená stolička, na ktorú sa cestujúci môže posadiť a topánky si zase v pohodlí obuť naspäť.

Používanie dvoch rámových detektorov je v tejto práci hodnotené kladne, a to hlavne kvôli historickému pohľadu, kedy sa kvôli vyzúvaniu topánok cestujúci museli vracat' naspäť pred WTMD, kde si topánky nemotorne v stoj vyzúvali a následne museli čakať na získanie debničky, ktorá navyše nebola na topánky určená, a teda ich umiestnením do nej ju znečisťovali, čo sa mnohokrát samotným cestujúcim nepáčilo. Keďže títo cestujúci sa potom znovu vmiesili medzi cestujúcich stále čakajúcich na vyzvanie na prechod cez WTMD, vznikali navyše viaceré rady a cestujúci sa medzi sebou predbiehali alebo kontrolu inak zdržovali. Ďalším problémom bolo, že kým si cestujúci vyzuli a odložili topánky, ako bolo vyššie popísané, ich batožina bola dávno skontrolovaná a blokovala automatické posúvanie debničiek so skontrolovanou batožinou na trati. V prípade, že batožina týchto cestujúcich bola navyše vyradená na dodatočnú kontrolu, pracovník pracujúci na tomto mieste musel na vyriešenie dôvodu kontroly čakať pomerne dlho.

Pre tento špecifický prípad nebola spracovaná tabuľka ako v nasledujúcich podkapitolách, a to z dôvodu, že spusteniu alarmu topánkami predchádzal iba jeden úkon, a to ich vyzutie.

5.3.1.1 Zhodnotenie súčasnej situácie v oblasti topánok a návrh riešenia

Ak sa pozrieme na fakt, že až 65% kontrolovaných cestujúcich spustilo alarm kvôli topánkam, určite by bolo vhodné sa zamyslieť, ako toto číslo znížiť. Ako už bolo spomenuté vyššie, toto číslo výrazne ovplyvní sezóna, počas ktorej cestujúci letí. Letná obuv spravidla neobsahuje toľko kovových súčastí ako jesenná alebo zimná, a tak minimálne od októbra do mája by bolo vhodné cestujúcich informovať o potrebe vyzúvania topánok. Druhy topánok, ktoré by bolo treba vyzúvať by mali byť ale špecifikované, aby sa nevyzúval každý aj z tenisiek, pretože to by malo za následok ďalšie zdržovanie kontroly. Ako problematická obuv by mohli byť uvedené topánky s platformou, nízke, členkové i vysoké čižmy, snehule, ale nesmie sa zabudnúť ani na topánky na opätku, či pánske poltopánky, ktoré však nie sú iba sezónnou záležitosťou. Opačným možným riešením je informácia o vyzutí všetkých druhov topánok okrem tenisiek. Keďže pražské letisko na svojich internetových stránkach neupozorňuje cestujúcich, aby si v prípade cestovania v problematickej obuvi túto obuv vyzuli, túto informáciu tam je určite potrebné doplniť. Nie každý totiž preferuje pozeranie pomerne dlhého



videa pred rýchlym prezretím obrázkov. Vzhľadom na usporiadanie prípravného miesta na bezpečnostnú kontrolu, kedy pracovník stojí tak, že cestujúceho obuv nevidí, a teda cestujúcemu nevie hneď povedať či je jeho obuv nevhodná, by bolo asi prijateľnejšie využitie infografiky. Možným vhodným miestom umiestnenia by mohli byť priesvitné plastové oddelovače prípravných miest, na ktoré by sa nastrčil stojan na dlhšiu tyč, na ktorej by bol umiestnený iba banner s piktoqramom topánok. Výmena infografiky v čakacom rade za takú, ktorá by obsahovala ešte obrázky topánok, by hlavne z ekonomického hľadiska nebola vhodná. Umiestnenie týchto piktoqramov práve na stanovisku bezpečnostnej kontroly je vhodné aj z dôvodu, že v súčasnom rozmachu nízko nákladového cestovania, kedy ľudia cestujú v mnohých prípadoch iba s rucksakom, nepomôže, ak cestujúci dostane informáciu o nevhodnej obuvi napr. pri balení batožiny. Vzhľadom na ročné obdobie a malý úložný priestor ten cestujúci bude aj tak cestovať vo vopred zvolenej obuvi. Usporiadanie dvoch WTMD, ktoré je momentálne využívané na pražskom letisku by ale bolo vhodné ponechať s ohľadom na starších cestujúcich alebo cestujúcich s obmedzenými pohybovými schopnosťami.

5.3.2 Prítomnosť zabudnutého predmetu ako dôvod spustenia alarmu

21% z cestujúcich, ktorí spustili alarm pri prechode cez WTMD, tento alarm spustili kvôli zabudnutému predmetu v ich vrecku. Týmto predmetom mohol byť napríklad telefón, peňaženka, kľúče či mince. Ak sa pozrieme do Tabuľky 3, zo stĺpca Znalosť vidíme, že každý z týchto kontrolovaných a neskôr opytovaných cestujúcich (100%) uviedol, že znalosť o procesoch bezpečnostnej kontroly má (M) a 12 zo 14 cestujúcich (86%) tvrdilo, že túto znalosť získali na základe ich častého cestovania (ČC) v stĺpci Pôvod znalosti. Ak sa pozrieme do stĺpca 4, ktorý zodpovedá vyloženiu obsahu vreciek, 11 cestujúcich zo 14, čo je 79%, v rámci prípravy na bezpečnostnú kontrolu obsah vreciek nevyložilo (N). Ak sa pozrieme do stĺpca 1, ktorý zodpovedá odloženiu bundy, mikiny či čiapky, 3 zo 14 cestujúcich, teda 21% kontrolovaných, túto činnosť neurobilo (N). V tomto prípade je možné, že si vyzliekli iba bundu a ponechali si mikinu, ktorá mala nejaké vrecko, z ktorého niečo nevyložili. Ak zanalyzujeme stĺpec 1 a stĺpec 4 súčasne, dostávame 3 cestujúcich (21%), ktorí boli kontrolovaní kvôli prítomnosti zabudnutého predmetu aj napriek tomu, že si vyzliekli vrchnú vrstvu oblečenia (Á) a vybrali obsah vreciek (Á). Táto situácia by tiež mohla byť spôsobená tým, že si cestujúci vyzliekli bundu, ale ponechali nejakú mikinu s vreckami, alebo ďalšou možnosťou sú nohavice, ktoré majú veľký počet vreciek. 9 zo 14 cestujúcich (64%) uviedlo, že komunikovali aj s pracovníkom bezpečnostnej kontroly (PBK), avšak tu nie je možné overiť, či ich pracovník informoval aj o nutnosti vyprázdnenia vreciek, alebo im poskytol napr. iba informácie k deklarovaniu tekutín. 4 cestujúci (29%) si pozreli aj infografiku v čakacom rade (INFČR), avšak tiež nie je možné overiť, na ktorú poskytnutú informáciu sa cestujúci



zamerali, keďže vyloženie obsahu vreciek je tam spomenuté slovom a nie napríklad jednoznačným piktogramom. Webovú stránku letiska (WL) ako zdroj informácií uviedli 2 opýtani, čo je 14%. Na webových stránkach letiska sa informácia o vyprázdnení vreciek tiež uvádza iba v texte a z použitého piktogramu nie je jednoznačná. K YouTube videu Jak na bezpečnostní kontrolu, kde sa o vyprázdnení vreciek hovorí, sa už v čase písania tejto kapitoly nedá jednoducho prekliknúť, ako tomu bolo počas letnej sezóny.

Ak by sme z nameraných dát chceli vybrať niektoré zaujímavé prípady, z Tabuľky 3 by sme mohli rozobrať 1. riadok, kedy jednotlivec (J) nevykonal žiadny z pozorovaných úkonov (N v stĺpcoch 1 až 4), vzťahnutých na možné spustenie alarmu pri prechode cez WTMD. Tento cestujúci podnikal 2 až 4 cesty lietadlom ročne, letenku si zakupoval sám od leteckej spoločnosti (LS) a znalosť o procesoch kontroly mal (M) vďaka častému cestovaniu (ČČ) a pracovníkovi kontroly (PBK). Preto teda dáva zmysel, že práve tento cestujúci sa po vyfiltrovaní dostal do tabuľky, ktorá zobrazuje kontroly kvôli zabudnutým predmetom. Tento cestujúci by mohol byť typickým príkladom osoby, ktorá presne vie, čo má robiť, aby kontrolu absolvovala bezproblémovo a rýchlo, avšak na nejaký z úkonov môže zabudnúť a práve by len potrebovala napr. pripomenutie nutnosti vyloženia celého obsahu vreciek. 12 (86%) zo 14 vyfiltrovaných cestujúcich uviedlo, že pôvodom ich znalosti o príprave na bezpečnostnú kontrolu je ich časté cestovanie (ČČ) a k tomu, z týchto 12 cestujúcich malo 7 cestujúcich (59%) ešte informácie od pracovníka bezpečnostnej kontroly. Tieto čísla by teda mohli byť spojené s teóriou, že ak sa cestujúci cíti, že už všetky znalosti má, informáciám poskytnutým pracovníkom bezpečnostnej kontroly už nevenuje dostatočnú pozornosť.

Zaujímavý prípad nájdeme aj v riadku 10. Cestujúci, ktorý cestuje maximálne raz ročne by z nášho pohľadu za častého cestovateľa považovaný nebol.



Tabuľka 3 - Komplexný prehľad cestujúcich kontrolovaných kvôli zabudnutému predmetu

	Kat.	Jazyk	1 ¹	2 ²	3 ³	4 ⁴	Počet ciest	Letenka	Znalosť	Pôvod znalosti
1.	J	CZ	N	N	N	N	2 až 4	LS	M	ČC, PBK
2.	J	CZ	Á	N	N	N	2 až 4	RP	M	ČC, PBK, WL
3.	J	CZ	N	Á	N	N	Min. 5	LS	M	ČC
4.	J	AJ	Á	N	N	N	Max. 1	ZAM	M	ČC, PBK, INFČR
5.	J	AJ	Á	Á	N	N	Min. 5	LS	M	ČC, PBK
6.	P	CZ	Á	N	N	Á	Max. 1	CK	M	PBK, INFČR
7.	P	CZ	Á	Á	N	N	Max. 1	RP	M	ČC, PBK, INFČR
8.	R	CZ	Á	N	Á	N	2 až 4	CK	M	ČC, PBK
9.	S	CZ	Á	N	N	N	2 až 4	LS	M	ČC, PBK, INFČR
10.	S	AJ	Á	N	N	Á	Max. 1	LS	M	ČC
11.	S	AJ	Á	Á	Á	N	Max. 1	LS	M	PBK, WL
12.	S	AJ	N	Á	N	N	2 až 4	LS	M	ČC
13.	S	AJ	Á	N	Á	Á	2 až 4	LS	M	ČC
14.	S	AJ	Á	Á	N	N	Min. 5	ZAM	M	ČC

5.3.2.1 Zhodnotenie súčasnej situácie v oblasti zabudnutého predmetu a návrh riešenia

79% kontrolovaných cestujúcich, ktorí si vrecká nevyprázdnilí a 21% kontrolovaných cestujúcich, ktorí si nevyzliekli nejakú vrchnú časť oblečenia, sú dostatočne vysoké hodnoty na to, aby bolo zvažované lepšie informovanie cestujúcich o nutnosti vyberania celého obsahu všetkých ich vreciek. Z pohľadu cestujúcich je znalosť o deklarovaní tekutín a elektroniky skoro samozrejmosťou, a teda možným riešením je, aby pracovník bezpečnostnej kontroly s väčším dôrazom apeloval práve na úkon vyprázdnenia obsahu vreciek. Tu nie je nutná špecifikácia na telefóny, peňaženky, kľúče, mince či zapaľovače, dôležité je doručiť informáciu o úplnom vyprázdnení vreciek, aj kvôli novej následnej fyzickej kontrole osoby, kedy plné vrecká predlžujú čas jej vykonania. Spracovanie jednoznačnej infografiky alebo piktogramov, zobrazujúcich úkon vyprázdnenia vreciek, je graficky zložité a tiež ekonomicky náročnejšie než inštruovanie pracovníka kontroly o tom, aké informácie má cestujúcemu dať práve on. Video, ktoré ukazuje cestujúcim každý jeden úkon potrebný na absolvovanie

¹ Odloženie bundy, mikiny či čiapky

² Odloženie opasku

³ Odloženie hodínok, šperkov

⁴ Vyloženie obsahu vreciek



bezpečnostnej kontroly tiež nie je najvhodnejším riešením, čo potvrdzuje aj Graf 12, kde je uvedené, že na TV obrazovku v čakacom rade sa pozrelo 14 cestujúcich. Ak by boli však počítaní iba cestujúci, ktorí toto video videli od začiatku do konca, ich počet by bol pravdepodobne nižší. Stanovisko bezpečnostnej kontroly je z tohto pohľadu teda určite najvhodnejšou dobou na podanie tejto informácie cestujúcemu, keďže od doby balenia batožiny, cez dobu príchodu na letisko až po príchod k bezpečnostnej kontrole, si tie vrecká skoro určite niečím naplní.

Alternatívou k vyprázdneniu obsahu vreciek a jeho umiestneniu do debničky je premiestnenie tohto obsahu z vreciek do batožiny. Tento úkon by teda zároveň mohol zabezpečiť, že cestujúci si svoje skontrolované veci rýchlejšie zbalí, a tým aj rýchlejšie opustí priestor za bezpečnostnou kontrolou. V tomto prípade by bolo pravdepodobné aj eliminovanie zabudnutých vecí v debničkách.

5.3.3 Súčasť oblečenia ako dôvod spustenia alarmu

Tretím najčastejším dôvodom spustenia alarmu na osobe pri prechode cez WTMD bola súčasť oblečenia, vďaka ktorej bolo kontrolovaných 10 cestujúcich, predstavujúcich 15% z celkového počtu kontrolovaných. Kvôli časovej náročnosti sledovania a následného zaznamenávania údajov do dotazníku nebolo možné zaznamenávať každý typ spomínanej súčasti oblečenia zvlášť, ale uvažované boli opasky, podprsenky a kovové či metalické aplikácie na oblečení. Za súčasť oblečenia budú ale v tejto podkapitole považované aj hodinky či šperky, keďže ich odloženie bolo taktiež do dotazníka zaznamenávané. Úkon odloženia opasku je v Tabuľke 4 zaznamenávaný do stĺpca 2 a úkon odloženia hodínok a šperkov do stĺpca 3. Ak cestujúci tento úkon vykonal, hodnota je zaznamenaná ako „Á“, ak nie, použité je „N“. Opasok si odložili 4 z kontrolovaných cestujúcich (40%) a hodinky a šperky 5 z kontrolovaných (50%). Prípady, kedy si cestujúci odložili aj opasok, aj hodinky či šperky a napriek tomu boli kontrolovaní, nastali 3, teda 30%. Práve týchto 30% z 15% kontrolovaných mohlo byť tých, ktorí alarm spustili kvôli nevhodnému oblečeniu. Prípady, kedy si cestujúci neodložili ani opasok, ani hodinky či šperky, nastali 4 (40% z kontrolovaných) a v týchto prípadoch je pravdepodobné, že ak by vykonal aspoň jeden zo spomenutých úkonov, alarm by nespustili. Zo stĺpca Znalosť je badateľné, že 7 kontrolovaných cestujúcich (70% z cestujúcich kontrolovaných kvôli súčasti oblečenia) potvrdilo, že znalosť o procesoch bezpečnostnej kontroly mali (M) a 3 (30%) ju mali aspoň čiastočnú (Č), teda iba v niektorých úkonoch si neboli istí. 5 z úplne znalých cestujúcich (71%) uviedlo, že túto znalosť získali vďaka ich častému cestovaniu (ČČ), čo vidíme zo stĺpca Pôvod znalosti. Časté cestovanie (ČČ) v tomto stĺpci uviedlo celkovo 7 z kontrolovaných cestujúcich, teda 70%. 4 (40%) uviedli ako informačný zdroj pracovníka bezpečnostnej



kontroly (PBK) a 40% kontrolovaných cestujúcich si tiež prezrelo infografiku v čakacom rade (INFČR). 3 (30%) uviedli ako zdroj aj webové stránky letiska (WL). Cestujúci analyzovaný v riadku 6 Tabuľky 4 uviedol aj získanie informácií z webových stránok leteckej spoločnosti (WLS) a navyše informoval autorku dotazníku, že základné pokyny o bezpečnostnej kontrole získal aj od cestovnej kancelárie (CK), ale nevedel však interpretovať, aké konkrétne informácie mu cestovná kancelária doručila. Keďže cestujúci využívali väčšinou viaceré informačné zdroje, ich kombinácie sú spracované v tejto tabuľke.

Tabuľka 4 - Komplexný prehľad cestujúcich kontrolovaných kvôli súčasťi oblečenia

	Kat.	Jazyk	1 ⁵	2 ⁶	3 ⁷	4 ⁸	Počet ciest	Letenka	Znalosť	Pôvod znalosti
1.	J	AJ	Á	N	Á	N	2 až 4	LS	Č	ČC
2.	J	AJ	N	N	N	N	Min. 5	LS	M	ČC, PBK
3.	P	CZ	Á	N	Á	N	2 až 4	LS	Č	ČC, PBK, INFČR
4.	P	AJ	Á	N	N	Á	2 až 4	CK	M	ČC
5.	R	CZ	Á	Á	N	N	2 až 4	CK	M	ČC, INFČR, WL
6.	S	CZ	Á	Á	Á	N	Max. 1	CK	Č	WL, WLS, CK
7.	S	CZ	Á	N	N	N	Min. 5	LS	M	ČC
8.	S	CZ	Á	Á	Á	N	Min. 5	CK	M	ČC
9.	S	AJ	Á	N	N	N	Max. 1	LS	M	PBK, INFČR
10.	S	AJ	Á	Á	Á	Á	Max. 1	CK	M	PBK, INFČR, WL

5.3.3.1 Zhodnotenie súčasnej situácie v oblasti súčasťi oblečenia a návrh riešenia

Ako už bolo spomenuté vyššie, 15% z cestujúcich, ktorí spustili alarm pri prechode cez WTMD, ho spustilo kvôli oblečeniu alebo doplnkom. Toto percento sa dá taktiež považovať za vysoké, a teda je potrebné navrhnuť vhodnejší spôsob informovania cestujúcich o adekvátnom oblečení. Už v druhej kapitole bolo riešené, že za vhodnú dobu informovania cestujúcich o adekvátnom oblečení bola považovaná doba balenia batožiny a finalizácie príprav na odlet. Táto zodpovednosť by teda mohla spadať leteckej spoločnosti, ak by informácie o vhodnom oblečení boli začlenené napr. do procesu online check-in. Keďže v tejto práci však bolo priblížené, že počas online odbavenia sa bezpečnostná kontrola a jej procesy vôbec nespomínajú, bezpečnostná kontrola letísk sa na informácie pochádzajúce od leteckých spoločností nemôže spoľahnúť. Ak sa však zamyslíme nad tým, že doba balenia

⁵ Odloženie bundy, mikiny či čiapky

⁶ Odloženie opasku

⁷ Odloženie hodínok, šperkov

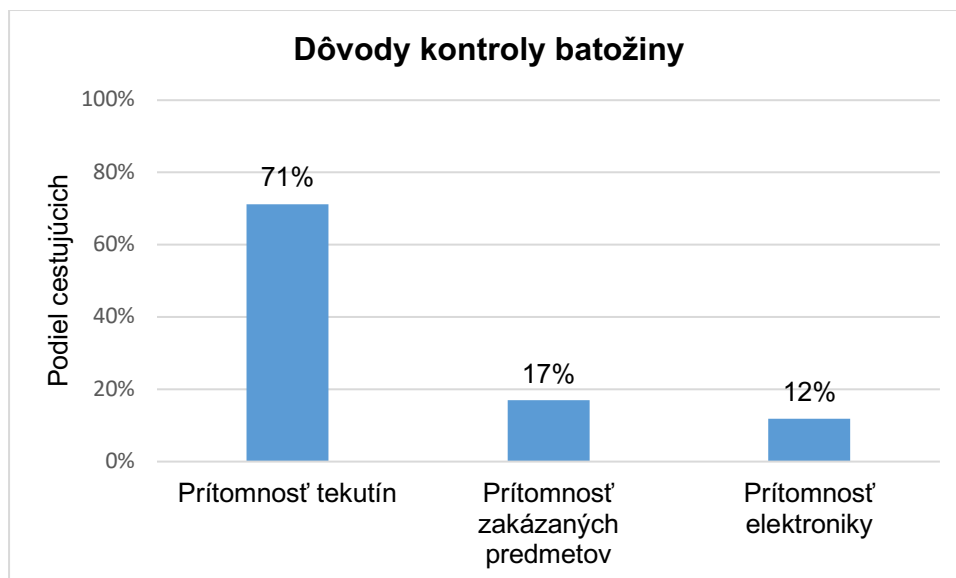
⁸ Vyloženie obsahu vreciek



batožiny je tiež dobou, kedy cestujúci navštevuje webové stránky letiska odletu, určite by bolo na mieste k už uvedeným informáciám pridať aspoň základné o tom, že aj niektoré druhy oblečenia môžu kontrolu osoby značne predĺžiť. Cestujúci by mali byť informovaní, že je v ich záujme sa vyhnúť oblečeniu s väčšími kovovými súčastami či aplikáciami. Spustenia alarmu spôsobené oblečením ako takým, je možné riešiť telovými skenermi a následnou fyzickou kontrolou osoby cielenou iba na miesto, ktoré skener na osobe označil. Príklady vhodného a nevhodného oblečenia na absolvovanie kontroly by mohli byť takisto zverejnené na webových stránkach letiska a tiež aj v už spomínanom videu. Pre jasné pochopenie cestujúcich by bolo potrebné, aby prípad vhodného oblečenia ukazoval ležérne odevy bez kovových aplikácií a aby opačný nevhodný prípad zase ukazoval extrémne prípady, kedy cestujúci má na sebe opasok, kovové reťaze a pod.

5.4 Dáta získané na základe dodatočnej kontroly príručnej batožiny cestujúceho

Dáta spracované v tejto podkapitole boli vyfiltrované na základe dodatočnej kontroly batožiny prinesenej cestujúcim. Z celkového počtu 504 respondentov bola batožina kontrolovaná 93 cestujúcim, čo je 18% z tohto celkového počtu. Dôvody kontroly batožiny mohli byť na základe otázky č. 6 nasledovné: prítomnosť tekutín, prítomnosť zakázaných predmetov, prítomnosť elektroniky, náhodný algoritmus a systémová chyba na trati, ktorá vyraduje batožinu na dodatočnú kontrolu. Z vyššie uvedených 93 dodatočne kontrolovaných boli teda odrátané kontroly, ktoré boli vykonané kvôli náhodnému algoritmu a systémovej chybe. Počet 93 sa teda znížil na 59, čo predstavuje asi 12% zo všetkých respondentov. Na vytvorenie úplnej predstavy percentuálnych podielov je nižšie vložený Graf 15, ktorý teda neobsahuje kontroly kvôli náhodnému algoritmu a systémovým chybám. Z tohto grafu tiež vyplýva, že 42 cestujúcim, čo je 71% cestujúcich, ktorým bola kontrolovaná batožina, bola táto batožina dodatočne skontrolovaná kvôli prítomnosti tekutín. 10 cestujúcim, teda 17% všetkých dodatočne kontrolovaných, bola kontrola vykonaná z dôvodu prítomnosti nejakého zakázaného predmetu. 7 cestujúcich, predstavujúcich 12%, podstúpilo dodatočnú kontrolu ich batožiny z dôvodu prítomnosti elektroniky v ich príručnej batožine.



Graf 15 - Důvody kontroly príručnej batohy cestujúceho

5.4.1 Tekutiny

Zo vzorky 504 cestujúcich boli vyfiltrovaní cestujúci, ktorí v rámci prípravy na bezpečnostnú kontrolu nedeklarovali tekutiny. Ich počet bol 175, čo predstavuje asi 35% opýtaných. Vďaka ďalšiemu aplikovanému filtru mohli byť vybraní cestujúci, ktorým bola vykonaná dodatočná kontrola batohy. Túto dodatočnú kontrolu podstúpilo 30 cestujúcich, čo je 17% cestujúcich z tých, ktorí tekutiny neprezentovali a 6% z celkového počtu opýtaných. Na základe ďalšieho aplikovaného filtra bolo možné vybrať iba cestujúcich, ktorí tekutiny v batohu ale mali prítomné. Týchto cestujúcich bolo 14, čo je 47% cestujúcich z tých, ktorým bola dodatočne kontrolovaná batohu a 8% cestujúcich z tých, ktorí tekutiny nevybrali vôbec. Z celkového počtu 504 opýtaných cestujúcich, bola teda batohu oprávnená kvôli prítomnosti tekutín kontrolovaná 3% respondentov. Zloženie týchto cestujúcich reprezentuje Tabuľka 5. Zo 14 cestujúcich, predstavujúcich 47% respondentov, ktorým bola batohu kontrolovaná kvôli prítomnosti tekutín, 6 (43%) uviedlo, že majú znalosť o procesoch bezpečnostnej kontroly, ďalších 7 (50%) odpovedalo, že mali aspoň čiastočnú znalosť, čo rozumieme, že im chýbali určité poznatky a zostávajúci 7% predstavoval 1 cestujúci, ktorý priznal, že všeobecné povedomie o procesoch kontroly nemal. Zo 43% cestujúcich, ktorí znalosti mali, 5 uviedlo, že znalosti majú vďaka ich častému cestovaniu. Okrem toho ešte 4 znalí cestujúci využili informovanie od pracovníka bezpečnostnej kontroly (PBK), 4 tiež z infografiky v čakacom rade (INFČR), 1 z priehradky odbavenia – check-in (CHI), 1 z webu letiska (WL) a 1 z webu leteckej spoločnosti (WLS). Čo sa týka cestujúcich, ktorí mali aspoň čiastočnú znalosť (50% kontrolovaných), 4 uviedli, že ju majú vďaka častému cestovaniu (ČC), 6 sa odvolávali na pracovníka bezpečnostnej kontroly (PBK), ktorý im niektoré úkony ozrejmil, 3 uviedli, že nemali informácie o deklarovaní tekutín, pretože na inom letisku ich nevyberali (TEK), 2 si



prezreli infografiku v čakacom rade (INFČR) a 1 sa pozrel na webové stránky letiska (WL). Pri čiastočne znalých cestujúcich, ktorí ale uviedli, že cestujú často, je dôležité upozorniť, že keďže pociťovali, že nemajú dostatočné znalosti na absolvovanie kontroly, každý jeden z nich sa snažil využiť aj iný informačný zdroj. Cestujúci, ktorý uviedol, že znalosti k postupom bezpečnostnej kontroly nemal, získal informácie na jej absolvovanie iba z infografiky počas čakania na kontrolu (INFČR). Kombinácie jednotlivých informačných kanálov sú pozorovateľné z nižšie uvedenej tabuľky. Tu je opäť vhodné upozorniť na riadok 2., kde cestujúci, ktorý cestuje maximálne raz ročne sa považuje za častého cestovateľa, avšak z nášho pohľadu tomu tak nie je.

Tabuľka 5 - Komplexný prehľad cestujúcich, ktorí nedeclarovali tekutiny a ich batožina bola kontrolovaná kvôli prítomnosti tekutín

	Kat.	Jazyk	Počet ciest	Letenka	Znalosť	Pôvod znalosti
1.	J	CZ	2 až 4	LS	Č	ČC, PBK
2.	J	AJ	Max. 1	LS	M	ČC, PBK, INFČR, CHI
3.	J	AJ	2 až 4	RP	Č	ČC, PBK (TEK)
4.	J	AJ	Min. 5	RP	M	ČC, PBK, INFČR
5.	J	AJ	Min. 5	ZAM	Č	ČC, PBK (TEK)
6.	J	AJ	Min. 5	ZAM + CK	M	ČC, PBK, INFČR
7.	P	CZ	Max. 1	LS	N	INFČR
8.	P	CZ	Max. 1	CK	Č	PBK, INFČR, WL
9.	P	CZ	2 až 4	LS	Č	PBK
10.	P	AJ	2 až 4	CK	M	ČC
11.	R	AJ	Max. 1	LS	M	PBK, WL
12.	S	AJ	2 až 4	LS	Č	PBK, INFČR
13.	S	AJ	Min. 5	LS	M	ČC, INFČR, WLS
14.	S	AJ	Min. 5	ZAM	Č	ČC, PBK (TEK)

Z 504 opýtaných boli tiež vybraní cestujúci, ktorí tekutiny deklarovali a konkrétne ich bolo 329, čo predstavuje 65%. Z týchto cestujúcich boli ďalej vybraní cestujúci, ktorým pracovníci museli kontrolovať batožinu a ich počet bol 63, čo je 13% z celkového počtu a 19% z cestujúcich, ktorí tekutiny vybrali. Prítomnosť tekutín bola preukázaná u 28 z nich, čo je 6% zo všetkých respondentov a 45% z cestujúcich, ktorí tekutiny vybrali. To znamená, že títo cestujúci síce nejaké tekutiny vybrali, ale v ich batožine sa aj tak nachádzali ďalšie. Detail zloženia týchto cestujúcich reprezentuje Tabuľka 6. Z týchto 45% cestujúcich 21 cestujúcich (75%) uviedlo, že proces bezpečnostnej kontroly poznajú, teda znalosť majú (M). Čiastočnú



znalosť (Č) vyjadriilo 5 cestujúcich (18%) a úplnú neznalosť vyjadriili 2 cestujúci (7%). Ak sa pozrieme na pôvod znalostí cestujúcich, ktorí ich mali, 17 cestujúcich (81%) sa spoliehalo na informácie, ktoré získali vďaka ich častému cestovaniu, 13 (62%) z nich ako informačný zdroj ešte uviedlo pracovníka bezpečnostnej kontroly (PBK), 11 (53%) sa tiež odkazovalo na infografiku v čakacom rade (INFČR), 3 (14%) na webové stránky letiska, 3 (14%) na webové stránky leteckej spoločnosti, 2 (10%) na TV obrazovky v čakacom rade a 1 (5%) na check-in (CHI). Z 5 čiastočne znalých cestujúcich 4 ako zdroj ich informácií uviedli pracovníkov kontroly (PBK). Jeden opýtaný cestujúci v dotazníku odpovedal, že čiastočnú znalosť uvádza preto, že nevedel, že povolený objem 1 liter sa vzťahuje na plastové vrečko a nie na celkový súčet prenášaných tekutín (TEK). Pre 2 z 5 čiastočne znalých bolo pôvodom ich čiastočnej znalosti časté cestovanie, z toho jeden cestujúci sa však aj tak neinformoval z ďalších zdrojov. Ďalší 2 uviedli aj prehliadanie webových stránok letiska (WL), 1 videl aj video na YouTube (YT), 1 spomenul infografiku v rade (INFČR) a 1 zaznamenal informácie na priehradke check-in (CHI). Pre dvoch z kontrolovaných cestujúcich, ktorí priznali neznalosť postupov a procesov kontroly (N) bol jediným zdrojom informácií pracovník kontroly (PBK). Jednotlivé kombinácie informačných zdrojov sú viditeľné nižšie. V tejto tabuľke sa takisto vyskytujú 2 prípady cestujúcich, ktorí uvádzali, že lietadlom cestujú max. 1-krát ročne, avšak sa považujú za častých cestovateľov.



Tabuľka 6 - Komplexný prehľad cestujúcich, ktorí deklarovali tekutiny a ich batožina bola kontrolovaná kvôli prítomnosti tekutín

	Kat.	Jazyk	Počet ciest	Letenka	Znalosť	Pôvod znalosti
1.	J	CZ	2 až 4	RP	M	ČC, PBK
2.	J	CZ	Min. 5	LS	M	ČC
3.	J	CZ	Min. 5	LS	M	ČC
4.	J	AJ	2 až 4	RP	M	ČC, PBK, INFČR
5.	J	AJ	Min. 5	LS + ZAM	M	ČC
6.	J	AJ	Min. 5	RP	M	ČC, INFČR
7.	J	AJ	Min. 5	ZAM	M	ČC
8.	J	AJ	Min. 5	ZAM	M	ČC, INFČR, CHI
9.	P	CZ	Max. 1	RP	Č	PBK, WL
10.	P	CZ	2 až 4	CK	M	ČC, WL, WLS
11.	P	CZ	2 až 4	CK	Č	PBK, WL, YT
12.	P	CZ	2 až 4	RP	M	ČC, PBK, INFČR, TVČR
13.	P	AJ	2 až 4	LS	M	PBK, INFČR
14.	R	CZ	Max. 1	CK	M	ČC, PBK
15.	R	CZ	Max. 1	CK	M	PBK, INFČR
16.	R	CZ	Max. 1	RP	M	ČC, PBK, INFČR
17.	R	CZ	2 až 4	CK	M	ČC, PBK, INFČR, WL, WLS
18.	R	CZ	2 až 4	CK	Č	ČC, PBK, INFČR, CHI
19.	R	CZ	2 až 4	RP	M	ČC, PBK
20.	R	AJ	Max. 1	LS	M	PBK, INFČR, TVČR
21.	R	AJ	2 až 4	LS	M	ČC, PBK, WL, WLS
22.	S	CZ	Max. 1	CK	N	PBK
23.	S	CZ	2 až 4	LS	Č	ČC
24.	S	CZ	2 až 4	ZAM	Č	PBK (OBJ)
25.	S	AJ	Max. 1	LS	M	PBK, INFČR
26.	S	AJ	Max. 1	LS	N	PBK
27.	S	AJ	2 až 4	CK	M	ČC, PBK, INFČR
28.	S	AJ	Min. 5	RP + ZAM	M	ČC

5.4.1.1 Zhodnotenie súčasnej situácie v oblasti tekutín a návrh riešenia

35% opýtaných nedeklarovalo tekutiny a z toho 17% podstúpilo dodatočnú kontrolu. U 47% z kontrolovaných prítomnosť tekutín v ich batožine potvrdená bola. 65% opýtaných tekutiny



deklarovalo, z toho 19% absolvovalo dodatočnú kontrolu batožiny a u 45% skontrolovaných tekutiny v batožine prítomné boli. 45% a 47% sú vysoké podiely, ktoré majú za následok spomalenie odbavovacieho procesu. Zníženie percentuálnych podielov cestujúcich, ktorí tekutiny v batožine nechali, by mohlo byť docielené použitím samolepiek s antibakteriálnym povrchom, ktoré by boli nalepené na dno debničiek, do ktorých si cestujúci ukladajú ich veci v rámci prípravy na bezpečnostnú kontrolu. Tieto samolepky by boli navrhnuté tak, aby pokryli celú plochu dna debničky. Obsahom samolepiek by boli piktogramy vrecka s tekutinami s obmedzeniami objemu ako prinášaných tekutín, tak aj plastového vrecka, a notebookom či tabletom na jednej polovici a na druhej polovici by mohli byť piktogramy bundy, mikiny, čiapky, opasku, hodiniiek, peňaženky, kľúčov a mincí. To znamená, že cestujúci, ktorý si debničku vytiahne, hneď vidí, čo do nej má umiestniť. Týmto by sa mohol zmeniť prístup pracovníka bezpečnostnej kontroly, ktorý namiesto vymenovania všetkých vecí, ktoré je potrebné odložiť, by cestujúceho iba upozornil, aby sa jednotlivé predmety neprekryvali. Následne by iba pripomenul vyloženie obsahu všetkých vreciek, ako bolo popisované vyššie, keďže zabudnuté predmety vo vreckách boli druhým najčastejším dôvodom spustenia alarmu na osobe, vid' Graf 14. Umiestnenie samolepiek do debničiek by však mohlo mať nevýhodu, a to rýchle opotrebovanie materiálu a jeho nákladnú náhradu. Grafické spracovanie by tiež malo byť navrhnuté tak, aby s predmetmi vkladanými do debničiek nespĺyvalo, keďže to by mohlo mať za následok zabúdanie týchto predmetov v debničkách.

Predošlá podkapitola a konkrétne informácie vzťahujúce sa k cestujúcim, ktorí nemajú znalosti o procesoch kontroly, implikuje, že títo cestujúci ako informačný zdroj preferujú pracovníka bezpečnostnej kontroly. To je pochopiteľné, nakoľko nejaká ľudská interakcia, v prípade, že je pozitívna, pôsobí na psychiku človeka kladne. Preto je tu tiež vhodné pripomenúť, že pracovník kontroly bol najčastejším informačným kanálom všetkých opýtaných cestujúcich, ak nerátame ich osobné skúsenosti vďaka častému cestovaniu, čo ukazoval Graf 12. Samotní pracovníci sú teda veľmi dôležitým článkom procesu bezpečnostnej kontroly.

Čo sa týka celkovej informovanosti cestujúcich o deklarovaní tekutín, toto povedomie je asi najviac rozšírené, keďže iba 13 cestujúcich (3%) zo všetkých opýtaných uviedlo, že znalosť o deklarovaní tekutín nemali (čo mohlo byť spôsobené aj používaním zariadení umožňujúcich kontrolu tekutín vo vnútri batožiny na iných letiskách alebo odlišnou legislatívou mimo EÚ) a 1 cestujúci (<1%) ozrejmil, že nevedel, že informácia o povolenom objeme 1 liter sa vzťahuje na plastové vrečko. Toto je všeobecne zle interpretovaná informácia, ktorá má pôvod napríklad v chybnom preklade z angličtiny, ako tomu bolo na

stránkach leteckej spoločnosti. Pri spracovávaní tejto práce bolo však bolo odhalené, že napr. britské letisko Londýn Luton cestujúcim pomocou videa doručuje informáciu (Obr. 43), že so sebou môžu prinášať až 10 fľaštičiek s objemom do 100 ml, teda dokopy 1 liter, čo taktiež považujeme za nesprávne interpretovanú informáciu.



Obrázok 43 - Infografika k deklarácii tekutín zverejnená letiskom Londýn Luton [38]

Dôležité teda je cestujúcich na tento fakt upozorniť dôraznejšie. Čo sa týka webových stránok letiska, tak by bolo vhodné napríklad aspoň vyznačiť túto informáciu v texte tučne, ale celkovo doteraz používaný piktogram by potreboval úpravu na taký, čo jasne vyjadří objem plastového vrečka. Pre úplnosť uvádzam doteraz používaný piktogram (Obr.) pražského letiska ako na internetových stránkach, tak aj v niektorej z infografík používaných v čakacom rade na bezpečnostnú kontrolu. Informácia o spôsobe deklarovania tekutín však cestujúcemu musí byť doručená už v čase balenia batožiny. Ideálna situácia by teda nastala, ak by došlo k zjednoteniu informácií poskytovaných všetkými alebo aspoň európskymi leteckými spoločnosťami. Posledným podnetom, ktorý by mal byť uvedený v tejto podkapitole, je, že cestujúcim by malo byť špecifikované, aké tekutiny majú do plastového vrečka umiestniť. Ak sa znovu pozrieme na Obr. 44, predmet znázorňujúci dámsky rúž určite tekutinou nie je. Preto nie je vhodné, aby predovšetkým dámy ku kontrole predkladali celé obsahy kozmetických taštičiek. V takom prípade totiž vznikajú situácie, kedy sú cestujúci znepokojení veľkosťou a objemom plastového vrečka, pretože majú pocit, že všetky produkty osobnej hygieny (šampóny, sprchové gély, pleťové vody a pod.) spolu s kozmetickými produktami (rúž, tiene, bronzer a pod.) do tohto vrečka nie je možné vmestiť.



Obrázok 44 - Infografika k deklarovaniu tekutín používaná pražským letiskom [25]

5.4.2 Elektronika

Rovnaký postup, akým bola analyzovaná deklarácia tekutín, bol aplikovaný aj na deklaráciu väčšej elektroniky. Z celkovej vzorky 504 cestujúcich bolo vyfiltrovaných 175 cestujúcich, ktorí túto elektroniku v rámci prípravy na kontrolu z batožiny nevybrali. Toto číslo predstavuje 35% opýtaných. Následne boli vybraní cestujúci, ktorých batožina bola podrobená dodatočnej kontrole a ich počet vyšiel 28, čo je asi 6% z celkového počtu respondentov a 16% z cestujúcich, ktorých batožina bola ďalej kontrolovaná. Prítomnosť vopred nedeclarovanej elektroniky v kontrolovanej batožine sa preukázala iba v jednom prípade. Český pár cestujúci lietadlom priemerne 2 až 4-krát do roka, ktorý si letenku zakúpil cez rezervačný portál v dotazníku uviedol, že vedel, ako sa na kontrolu pripraviť a teda iba zabudol, že elektroniku musí z batožiny vybrať. Čo sa týka dostupných informačných kanálov, žiadny z nich nevyužil, nakoľko cestuje často a jednotlivé potrebné úkony má už zaužívané. Tento jeden pár predstavoval menej ako 1% zo všetkých opýtaných a 4% z cestujúcich, ktorí absolvovali dodatočnú kontrolu batožiny bez toho, aby elektroniku deklarovali vopred.

Ak je k analýze dát pristupované z opačného pohľadu, kedy boli vyfiltrovaní cestujúci, ktorí väčšiu elektroniku z batožiny vybrali, z celkového počtu 504 cestujúcich je získaný počet 329, čo je 65%. Z tohto počtu boli ďalej opäť vyfiltrovaní cestujúci, ktorým bola batožina vyradená na dodatočnú kontrolu. Napriek tomu, že cestujúci nejakú elektroniku vybrali, u 6 z nich sa v batožine nachádzal nejaký ďalší kus. 6 dodatočne kontrolovaných cestujúcich predstavuje 1% z celkového počtu a 2% z cestujúcich, ktorí elektroniku deklarovali. Tabuľka 7 poskytuje prehľad jednotlivých cestujúcich, ktorých batožina bola kontrolovaná kvôli prítomnosti elektroniky aj napriek tomu, že už nejakú elektroniku deklarovali. Všetci šiesti cestujúci (100%), ktorým bola batožina kontrolovaná, uvádzali, že znalosť o bezpečnostnej kontrole majú (M). 5 zo 6 kontrolovaných cestujúcich (83%) odpovedalo, že procesy poznajú, keďže cestujú často (ČC). Pracovníka bezpečnostnej kontroly (PBK) ako informačný kanál využili 4 cestujúci (67%). 1 cestujúci (17%) dostal nejaké informácie aj na check-in (CHI) a ďalší 1



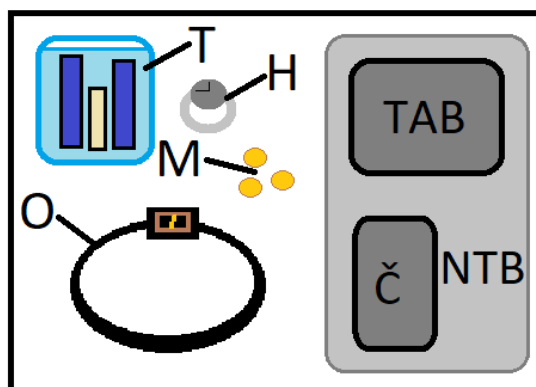
cestující (17%) si vyhľadával informácie na internetových stránkach leteckej spoločnosti. Kombinácie používania viacerých informačných zdrojov sú zreteľné z tejto tabuľky. V poslednom riadku tabuľky je znovu potrebné upozorniť na skutočnosť, že aj keď cestujúci cestuje lietadlom max. 1-krát ročne, tvrdí, že znalosti k bezpečnostnej kontrole má vďaka častému cestovaniu.

Tabuľka 7 - Komplexný prehľad cestujúcich, ktorí deklarovali elektroniku a ich batožina bola kontrolovaná kvôli prítomnosti elektroniky

	Kat.	Jazyk	Počet ciest	Letenka	Znalosť	Pôvod znalosti
1.	J	CZ	2 až 4	ZAM	M	ČC, PBK, CHI
2.	J	CZ	Min. 5	ZAM	M	ČC, PBK
3.	J	CZ	Min. 5	ZAM	M	ČC
4.	J	AJ	2 až 4	LS	M	ČC, PBK
5.	P	CZ	2 až 4	LS	M	PBK, WLS
6.	R	CZ	Max. 1	LS	M	ČC

5.4.2.1 Zhodnotenie súčasnej situácie v oblasti elektroniky a návrh riešenia

V porovnaní s percentuálnymi podielmi, ktoré vznikali pri kontrole batožiny cestujúcich kvôli tekutinám, je problematika deklarácie elektroniky menej závažná. Prípád jedného páru, ktorý elektroniku nedeklaroval, je typickým, kedy cestujúci jednoducho zabudne tento úkon vykonať, aj keď presne vie, čo má robiť. Takýmto prípadom by bolo možné predchádzať už spomínanými samolepkami s antibakteriálnym povrchom, umiestnenými do debničiek na ukladanie vecí. Ako bolo napísané vyššie, jednoduché piktogramy, odkazujúce na jednotlivé predmety, ktoré je potrebné z batožiny vybrať alebo odložiť zo svojej osoby, by mohli fungovať aj ako pripomienka. Prípady, kedy cestujúci elektroniku deklarovali, ale aj tak sa v ich batožine nachádzal ďalší kus, by sa dali ošetriť špecifikovaním veľkosti vyberanej elektroniky. Za hraničnú veľkosť by mohla byť považovaná veľkosť čítačky kníh alebo tabletu. To by sa dalo docieľiť napríklad tým, že tá polovica samolepky, ktorá by v sebe obsahovala náčrt notebooku (NTB) by v tomto nákrese zároveň skrývala aj veľkosť tabletu (TAB) či čítačky (Č) (Obr. 45). Pre úplnosť je uvedené, že druhá polovica obrázku v sebe nesie tekutiny (T), hodinky (H), mince (M) a opasok (O). Náčrt by však nesmel zavádzať v tom ohľade, že by cestujúci túto elektroniku ukladali na seba, čo by však bolo zodpovednosťou grafika. Riešením by ale bolo aj informovanie cestujúcich o dôvode, že elektronika nemôže byť uložená na sebe, pretože sa potom v röntgene stáva nečitateľnou.



Obrázok 45 - Autorkin náčrt možného grafického spracovania samolepiek do debničiek



6 Prepojenie výsledkov získaných z merania s už stanovenými kritériami na porovnávanie jednotlivých informačných metód

Kritériá na porovnávanie jednotlivých informačných metód boli stanovené v kapitole 6 tejto diplomovej práce. V nadväznosti na uskutočnené meranie v prevádzke na pražskom letisku spracovanom v predošlej kapitole je ešte vhodné niektoré výsledky merania preložiť stanovenými kritériami a zanalyzovať tak vhodnosť používania jednotlivých metód už aplikovaných do informačného procesu Letiska Václava Havla v Prahe.

Keďže prvým stanoveným kritériom je miera dosiahnutého doručenia informácií cestujúcemu (1), toto kritérium je vhodné prepojiť s nameranými dátami z Grafu 12, ktorý zobrazuje, ktoré informačné metódy cestujúci najviac využívali. Toto prepojenie bolo dosiahnuté prepočtom percentuálnych podielov jednotlivých informačných metód na hodnoty od 0 do 10 pomocou priamej úmernosti. To znamená, že pracovníkovi bezpečnostnej kontroly (PBK), ktorého ako informačný zdroj využilo najviac cestujúcich - 24%, bola priradená hodnota 10 a s ostatnými informačnými zdrojmi bolo pracované analogicky. To znamená, že infografike umiestnenej v čakacom rade na bezpečnostnú kontrolu (INFČR), ktorú ako informačný zdroj využilo 16% cestujúcich bola priradená hodnota 7 a webovým stránkam letiska (WL), na ktoré sa pozrelo 9% cestujúcich sa priradila hodnota 4. Priehradka odbavenia (CHI), TV obrazovka v čakacom rade (TVČR) a YouTube video (YT), ktoré ako informačný zdroj využili 2% cestujúcich dostali hodnotu 1. Napriek tomu, že informačný leták letiska (ILL) využilo ako zdroj menej než 1% cestujúcich, predsa len využitý bol, a tak pre spracovanie v tejto tabuľke mu bola takisto priradená hodnota 1. Televíznej obrazovke nad priehradkou odbavenia (TVCHI) bola priradená hodnota 0, nakoľko ju žiadny z cestujúcich ako informačný zdroj nevyužil. Hodnotiacia škála od 0 do 10 bola použitá vzhľadom na skutočnosť, že vychádza z reálnych nameraných dát, takže má väčšiu váhu v celkovom hodnotení.

Rýchlosť doručenia informácií (2), zrozumiteľnosť doručených informácií (3), ekonomická náročnosť (4) a náročnosť zavedenia do prevádzky (5) nie sú jednoducho merateľnými veličinami, a teda hodnoty priradené jednotlivým informačným metódam v tomto stĺpci vychádzajú z praxe autorky. Svojím spôsobom sú teda subjektívne, avšak boli konzultované s jedným z vedúcich tejto diplomovej práce. Kritériá 2, 4 a 5 zmienené v tomto odstavci boli hodnotené na škále od 1 do 5. Tretie kritérium, zrozumiteľnosť doručených informácií, bolo však hodnotené na škále od 1 do 10, keďže z pohľadu efektivity doručovania informácií má vyššiu váhu ako zvyšné 3.

Prehľad stanovených kritérií prepojených s jednotlivými informačnými metódami je spracovaný v Tabuľke 8.



Tabuľka 8 – Zhodnotenie informačných metód používaných na pražskom letisku s ohľadom na stanovené kritériá

	1	2	3	4	5	Bodový zisk
PBK	10	5	7	1	1	24
INFČR	7	4	8	4	4	27
WL	4	3	9	5	4	25
CHI	1	2	4	4	4	15
TVČR	1	1	8	4	3	17
YT	1	1	6	2	2	12
ILL	1	1	8	4	5	19
TVCHI	0	2	4	4	4	15
Hraničná hodnota						19

Priradovanie hodnôt do prvého stĺpca tabuľky riešiaceho mieru dosiahnutia doručených informácií je vysvetlené vyššie.

Do 2. stĺpca tabuľky zodpovedajúcemu kritériu rýchlosti doručovania boli hodnoty priradované nasledovne. Pracovník bezpečnostnej kontroly (PBK) je považovaný za najrýchlejší zdroj informácií – hodnota 5, keďže komunikácia medzi ním a cestujúcim prebieha okamžite a obojsmerne. Infografika v čakacom rade (INFČR) dostala hodnotu 4, keďže čo sa týka rýchlosti doručenia, musí byť spracovaná naozaj presne s dôrazom na výstižnosť. Webové stránky letiska (WL) dostali hodnotu 3, keďže aj keď môžu byť spracované dôsledne, vyhľadávanie konkrétnych informácií zaberie určitý čas. Pri informáciách umiestnených na priehradke odbavenia (CHI) bola uvažovaná doba, kedy cestujúci najskôr čaká v rade určitý čas a v momente, kedy pristúpi k pracovníkovi odbavenia za priehradkou, rieši primárne svoje cestovné dokumenty a čaká na vydanie letenky. Informácie si teda môže všimnúť až v čase, kedy už nemá priestor si všetko dôkladne prečítať. To znamená, že napriek tomu, že dané informácie tam umiestnené sú, k cestujúcemu sa dostávajú až po dlhej dobe. Check-in teda obdržal hodnotu 2. TV obrazovky v čakacom rade (TVČR) a YouTube video (YT) získali hodnotu 1, nakoľko spracovanie informácií z videí cestujúcim si vyžaduje najdlhšie časové okno. Informačný leták letiska (ILL) vzhľadom na množstvo textu, ktoré obsahuje, tiež dostal hodnotu 1. TV obrazovke nad priehradkou odbavenia (TVCHI) bola priradená hodnota 2, nakoľko záleží v akej vzdialenosti od nej sa cestujúci nachádza.

Hodnoty v 3. stĺpci zodpovedajúcemu kritériu zrozumiteľnosti boli určené nasledujúcim spôsobom. PBK získal hodnotu 7, keďže z pohľadu zrozumiteľnosti môžu nastať situácie,



kedy cestujúci nerozumie žiadnemu z dostupných jazykov, a teda musia byť využité názorné ukážky. INFČR má priradenú hodnotu 8, keďže zrozumiteľnosť sa odvíja od grafického spracovania. WL tým, že obsahujú veľké množstvo informácií ako textových, tak aj grafických a sú dostupné v 4 jazykoch získali najvyšší udelený počet bodov v tomto stĺpci, čo je 9. Okrem dostupných jazykových verzií tu má cestujúci možnosť využitia prekladača. CHI je miestom, kde sa prelína Security so Safety, a teda zobrazená infografika sa viac sústreďuje na podanú batožinu. Cestujúci tu teda dostanú iba informácie k deklarácií tekutín a elektroniky, čo však nie sú kompletné informácie potrebné na absolvovanie bezpečnostnej kontroly. Bodový zisk je teda 4. Na TVČR sa premieta video, kde je popis absolvovania spracovaný kompletne, avšak grafické spracovanie nemusí byť pre každého cestujúceho jednoznačné, preto bol udelený počet 8 bodov. YT video napriek tomu, že je spracované dôsledne a výstižne, získalo 6 bodov, nakoľko je dostupné iba v jednom jazyku. ILL bol ohodnotený 8 bodmi, keďže sa tu vyskytuje kombinácia textu i infografiky. Čo sa týka rozsahu je však obsiahlejší, než je potrebné. Na TVCHI sa nepremieta video, ale iba obrázky, preto je ohodnotená 4 bodmi.

Za kritérium ekonomickej náročnosti spracované v 4. stĺpci boli udelené nasledovné počty bodov. PBK je z ekonomického pohľadu najnáročnejším informačným zdrojom. Investovať treba do vyhľadania vhodných kandidátov na túto pracovnú pozíciu, ďalej do ich výcviku, preškolení, uniforiem i miezd. Vzhľadom na veľkú investíciu bol udelený bodový zisk 1. INFČR obdržala 4 body, keďže treba vynaložiť náklady na jej vhodné spracovanie a umiestnenie. WL je spravovaný samotným letiskom, a teda náklady na jeho prevádzku sú riešené interne. Z tohoto pohľadu je teda najmenej ekonomicky náročným informačným zdrojom, vďaka čomu získal 5 bodov. CHI je takisto spravovaný interne a využíva už vytvorenú infografiku, čo mu udeľuje 4 body. TVČR dostala 4 body, keďže obrazovky do čakacieho radu boli umiestnené cielene, a teda bolo potrebné tieto obrazovky zakúpiť. YT video je druhým ekonomicky najnáročnejším informačným zdrojom s 2 bodmi, keďže treba investovať do jeho návrhu i realizácie. ILL dostal 4 body, keďže napriek tomu, že už využíva vytvorenú infografiku, stále je potrebné vynaložiť náklady na jeho distribúciu. 4 body udelené TVCHI zahŕňajú náklady na TV obrazovky.

Kritérium zavedenia jednotlivých informačných metód do prevádzky bolo umiestnené do stĺpca 5. Začlenenie PBK do prevádzky bolo ohodnotené 1 bodom, ktorý súvisí s vyššie popísanou ekonomickou náročnosťou. Aj v tomto ohľade je potrebné uvažovať nábor zamestnanca, jeho výcvik a podobne. Zavedenie INFČR získalo 4 body, nakoľko je to implementácia už vytvorenej infografiky a len treba vyriešiť jej umiestnenie do priestoru. WL získal takisto 4 body, keďže treba počítať s vytvorením určitého zadania internému



pracovníkovi a časom potrebným na spracovanie tohto zadania. CHI priehradka je v správe letiska, a teda zavedenie používania určitej infografiky môže byť časovo náročné iba kvôli komunikácií medzi jednotlivými oddeleniami v rámci letiskovej infraštruktúry. Preto boli udelené 4 body. TVČR získala 3 body, nakoľko je potrebný nákup TV obrazoviek, ako bolo uvedené pri kritériu ekonomickej náročnosti a ich nainštalovanie. YT video s 2 bodmi je po PBK druhou informačnou metódou, ktorej zavedenie je náročné. Je to kvôli tomu, že takéto video taktiež vyžaduje zadanie, herecké obsadenie, čas na natočenie, zostrihanie, schválenie a uverejnenie. ILL je z pohľadu zavedenia do informačného procesu najmenej zložitá – 5 bodov, keďže ak sú materiály pripravené, je potrebné iba vyriešiť ich správne umiestnenie na dostupné kľúčové miesta. TVCHI získala 4 body, keďže je brané do úvahy, že obrazovky nad priehradkou odbavenia tam sú štandardne umiestnené, aby zobrazovali informácie k letu, na ktorý práve prebieha odbavovanie.

6.1 Zhodnotenie prepojenia merania v prevádzke so stanovenými kritériami

Bodový zisk jednotlivých informačných metód, ktorý je výstupom z Tabuľky 8, poskytuje zoznam jednotlivých informačných metód, používaných na Letisku Václava Havla v Prahe, zoradených od najefektívnejších po najmenej efektívne s ohľadom na stanovené kritériá. Podľa celkového bodového zisku sú jednotlivé metódy zoradené nasledovne:

1. Infografika umiestnená v čakacom rade – 27 bodov
2. Webové stránky letiska – 25 bodov
3. Pracovník bezpečnostnej kontroly – 24 bodov
4. Informačný leták letiska – 19 bodov
5. TV obrazovka umiestnená v čakacom rade – 17 bodov
6. Priehradka odbavenia a TV obrazovka nad ňou – 15 bodov
7. YouTube video – 12 bodov

Hraničná hodnota, uvedená v poslednom riadku tejto tabuľky, bola vypočítaná ako súčet jednotlivých bodových ziskov každej informačnej metódy vydelený počtom týchto metód. Termín hraničná hodnota je použitý, pretože na základe prepojenia merania so stanovenými kritériami a následného stanovenia efektivity jednotlivých informačných metód, je možné zvážiť ďalšie zachádzanie s týmito informačnými zdrojmi.



7 Závěr

Cieľom tejto diplomovej práce bolo vykonanie analýzy možností informovania cestujúcich pred bezpečnostnou kontrolou na európskych letiskách a následné vyhodnotenie ich dopadov. Na spracovanie tejto analýzy bolo najskôr potrebné stanoviť požiadavky na prípravu cestujúcich na bezpečnostnú kontrolu podľa platnej európskej legislatívy. Táto analýza ďalej spočívala v spracovaní spôsobov, akými sú informácie o bezpečnostnej kontrole cestujúcim doručované, či sú doručované správne, presne a efektívne. Spracovaná analýza využívala viaceré prístupy, a to modelovú situáciu i návštevu niektorých európskych letísk. Na základe tejto analýzy boli stanovené kritériá na porovnávanie jednotlivých informačných metód s ohľadom na vplyv na ich celkovú efektívnosť.

Súčasťou tejto práce bolo aj vykonanie merania v prevádzke na Letisku Václava Havla v Českej republike so zameraním na vplyv jednotlivých informácií dostupných cestujúcim a implementovaných metód informovania na proces prípravy cestujúcich na bezpečnostnú kontrolu a jej samotný priebeh. Toto meranie potvrdilo, že väčšina cestujúcich má dostatočné povedomie o procesoch bezpečnostnej kontroly, a teda je potrebné iba správne zacieliť doručovanie jednotlivých informácií a tiež zabezpečiť ich doručenie vo vhodnom čase. Výsledky merania poskytli ako návrhy úprav súčasných metód informovania cestujúcich, tak aj nové riešenia jednotlivých problematík.

Kritériá stanovené pomocou vykonanej analýzy boli prepojené s vykonaným meraním v prevádzke, čo poskytlo prehľad už využívaných informačných metód zoradených od tej najefektívnejšej po najmenej efektívnu s ohľadom na tieto kritériá. Výsledkom tohto prepojenia je fakt, že meraniu efektivity jednotlivých informačných metód je potrebné venovať väčšiu pozornosť, nakoľko nie všetky metódy sa javia ako účinné.

Z vykonaného dotazníkového šetrenia vyplynulo, že cestujúci získavajú najviac informácií k bezproblémovému absolvovaniu bezpečnostnej kontroly až priamo na stanovisku bezpečnostnej kontroly, a teda je dôležité informovaniu a príprave cestujúcich na tomto stanovisku venovať dostatočnú pozornosť. Bezpečnostná kontrola pražského letiska a jej procesy ako sú zavedené, sú celkovo hodnotené kladne, čo potvrdila aj miera spokojnosti cestujúcich.

Autorkou navrhované úpravy už využívaných informačných metód, ale tiež zavedenie nových, by mohli mať za následok ešte ďalšie zvýšenie spokojnosti odlietajúcich cestujúcich, čo má priamy i nepriamy vplyv na generovanie zisku letiska.



Zoznam použitej literatúry

1. ICAO. Convention on International Civil Aviation – Doc 7300. [Online] [cit. 4. August 2022] Dostupné z: <https://www.icao.int/publications/Pages/doc7300.aspx>
2. ICAO. About ICAO. [Online] [cit. 4. August 2022] Dostupné z: <https://www.icao.int/about-icao/Pages/default.aspx>
3. SKYbrary Aviation Safety. ICAO Annexes and Doc Series. [Online] 2021-2022. [cit. 4. August 2022] Dostupné z: <https://www.skybrary.aero/articles/icao-annexes-and-doc-series>
4. Profily krajín. Európska únia. [Online] [cit. 5. August 2022] Dostupné z: https://european-union.europa.eu/principles-countries-history/country-profiles_sk
5. EU legislativa. Úřad pro civilní letectví. [Online] 2022. [cit. 5. August 2022] Dostupné z: <https://www.caa.cz/ochrana-civilniho-letectvi/legislativa/eu-legislativa/>
6. ECAC documents and international agreements. European Civil Aviation Conference (ECAC). [Online] 2021-2022. [cit. 5. August 2022] Dostupné z: <https://www.ecac-ceac.org/documents/ecac-documents-and-international-agreements>
7. Prováděcí Nařízení Komise (EU) 2015/1998. Úřední věstník Evropské unie. [Online] [cit. 6. August 2022] Dostupné z: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/HTML/?uri=CELEX:32015R1998&from=CS#d1e128-1-1>
8. AION CS, s.r.o. Zákon č. 49/1997 Sb. Zákon o civilním letectví a o změně a doplnění zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon), ve znění pozdějších předpisů. [Online] 2010-2022. [cit. 6. August 2022] Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1997-49/zneni-20220901>
9. Legislativa ČR. Úřad pro civilní letectví. [Online] 2022. [cit. 6. August 2022] Dostupné z: <https://www.caa.cz/ochrana-civilniho-letectvi/legislativa/legislativa-cr/>
10. Národní programy. Úřad pro civilní letectví. [Online] 2022. [cit. 6. August 2022] Dostupné z: <https://www.caa.cz/ochrana-civilniho-letectvi/narodni-programy/>
11. Předpis L 17. Řízení letového provozu České republiky. [Online] [cit. 6. August 2022] Dostupné z: <https://aim.rlp.cz/predpisy/predpisy/dokumenty/L/L-17/index.htm>
12. Letiště. Úřad pro civilní letectví. [Online] 2022. [cit. 6. August 2022] Dostupné z: <https://www.caa.cz/ochrana-civilniho-letectvi/oddeleni-bezpecnosti-letoveho-provozu/letiste-sec/>



13. ČIŽMÁRIKOVÁ, Sabína. Zvyšování efektivity bezpečnostních kontrol – informovanost cestujících, Praha, 2019. Bakalářská práce. České vysoké učení technické v Praze, Fakulta dopravní.
14. Important Check-in Information. Ryanair DAC [Online] 2021 [cit. 12. August 2022] Dostupné z: <https://help.ryanair.com/hc/en-ie/articles/360017682977-Important-Check-in-Information>
15. Povolené a zakázané předměty. Ryanair DAC [Online] 2021 [cit. 5. September 2022] Dostupné z: <https://help.ryanair.com/hc/cs/articles/4402904749073-Povolen%C3%A9-a-zak%C3%A1zan%C3%A9-p%C5%99edm%C4%Bty>
16. Povolené předměty na palubě. Ryanair DAC [Online] 2021 [cit. 5. September 2022] Dostupné z: <https://help.ryanair.com/hc/cs/articles/360017824938>
17. Povolené tekutiny. Ryanair DAC [Online] 2021 [cit. 5. September 2022] Dostupné z: <https://help.ryanair.com/hc/cs/articles/360017683457>
18. Zakázané předměty. Ryanair DAC [Online] 2021 [cit. 6. September 2022] Dostupné z: <https://help.ryanair.com/hc/cs/articles/360017683617>
19. Omezení týkající se zvířat. Ryanair DAC [Online] 2021 [cit. 9. September 2022] Dostupné z: <https://help.ryanair.com/hc/cs/articles/360017825578>
20. Všeobecné podmínky přepravy. Ryanair DAC [Online] 6. September 2021 [cit. 10. September 2022] Dostupné z: <https://www.ryanair.com/cz/cs/uzitecne-informace/centrum-pomoci/podminky/vseobecne-podminky-prepravy5>
21. FAQs. Ryanair DAC [Online] 2021 [cit. 10. September 2022] Dostupné z: <https://help.ryanair.com/hc/cs/categories/360003353598-FAQs>
22. Časová okna pro procedury na letišti. Ryanair DAC [Online] 2021 [cit. 12. September 2022] Dostupné z: <https://help.ryanair.com/hc/cs/articles/360017824898-%C4%8Casov%C3%A1-okna-pro-procedury-na-leti%C5%A1ti>
23. Důležité informace k odbavení. Ryanair DAC [Online] 2021 [cit. 12. September 2022] Dostupné z: <https://help.ryanair.com/hc/cs/articles/360017682977-D%C5%AFle%C5%BEit%C3%A9-informace-k-odbaven%C3%AD>
24. Před odletem. Letiště Praha, a.s. [Online] 2022 [cit. 15. September 2022] Dostupné z: <https://www.prg.aero/pred-odletem>



25. Bezpečnostní pravidla. Letiště Praha, a.s. [Online] 2022 [cit. 15. September 2022]
Dostupné z: <https://www.prg.aero/bezpecnostni-pravidla>
26. Letní sezóna 2022. Připravte se na odlet. Letiště Praha, a.s. [Online] 2022 [cit. 28. August 2022] Dostupné z: <https://www.prg.aero/leto2022>
27. Jak na bezproblémový odlet. In: YouTube [Online] 22. Jún 2022 [cit. 30. August 2022]
Dostupné z: https://www.youtube.com/watch?v=6_BccXifp1U&t=6s. Kanál uživateľa Letiště Praha.
28. Jak na bezpečnostní kontrolu na letišti. In: YouTube [Online] 28. Jún 2022 [cit. 30. August 2022] Dostupné z: <https://www.youtube.com/watch?v=dHzYVsoGQIM>. Kanál uživateľa Letiště Praha.
29. Připravte se na odlet. Instrukce pro cesty do zahraničí z Letiště Václava Havla Praha. Letiště Praha, a.s. [Online] 2022 [cit. 30. August 2022] Dostupné z:
<https://www.prg.aero/sites/default/files/obsah/staticke-stranky/77412/soubory/priprava-na-leto2022cz.pdf>
30. Bezpečnostní pravidla Letiště Praha. Letiště Praha, a.s. [leták] [cit. 30. September 2022]
31. Všeobecné informácie. Bezpečnostné predpisy. Letisko M. R. Štefánika – Airport Bratislava, a.s. [Online] 2022 [cit. 1. November 2022] Dostupné z:
<https://www.bts.aero/informacie/bezpecnostne-predpisy/vseobecne-informacie/>
32. Security Control. Vienna Airport [Online] 2022 [cit. 2. November 2022] Dostupné z:
https://www.viennaairport.com/en/passengers/airport/security_control
33. Security Control. Aeroport Nice Cote D'Azur [Online] 2022 [cit. 3. November 2022]
Dostupné z: <https://www.nice.aeroport.fr/en/guide/security-control>
34. Security & borders controls: key steps before boarding. Paris Aéroport. [Online] 2022 [cit. 3. November 2022] Dostupné z: <https://www.parisaeroport.fr/en/passengers/flight-preparation/security-borders-controls>
35. Security Screening. ANA Aeroportos de Portugal. [Online] 2016 [cit. 3. November 2022]
Dostupné z: <https://www.aeroportolisboa.pt/en/lis/passenger-guide/plan-your-trip/security-screening>
36. Hand Luggage. Aena [Online] 2022 [cit. 3. November 2022] Dostupné z:
<https://www.aena.es/en/passengers/baggage-controls/hand-luggage/what-is-permitted.html>



37. Security & baggage. Heathrow Airport Ltd. [Online] 2022 [cit. 3. November 2022]

Dostupné z: <https://www.heathrow.com/at-the-airport/security-and-baggage>

38. Be security smart. London Luton Airport Operations Ltd. [Online] 2022 [cit. 15.

November 2022] Dostupné z: <https://www.london-luton.co.uk/inside-lla/be-security-smart>

Prílohy

Príloha 1 – Instrukcie pre cesty do zahraničia z Letiska Václava Havla Praha [29]

PŘIPRAVTE SE NA ODLET

INSTRUKCE PRO CESTY DO ZAHRANIČÍ Z LETIŠTĚ VÁCLAVA HAVLA PRAHA

- ### 1 Bud'te na letišti včas

 - Doporučené je min. 2,5 hodiny u letů po Evropě, u dálkových letů 3 hodiny předem.
 - Cestu na letiště mohou ztížit aktuální dopravní omezení v Praze.

 **Blíží se silná sezóna, počítejte s možným zdržením u odbavení i bezpečnostní kontroly.**


- ### 2 Před cestou na letiště si zkontrolujte:

 - platné cestovní doklady,
 - vstupní dokumenty do cílové destinace (příjezdový formulář, potvrzení o bezinfekčnosti), doporučujeme kontrolu podmínek u leteckých společností a na stránkách mzv.cz,
 - hmotnost a velikost zavazadel, dle podmínek letecké společnosti,
 - proved'te odbavení on-line, pokud to letecká společnost umožňuje, ale i tak buďte na letišti včas,
 - správně si zabalte příruční zavazadlo.



Tekutiny či gely, které máte v nádobách o objemu maximálně do 100 ml, si dejte do jednoho průhledného a uzavíratelného sáčku o objemu maximálně 1 liter.



Power banky a jiné lithiové baterie si dejte do příručního zavazadla.



Nemáte v zavazadle zakázané předměty, například nože či hořlavé látky nebo výbušniny.

 Nezapomeňte si v den odletu nastavit funkci hlídání letu (SMS notifikaci) na www.prg.aero, aby vám neunikla žádná informace o stavu vašeho letu.
- ### 3 Po příjezdu na letiště



Odbavte se ihned po příjezdu na letiště.



Využít můžete samoobslužné kiosky.



Po odbavení jděte rovnou na pasovou a bezpečnostní kontrolu.

 Hlídejte si čas boardingu, gate se může uzavírat již 40 min. před odletem.
- ### 4 Na koho se můžete obrátit, když:

 - je zpožděný, zrušený let - leteckou společnost nebo prodejce letenek,
 - stalo se mi něco při bezpečnostní kontrole - příslušné letiště,
 - jsem ztratil doklady - policie,
 - jsem ztratil něco na palubě letadla - letecká společnost,
 - jsem ztratil něco v prostorách letiště - příslušné letiště,
 - dlouho čekám na zavazadlo, mám jej zničené nebo ztracené - přepážka reklamace zavazadel letecké společnosti.



Naskenujte QR kód

Všechny informace najdete podrobně na www.prg.aero/leto2022.

Omezení množství přepravovaných tekutin v kabinových zavazadkách platí pro všechny cestující odjíždící ze země EU nebo tranzitující přes země EU. Omezení se netýká tekutin nakoupených na letišti za pasovou nebo bezpečnostní kontrolou.

1 Omezený objem

Tekutiny, které můžete mít v kabinovém zavazadle s omezením objemu jsou: šampony, gely, pěny a gely pro tělo (japonská, perníkové), v baleních o objemu **do 100 ml**.



Uvedené tekutiny a gely mohou být přepravovány pouze:

- v jednotlivých baleních o maximálním objemu 100 ml umístěných v jednom průhledném, opatřeném uzávěrem pasovým sítkem a maximálním objemu 1 litr;
- po předložení k samostatné kontrole mimo kabinové zavazadlo.

Bezpečnostní pravidla EU v oblasti tekutin a gelů

1 Bez omezení

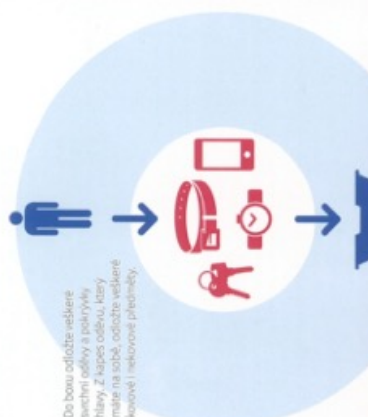
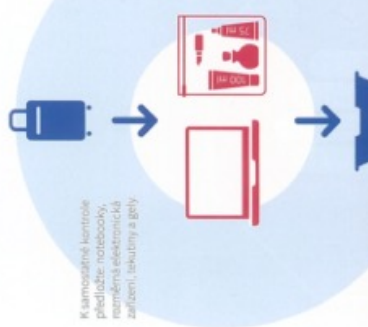
Tekutiny, které můžete mít v kabinovém zavazadle bez omezení objemu jednotlivého balení:

- děti, kojenečky jízdy na dobu cesty,
- léky a dietní jídlo na dobu cesty,
- doporučená bezpečnostní balení z leteckých odchodů (sz, STEB).

U MKÚ a dietního jídla je doporučeno mít lékařský předpis nebo potvrzení.

Pokud neumisíte předměty obsahující tekutiny a gely uvedeným způsobem, nebude jejich přeprava povolena.

Výše uvedené tekutiny a gely budou připuštěny k přepravě v kabinovém zavazadle pouze tehdy, projdou-li na letišti při odletu státní bezpečnostní kontrolou.



4 pokyny pro průchod bezpečnostní kontrolou



Váš telefon, laptop a další elektronická zařízení obsahují lithiové baterie.



Lithiové baterie a e-cigarety jsou nebezpečné předměty.



Pokud je lithiová baterie poškozená nebo vykratuje, může se vznítit.



Neotáčejte, prosím, výše uvedené věci do odbavovacích zavazadel.



Ukládejte je do příručních zavazadel.



Uvedené informace o bezpečnostních předpisech jsou jen stručným shrnutím základních pravidel. Podrobné informace získáte na příslušné informační a pracovníky bezpečnostních složek Letiště Václava Havla Praha a na www.prg.aero.