

ČESKÉ VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ V PRAZE
FAKULTA DOPRAVNÍ

Jitka Andrýsková

VÝVOJ POTŘEB CESTUJÍCÍCH V PROSTORÁCH
OSOBNÍCH NÁDRAŽÍ V ČR, VLIV COVID-19

Diplomová práce

2023



K617..... Ústav logistiky a managementu dopravy

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

Jméno a příjmení studenta (včetně titulů):

Bc. Jitka Andrášková

Studijní program (obor/specializace) studenta:

navazující magisterský – LA – Logistika a řízení dopravních procesů

Název tématu (česky): **Vývoj potřeb cestujících v prostorách osobních nádraží v ČR, vliv Covid-19**

Název tématu (anglicky): Development of passenger needs in the railway stations spaces, Covid-19 impact

Zásady pro vypracování

Při zpracování diplomové práce se řiďte následujícími pokyny:

- Metodika
- Současné standardy potřeb v železniční dopravě - Kategorizace osobních nádraží ČR, kvalitativní požadavky
- Všeobecné trendy sledování potřeb cestujících v dopravě - Definice a přehled potřeb cestujících na osobních nádražích dle dostupných materiálů
- Vývoj prostředí - Indikace nových potenciálních potřeb cestujících
- Cílený průzkum obecných potřeb na osobních nádražích v rámci ČR a průzkum na konkrétním nádraží
- Celkové vyhodnocení průzkumu a doporučený další postup



- Rozsah grafických prací: podle pokynů vedoucího diplomové práce
- Rozsah průvodní zprávy: minimálně 55 stran textu (včetně obrázků, grafů a tabulek, které jsou součástí průvodní zprávy)
- Seznam odborné literatury: EN 13816 Doprava, Logistika a služby, Veřejná přeprava osob, Definice jakosti služby, cíle a měření
ŽEMLIČKA, Z., MYNAŘÍK, J. Doprava a přeprava. Praha: Nadatur, 2008, ISBN 80-7270-030-8.

Vedoucí diplomové práce: **Ing. Bc. Pavel Edvard Vančura, Ph.D.**
Ing. Veronika Faifrová, Ph.D.

Datum zadání diplomové práce: **30. června 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: **15. května 2023**
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. Tomáš Horák, Ph.D.
vedoucí
Ústavu logistiky a managementu dopravy




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

Potvrzuji převzetí zadání diplomové práce.


Bc. Jitka Andryšková
jméno a podpis studenta

V Praze dne 12. prosince 2022

Poděkování

Na tomto místě bych ráda poděkovala všem, kteří mi poskytli podklady pro vypracování této práce. Zvláště pak děkuji panu Ing. Bc. Pavel Edvardu Vančurovi, Ph.D. a paní Ing. Veronice Faifrové, Ph.D. za odborné vedení a konzultování diplomové práce a za rady, které mi poskytovali po celou dobu mého studia. Dále děkuji Správě železnic, státní organizaci, za poskytnutí informací a studijních materiálů.

V neposlední řadě je mou milou povinností poděkovat svým rodičům a blízkým za morální a materiální podporu, které se mi dostávalo po celou dobu studia.

Prohlášení

Předkládám tímto k posouzení a obhajobě diplomovou práci, zpracovanou na závěr studia na ČVUT v Praze fakultě dopravní.

„Nemám závažný důvod proti užívání tohoto školního díla ve smyslu § 60 Zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon).“ (pokud nebyla tato závěrečná práce zadána jako utajená dle čl. 15 odst. 11 aktuální Směrnice děkana pro realizaci bakalářských a magisterských studijních programů)

„Prohlašuji, že jsem předloženou práci vypracoval samostatně, a že jsem uvedl veškeré použité informační zdroje v souladu s Metodickým pokynem o dodržování etických principů při přípravě vysokoškolských závěrečných prací.“

V Praze dne.....

.....

Bc. Jitka Andrášková

ČESKÉ VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ V PRAZE

Fakulta dopravní

VÝVOJ POTŘEB CESTUJÍCÍCH V PROSTORÁCH OSOBNÍCH NÁDRAŽÍ V ČR, VLIV COVID-19

diplomová práce

květen 2023

Bc. Jitka Andrášková

ABSTRAKT

Diplomová práce je zaměřena na kvalitu služeb na osobních nádražích v České republice. V teoretické části je vysvětlena kategorizace osobních nádraží a zastávek a jsou popsány změny, které přinesla do těchto prostor pandemie nemoci Covid-19. V praktické části je na základě výsledků z obecného průzkumu spokojenosti se službami vyhodnocen průzkum na konkrétním nádraží. V poslední kapitole jsou vyjmenovány hlavní oblasti služeb s doporučením pro jejich zlepšení.

ABSTRACT

The diploma thesis is focused on the quality of services at passenger stations in the Czech Republic. In the theoretical part is explained the categorization of passenger stations and train stops and the changes that occurred in these spaces by the pandemic of Covid-19 are described. In the practical part is evaluated the customer satisfaction survey at a specific station based on the results of the general customer satisfaction survey. In the last chapter are listed the main areas of services with recommendations for their improvement.

Klíčová slova

Osobní nádraží, služba, průzkum, Covid -19

Key words

Passenger station, service, survey, Covid - 19

Obsah

Seznam použitých zkratk	7
Úvod	8
1 Metodika	10
2 Kategorizace osobních nádraží	13
2.1 Činnosti na nemovitostech osobních nádraží	16
2.2 Obchodní činnost a osobní nádraží	16
2.3 Vybavení v režimu zařízení služeb	20
3 Všeobecné trendy sledování potřeb cestujících v dopravě	22
3.1 Výzkum Správy železnic a Ipsos	23
3.1.1 Návštěvnost českých nádraží a zastávek	23
3.1.2 Spokojenost a využívání služeb na českých nádražích a zastávkách	25
3.1.3 Hodnocení služeb nádraží	29
4 Vývoj prostředí – Indikace nových potenciálních potřeb cestujících vlivem pandemie Covid-19	37
4.1 Očkovací centrum na Hlavním nádraží Praha	38
5 Průzkum na konkrétním nádraží	40
5.1 Dotazník Hodnocení a názory na stanici Praha, hlavní nádraží	41
5.1.1 Sociodemografické údaje	41
5.1.2 Profil respondentů	44
5.1.3 Hodnocení současného stavu	45
6 Shrnutí průzkumu a doporučený další postup	57
6.1 Čistota	58
6.2 Bezpečnost	59
6.3 Přístup k informacím	60
6.4 Místa k sezení	62
6.5 Ostatní služby	63
Závěr	64
Použité zdroje	66
Seznam tabulek	68

Seznam obrázků.....	69
Seznam grafů.....	70
Seznam příloh.....	71

Seznam použitých zkratk

EU	Evropská unie
MHD	městská hromadná doprava
NNO	nestátní nezisková organizace
SFDI	Státní fond dopravní infrastruktury
SM	směrnice
SŽ	Správa železnic, státní organizace
s.o.	státní organizace
TNŽ	Technická norma železnic
ÚZSVM	Úřad pro zastupování státu ve věcech majetkových
WiFi	Wireless Fidelity

Úvod

Kvalita služeb v dopravě je významným faktorem, který určuje zájem cestujících o využití dopravní infrastruktury a dopravních prostředků. Kvalitou jsou myšleny zejména kladné vlastnosti poskytovaného produktu a služeb. Je nezbytné, aby úroveň tohoto produktu či služby byla v souladu s požadavky a očekáváním zákazníků. Díky dobré kvalitě služeb nebude docházet k odlivu zákazníků, ale naopak jejich spokojenost a očekávaný standard je předpokladem k jejich udržení a případně i dalšímu růstu.

Cílem této diplomové práce je popis současné situace na vlakových nádražích v České republice se zadáním od Správy železnic a následné využití poznatků z jimi realizovaného obecného šetření, které bylo v práci rozšířeno o vlastní detailní průzkum veřejného mínění vybraného segmentu zákazníků zaměřený na poskytované služby na konkrétní vlakové stanici, Hlavní nádraží Praha. Součástí tohoto šetření je i posouzení vlivu změn a omezení v souvislosti s pandemií nemoci Covid – 19. Vzhledem k tomu, že je v současné době vyhlášena architektonická soutěž na podobu Nové odbavovací haly Hlavního nádraží Praha a na revitalizaci přilehlého parku Vrchlického sady, je pro posouzení vhodného řešení nezbytné zamyslet se nad případnými nedostatky v nabídce služeb a posoudit, zda jsou nabízené služby dostačující. Získané výstupy poslouží Správě železnic, s.o. jako soubor informací o specifické skupině osob ve věku 19-24 let, na které byl průzkum cílen. Jedná se převážně o studenty vysokých škol v Praze, kteří často navštěvují prostor Hlavního nádraží a je u nich předpoklad, že v budoucnu budou volit způsob dopravy právě podle odpovídající kvality služeb, které nepřímo navazují na proces přepravy. Úkolem práce bylo mimo jiné identifikovat hlavní oblasti pro zlepšení a zvýšení atraktivity prostředí.

Hlavním záměrem práce je zjistit, jaká má veřejnost očekávání a na základě těchto informací získat co nejvíce cestujících či návštěvníků Nové odbavovací budovy a Vrchlického sadů.

První část práce bude věnována metodice, ve které je vysvětleno, jakým způsobem byla zpracována data získaná z dotazníkového šetření jak v případě dotazníkového šetření provedeném SŽ, tak z dotazníku vytvořeném pro Hlavní nádraží v Praze pro specifickou skupinu osob. Následně bude vysvětlen obecný způsob, jakým se určuje kategorizace osobních nádraží podle směrnice Správy železnic, pojmenována jednotlivá kritéria pro určení kategorie nádraží a jejich specifika. Následně je popsáno, jaké služby jsou pro jednotlivé kategorie nádraží voleny.

V druhé části práce bude provedena analýza výsledků ze šetření SŽ. Na základě informací o spokojenosti zákazníků obecně na českých nádražích bude posouzeno, zda jsou informace

získané z průzkumu na Hlavním nádraží v Praze v souladu s nimi nebo se liší. Vzhledem k tomu, že obecný průzkum zjištěný agenturou Ipsos byl proveden během pandemie nemoci Covid – 19, jsou v dotazníku na Hlavní nádraží zahrnuty také otázky na posouzení vlivu pandemie, kdy odpovědi pochází již z doby po rozvolnění restrikcí.

Na základě obecného šetření zpracovaného agenturou IPSOS, které mi bylo poskytnuto jako východisko pro mou práci SŽ, jsem definovala předpoklady, které se ve zmiňované věkové kategorii osob na Hlavním nádraží v Praze potvrdí nebo vyvrátí:

- Maximální úroveň čistoty na Hlavním nádraží v Praze přiláká více zákazníků.
- Pocit bezpečí zvyšuje zájem zákazníků trávit v prostorách čas.
- Nedostatek míst k sezení a čekáren brání cestujícím trávit čas na nádraží v pohodlí.
- Přehledné a přístupné informace pro všechny bez ohledu na jejich umístění.

Na závěr budou v rámci těchto předpokladů navrženy možnosti změn a vylepšení služeb na Hlavním nádraží v Praze. Budou jmenovány konkrétní možné návrhy řešení.

1 Metodika

Metodikou práce je myšlen postup vyhodnocování kvality poskytovaných služeb a způsob získání informací. Vstupem tohoto postupu byly výsledky z obecného průzkumu spokojenosti s kvalitou služeb na vlakových nádražích a zastávkách v České republice a na jejichž základě byl připraven vlastní průzkum pro vybranou konkrétní nádražní budovu. Výsledky z obou šetření byly následně porovnány.

Pro řešení diplomové práce bylo zvoleno Hlavní nádraží v Praze, a to na základě požadavku Správy železnic, s.o. Vzhledem k tomu, že se jedná o prostor, kde je plánovaná přestavba jak budovy nádraží, tak prostoru před budovou (tzn. zavedení tramvajové trati v části Muzeum a Ulice Bolzanova a revitalizace parku Vrchlického sady), je šetření zaměřeno na kvalitu služeb uvnitř i vně budovy. Šetření se zaměřuje na aktuální stav a na jaké konkrétní služby by bylo vhodné se zaměřit, a zahrnuje také posouzení vlivu pandemie Covidu – 19.

Obecný průzkum spokojenosti byl zpracován Správou železnic ve spolupráci s agenturou Ipsos.

Správa železnic, státní organizace

Správa železnic je státní organizace, která vznikla 1. ledna 2003 jako Správa železniční dopravní cesty. Po změně zákona č. 266/1994, o drahách, ve znění pozdějších předpisů se přejmenovala na Správu železnic. Je vlastníkem a zároveň provozovatelem celostátní dráhy a regionálních drah ve státním vlastnictví. Stará se o provozuschopnost a modernizaci pro zajištění dopravní obslužnosti. Je členem několika významných železničních sdružení jako například Mezinárodní železniční unie UIC (International Union of Railways) nebo Společenství evropských železnic a infrastrukturních společností CER (Community of European Railways and Infrastructure Companies). [1]

Mezi aktuálně řešené projekty Správy železnic patří rekonstrukce odbavovací haly stanice Praha, hlavní nádraží. Dále ve spolupráci s hlavním městem Praha a Dopravním podnikem hlavního města Prahy, akciovou společností je vyhlášeno zadávací řízení se soutěžním dialogem na revitalizaci Vrchlického sadů a Nové odbavovací haly. [2]

Ipsos

Agentura Ipsos vznikla v 70. letech 20. století ve Francii a postupně se stala pátou největší francouzskou výzkumnou agenturou. V 90. letech agentura expandovala do Evropy a Severní Ameriky. V roce 2011 se spojila s výzkumnou sítí Synovate a rozšířila tak své portfolio o další produkty a řešení. V současné době je největší výzkumnou agenturou v České republice. [3]

Obecný průzkum spokojenosti

Výzkum byl zaměřen na občany České republiky, kteří jsou starší 15 let a pravidelně navštěvují vlaková nádraží a zastávky v České republice. Tento průzkum byl využit pro zjišťování, jaké služby na nádražích cestující využívají, jak je hodnotí anebo co jim naopak v prostorách chybí. Cílem bylo najít hlavní oblasti pro zlepšování a zvyšování spokojenosti cestujících. [4]

Tento průzkum byl vyhotoven v roce 2021 metodou strukturovaného dotazníku a šířený online formou na webu populace.cz. Jedná se o panel respondentů pro výzkum trhu v České republice. Vyplnění dotazníků probíhalo za finanční odměnu a mimo další možnosti výzkumu trhu jako hodnocení výrobku, jeho testování před uvedením na trh, průzkum veřejného mínění, agentura zpracovává i hodnocení spokojenosti zákazníků. [5]

Dotazník vytvořený agenturou Ipsos a Správou železnic byl rozdělen na dvě části – „Návštěvnost českých nádraží a zastávek“ a „Hodnocení služeb“. Velikost prvního vzorku respondentů u první části byla 3003 a u druhé části 1049 respondentů. Vyhodnocení proběhlo pomocí jak otevřených, tak uzavřených odpovědí z nabídky a hodnocení na škále 0 až 10. [4]

Na základě získaných informací z tohoto dotazníku poskytnutého Správou železnic, byla vytvořena anketa zaměřená na Hlavní nádraží v Praze pro skupinu osob ve věkovém rozpětí 19–24 let. Nástrojem ankety byl opět dotazník. Jednalo se o podobný formát jako byl vytvořen na panelu populace.cz, s tím rozdílem, že tento dotazník byl vyplňován určitou věkovou skupinou pro konkrétně určený nádražní prostor. Tento dotazník byl šířen volně mezi studenty a absolventy škol, nejednalo se tedy o registrované uživatele daného portálu. Pro rozšíření dotazníku a následné získání odpovědí byly použity sociální sítě a síť studentských komunit. Tato skupina respondentů byla vybrána záměrně jako skupina budoucích potenciálních návštěvníků Hlavního nádraží v Praze; jako skupina s možností budoucí denní dojížděky do hlavního města a současně s již osobní zkušeností s poskytovanými službami na hlavním nádraží. Podle výzkumu agentury Ipsos a Správy železnic patří následující věková kategorie 25–34 let mezi častěji nespokojené se stavem českých nádraží, a i proto je důležité znát názor dotazované věkové kategorie 19–24 let.

Průzkum spokojenosti na vybraném nádraží

Pro průzkum na vybraném nádraží bylo zvoleno Hlavní nádraží Praha.

Vzorek respondentů byl podstatně nižší než vzorek respondentů získaný agenturou, jelikož se jednalo o volně šířený dobrovolně vyplňovaný dotazník v konkrétním omezeném segmentu zákazníků. Vyhodnocení proběhlo formou otevřených i uzavřených odpovědí z nabídky, hodnocení na škále 0–10 a také prostřednictvím maticových otázek. Dotazník byl rozdělen na

otázky týkající se služeb uvnitř budovy hlavního nádraží v Praze i v prostoru parku Vrchlického sady před nádražní budovou.

Sběr odpovědí proběhl v roce 2022 online formou. Bylo získáno 56 odpovědí. Tyto odpovědi byly následně zpracovány a po vyhodnocení nejvyššího zastoupení názorů na kvalitu služeb byly vybrány klíčové oblasti a porovnány s informacemi získanými v obecném dotazníku z roku 2021.

Při zpracování odpovědí bylo vyhodnoceno jejich procentuální zastoupení. Podle tohoto podílu a připomínek získaných v otevřených odpovědích byly posouzeny klíčové oblasti a navržena doporučení pro jejich zlepšení. Pro tyto návrhy byly zdrojem inspirace nejen realizovaná řešení na jiných vlakových nádražích, ale také řešení z jiných oblastí.

Klíčové oblasti byly vybrány se souhlasem SŽ. Navržené úpravy pro danou klíčovou oblast budou sloužit jako soubor doporučení pro Správu železnic při rekonstrukci budovy Hlavního nádraží v Praze.

2 Kategorizace osobních nádraží

Pro kategorizaci osobních nádraží existuje metodika dle směrnice Správy železnic pro nastavení a rozsahy služeb. V této kapitole v krátkosti vysvětlím, podle čeho se železniční stanice a zastávky rozlišují a jaké služby se na nich volí.

Osobní nádraží je nemovitost v lokalitách železničních stanic a zastávek, která slouží k řízení drážní dopravy, k jejímu organizování a zabezpečování, k uspokojování přepravních potřeb a poskytování služeb spojených s přepravou osob a věcí. [6]

Kategorie železniční stanice je skupina železničních stanic a zastávek, které mají obdobné parametry. Rozdělení podle UIC je základním rozdělením souboru železničních stanic a zastávek. Využívá se při plánování krátkodobých a střednědobých stavebních projektů. Kategorizace je důležitá pro návrh informačních systémů pro cestující. [6]

Na nádražní budovy jsou požadavky také z hlediska uspořádání. Jednotlivé kategorie železničních stanic a zastávek jsou rozlišovány právě podle směrnice SŽ SM122 Kategorizace železničních stanic a zastávek dle UIC CODE 180 a jejich bezbariérová přístupnost. [7]

Kategorie se označují tiskacími písmeny A, B, C,D,E. Označení A nese stanice velkého významu, a dále pak pokračuje označení sestupně až po E, stanici s nejnižším významem. Zatřídění železničních stanic závisí na 5 parametrech [7]:

- frekvence cestujících
- počet zastavujících vlaků
- počet nástupních hran
- plocha železniční stanice
- návaznost na další druhy dopravy.

S těmito parametry se dále pracuje v jednotlivých kritériích pro zatřídění železničních nádraží a zastávek. V následující části jsou vyjmenována jednotlivá kritéria. [7]

Kritérium A

Frekvence cestujících je počet cestujících (nastupujících a vystupujících), kteří využívají vlak v železniční stanici/zastávce za den. Pro výpočet je použit průměrný den, pokud se jedná o stanici nebo zastávku, ve které je zvýšená přeprava osob během víkendu nebo sezóny, je pro výpočet použita frekvence během těchto dní.

Kritérium T

Počet zastavujících vlaků v dané stanici/zastávce za průměrný den. To znamená každý výchozí, končící, zastavující vlak se počítá jako jeden. Pro výpočet se neberou hodnoty předpokládané z jízdního řádu, ale ty skutečné. Jako jeden fyzický vlak se počítá i vlak, který je tvořen složením 2 nebo více vlaků nebo má přímé vozy s jinou cílovou stanicí.

Kritérium P

Nástupní hrana je prostor nástupiště určený k nástupu a výstupu cestujících. Pro počet nástupních hran se počítá jako jedna hrana ta, od které mohou jezdit 2 vlaky na opačné strany. Pokud je hrana rozdělena výhybkou na dva samostatné úseky, počítá se jako 2 nástupní hrany. Nezapočítávají se hrany využívané pouze pro služební potřeby.

Kritérium S

Velikost železniční stanice nebo zastávky se odvíjí od 2 faktorů. Velikosti celkové plochy veřejného prostoru železniční stanice (plochy nástupišť, veřejné plochy v budově osobních nádraží, přístupové cesty, výtahy, bezplatné WC, čekárny, schodiště) a velikosti celkové plochy komerčního prostoru železniční stanice nebo zastávky (pronajaté prostory, stánky s tiskovinami, restaurace, obchody, komerční služby, zdravotnická zařízení, prodejny jízdenek).

Kritérium I

Návaznost na ostatní druhy dopravy je chápána jako návaznost na MHD (metro, tramvaj, autobusy, trolejbusy), parkoviště a odstavy pro kola, motocykly, osobní automobily, spojení na letiště či přístavu a sdílení či pronájem kol a automobilů.

Každé kritérium je ještě zvlášť rozděleno do 5 skupin podle velikosti a ohodnoceno číslem 1 (nejnižší hodnota) až 5 (nejvyšší hodnota). Nepočítá se tedy s absolutními hodnotami kritérií (jako počet cestujících za den např. 10 000), ale pouze s přiřazenými hodnotami 1 až 5 podle zařazení. Čísla 1 až 5 určují rozdělení podle typických hodnot pro jednotlivé kategorie. Absolutním hodnotám (jako např. zmiňovaný počet obyvatel) se tak přiřadí číslo 1 až 5 podle příslušnosti ke stanovenému intervalu podle stanovených pravidel. Konkrétní řešení výpočtu hodnot kritérií není předmětem práce a pro pochopení základního principu kategorizace není detailní rozbor nutný. Proto zde není uvedeno přidělení bodového hodnocení kritéria I. Pro představu jsou v tabulce č. 1 uvedeny pouze zmiňované intervaly pro ohodnocení jednotlivých kritérií.

Tabulka 1: Rozdělení kritérií do skupin a jejich ohodnocení (zdroj: SŽ SM122 Kategorizace železničních stanic a zastávek dle UIC CODE 180 a jejich bezbariérová přístupnost ve znění změny č. 1 až 4; upraveno autorkou)

Počet cestujících za den (A)	Počet zastavujících vlaků (T)	Počet nástupních hran (P)	Velikost železniční stanice nebo zastávky [m ²] (S)	Návaznost (I) – podle bodového hodnocení kritéria návaznosti	Hodnota k(X)
A <400	T ≤30	P=1	S ≤1000	I≤2	1
400 ≤ A <7500	30 <T ≤250	P=2	1000 <S ≤5000	2<I≤6	2
7500 ≤ A <20000	250<T ≤750	2<P≤5	5000<S ≤40000	6<I≤10	3
20000 ≤ A <200000	750<T ≤2500	5<P≤10	40000<S ≤200000	10<I≤15	4
A ≥200000	A>200000	P>10	S>200000	I>15	5

Níže je popsán vzorec pro určení kategorie železniční stanice / zastávky. Kategorie je určena podle následujícího hodnoty C z následujícího vzorce [7] [6]:

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

kde

k(A) vyjadřuje počet cestujících za den využívající vlak v železniční stanici nebo zastávce

k(T) vyjadřuje počet vlaků zastavujících v železniční stanici nebo zastávce

k(P) vyjadřuje počet nástupních hran

k(S) vyjadřuje velikost železniční stanice nebo zastávky

k(I) vyjadřuje návaznost na další druhy železniční dopravy

Jednotlivé parametry jsou vynásobeny procenty podle významu. Ze vzorce lze vyčíst, že nejdůležitější je parametr k(A) s váhou 30 %. Stejně jsou na tom parametry k(T), k(S) a k(I) s 20 %. Nejnižší váhu 10 % má parametr k(P). [6] [7]

Po výpočtu je získána opět hodnota mezi 1 a 5. Hodnota 1 by byla získána, pokud by i všechny hodnoty kritérií byly rovny 1. Stejně tak pokud by všechny hodnoty kritérií byly rovny 5, výsledná hodnota C by byla rovna 5. [7]

Dle SŽ je značení kategorií podle hodnoty C uvedeno v tabulce č. 2:

Tabulka 2: Kategorie železničních stanic a zastávek dle hodnoty C (zdroj: Koncepce při nakládání s nemovitostmi osobních nádraží, Správa železnic, pozn. upraveno autorkou)

$C > 4$	Kategorie A
$3 < C \leq 4$	Kategorie B
$2 < C \leq 3$	Kategorie C
$1,3 < C \leq 2$	Kategorie D
$C \leq 1,3$	Kategorie E

Jako ukázka kategorizace jsou níže uvedeny 2 železniční stanice [7]:

Stanice Praha hlavní nádraží je dle kategorizace UIC kategorie A, s frekvencí cestujících 20000-199999.

Stanice Olomouc, hlavní nádraží je dle kategorizace UIC kategorie B, s frekvencí cestujících 20000-199999. Data k 6.4. 2022 (viz ukázka Příloha č.3 Výňatek z Přílohy A SŽ SM122 Kategorizace železničních stanic a zastávek dle UIC CODE 180 a jejich bezbariérová přístupnost ve znění změny č. 1 až 4)

2.1 Činnosti na nemovitostech osobních nádraží

Činnosti zajišťované na nemovitostech osobních nádraží jsou činnosti pro provozuschopnost budov (údržba a revize zařízení, funkční informační a zabezpečovací zařízení, funkčnost osvětlení). Dále je nutné zajistit opravy škod jako je obnova bezpečnostních prvků, zeleně, řešení havarijních stavů a demolice. Nedílnou součástí je oprava a údržba pozemních staveb s pravidelnou a včasnou péčí, která zamezí předčasnému opotřebením; výstavba, modernizace a rekonstrukce. Tyto činnosti jsou zajišťované Správou železnic. [6]

Další činností provozování zařízení služeb. Tyto činnosti jsou hrazeny ze SFDI. Jedná se o činnosti, které zajišťují běžné užívání – výmalba, úklid, informační tabule, přívod plynu, vody, elektřiny, tepla a odvodu splaškových vod a odvoz odpadu – ovšem jen v případě, pokud tyto činnosti nebudou pokryty platbami nájemců. Zajišťování služeb nejen pro cestující, ale i pro zaměstnance. Zajištění odborných školení, znaleckých posudků a činnosti se zpracováním, evidencí zákonné a odborné dokumentace. [6]

2.2 Obchodní činnost a osobní nádraží

Mezi nádražní budovy patří jak objekty, které již nesouvisí s činností SŽ, tak i historické objekty, které budou poskytovány (v rámci pronájmu) pro jiné účely, které přímo nesouvisí s provozováním dráhy. Při využití těchto budov musí být zachována funkčnost nádraží pro

železniční potřeby. Pro větší komfort cestujících, mohou být i nové komerční prostory vybudovány a tím i přinést případný zisk Správě železnic. Tyto komerční prostory jsou zohledňovány i při stavbě nových nádražních budov. [6]

Záměrem Správy železnic je vytvořit vedle poskytování služeb také nebytové a bytové prostory ke komerčnímu využití, se zaměřením na kvalitu a veřejnou prospěšnost služeb s adekvátním bezpečnostním a společenským přínosem. [6]

Vnitřní uspořádání by mělo být v souladu s toky cestujících. Přehlednost, bezpečnost, komerční atraktivita a spokojenost cestujících vychází právě z uspořádání prostoru. Komerční prostory by měly být umístěny v hlavních koridorech cestujících v budově nádraží anebo v jejich blízkosti. Prostory budou nabídnuty veřejnosti formou veřejné soutěže. Správa železnic chce maximalizovat užitnou hodnotu služeb, která je poskytována cestujícím. [6]

Nově vznikající prostory budou obsazovány podle matice služeb (Tabulka 3). Při přípravě prostor (u nových i stávajících staveb) musí být vždy prověřena nabídka služeb, která je cestujícím poskytována v bezprostřední blízkosti nádraží, aby nedošlo ke vzniku přímé konkurence daných subjektů (poskytovatelů služeb). Investor musí prokázat diverzifikaci nabízených služeb v záměru projektu. [6]

Hlavním cílem komerčních služeb je zpříjemnit cestujícím pobyt v nádražních budovách. Je to součástí ekonomického systému nádražních budov. V matici služeb uvedené v tabulce 3 jsou jednotlivé služby rozlišeny podle kategorie stanice na žádoucí, doporučené a nežádoucí. U služeb označených jako žádoucí (Z) bude Správa železnic aktivně hledat komerčního provozovatele a na osobních nádražích nabízet prostory k pronájmu. Pro doporučené služby (D) nebude Správa železnic aktivně vyhledávat komerčního provozovatele, ale mohou být na základě poptávky uskutečněny, provozovatel by byl opět vybrán na základě veřejné soutěže. [6]

Tabulka 3: Matice komerčních služeb (zdroj: Ministerstvo dopravy, Správa železnic a Státní fond dopravní infrastruktury. Konceptce při nakládání s nemovitostmi osobních nádraží.)

vysvětlivky:	Z – ŽÁDOUCÍ	KATEGORIE STANICE				
	D – DOPORUČENÉ	A	B	C	D	E
gastronomie	Restaurace	Z	Z	D		
	Bistro, rychlé občerstvení	Z	Z	D	D	
	Pekárna	Z	Z	D		
	Kavárna	Z	Z	D	D	
prodejní automaty	Jídlo/potraviny	Z	D	D		
	Nápoje	Z	Z	Z	D	
	Tabák	Nežádoucí				
knihy / tisk	Knihkupectví	Z	Z	D		
	Tiskoviny	Z	Z	Z	D	
	Knihovna	D	D			
péče o tělo a zdraví	Lékař	D	D	D		
	Lékárna	Z	D			
	Drogerie	Z	D			

	Parfumerie	D				
potraviny	Prodejna potravin	Z	Z	D	D	
	Prodejna ovoce a zelenina	Z	Z	D	D	
	Lahůdky	Z	Z	D	D	
prodej zboží	Suvenýry	Z	D			
	Textil	D	D			
	Květinářství	Z	D			
	Potřeby pro chovatele	D				
služby	Kadeřnictví	Z	D	D		
	Masáže	D	D			
	Pedikúra/manikúra	D	D			
	Fitcentrum	D	D			
	Čistírna	D	D	D		
	Oprava bot	D	D	D		
	Výroba klíčů	Z	D	D		
	E-shop – výdej / robotické výdejní místo	Z	D	D		
	E-shop – box/balíkomat	D	D	D	D	D
	Pošta / přepravní služba	Z	D	D		
	Cestovní kancelář	D	D			
	Infocentrum	Z	D	D		
	Banka/ finanční služby	Z	D			
	Bankomat	Z	Z	Z		
	Směnárna	Z	D			
	Půjčovna aut /stanoviště pro car sharing	D	D	D	D	D
	Půjčovna kol / bike sharing	D	D	D	D	D
	Vývěska	D	D	D		
	Prodej a servis mobilu a IT	Z	D	D		
	Konferenční místnost	D				
Promo akce	D	D	D			
zábava	Dětský koutek	Z				
	Zábavní centrum	D				
	Casino / herny	Nežádoucí				
ubytování	Hotely / penziony	D	D			
	Hostely	D	D			
pronájmy prostor	Krátkodobé pronájmy - office/coworking	D	D	D	D	D
	Dlouhodobé	D	D	D	D	D
	Školící místnosti krátkodobý pronájem	D	D	D	D	D
	Krátkodobý pronájem - pop up stores	D	D	D		

Pro využívání prostor jsou stanoveny priority uživatelů, v následujícím pořadí důležitosti [6]:

1. Provozovatel železniční dopravní služby a zařízení služeb

2. Dopravce osobní nebo nákladní drážní dopravy (pouze prostory související se zařízením služeb dle vyhlášky 76/2017 Sb., o obsahu a rozsahu služeb poskytovaných dopravci provozovatelem dráhy a provozovatelem zařízení služeb)
3. Provozovatel dodatkových komerčních služeb poskytovaných cestující veřejnosti
4. Veřejnost
5. Složky státu (kancelářské či ostatní plochy), a to k pronájmu v gesci ÚZSVM nebo k pronájmu municipalitám
6. Kraje, obce a NNO

2.3 Vybavení v režimu zařízení služeb

Tyto konkrétní služby jsou stanoveny vyhláškou č. 76/2017 Sb., o obsahu a rozsahu služeb poskytovaných dopravci provozovatelem dráhy a provozovatelem zařízení služeb. Vyhláška nestanovuje provoz těchto služeb povinně, ale vzhledem k tomu, že se bezprostředně týkají přepravních služeb, je žádoucí, aby byly provozovány, zejména pak ve stanicích kategorie A, B a C. V Tabulce č. 4 jsou jednotlivé služby vyjmenovány a opět je definováno u každé kategorie nádraží, zda jsou žádoucí nebo doporučené. [6]

Tabulka 4: Provozní součásti železniční stanice (zdroj: Ministerstvo dopravy, Správa železnic a Státní fond dopravní infrastruktury. Koncepce při nakládání s nemovitostmi osobních nádraží)

vysvětlivky:	Z – ZÁVAZNÉ	KATEGORIE STANICE				
	D – DOPORUČENÉ	A	B	C	D	E
informační systémy pro cestující	Elektronický informační systém	Z	Z	Z*	D*	
	Stálé vyvěšení platného JŘ	Z	Z	Z	Z	Z
	Akustický informační systém	D	D	D	D	D
orientační značky o přístupu k vlakům		Z	Z	Z	Z	Z
čekárny pro cestující	Vnitřní čekací prostory klimatizované	Z	Z	D*		
	Vnitřní čekací prostory temperované	Z	Z	Z	Z*/D	
	Čekárny Lounge	Z	D**			
úschovny zavazadel	Úschovna kol, případně s robotickým zakládáním	Z	D	D	D	D
	Uzamykatelné skříňky	Z	D	D		
hygienická zařízení pro cestující	Veřejné toalety (včetně přívodu pitné vody)	Z	Z	Z	Z*/D	
	Veřejné sprchy	D	D			
prostory pro služby prodeje cestovních a rezervačních dokladů,	Obchodní jednotka	D	D			
	Pokladní okénko	D	D	D	D*	
	Automat	D	D	D	D	D
další služby	Free wifi připojení	D	D	D		
	Informační centrum Správy železnic	D	D			
	Informační centrum IDS	D	D	D	D*	
	Turistické mapy a rozcestníky	D	D	D	D	D

* lokality s obratem nad 600 cestujících denně

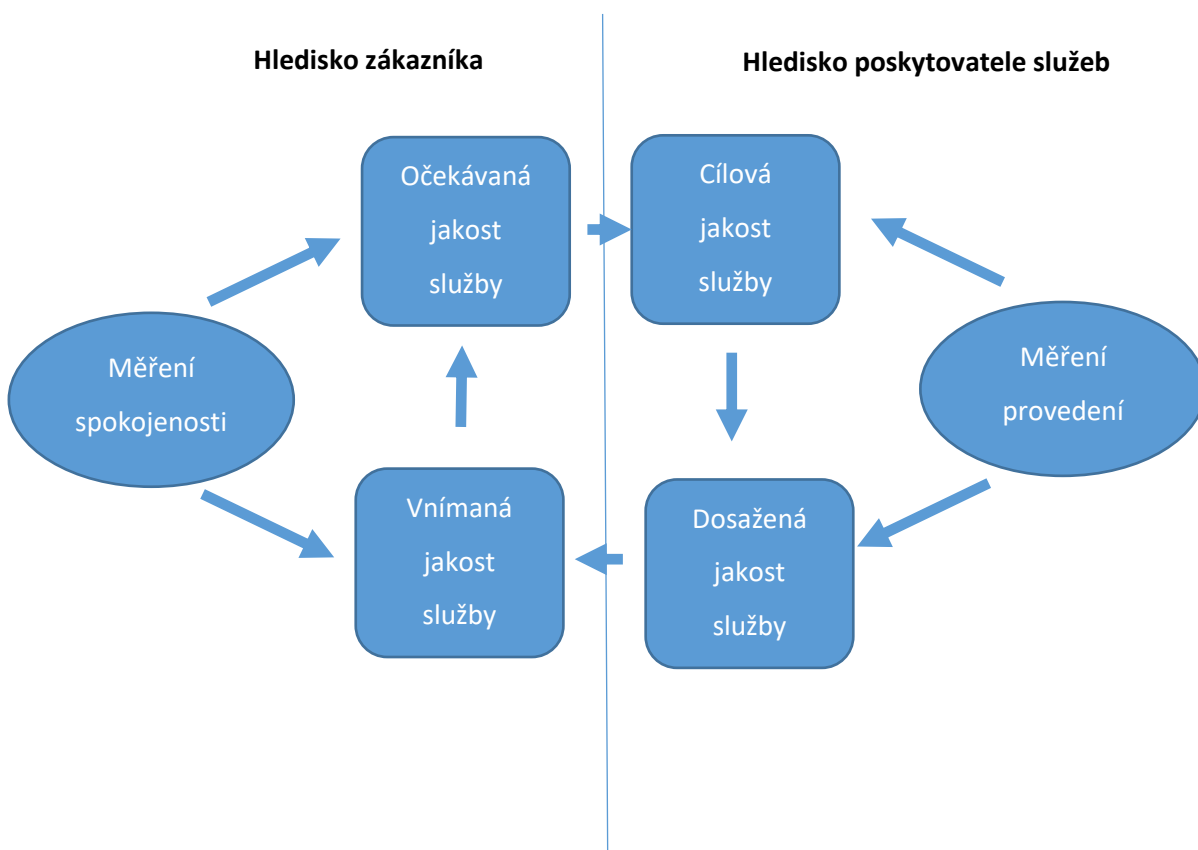
** hlavní stanice krajských měst a stanice na síti Rychlých spojení

Požadavky na uspořádání budov nádraží upravuje dále také norma TNŽ 73 4955. Tato norma upřesňuje a sjednocuje zásady pro projektování budov v železničních stanicích a zastávkách.

3 Všeobecné trendy sledování potřeb cestujících v dopravě

Tato kapitola je zaměřena na obecnou spokojenost s prostory na nádražích. V kapitole 4.1 je rozebrán obecný průzkum spokojenosti od Správy železnic, na který dále navazuje průzkum na Hlavním nádraží v Praze zpracovaný v kapitole 6.

Pro bližší pochopení kontextu a komentáře k výsledkům, je vhodné definovat některé termíny týkající se řešeného prostředí, účastníků v dopravě a kvality služeb jim poskytovaných. V této kapitole je zkoumáno právě hledisko zákazníka. Při interpretaci výsledků je důležité nejen to, co zákazník očekává, ale i to, jak je služba vnímána. Je tedy rozdíl mezi očekávanou kvalitou služby a vnímanou kvalitou služby zákazníkem. Pro pochopení, jak je možné hodnotit kvalitu služeb z několika hledisek, je na Obrázku č. 1 zobrazen tzv. cyklus kvality (zdroj uvádí pod pojmem „smyčka jakosti“, stejně tak je jakostí myšlena kvalita). [8]



Obrázek 1: Smyčka jakosti (zdroj: ČSN EN 13816 Doprava - Logistika a služby -Veřejná přeprava osob - Definice jakosti služby,cíle a měření; upraveno autorkou)

Podle Normy ČSN EN 13816 Doprava - Logistika a služby -Veřejná přeprava osob - Definice jakosti služby, cíle a měření jsou definovány zmiňované termíny následovně [8]:

„Očekávaná jakost služby je úroveň jakosti, která je zřetelně nebo bezvýhradně požadována zákazníkem.

Cílová jakost služby je úroveň, kterou si poskytovatel služby plánuje k dosažení.

Dosažená jakost služby je úroveň jakosti dosažená na každodenních základech.

Vnímaná jakost služby je úroveň jakosti vnímaná zákazníkem. Zákazníková vnímavost dosažené jakosti závisí na jeho osobní zkušenosti se službou nebo s přidruženými službami, na informacích, které obdrží o službě od poskytovatele služby nebo z jiných zdrojů, nebo z osobního prostředí.“

Kvalita služeb v dopravě je důležitá také proto, že doprava vždy působí na odčerpání volného času člověka. I přes dokonalou úroveň přemísťovacího procesu cestující obvykle nemůže provádět činnosti, které provádí ve svém soukromí a je tudíž kladen důraz na minimalizaci doby přepravy. Úroveň odbavení a prostorová dostupnost jsou jedny z faktorů, které ovlivňují rychlost přemístění. Zvýšením kvalitativních parametrů přemísťovacích procesů lze dosáhnout vyšší produktivity cestujících. Proto je dobré vědět, jak jsou cestující obecně spokojeni se stavem vlakových nádraží. [9]

Následující podkapitoly jsou věnovány průzkumu spokojenosti cestujících na vlakových nádražích. V obecném dotazníkovém šetření je zjišťováno, jak jsou zákazníci spokojeni s dosaženou kvalitou služeb a dále je i zmínka o službách, které jim chybí, tedy co by očekávali mezi poskytovanými službami.

3.1 Výzkum Správy železnic a Ipsos

Při zjišťování, jak lidé hodnotí své zkušenosti se službami na nádražích, lze obecně vycházet z pravidla, že si spíše pamatují negativní zážitky než ty pozitivní. Proto lze předpokládat, že i hodnocení veřejnosti bude převážně zaměřeno na negativní kritiku. Při průzkumu zpracovaném agenturou Ipsos bylo zjišťováno, jak často navštěvují lidé nádraží a jak je hodnotí. Celá tato kapitola bude věnována shrnutí výsledků ze závěrečné zprávy pro dotazníkové šetření od agentury Ipsos, které budou východiskem pro praktickou část této práce (viz poznámka¹).

3.1.1 Návštěvnost českých nádraží a zastávek

Při vyhodnocení výsledků bylo zjištěno, že více než 50 % dotázaných se pohybuje na nádraží alespoň jednou měsíčně (viz Graf 1). Každý den se v prostorách nádraží pohybují zejména nejmladší lidé mezi 15–34 lety. Naopak pouze několikrát ročně se v prostorách nádraží pohybují lidé nad 55 let. Nejčastěji se v prostorách nádraží pohybují z důvodu návštěvy příbuzných, cestování (na výlet) a do zaměstnání. Častěji také navštěvují nádraží lidé, kteří

¹ Všechna získaná data z obecného průzkumu pochází z [4]

vystudovali střední školu nebo získali maturitu. Geograficky je nejčastější návštěvnost v Praze, Středočeském, Jihomoravském a Moravskoslezském kraji s ohledem na fakt, že se vyskytují na nádraží alespoň jednou týdně.

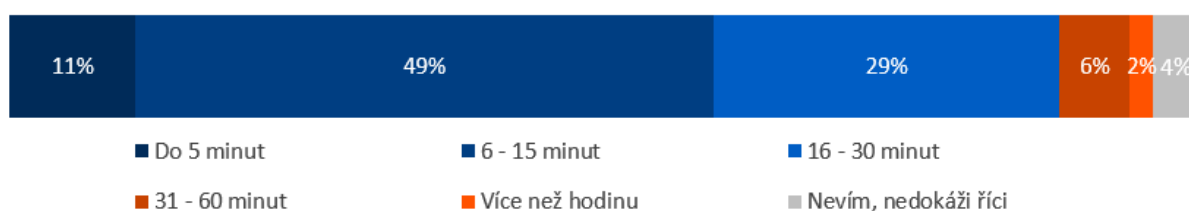
Graf 1: Četnost návštěv nádraží (zdroj: Ipsos a Správa železnic. PRŮZKUM SPOKOJENOSTI A POTENCIÁL DALŠÍHO ROZVOJE ČESKÝCH NÁDRAŽÍ: Závěrečná zpráva. Praha, 2021)



Mezi otázkami byly i ty s možností spontánních odpovědí. Jako nejčastější důvod návštěvy v tomto případě bylo uvedeno vyzvednutí příbuzného či známého a dále rekreace.

Délka pobytu na nádraží je v Grafu č. 2. Podle sociodemografických údajů lidé mezi 25 a 34 lety se zdržují na nádraží do 5 minut mnohem častěji než ostatní věkové skupiny. Vysokoškolští studenti tráví na nádraží do 15 minut, což je podobné jako většina populace.

Graf 2: Doba strávená na nádraží (zdroj: Ipsos a Správa železnic. PRŮZKUM SPOKOJENOSTI A POTENCIÁL DALŠÍHO ROZVOJE ČESKÝCH NÁDRAŽÍ: Závěrečná zpráva. Praha, 2021)

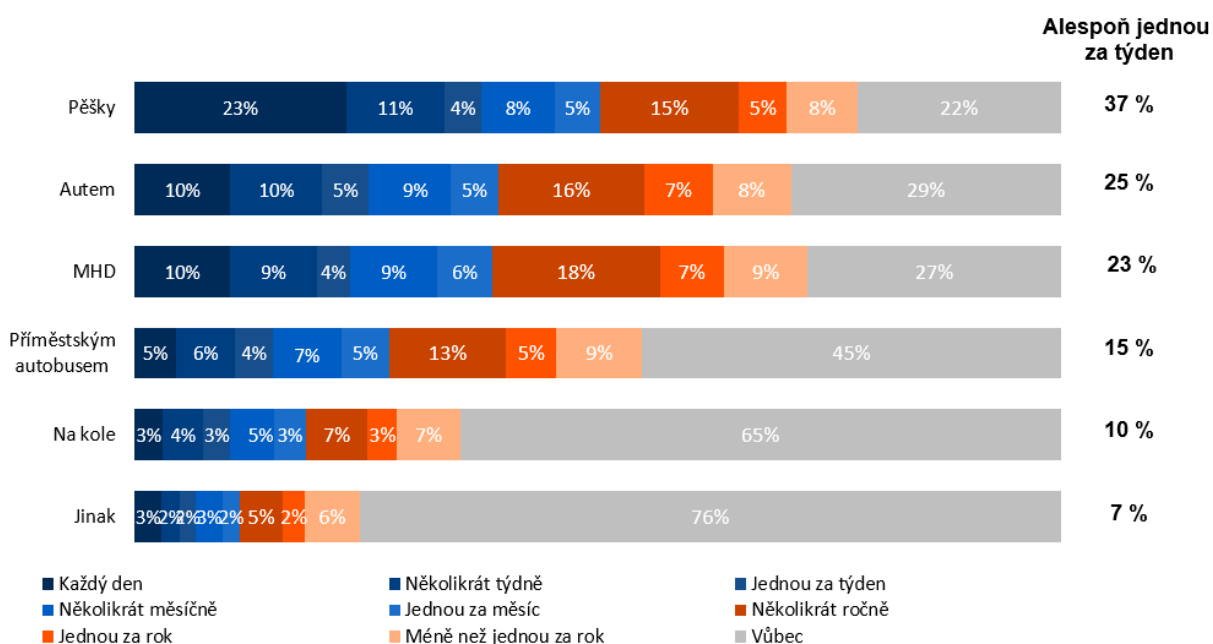


Do zmiňovaných 15 minut tráví na nádraží nepatrně více lidí ze Středočeského a Jihomoravského kraje a lidé mezi 25 a 44 lety.

Pro zjišťování jak a proč lidé navštěvují prostory nádraží, je vhodné také znát jejich cestovní chování. Dle průzkumu téměř pětina populace jedou týdně cestuje vlakem do vzdálenosti 70 km. Nejčastěji pak lidé cestují do vzdálenosti 40 km. Nad 200 km nejčastěji cestují lidé starší 66 let. Většina populace také v rámci jedné cesty vlakem jednou přestupuje. Lidé mezi 55 a 65 lety a Pražané obvykle nemají důvod přestupovat.

V případě skupiny osob, která se na nádraží přepravuje alespoň jednou týdně, lze vidět, že na nádraží chodí lidé nejčastěji pěšky a pouze 10 % z nich využívá kolo (Graf č. 3).

Graf 3: Druhy přepravy na vlakové nádraží nebo zastávku (zdroj: Ipsos a Správa železnic. PRŮZKUM SPOKOJENOSTI A POTENCIÁL DALŠÍHO ROZVOJE ČESKÝCH NÁDRAŽÍ: Závěrečná zpráva. Praha, 2021)



Pěšky také chodí častěji lidé z menších měst do 5000 obyvatel, lidé do 44 let, lidé ze Středočeského, Jihomoravského a Moravskoslezského kraje.

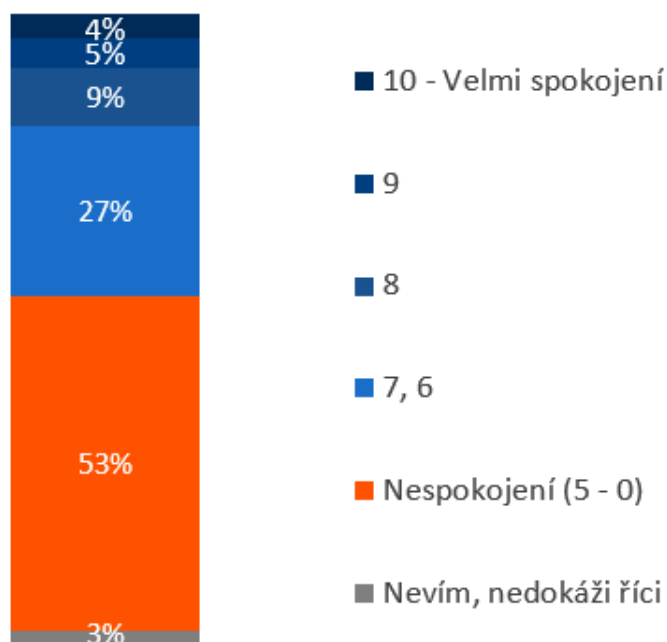
Autem alespoň jednou týdně jezdí na nádraží lidé mezi 25 a 44 lety, lidé ze Středočeského kraje a menších měst do 5000 obyvatel podobně jako v předchozím případě pěšky.

MHD využívá častěji věková skupina do 34 let, žijící ve městech nad 100 000 obyvatel, lidé s výučním listem a střední školou s maturitou.

3.1.2 Spokojenost a využívání služeb na českých nádražích a zastávkách

V druhé části průzkumu bylo zjištěno, že víc jak polovina návštěvníků nádraží není spokojena nebo nedokáže říci, zda je se službami spokojeno. 44 % je pak se stavem nádraží a zastávek spokojeno (Graf č. 4). Mezi nespokojené návštěvníky patří zejména obyvatelstvo mezi 25 a 34 lety.

Graf 4: Obecná spokojenost se stavem českých nádraží a zastávek (zdroj: Ipsos a Správa železnic. PRŮZKUM SPOKOJENOSTI A POTENCIÁL DALŠÍHO ROZVOJE ČESKÝCH NÁDRAŽÍ: Závěrečná zpráva. Praha, 2021)



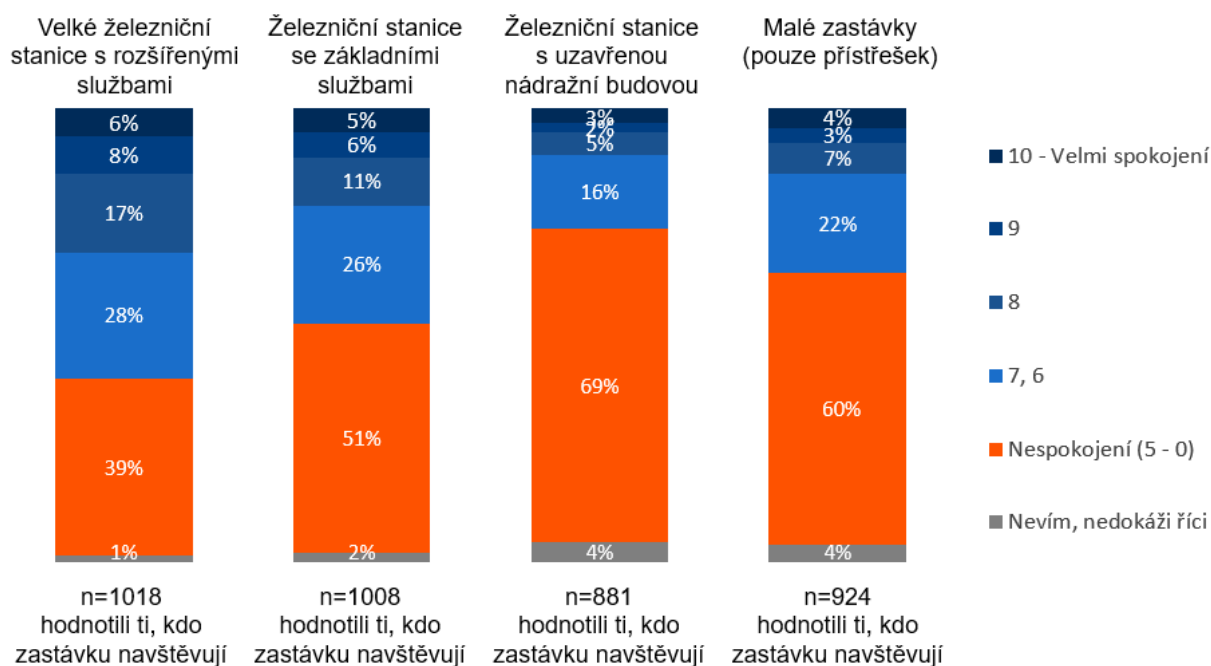
Při dotazování se spokojených návštěvníků bylo nejčastěji zmiňováno jako důvod spokojenosti modernizace, rekonstrukce, čistota a vzhled nádraží. Nejméně uváděný důvod spokojenosti je bezpečnost.

Na druhé straně, nespokojení návštěvníci nejčastěji uvádějí jako důvod nedostatečnou čistotu a nepořádek. Z toho lze usuzovat, že hledisko čistoty prostoru hraje významnou roli při návštěvě a využívání služeb na nádraží. Dalším důvodem je zastaralost a špatný stav osobních nádraží, nedostatek čekáren a laviček na sednutí, počet toalet a problematika bezdomovců. Mezi spontánní odpovědi patřila i zmínka o absenci toalet na menších nádražích a v době pandemie covidu nemožnost si umýt ruce.

Návštěvnost podle typů vlakových nádraží a zastávek se liší v závislosti na otevírací době. Je zřejmé, že nejméně cestující využívají železniční budovy s uzavřenými nádražními budovami. Nejčastěji jsou využívány velké železniční stanice s rozšířenými službami. Tyto stanice jsou ve velkých městech nebo přestupních uzlech.

Hodnocení v rámci velikosti nádražích budov jsou nejlépe hodnocené stanice se základními službami a velké železniční stanice (Graf č. 5).

Graf 5: Hodnocení podle velikosti nádražních budov (zdroj: Ipsos a Správa železnic. PRŮZKUM SPOKOJENOSTI A POTENCIÁL DALŠÍHO ROZVOJE ČESKÝCH NÁDRAŽÍ: Závěrečná zpráva. Praha, 2021)



Nejhůře jsou hodnoceny opět stanice s uzavřenou nádražní budovou, jelikož v takovém případě lze předpokládat, že nejsou dostupné žádné služby ani možnost jejich využití veřejností.

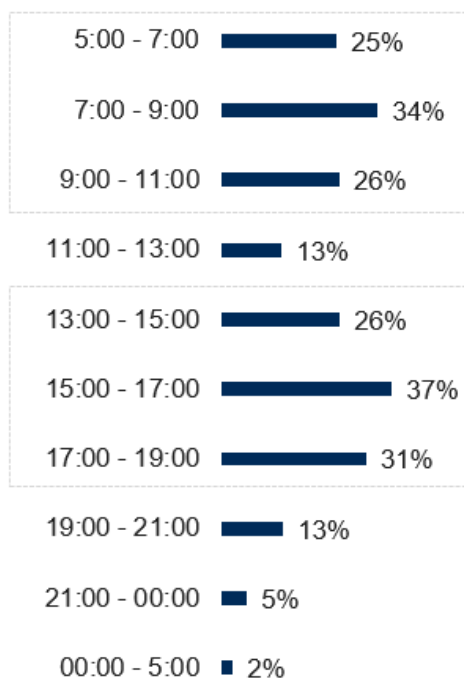
Při detailním zkoumání velkých železničních stanic se mezi nejčastěji uváděnými důvody nespokojenosti objevuje čistota, opravy budov, nedostatečný mobiliář a problematika bezdomovců (Graf č. 6). Na velké železniční stanice jsou důvody nespokojenosti totožné jako u obecného názoru na nádraží. Podobně je tomu i u ostatních druhů železničních stanic.

Graf 6: Hlavní problémy na velkých železničních stanicích s rozšířenými službami (zdroj: Ipsos a Správa železnic. PRŮZKUM SPOKOJENOSTI A POTENCIÁL DALŠÍHO ROZVOJE ČESKÝCH NÁDRAŽÍ: Závěrečná zpráva. Praha, 2021)



Cestující se nejčastěji objevují ve dvou časových rozmezích a to mezi 5. až 11. hodinou a poté odpoledne mezi 13. a 19. hodinou (Graf č. 7). V tomto případě tu jsou však sociodemografické rozdíly. V případě Prahy se cestující vyskytují na nádraží nejčastěji mezi 17 a 19 hodinou, naopak v Moravskoslezském kraji se lidé vyskytují nejčastěji mezi 5. a 7. hodinou. Starší lidé se vyskytují v prostorách nádraží mezi 9. a 13. hodinou, mladí lidé pak zase naopak v odpoledních hodinách mezi 13. a 15. hodinou a večer mezi 19. a 21. hodinou.

Graf 7: Doba výskytu cestujících na nádraží (zdroj: Ipsos a Správa železnic, PRŮZKUM SPOKOJENOSTI A POTENCIÁL DALŠÍHO ROZVOJE ČESKÝCH NÁDRAŽÍ: Závěrečná zpráva. Praha, 2021)



3.1.3 Hodnocení služeb nádraží

V této části budou detailně popsány již konkrétní služby. Podle výsledků nejčastěji cestující na nádraží využívají následující služby (v sestupném pořadí s procentuálním zastoupením):

- Pokladny 84 %
- Čekárny 75 %
- Prodejny rychlého občerstvení 74 %
- Toalety 73 %
- Prodejny novin a tabáku 67 %
- Výdejní automat na jídlo a pití 67%
- Nádražní restaurace 64%
- Prodejny jiného zboží než jídla, pití, novin, tabáku 58 %
- Bankomat 57 %

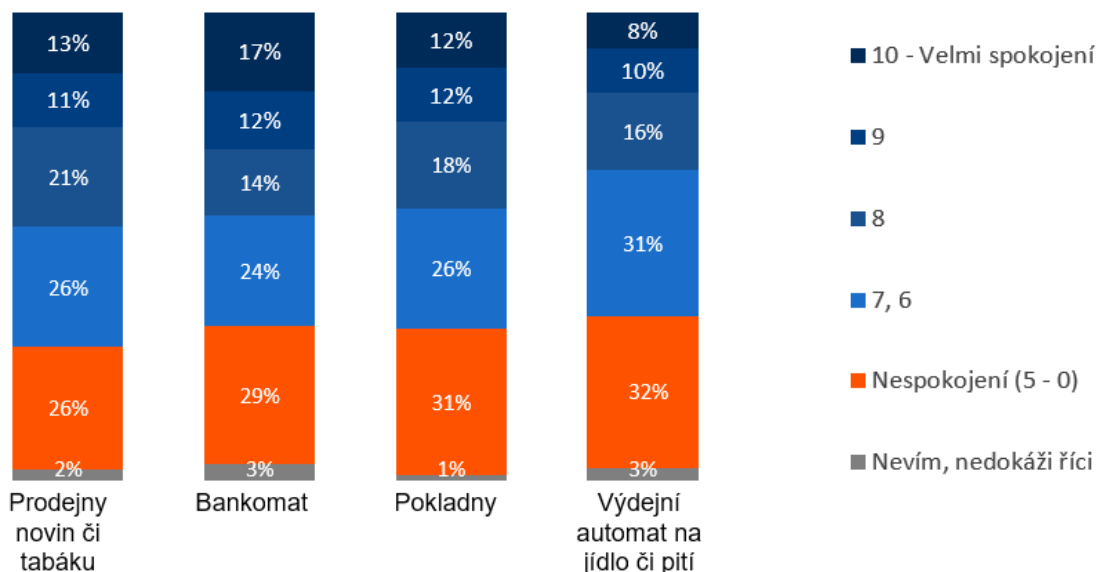
Ve výše zmiňovaných službách bylo množství odpovědí, že službu využívají nad 50 %. Naopak méně, než polovina dotazovaných využívá na nádražích následující služby (v sestupném pořadí s procentuálním zastoupením):

- Lékárny 34 %
- Jiné služby 30 %
- Knihkupectví 29 %
- Úschovna zavazadel 28 %

- Výdejní boxy 27 %
- Knihovna – „kniha do vlaku“ 26 %
- Lékař 14 %

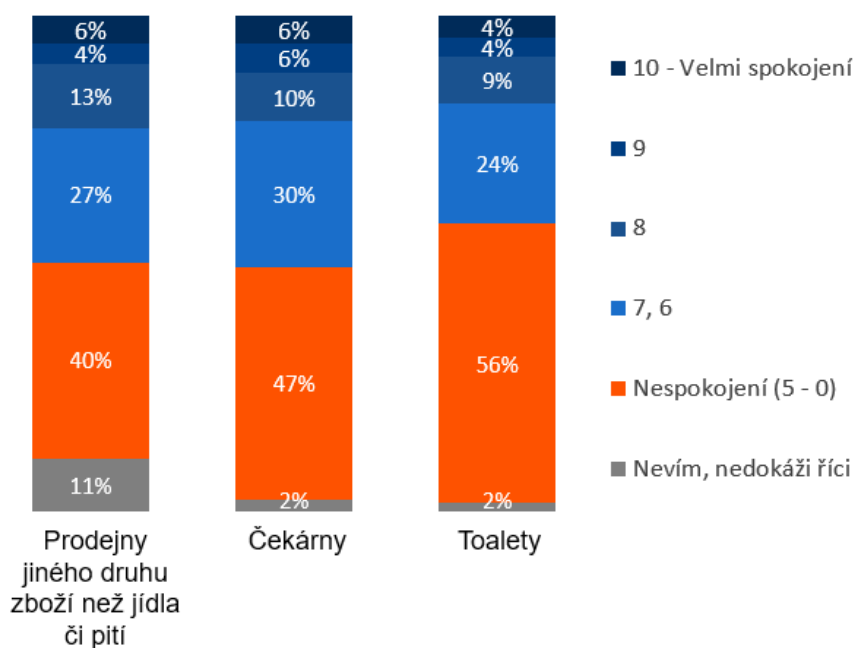
Na jednotlivé služby následně byly kladeny otázky, jak jsou spokojeni s konkrétními službami. Nejlépe byly hodnoceny tabák a noviny, bankomaty a pokladny (Graf č. 8).

Graf 8: Pozitivně hodnocené služby na nádražích (zdroj: Ipsos a Správa železnic. PRŮZKUM SPOKOJENOSTI A POTENCIÁL DALŠÍHO ROZVOJE ČESKÝCH NÁDRAŽÍ: Závěrečná zpráva. Praha, 2021)



Nejméně jsou lidé spokojeni s toaletami, čekárnami a obchod s oblečením (Graf č. 9).

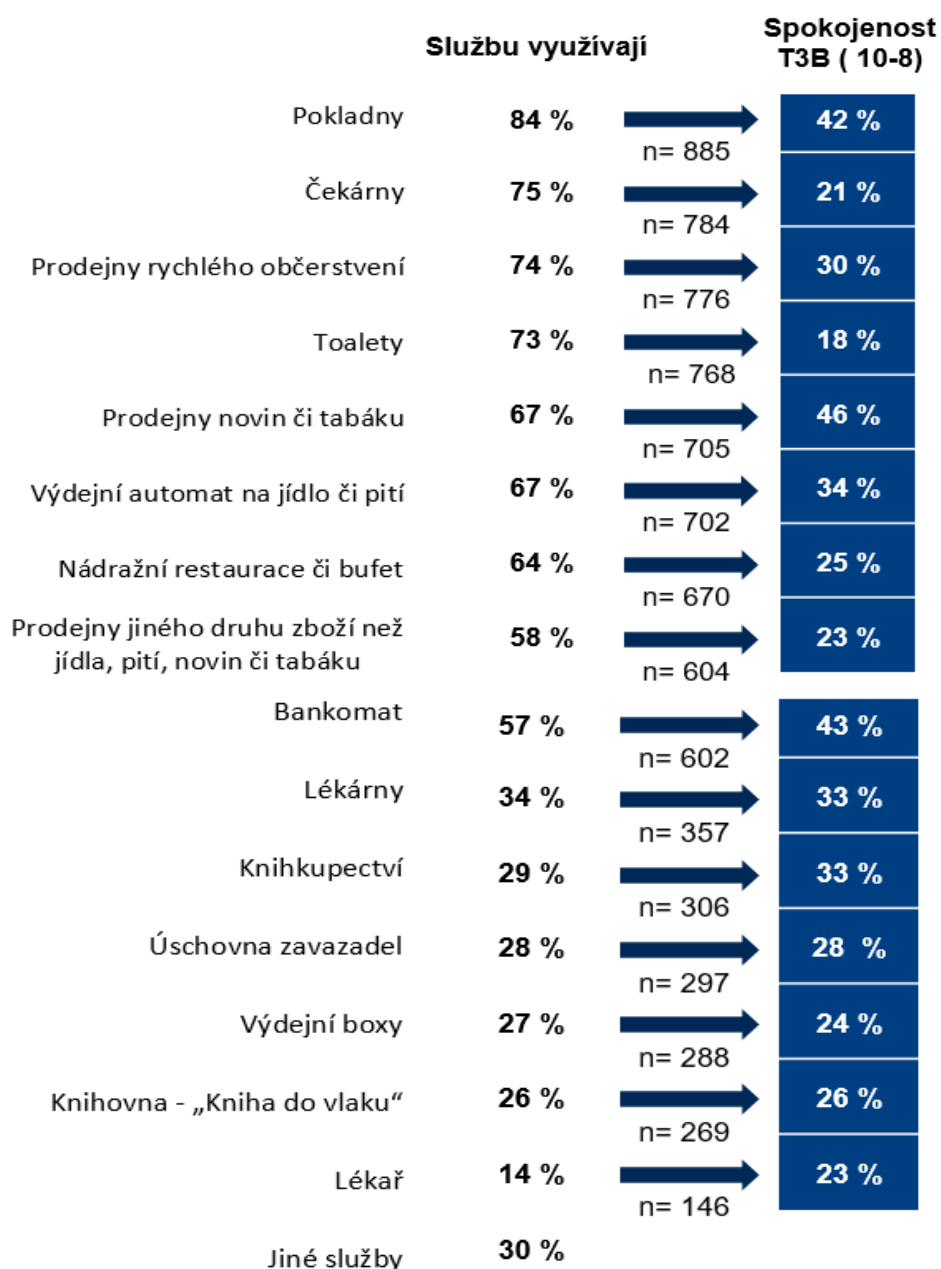
Graf 9: Negativně hodnocené služby na nádražích (zdroj: Ipsos a Správa železnic. PRŮZKUM SPOKOJENOSTI A POTENCIÁL DALŠÍHO ROZVOJE ČESKÝCH NÁDRAŽÍ: Závěrečná zpráva. Praha, 2021)



U toalet lidé nejméně zmiňují stížnosti na čistotu, vysoké poplatky a nefunkčnost. U čekáren zase chybí místo, kam si sednout, zima v prostorech a na zastávkách pak není často ani možnost úkrytu před deštěm.

Z výsledků vyplývá, že se službami, které jsou využívány nejčastěji, jsou i nejméně spokojeni. Jedná se zejména o toalety a čekárny. Nejlépe byly hodnoceny v porovnání s využíváním prodejny novin a tabáku nebo bankomat a čekárny. Zastoupení návštěvníků nádraží využívající dané služby a jejich spokojenost s nimi je znázorněna na následujícím Grafu č. 10. Je zřejmé, že ani u méně využívaných služeb není spokojenost u žádné nižší než u toalet, to znamená pod 20 %.

Graf 10: Užívání a spokojenost se službami (zdroj: Ipsos a Správa železnic. PRŮZKUM SPOKOJENOSTI A POTENCIÁL DALŠÍHO ROZVOJE ČESKÝCH NÁDRAŽÍ: Závěrečná zpráva. Praha, 2021; upraveno autorkou)



Z toho plyne, že je nutné hlavně zlepšit toalety a čekárny. Tím, že jsou nejvíce využívány, mají největší vliv na spokojenost. Dále pak časté využívání a vysoká spokojenost s prodejnyami novin a tabáku a pokladnami, vede k závěru, že je dobré tyto služby udržet.

Pro představu o jiných službách se jedná podle spontánních odpovědí zejména o následující:

- Květiny
- Cukrárny
- Další spotřební zboží
- Infocentra
- Nákupy jízdenek na MHD
- Pošta
- Směnárna
- Úschovna kol
- Zásilkovna
- Potraviny
- Dárkové služby
- Taxi, autobusy
- Wifi
- Dětský koutek
- Kadeřnictví
- Hledání tipu na výlet přes aplikaci Vlákem na výlet
- Automat na kávu nebo nápoj
- Čekárna před nepříznivým počasím

Pro pražské hlavní nádraží byly až v 17 % odpovědí na jiné služby zmíněny stánky, suvenýry apodobně. Následovala infocentra se zastoupením 10 %. 7 % respondentů dále zmínilo kavárny, cukrárny, zmrzlinu a se stejným procentuálním zastoupením i služba WiFi a dobíjení mobilů.

Jednotlivé atributy na nádraží obecně byly hodnoceny různě. V nabídce atributů byly zmíněny následující:

- Dostupnost dopravních informací
- Orientace v budovách/ přehledná navigace
- Dostupnost základních služeb (toalety, občerstvení)
- Množství mobiliáře (lavičky, odpadkové koše,...)
- Kvalita mobiliáře (lavičky, odpadkové koše,...)
- Bezbariérovost

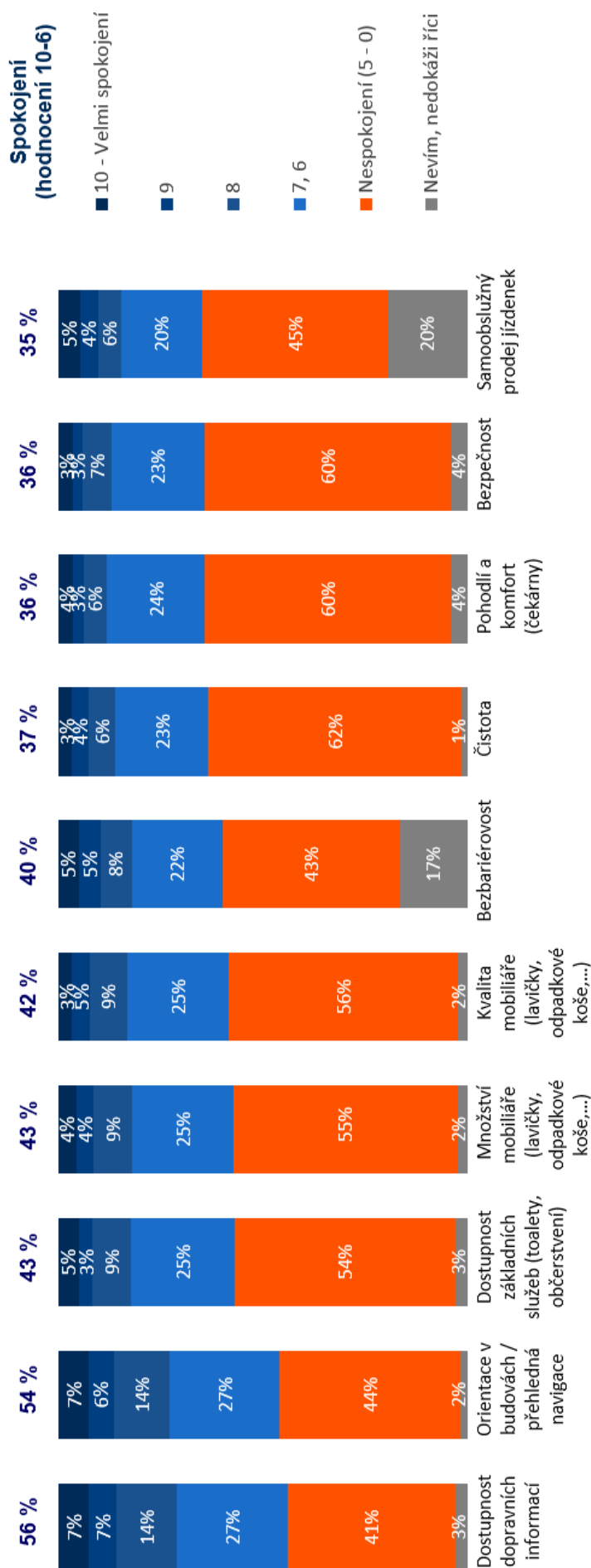
- Čistota
- Pohodlí a komfort čekárny
- Bezpečnost
- Samoobslužný prodej jízdenek

Jako nejlépe hodnocený atribut nádraží byla dostupnost dopravních informací. Až 56 % bylo spokojeno. Vysoká spokojenost byla také s orientací v budovách/přehlednou navigací a to až 54 %.

Naopak nespokojení byli respondenti zejména s pohodlím a komfortem v čekárnách a bezpečností kde shodně odpovědělo 64 % nespokojených. Ještě horšího výsledku dosáhl samoobslužný prodej jízdenek, kde nespokojených bylo 65% dotazovaných.

V Grafu 11 jsou vypsány všechny výše zmíněné atributy s procentuálním zastoupením odpovědí:

Graf 11: Spokojenost s atributy na nádražích (zdroj: PRŮZKUM SPOKOJENOSTI A POTENCIÁL DALŠÍHO ROZVOJE ČESKÝCH NÁDRAŽÍ: Závěrečná zpráva. Praha, 2021)



Z výsledků plyne, že je dobré zachovat dostupnost informací a orientaci / navigaci na nádražích. Naopak je nutné zlepšit čistotu, pohodlí v čekárnách, kvalitu mobiliáře a bezpečnost, jelikož tyto atributy byly zmíněny jako hlavní problém návštěvníků nádražních prostor viz Graf č. 6.

V rámci otázek na hodnocení služeb byla zahrnuta i otázka jaké služby cestující na nádraží postrádají. Až třetina cestujících žádné služby na nádraží nepostrádá. Pokud nějaké služby chybí, pak zejména v pozdních nočních hodinách, kdy není dostupná možnost občerstvení a bezpečnostní služba. Pro názornost vhodné zmínit jednu ze spontánních odpovědí:

„Dohled policie a bezpečnostních služeb - skoro žádný a hlavně není kdy je potřeba zasáhnout.“

V následujícím grafu č.12 je vypsáno zastoupení odpovědí:

Graf 12: Služby, které cestujícím chybí [PRŮZKUM SPOKOJENOSTI A POTENCIÁL DALŠÍHO ROZVOJE ČESKÝCH NÁDRAŽÍ: Závěrečná zpráva. Praha, 2021]



Další otázkou bylo do jaké míry by respondenti uvítali služby nebo typy prostor na nádraží. Níže jsou vypsány odpovědi sestupně podle zastoupení:

- Informační tabule (orientace v okolí, zajímavosti města) 86 %
- Bezdrátové připojení k internetu (Wi-Fi) 85 %
- Cenově a kapacitně dostupné parkování automobilů 73 %
- Úschovny zavazadel 70 %
- Úschovny kol 63 %

- Klidové zóny umožňující pracovat (na PC) 61 %
- Ubytování nebo možnost noclehu (v např. v zajímavých oblastech) 60 %
- Samoobslužné výdejní boxy (jako např. Alza, Zásilkovna) 59 %
- Prodejna ovoce/zelena 58 %
- E shop – fyzický výdej: zboží/jídlo 52 %
- Půjčovna kol-koloběžek/stanoviště pro carsharing 50 %
- Půjčovna aut / stanoviště pro car-sharing 41 %
- Možnost nabíjení elektromobilu 37%
- Výroba klíčů / opravna obuvi 36 %
- Kadeřnictví 29 %
- Prodej a servis mobilů a IT 28 %
- Čistírna 25%
- Co-workové prostory umožňující krátkodobý pronájem prac. místa 24 %
- Konferenční / školící místnost 20 %
- Masáže 19 %

Při zohlednění věkových skupin, bylo ze získaných informací zjištěno, že informační tabule by uvítali lidé nad 66 let. Klidové zóny by uvítali lidé mezi 15–24 lety. Podobně by uvítali také samoobslužné výdejní boxy a půjčovnu kol a koloběžek. Lidé mezi 55 a 66 lety by uvítali úschovnu zavazadel.

Zajímavý je také detailnější pohled na sociodemografické rozdíly. Zmiňovaná čistota a komfort častěji motivuje k návštěvám hlavně ženy. Široká nabídka služeb by naopak nalákala lidi do 24 let a vysokoškolské studenty. Taktéž klidové zóny by ocenila tato skupina obyvatelstva.

Pro zajímavost je uveden i seznam konkrétních nádraží v České republice, která dotazované osoby zaujala nejvíce pozitivně. Jmenovaná nádraží jsou v následujícím grafu č. 13:

Graf 13: Nádraží, která pozitivně zaujala cestující (PRŮZKUM SPOKOJENOSTI A POTENCIÁL DALŠÍHO ROZVOJE ČESKÝCH NÁDRAŽÍ: Závěrečná zpráva. Praha, 2021)



4 Vývoj prostředí – Indikace nových potenciálních potřeb cestujících vlivem pandemie Covid-19

V roce 2020 zasáhla svět pandemie nemoci Covid – 19. Mezi roky 2020 a 2022 byla opakovaně zavedena série opatření, která bránila cestování a zapříčinila úbytek cestujících ve veřejné dopravě.

Zavedená vládní opatření se týkala zavedení lockdownů, nařízení 2 m rozestupů, nošení roušek a respirátorů a doporučení očkování. V rámci nádražích prostor nebyla další zvláštní opatření zavedena a platila obecná vládní nařízení pro pohyb ve vnitřních prostorech budov. Jako u většiny veřejných budov byly poskytnuty stojany s dezinfekcí, které zatím stále setrvávají na rozdíl od rozestupů a zakrytí úst a nosu. Bylo doporučeno využívat pro nákup jízdních dokladů možnost koupě přes internet nebo v případě kamenných pokladen využít bezkontaktní platební metodu.

Největší dopad zaznamenali provozovatelé dopravy, kdy docházelo k zastavení provozu většiny mezistátních vlaků. České dráhy zaznamenaly úbytek cestujících o 90 %. Podobný propad zájmu a tržeb zaznamenali i soukromí dopravci (např. LeoExpress, Arriva) [10]

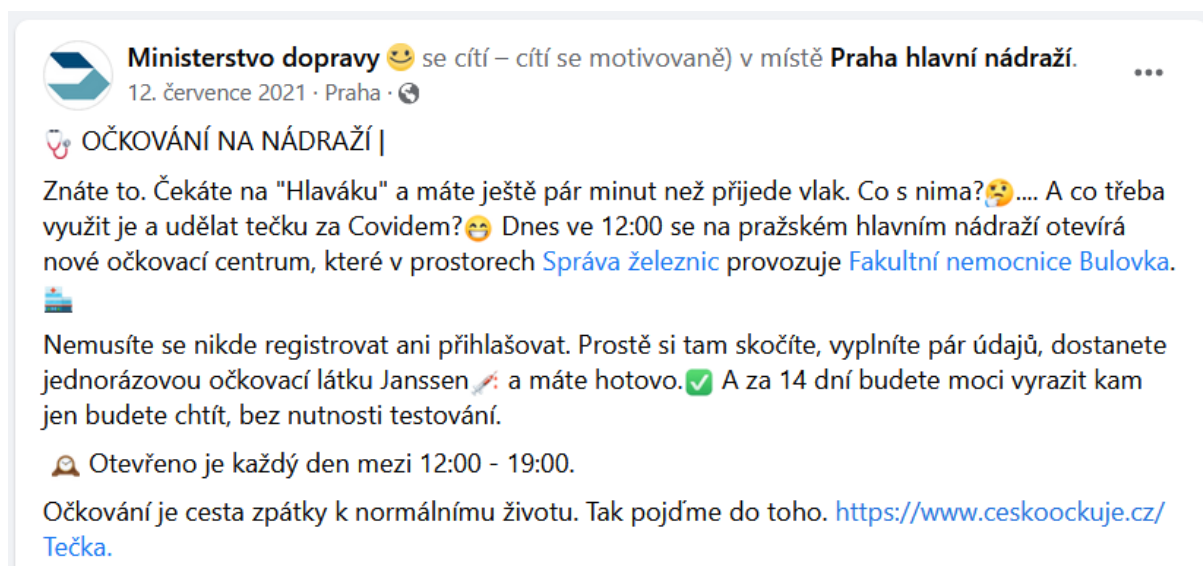
Správa železnic zajišťovala poskytování aktuálních informací o změnách v dopravě a bezpečnostních opatření pro cestující. Tyto informace byly důležité zejména proto, že opatření se v čase měnila podle vývoje šíření nemoci. Dopravci zavedli intenzivní a pravidelný úklid. Česká republika zavedla jako první výše zmíněnou povinnost nosit roušky v hromadné

dopravě již od 18. 3. 2020. Od července pak Česká republika dočasně upustila od této povinnosti, zatímco v zahraničí bylo toto nařízení teprve uvedeno v platnost.

Podle analýzy dopadů pandemie v evropském měřítku na železniční dopravu byla zasažena více osobní železniční doprava než nákladní. Zejména komerční dopravci snížili svoji nabídku. Omezením volného pohybu osob železniční doprava zaznamenala dlouhodobý pokles, navzdory postupnému rušení omezení v rámci EU. [10]

4.1 Očkovací centrum na Hlavním nádraží Praha

Po zavedení tzv. Chytré karantény, kdy docházelo k trasování pohybu nakaženého, se zvýšil zájem o očkování proti nemoci Covid – 19. Prostor na Hlavním nádraží v Praze byl využit jako jedno z očkovacích míst. Tamní očkovací centrum provozovala Fakultní nemocnice Bulovka. Nebylo nutné žádné přihlášení nebo registrace. Celý proces očkování zabral asi 45 minut. Během pandemie se ale zájem o očkování měnil, a tak čekací doba ve frontě mohla vzrůst až na hodinu a půl či více. Dalo by se říct, že původní „marketingové“ sdělení nepotvrzovalo skutečnost o času, který návštěva tohoto očkovacího centra zabere. Sdělení na Facebooku Ministerstva dopavy o otevření očkovacího centra je na obrázku 1. [11] [12] [13] [14]



Obrázek 2: Informace o očkování na nádraží na Facebooku Ministerstva dopavy (zdroj: <https://www.facebook.com/profile/100064435459957/search/?q=O%C4%8Dkov%C3%A1n%C3%AD%20na%20hlavn%C3%ADm%20n%C3%A1dra%C5%BE%C3%AD>)

Průměrný počet naočkovaných lidí se pohyboval okolo 550 za den. Jak pandemie nemoci Covid-19 ustupovala, ustupovalo se i od opatření a nutnosti prokazování očkování. Logicky tedy i zájem o očkovací centrum klesal. Na začátku roku 2022 očkovací centrum na Hlavním nádraží v Praze ukončilo činnost. Na obrázku č. 3 je situace z 25.11.2021. [14]



Obrázek 3: Očkovací centrum na Hlavním nádraží v Praze dne 25.11.2021 (zdroj: autorka)

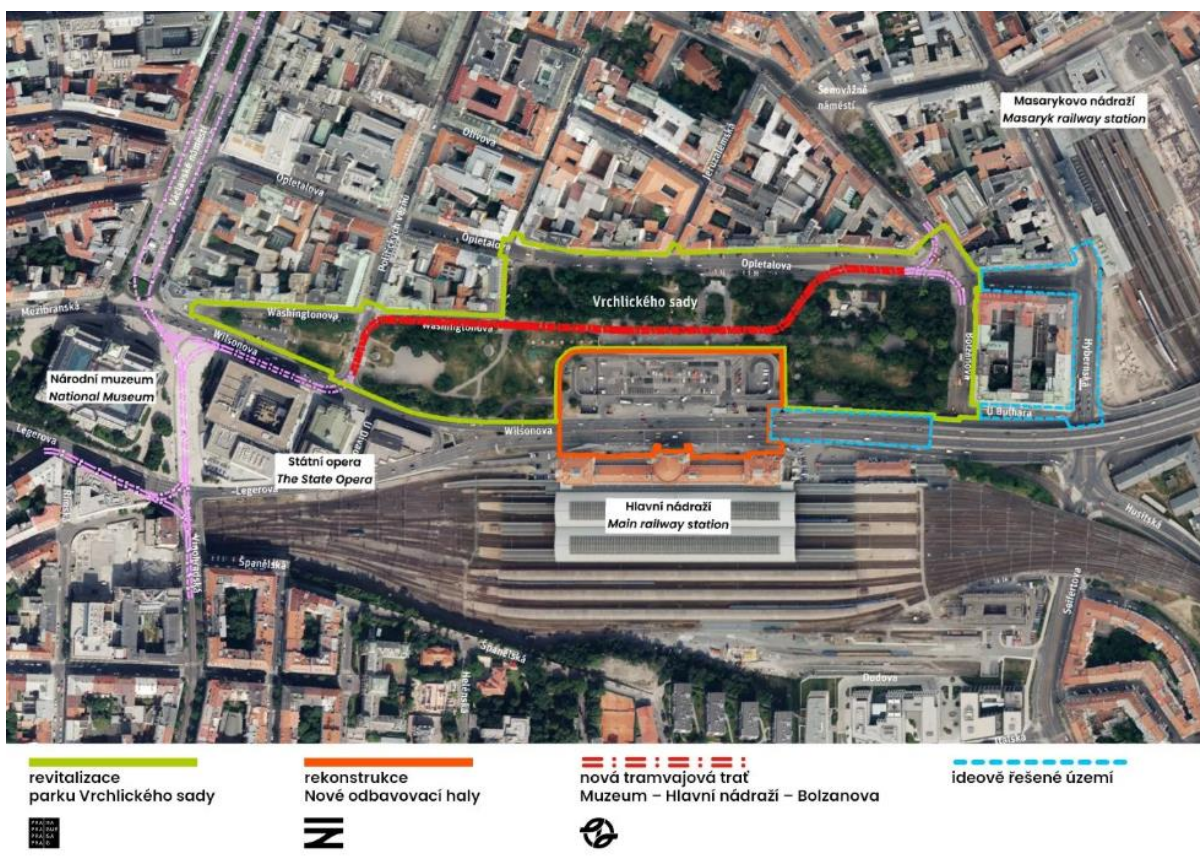
Obecně se dá předpokládat, že vlivem pandemie se zvýšily požadavky na čistotu. Zároveň bylo nutné omezit kumulaci cestujících v uzavřených prostorech. Bylo doporučeno omezit osobní kontakt při nákupu jízdenek.

Po tomto dvouletém období se předpokládá také úbytek cestujících vzhledem k častější možnosti práce z domu. Také proto je důležité vytvořit atraktivní prostředí pro cestující na nádraží a přilákat co nejvíce návštěvníků. V roce 2021 se očekávalo, že objem dopravy bude před dlouhodobým průměrem než v době před pandemií nejen v České republice, ale i v zahraničí. V roce 2022 stoupl počet cestujících ve vlakové dopravě o 3 % oproti roku 2021. Stále ale zaostával za autobusovou dopravou, kde stoupl o dvojnásobek. [15] [16]

5 Průzkum na konkrétním nádraží

V předchozích kapitolách bylo shrnuto několik aspektů jako je vývoj prostředí vlivem pandemie Covid – 19 a spokojenost a využívání služeb na nádražích v České republice. Pro průzkum konkrétního nádraží bylo zvoleno Hlavní nádraží Praha z důvodu plánované rekonstrukce. Získané informace poslouží SŽ jako zdroj informací o požadavcích určité věkové skupiny. Při plánované rekonstrukci prostoru Hlavního nádraží v Praze a jeho okolí by měl být brát ohled na tyto skutečnosti a vzít v úvahu, co je ze strany návštěvníků preferováno.

V současné době je vyhlášena architektonická soutěž na revitalizaci parku Vrchlického Sady, novostavbu tramvajové trati v úseku Muzeum a Ulice Bolzanova a rekonstrukci Nové odbavovací haly Hlavního nádraží Praha. Toto zadávací řízení se soutěžním dialogem vyhlašuje město Praha společně s Dopravním podnikem hlavního města Prahy a Správou železnic. Pro názornost, o kterou lokalitu se jedná, je na obrázku č.4 vyznačeno řešené území. Momentálně probíhá dopracování návrhů projektu na základě komentářů hodnotící komise a přizvaných odborníků. [2]



Obrázek 4: Řešené území na Hlavním nádraží v Praze (zdroj: <https://novyhlavak.com/#preamble>)

Z obecných trendů a obecného průzkumu, které byly popsány v kapitole 3, se zde zaměřuji na vybranou skupinu a vybrané nádraží a využívám metodiku popsanou v kapitole 2.

Pro získání informací o spokojenosti cestujících se službami na hlavním nádraží v Praze byl vytvořen dotazník. V této kapitole budou podrobně rozebrány jednotlivé otázky dotazníku a vyhodnoceny odpovědi dotazovaných osob.

Šetření probíhalo ve věkové skupině 19 až 24 let. Bylo získáno 56 odpovědí. Dotazník byl šířen ve studentských vysokoškolských komunitách, převážně na fakultách ČVUT a přes sociální sítě. Vyplnění dotazníku bylo dobrovolné a zcela anonymní. Vyplnění dotazníku zabralo respondentům přibližně 5 minut.

Úvod dotazníku byl zaměřen na sociodemografické údaje, následovalo upřesnění profilu respondentů a poté již byly otázky zaměřeny na hodnocení současného stavu s otevřenými, uzavřenými odpověďmi nebo pomocí hodnocení na škále 0 až 10.

Celkem bylo vytvořeno 12 otázek, kde byly hodnoceny konkrétní služby dostupné pro nádražní budovy. Níže jsou vypsány a vyhodnoceny otázky z dotazníkového šetření.

5.1 Dotazník Hodnocení a názory na stanici Praha, hlavní nádraží

Použitý dotazník je v Příloze č.1 a vzorek získaných dat je v Příloze č.2 této práce. V následující části je vždy vypsána otázka z dotazníku a následuje její vyhodnocení.

5.1.1 Sociodemografické údaje

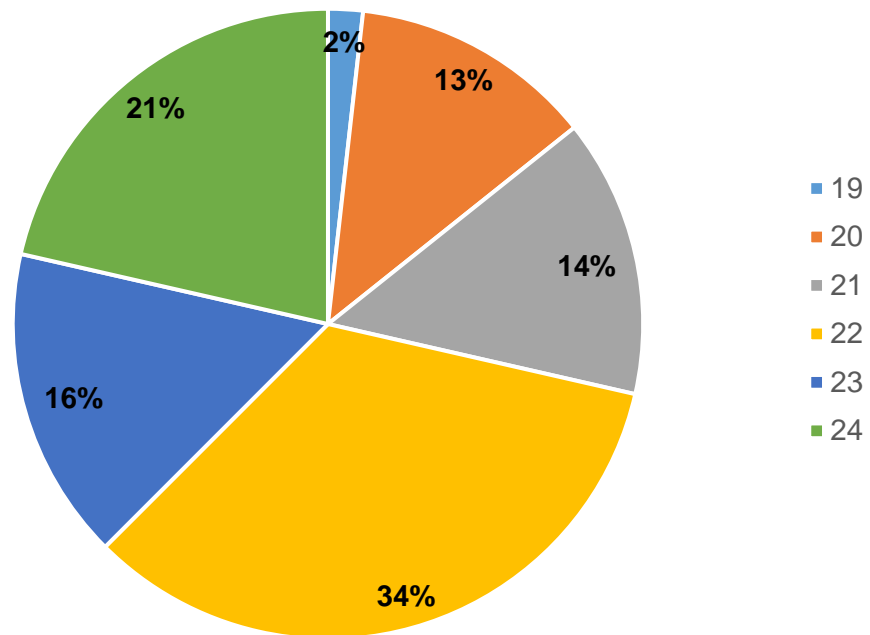
Otázka č. 1:

Uveďte Váš věk:

19 20 21 22 23 24

Odpovědi na otázku č. 1 jsou znázorněny Grafem č.14:

Graf 14: Otázka č. 1 - věk respondentů (zpracování: autorka)



Na grafu výše je znázorněno věkové zastoupení respondentů. Nejpočetnější skupinou je věková kategorie 22 let, která zaujímá 34 % procent všech odpovědí. Další početnou skupinou je věk 24 a 23 let.

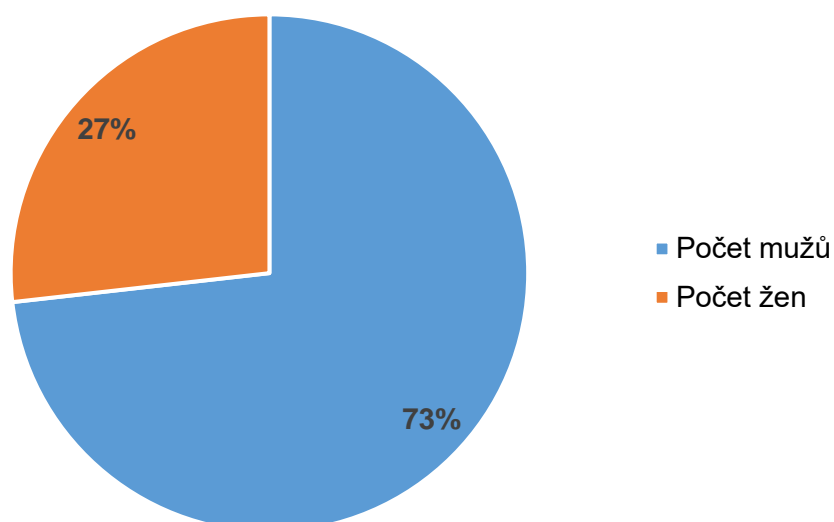
Otázka č. 2:

Uveďte Vaše pohlaví

- Muž
- Žena

Zastoupení odpovědí je znázorněno v Grafu 15:

Graf 15: Otázka č.2 - pohlaví respondentů (zpracování: autorka)



Podle výsledků je zřejmé, že zastoupení mužů a žen není rovnoměrné. Ze 73 % byly odpovědi získány od mužů a 27 % odpovědí bylo získáno od žen.

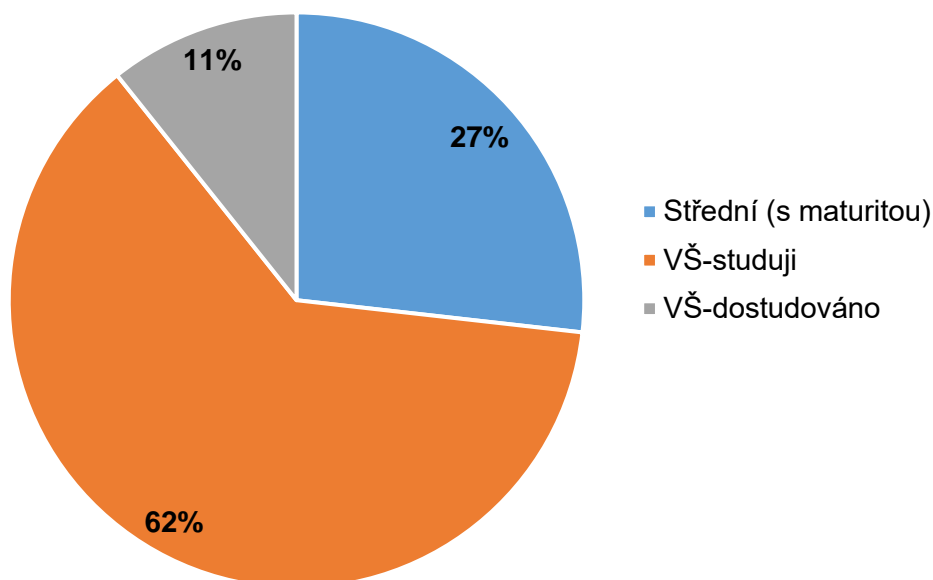
Otázka č. 3

Vaše nejvyšší dosažené vzdělání:

- Bez vzdělání
- ZŠ
- Střední vč. Vyučení (bez maturity)
- Střední (s maturitou)
- Nástavbové studium (vč. Pomaturitního studia)
- Vyšší odborné vzdělání (absolutorium)
- VŠ – studuji
- VŠ – dostudováno

Rozložení respondentů podle vzdělání vidíme v Grafu č. 16:

Graf 16: Otázka č.3 – vzdělání respondentů (zpracování: autorka)



Na výsledcích o dosaženém vzdělání je zřejmé, že nejpočetnější skupinou dotazovaných osob jsou studenti vysokých škol v celkovém zastoupení 62 % ze získaných odpovědí. Další početnou skupinou jsou absolventi středních škol s maturitou a vysokých škol. Podle výsledků prvních tří otázek se tedy podařilo získat odpovědi od věkové mezi 19 a 24 lety, kteří mají střední školu s maturitou, studují vysokou školu nebo jsou již jejími absolventy. Tato skupina byla i záměrem šetření.

5.1.2 Profil respondentů

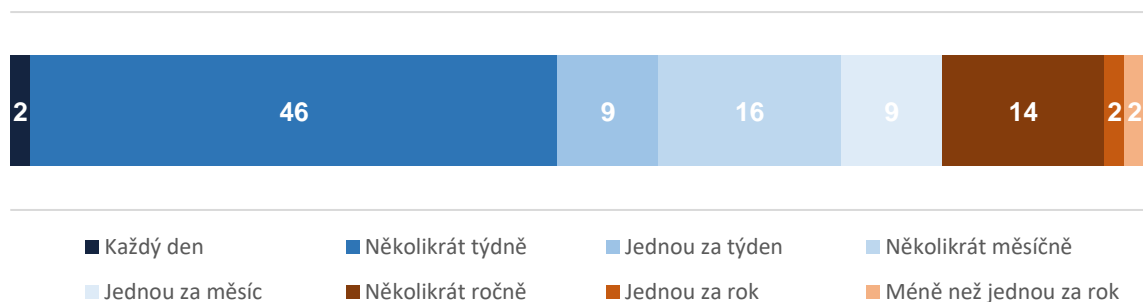
Otázka č. 4

Jak často se Vy osobně pohybujete na Hlavním nádraží v Praze?

- Každý den
- Několikrát týdně
- Jednou za týden
- Několikrát měsíčně
- Jednou za měsíc
- Několikrát ročně
- Jednou za rok
- Méně než jednou za rok
- Prostory nádraží nenavštěvuji vůbec
- Nevím, nedokáži říci

Odpovědi na četnost návštěv jsou znázorněny v Grafu č. 17.

Jak často se pohybujete v prostorách hlavního nádraží v Praze? (v %)



Dle získaných odpovědí, všichni z dotázaných se na Hlavním nádraží v Praze pohybují, jelikož nebyla získána ani jedna odpověď z možností *Prostory nádraží nenavštěvuji vůbec* a *Nevím, nedokáži říci*. Největší zastoupení tvoří lidé, kteří alespoň jednou za týden prostor nádraží navštíví. Tuto skupinu tvoří až 55 % odpovědí.

5.1.3 Hodnocení současného stavu

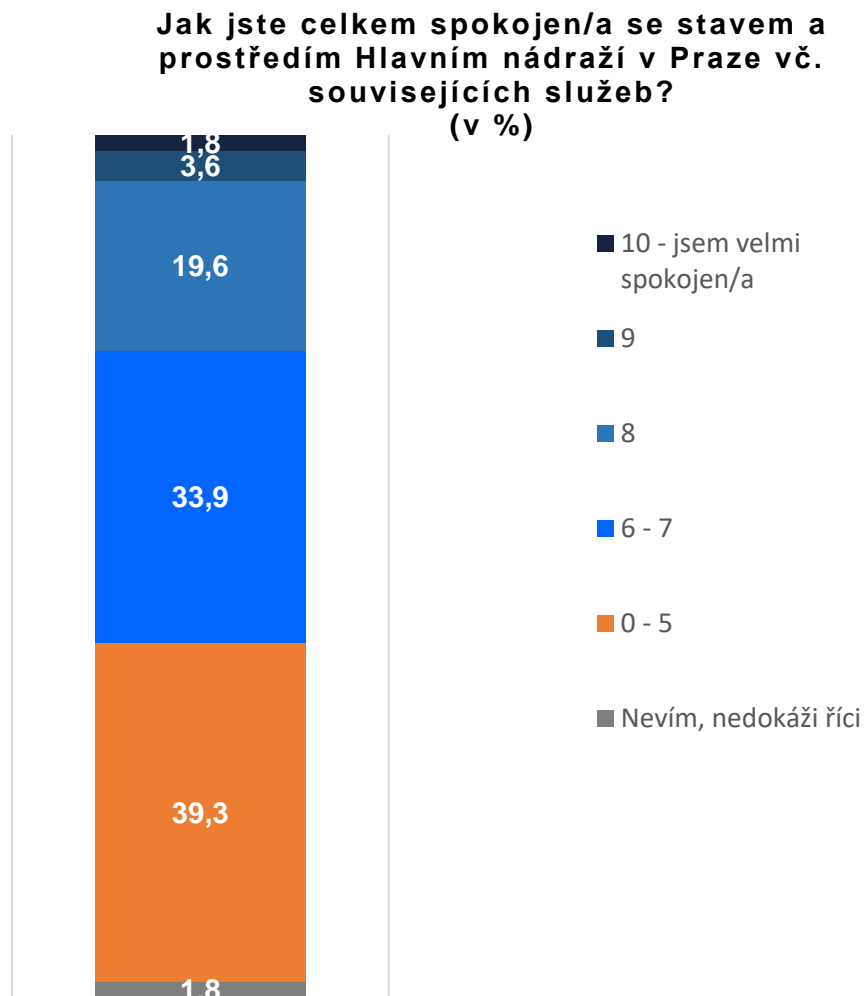
Otázka č. 5

Jak jste celkem spokojen/a se stavem a prostředím Hlavního nádraží v Praze vč. souvisejících služeb? Vyberte na škále 0 (vůbec nejsem spokojen/a) - 10 (jsem velmi spokojen/a).

- 0 - vůbec nejsem spokojen/a, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 - jsem velmi spokojen/a, Nevím, nedokáži říci.

Odpovědi o celkové spokojenosti se stavem nádraží můžeme vidět v Grafu č. 18.

Graf 18: Otázka č. 5 - celková spokojenost se stavem Hlavního nádraží v Praze (zpracování: autorka)



Podle získaných odpovědí je spokojených zákazníků lehce přes polovinu, pokud bude výsledek posuzován podle škály z obecného průzkumu. Zkoumaná věková kategorie je tedy celkově spokojena s hlavním nádražím více než veřejnost s nádražími obecně.

Otázka č.6

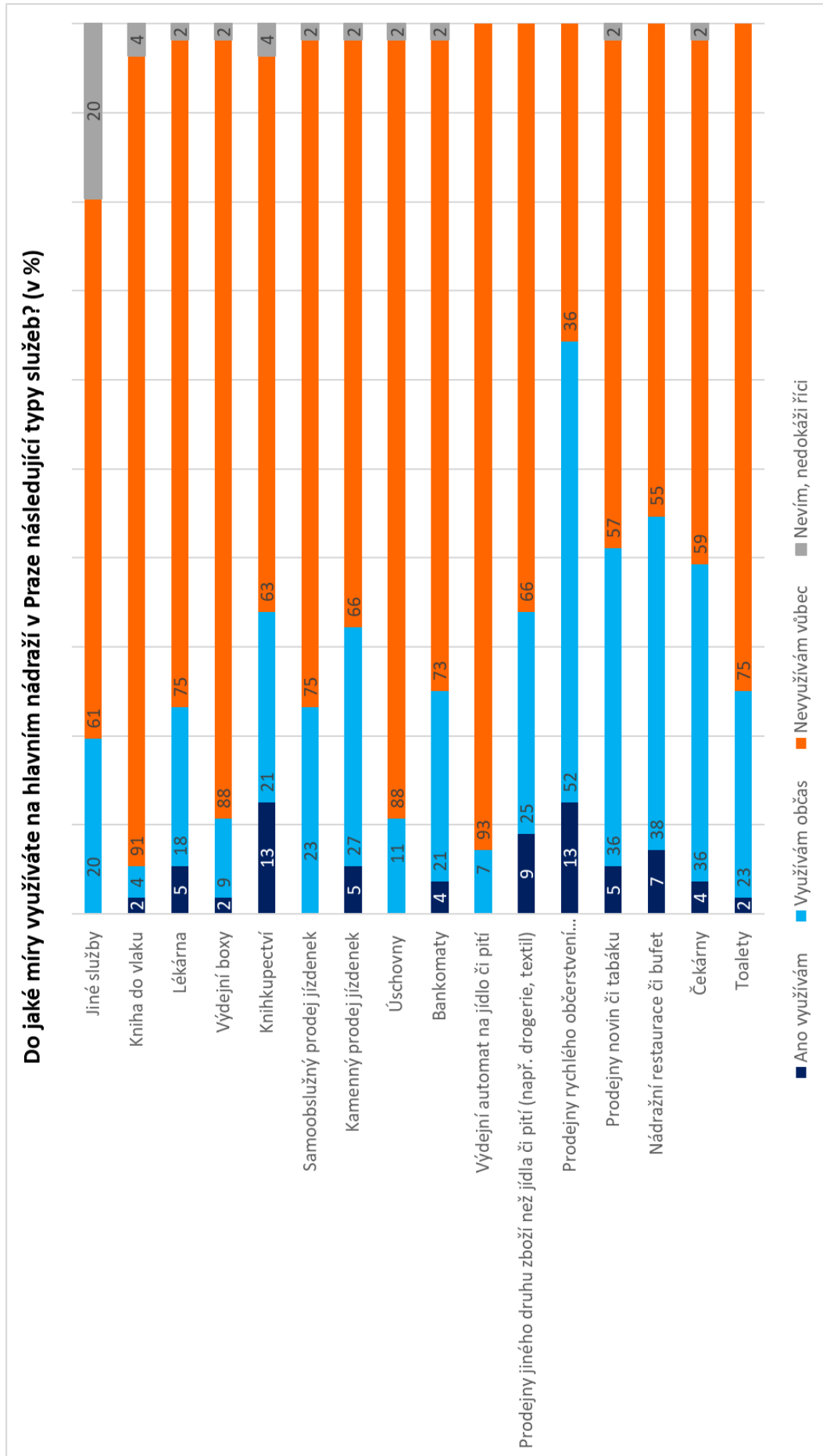
Do jaké míry využíváte na hlavním nádraží v Praze následující typy služeb?

- Toalety
- Čekárny (místnosti speciálně určené k čekání na příjezd či odjezd spojů)
- Nádražní restaurace či bufet
- Prodejny novin či tabáku
- Prodejny rychlého občerstvení (v podobě stánku či výdejního okénka)
- Prodejny jiného druhu zboží než jídla či pití (např. drogerie, textil)
- Výdejní automat na jídlo či pití
- Bankomat

- Úschovna zavazadel
- Kamenný prodej jízdenek
- Samoobslužný prodej jízdenek
- Knihkupectví
- Výdejní boxy
- Lékárna
- Knihovna - „Kniha do vlaku“ (fyzická knihovna pro samoobslužné zapůjčení knihy)
- Jiné služby

Srovnání odpovědí pro jednotlivé služby jsou v Grafu 19. Až 65 % využívá prodejny rychlého občerstvení. Je to zároveň nejvíce využívaná služba na nádraží touto věkovou skupinou. Dále to jsou služby nádražní restaurace, prodejny novin, čekárny, knihkupectví. Nejméně je využívaná služba kniha do vlaku s 6 % a úschovny či výdejní automaty na jídlo a pití, které jsou využívány pouze občas. V obecném šetření je míra využití toalet 73 %. V tomto případě zkoumaná věková skupina ze 75 % nevyužívá toalety vůbec. Čekárny využívá 40 % dotazovaných, v obecném průzkumu byla hodnota vyšší, až 75 %.

Graf 19: Otázka č.6 - míra využití služeb na Hlavním nádraží v Praze (zpracování: autorka)



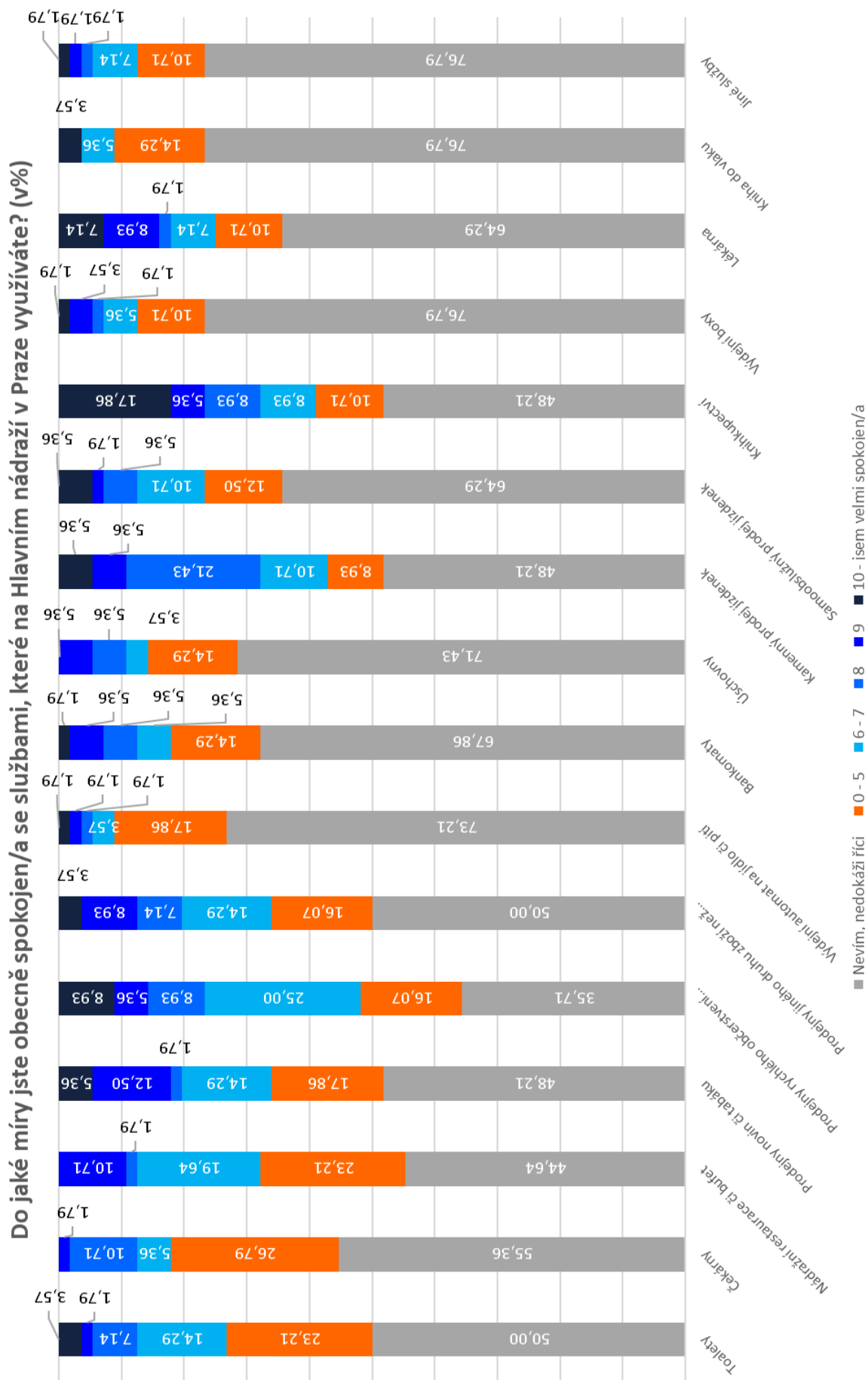
Otázka č. 7

Do jaké míry jste obecně spokojen/a se službami, které na hlavním nádraží v Praze využíváte? Vyberte na škále 0 (vůbec nejsem spokojen/a) - 10 (jsem velmi spokojen/a); Nevím, nedokáži říci.

- Toalety
- Čekárny (místnosti speciálně určené k čekání na příjezd či odjezd spojů)
- Nádražní restaurace či bufet
- Prodejny novin či tabáku
- Prodejny rychlého občerstvení (v podobě stánku či výdejního okénka)
- Prodejny jiného druhu zboží než jídla či pití (např. drogerie, textil)
- Výdejní automat na jídlo či pití
- Bankomat
- Úschovna zavazadel
- Kamenný prodej jízdenek
- Samoobslužný prodej jízdenek
- Knihkupectví
- Výdejní boxy
- Lékárna
- Knihovna - „Kniha do vlaku“ (fyzická knihovna pro samoobslužné zapůjčení knihy)
- Jiné služby

V Grafu č. 20 jsou zobrazeny výsledky spokojenosti pro každou z výše jmenovaných služeb.

Graf 20: Otázka č. 7 - spokojenost se službami na Hlavním nádraží v Praze (zpracování: autorka)



Spokojenost s toaletami je velice nízká, pouze 27 % odpovědí může být interpretováno jako spokojení. Až 50 % neví, z čehož lze usoudit, že toalety ani nenavštěvují. Ještě podstatně hůř, jsou na tom čekárny, ty nenavštěvuje až 55 %, a jako spokojeni se vyjádřilo 18 %. U nádražní restaurace bylo v otázce č. 6 zjištěno, že ji využívá 45 %, z toho je spokojeno pouhých 32 %.

Prodejny tabáku a novin, rychlého občerstvení či jiného druhu zboží jsou ve výsledcích dost podobné. Prodejny jídla dosahují téměř z 50 % spokojenosti. Hodnocení je u nich o něco lepší než v případě nádražních restaurací.

Občerstvení v podobě jídelního automatu, bankomat a úschovnu nedokáže ohodnotit většina respondentů, lze odhadovat, že je ani nevyužívají.

U kamenného prodeje je jasně vidět, že téměř polovina dotázaných tuto službu nevyužívá. Poněkud překvapivě je však až 42 % spokojeno s knihkupectvím, kde až 18 % velmi spokojeno. Za zmínku také stojí lékárna, kde je spokojeno téměř 25 %.

Otázka č. 8

Do jaké míry byste uvítal/a, pokud by na Hlavním nádraží v Praze byly následující typy služeb nebo prostor?

- Bezdrátové připojení k internetu (Wi-Fi)
- Informační tabule (orientace v okolí, zajímavosti města,...)
- Cenově a kapacitně dostupné parkování automobilů
- Klidové zóny umožňující pracovat (na PC), příp. uskutečnit pracovní jednání nebo osobní schůzku
- Úschovny kol
- Možnost nabíjení elektromobilu
- Kadeřnictví
- Výroba klíčů / Opravna obuvi
- Čistírna
- Půjčovna aut/stanoviště pro car-sharing
- Půjčovna kol-koloběžek/stanoviště pro sharing
- Prodej elektroniky
- Konferenční/školící místnost
- Co-workové prostory umožňující krátkodobý pronájem prac. místa
- Možnost čekání na vlak v parku s příslušným zázemím
- Cukrárna/prodejna cukr. výrobků (zákusků, celých dortů, vč. obložených chlebíčků)
- Jiné – uveďte

Pro jednotlivé typy služeb jsou odpovědi znázorněny v Grafu č. 21.

Nejvíce by byla vítána možnost čekání na vlak v parku, bezdrátové připojení k internetu, klidové zóny a cukrárna. Z toho lze vyvodit, že je zájem o čekací prostor, kde je možné strávit delší dobu bez rušivých elementů. Je zde zastoupen také druh občerstvení – cukrárna, který v současné době na nádraží chybí.

Níže v tabulce č. 5 jsou vypsány také otevřené odpovědi z kategorie *Jiné – uveďte*:

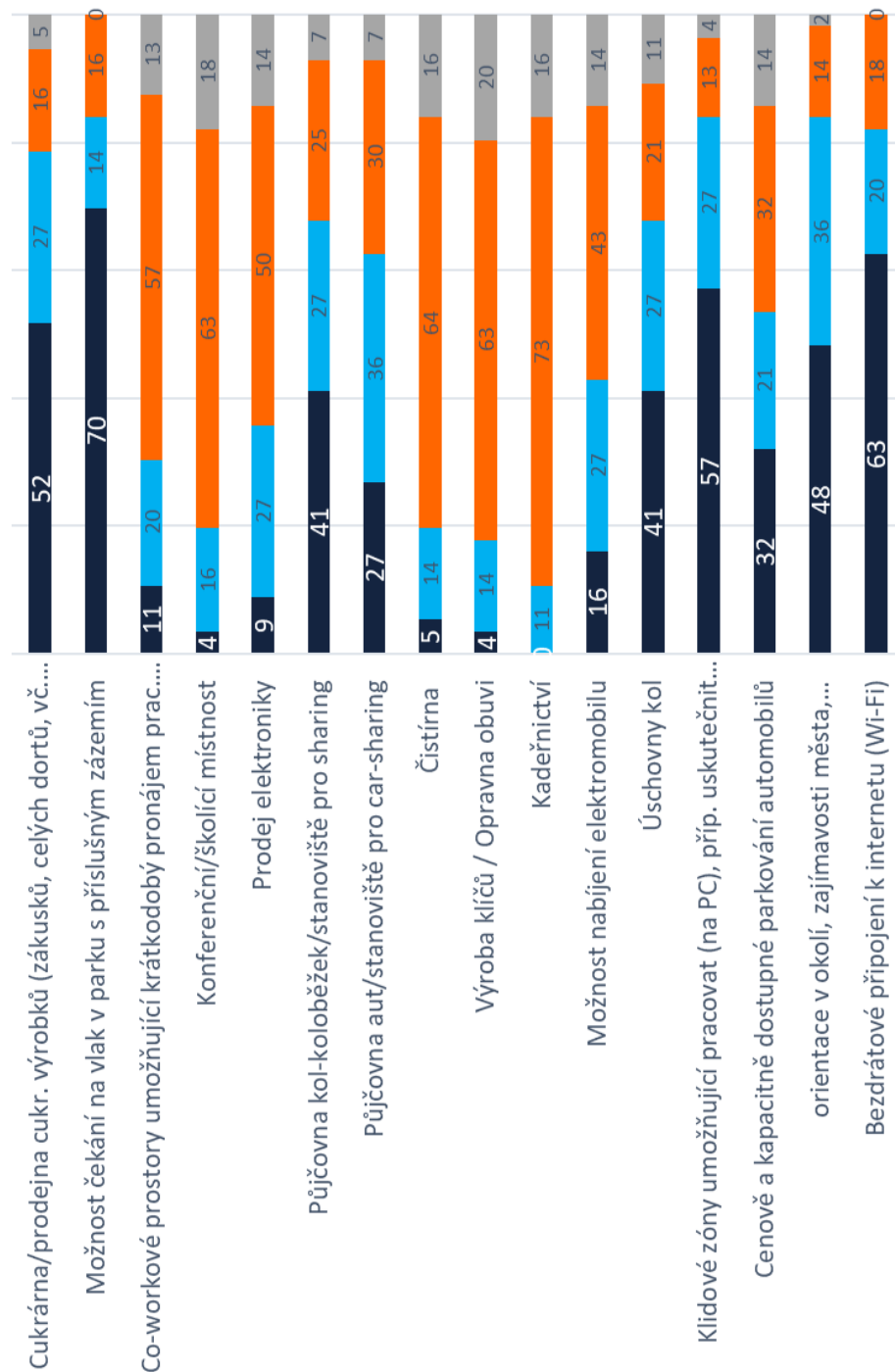
Tabulka 5: Otázka č. 8 - Otevřené odpovědi – jiné služby (zpracování: autorka)

<i>Uvítal bych více míst k sezení, ale chápu důvody proč tam být nemůžou. Dále by nebyla od věci vytápěná čekárna, přístupná všem cestujícím s jízdním dokladem bez ohledu na kategorii vlaku a dopravce. Například ČD Lounge je super, ale má tahle omezení.</i>
<i>Na hlavním nádraží se pohybuji každý den, dle mého názoru, veřejně dostupná Wi-Fi je k dispozici. Více služeb bych již na nádraží nezaváděl, stačí že je tam dostatek cestujících, k tomu ještě lidí docházející za službami by už bylo nad kapacitu haly.</i>
<i>Lepší kvalita přednádraží - nevhodné místo pro park - nahradit park náměstím s tramvajemi, jako např. ve Vídni/Grazu/Olomouci</i>
<i>Uvítala bych více čistých laviček po celé budově a rozhodně pěkný park. Také by to chtělo čisté okolí budovy ...Teď to tak je hrůza a za tmy se tam ani neodvážím chodit.</i>
<i>směrové tabule pro orientaci na nádraží - sever, jih, střed</i>
<i>Více laviček</i>

Z těchto odpovědí vyplývá, že je zájem o místa sezení s dostatečným pocitem bezpečí, a to nejen uvnitř budovy, ale i v parku. Zmínka o změně prostoru parku Vrchlického sady koresponduje s plánem proměny přednádraží a zavedení tramvajové trati. V otázce č. 9 je zmiňovaný park podrobněji rozebrán.

Graf 21: Otázka č. 8 – služby, které by byly vítány na Hlavním nádraží v Praze (zpracování: autorka)

Do jaké míry byste uvítal/a, pokud by na hlavním nádraží v Praze byly následující typy služeb nebo prostor? (v %)



Otázka č. 9

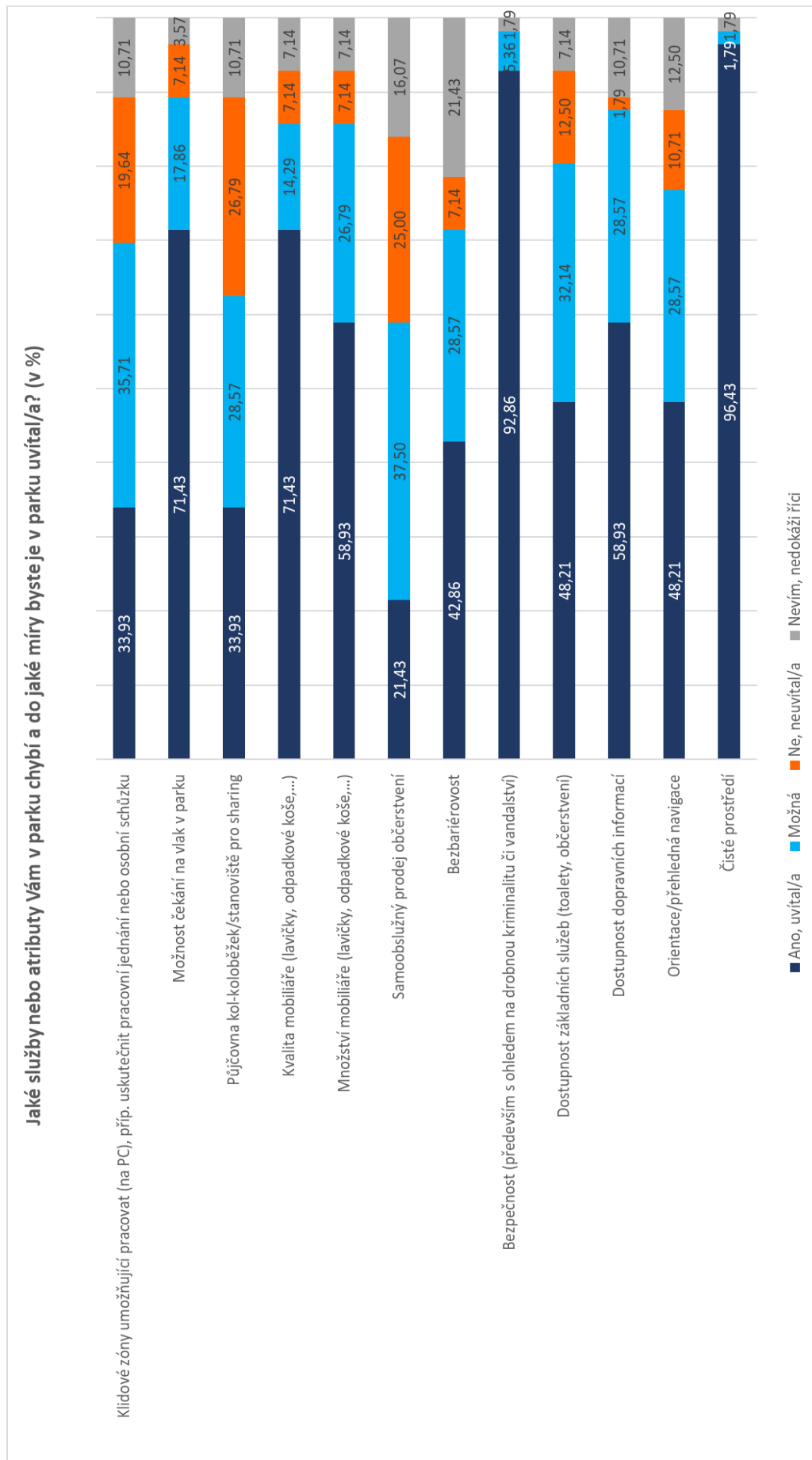
Jaké služby nebo atributy Vám v parku chybí a do jaké míry byste je v parku uvítal/a?

- Čisté prostředí
- Orientace/přehledná navigace
- Dostupnost dopravních informací
- Dostupnost základních služeb (toalety, občerstvení)
- Bezpečnost (především s ohledem na drobnou kriminalitu či vandalství)
- Bezbariérovost
- Samoobslužný prodej občerstvení
- Množství mobiliáře (lavičky, odpadkové koše,...)
- Kvalita mobiliáře (lavičky, odpadkové koše,...)
- Půjčovna kol-koloběžek/stanoviště pro sharing
- Možnost čekání na vlak v parku
- Klidové zóny umožňující pracovat (na PC), příp. uskutečnit pracovní jednání nebo osobní schůzku

Výsledky k otázce č. 9 jsou shrnuty v Grafu č. 22.

Výsledky vypovídají o současném stavu parku. Mezi atributy, které cestujícím nejvíce chybí a uvítali by je, jsou na prvním místě čisté prostředí s 96 %. Dále pak téměř shodně bezpečnost. 71 % u možnosti čekání na vlak v parku reflektuje i odpovědi na předchozí otázku č.8. Se všemi již zmíněnými koresponduje i požadavek na kvalitu a množství mobiliáře.

Graf 22: Otázka č.9 – atributy parku, které by cestující uvítali (zpracování: autorka)



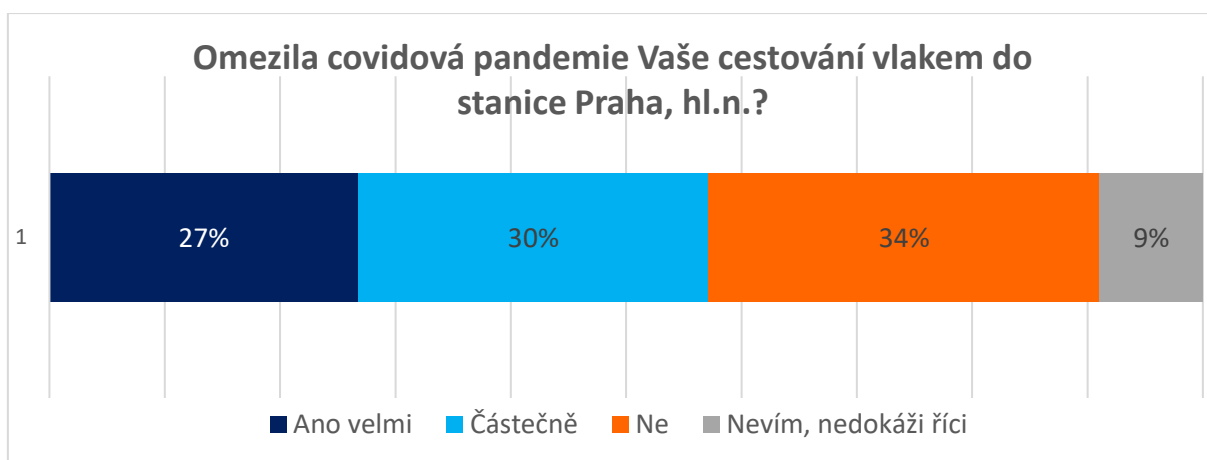
Otázka č.10

Omezila covidová pandemie Vaše cestování vlakem do stanice Praha, hlavní nádraží.?

- Ano velmi
- Částečně
- Ne
- Nevím, nedokážu říci

V Grafu č. 23 je vidět, že rozložení odpovědí je téměř rovnoměrné kromě 9 %, kteří neví.

Graf 23: Otázka č.10 - jak omezila pandemie Covid - 19 cestování do stanice Praha, hl.n (zpracování: autorka)



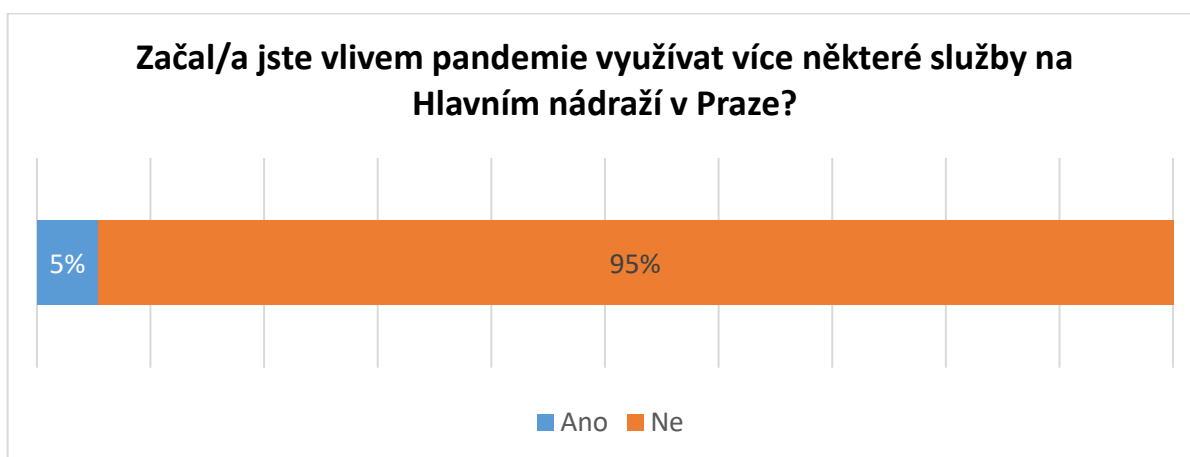
Otázka č. 11

Začal/a jste vlivem pandemie využívat více některé služby na hlavním nádraží v Praze?

- Ano
- Ne

Odpovědi v Grafu č. 24 jasně ukazují, že ve většině vlivem pandemie cestující nevyužívali více některé služby.

Graf 24: Otázka č.11 - změna ve využívání služeb během pandemie (zpracování: autorka)



Otázka č.12

Pokud jste odpověděl/a ano, které služby to byly?

Odpovědi jsou v tabulce 5.

Tabulka 6: Otázka č. 12 - služby, které začali cestující využívat více během pandemie (zpracování: autorka)

<i>Cestování vlakem celkově, dříve jsem využívala autobusy RJ, s covidem došlo k výraznému omezení spojů a vlaky byly poté lepší volbou.</i>
--

<i>Prodejna Hervis</i>

Dle odpovědí nevedlo k výrazné změně chování ve využívání služeb na nádraží. Tyto změny nejsou příliš významné pro další zkoumání.

6 Shrnutí průzkumu a doporučený další postup

Průzkum ve věkové skupině přinesl zásadní informaci, že je velký zájem o čekání v parku Vrchlického sady. Je nutné dodat, že je nezbytné podniknout kroky v bezpečnosti, čistotě a vybavení mobiliáře. Tyto výsledky se příliš neliší od požadavků na služby uvnitř Nové odbavovací haly. Opět je nutné zamyslet se nad stavem čistoty a možnostech čekacích prostor. Jak uvnitř, tak venku před budovou by úroveň služeb a atributů prostoru měla být stejná, což současná situace nečiní. Při detailnějším pohledu na výsledky týkající se komerčních služeb je patrné, že nejlépe je hodnoceno knihkupectví a lékárna. Stále ale nejsou pro cestující tolik významné jako zmiňované stěžejní atributy nádraží.

Mezi hlavní oblasti pro zlepšení tedy patří následující:

- Čistota
- Bezpečnost
- Přístup k informacím

- Místa k sezení

Podle získaných výsledků je však také vhodné zachovat následující služby:

- Občerstvení
- Knihkupectví
- Lékárna

Tyto služby mohou být vnímány jako řešení při zpoždění či dlouhém čekání na vlak, tzn. že návštěvníci řeší „jak zabít čas“ a zároveň ho strávit příjemně, tedy tím, co je pro ně přínosné.

Níže jsou navržena doporučení pro zvolené atributy nádraží podle výsledků z dotazníkového šetření.

6.1 Čistota

Pro udržení čistoty je nezbytné v pravidelných intervalech provádět úklid. Inspiraci lze najít v obchodních centrech, kde se úklid provádí například každé 2 hodiny. Tím by se dalo zároveň zamezit kumulaci bezdomovců a dalších nežádoucích osob, kteří by tak nemohli trávit čas na jednom místě a pobyt by tak pro ně byl méně lákavý.

Dále bych navrhla přímou komunikaci cestujících s úklidovou službou. Nejjednodušší forma této komunikace by byla přes aplikaci typu WhatsApp, kde by po naskenování QR kódu byl cestující připojen do skupiny a přímo by komunikoval s úklidovou službou.

Dále je možnost zřízení aplikace nebo formuláře na webu, jak je tomu již v mnoha městech. Například město Olomouc má zřízen speciální web hlaseni.olomouc.eu, kde má možnost veřejnost ohlásit závadu (ukázka je na obrázku č. 5). Vedle webu existuje i aplikace pro mobilní telefony Moje Olomouc, kde je speciální dlaždice Hlášení závad. Tak lze ohlásit popisem místa nebo přímo pořízenou fotkou identifikovat problém a sledovat vývoj řešení. [17]



Obrázek 5: Nahlášení závad na webu hlaseni.olomouc.eu (zdroj: <https://hlaseni.olomouc.eu/#/nova-zavad>)

6.2 Bezpečnost

Pro zvýšení bezpečnosti navrhuji změnu uniforem bezpečnostních pracovníků. Uniformy je nutné opatřit výraznými prvky, aby byly mezi cestujícími vidět. Stávající uniformy v černé barvě jsou obtížně v davu rozeznatelné, a tak není ani zřejmý jejich pohyb. Výrazné prvky by měly být ještě doplněny čitelným nápisem SECURITY. Jako inspiraci lze brát v úvahu bezpečnostní službu na vlakovém nádraží v rakouském Linci (obrázek č. 6) nebo německém Mnichově (obrázek 7). Pokud by se pracovníci v podobných uniformách pohybovali nejen uvnitř, ale i venku před nádražní budovou, přineslo by to pocit bezpečí pro cestující, a naopak by odrazovali problémové osoby. Je také nutné zajistit pracovníky schopné komunikovat s problémovými osobami.



Obrázek 6: Bezpečnostní služba na nádraží v Linci
(zdroj: <https://www.nachrichten.at/oberoesterreich/Schlaegerei-am-Bahnhof-OEBB-verstaerken-Sicherheitsteam;art4,2835483>)



Obrázek 7: Bezpečnostní služba na nádraží v Mnichově (zdroj:<https://www.shutterstock.com/image-photo/munich-germany-may-30-2019-two-1720058776>)

6.3 Přístup k informacím

Věková skupina do 24 let má odlišné komunikační nástroje než například senioři. V některých případech jako je např. koupě jízdního dokladu dávají přednost nákupu přes e-shop a aplikaci dopravce než kamenným prodejnám jízdenek. Lze tak usuzovat podle výsledků spokojenosti s prodejem jízdenek na nádraží, kdy téměř polovina dotázaných nedokázala vyjádřit míru spokojenosti. Proto je nezbytné mít také přístup k informacím online.

Stávající internetové připojení na Hlavním nádraží v Praze poskytuje ČD Telematika. Pro připojení je nutné souhlasit s obchodními podmínkami. Na základě osobní zkušenosti připojení často nelze uskutečnit. Navrhuji tedy navýšit kapacitu a časově omezit např. 30 minut, delší doba užívání internetového připojení by již pak vyžadovala nutnost logování, tedy uvést emailovou adresu. Díky tomu by byl uživatel dohledatelný a při příštím přihlášení by bylo možné tohoto uživatele blokovat, aby nedocházelo k přetížení sítě a zneužívání veřejností.

Při přihlašování k WiFi by pak také mohl mít uživatel na úvodní stránce aktivní portál o příjezdech a odjezdech vlaků. Další funkcí může být zpoplatněná reklama v rámci přihlašovací stránky.

Informace by však pro všechny případy měly být dostupné i bez připojení. Navíc pokud by byl park Vrchlického sady využíván cestujícími čekajícími na vlak, je nutné mít informace o odjezdech vlaků umístěné venku před budovou nádraží. V současné době jsou informační tabule pouze uvnitř budovy. Možné řešení je na obrázku č.8, kde je vidět informační panel s odjezdy MHD před budovou olomouckého hlavního nádraží. Podobné řešení by mohlo být na odjezdy vlaků v parku před budovou, aby byly informace dostatečně viditelné a

nedocházelo ke shromažďování cestujících na nevhodných místech jako jsou vchody do budovy.



Obrázek 8: Informační panel s odjezdy spojů MHD v Olomouci (zdroj:<http://www.zastavka.net/fd-cr/olomouc13.phtml>)

Pro informace o odjezdech vlaků již existuje i online informační tabule buď na webových stránkách Správy železnic nebo v aplikaci. Bohužel není na nádraží o její existenci dostatečně viditelná informace, proto by bylo vhodné umístit na dobře viditelná místa QR kód pro stažení aplikace Infotabule (obrázek č. 9).

Jelikož je nová odbavovací hala prostor s komerčními službami, doporučila bych také umístit u vstupu orientační plán, tak jako je tomu i v řadě obchodních center. Prostor nádraží je typický tím, že nemá nikdo na nic čas, proto musí být vše velmi dobře a rychle dostupné.



Obrázek 9: QR kód pro stažení aplikace Infotabule do mobilu
(zdroj:<https://www.spravazeleznic.cz/cestujici/infotabule>)

6.4 Místa k sezení

V současném řešení Nové odbavovací haly, nejsou místa k sezení v dostatečném množství. Cestující čekající na vlak často sedí na zemi (viz obrázek č. 10). Několik málo míst k sezení je u prodejny jízdenek ČD a v horní části haly u odjezdových informačních tabulí. V přízemí budovy se nenachází žádná sedadla pro čekání a park zase není kvůli bezpečnosti a čistotě atraktivní.

Při vybavení budovy lavičkami by měl být důraz na oddělení jednotlivých sedadel, aby neposkytovaly prostor na přespávání problémových osob. Například je možné vybavit jednotlivá místa opěradly. Povrchy je nutné mít z omyvatelného materiálu.

Pokud by prostor dovolil vzniknout klidovým zónám, je nutné, aby byly se stálou ostrahou pro zamezení zdržování se obtěžujících osob (bezdomovci atd.)



Obrázek 10: Interiér Nové odbavovací haly (zdroj: <https://www.irozhlas.cz/fotogalerie/7764109?fid=5554191>)

6.5 Ostatní služby

Dle výsledků je velký zájem také o různé možnosti občerstvení. Ve stávající nabídce je k dispozici restaurace a pobočka řetězce rychlého občerstvení a kavárna. Dle průzkumu sledovaná skupina by uvítala také specializovaný podnik na cukrářské výrobky. Nabídku občerstvení na nádraží hodnotím jako dostatečnou, ovšem doporučila bych zařadit do nabídky služeb i cukrárnu.

Mezi ostatní služby, které byly kladně hodnoceny patří knihkupectví a lékárna. Tyto služby jsou již poskytovány na Hlavním nádraží v Praze a je tedy vhodné je zachovat. K tomu, že nebyly zaznamenány konkrétní stížnosti, lze předpokládat, že fungují dobře.

Závěr

Cílem této diplomové práce bylo analyzovat spokojenost cestujících se službami na nádražích v České republice. Vyhodnocené informace byly dále použity jako vstupní předpoklady pro průzkum spokojenosti ve specifické skupině osob ve věku 19 až 24 let pro Hlavní nádraží v Praze. Záměrem bylo zjistit, co by přivedlo do prostor nádraží více návštěvníků a co návštěvníkům v současném řešení prostoru budovy a přilehlého parku Vrchlického sady chybí.

Jako předpoklad pro spokojenost návštěvníků nádraží byly zvoleny čtyři hlavní oblasti – čistota, bezpečnost, přístup k informacím a čekací prostory. Tyto atributy nádraží byly hodnoceny v obecném průzkumu spokojenosti jako nejvíce problémové. Vedle těchto atributů byla zmiňována také modernizace a rekonstrukce budov. Vzhledem k tomu, že je na Hlavním nádraží v Praze již plánovaná rekonstrukce a revitalizace parku, byla tato oblast vyhodnocena jako irelevantní. Předpoklad, že tyto čtyři zvolené atributy jsou pro spokojenost a atraktivitu prostředí na nádraží pro cestující nejdůležitější, se v průzkumu ve věkové skupině osob mezi 19 a 24 lety potvrdil. Dotazníkové šetření v této specifické věkové skupině bylo důležité zejména proto, že dle obecného průzkumu je část obyvatel ve věku mezi 25 a 34 lety nejvíce nespokojena se stavem služeb a u vybrané skupiny pro dotazníkové šetření se očekává, že jejich kritika bude směřovat ke stejné problematice.

Při zpracování odpovědí bylo velkým překvapením, že až 70 % dotázaných osob mělo zájem o možnost čekat na vlak v parku. Z hlediska potřeb cestujících park nevykazuje základní předpoklady pro komfortní pobyt cestujících. Při zjišťování, co by v parku návštěvníci uvítali, byly opět ve většině odpovědí vyzdviženy požadavky na bezpečnost, čistotu, kvalitu mobiliáře a dostupnost dopravních informací. Určitý mobiliář se v parku vyskytuje, ale nelze jej využít tak, jak by návštěvníci chtěli. Důvodem je dlouhodobě špatná situace s lidmi bez domova, kdy je část parku obsazena problematickou skupinou lidí, tím pádem chybí i pocit bezpečí a komfortu pro cestující. Z toho také vyplývá nedostatečná čistota prostředí. Kombinace těchto faktorů cestující z parku „vyhání“. Pokud se tato situace zlepší, bude to přínos nejen pro Hlavní nádraží, ale také pro město, protože se nachází v bezprostřední blízkosti historického centra. Jedná se o první kontakt s městem pro mnoho turistů, což nepochybně má vliv na jejich špatný dojem. Navíc orientace v takovém prostředí není přehledná, informace o příjezdech a odjezdech vlaků chybí úplně.

Pandemie nemoci Covid – 19 značně omezila cestování, tím pádem i pohyb osob na Hlavním nádraží. Ve výsledku však podle získaných odpovědí zásadně nezměnila využívání služeb. Vlivem nutných protiepidemiologických opatření jako rozestupy a nošení ochrany úst a nosu v uzavřených prostorech, vzrostl zájem o pobyt venku. Tento trend podle zájmu o možnost čekání v parku nadále přetrvává.

Při zpracování tohoto tématu jsem měla možnost zjistit, na základě čeho se volí služby poskytované na nádražích a seznámit se se směrnicemi SŽ. Díky poskytnutým materiálům od SŽ, jsem mohla formulovat základní požadavky na vybavení budov a na jejich základě vypracovat dotazník, kde respondenti mohli vyjádřit jejich skutečný názor, co by uvítali. Toto hodnocení následně přineslo výsledek v podobě čtyř stěžejních oblastí, které byly předpokládány.

Kapitola 6 je věnována možnostem zlepšení v uvedených oblastech. Jedná se zejména o možnost přímé komunikace s návštěvníky. Pokud něco není v pořádku, měla by být poskytnuta okamžitá zpětná vazba. Pro zajištění dostatečné úrovně čistoty by měli mít i cestující možnost přímo aktivně ohlásit problém prostřednictvím komunikačního kanálu přímo úklidové službě. Pocit bezpečí by měl být znát již při pohledu na prostředí ve kterém se návštěvníci pohybují, tzn. že služba SECURITY musí být viditelná v davu a aktivně komunikovat. Informace by měly být jak online, tak i bez připojení. Prostor k čekání na vlak by měl být dostatečně vybaven funkčním a logicky rozmístěným mobiliářem.

Shrnu-li výsledky, nejdůležitější pro návštěvníky není typ komerčních služeb, ale základní vybavení a organizace nádraží, které podpoří zájem trávit zde co nejvíce času.

Použité zdroje

- [1] Vše o Správě železnic. In: *Správa železnic* [online]. 2023 [cit. 2023-05-03]. Dostupné z: <https://www.spravazeleznic.cz/o-nas/vse-o-sprave-zeleznic>
- [2] Nový hlavák: O projektu. In: *Nový hlavák* [online]. 2022 [cit. 2023-05-03]. Dostupné z: <https://novyhlavak.com/>
- [3] O nás: Historie. In: *Ipsos* [online]. [cit. 2023-05-03]. Dostupné z: <https://www.ipsos.com/cs-cz/historie>
- [4] *Ipsos a Správa železnic. PRŮZKUM SPOKOJENOSTI A POTENCIÁL DALŠÍHO ROZVOJE ČESKÝCH NÁDRAŽÍ: Závěrečná zpráva.* Praha, 2021.
- [5] Populace.cz: Co je Populace.cz?. In: *Populace.cz* [online]. [cit. 2023-05-01]. Dostupné z: <https://www.populace.cz/>
- [6] Ministerstvo dopravy, Správa železnic a Státní fond dopravní infrastruktury. *Koncepce při nakládání s nemovitostmi osobních nádraží.*
- [7] *SŽ SM122 Kategorizace železničních stanic a zastávek dle UIC CODE 180 a jejich bezbariérová přístupnost ve znění změny č. 1 až 4.* Praha: Správa železnic, 2019.
Dostupné také z:
https://www.spravazeleznic.cz/documents/50004227/139626480/S%C5%BD_SM122_sezm1az4_20220415.pdf/cfbe95d9-4ddf-4cae-8088-b6a327158f0d?version=1.0
- [8] *ČSN EN 13816 Doprava - Logistika a služby -Veřejná přeprava osob - Definice jakosti služby,cíle a měření.* Český normalizační institut, 2003.
- [9] ŽEMLIČKA, Zdeněk a Jaroslav MYNAŘÍK. *Doprava a přeprava: 1.díl.* Praha: NADATUR, 2008. ISBN 80-7270-030-8.
- [10] HASPRA, Daniel. *Vědeckotechnický sborník Správy železnic č. 4/2021: Dopad pandemie covid-19 na železniční sektor* [online]. 2021 [cit. 2023-05-08]. Dostupné z: <https://www.spravazeleznic.cz/documents/50004227/135082601/Dopad+pandemie+covid-19+na+%C5%BEelezni%C4%8Dn%C3%AD+sektor.pdf/a017fff6-ac99-489e-a8eb-59fb74e133e4>

- [11] Chytrá karanténa: Jak funguje Chytrá karanténa. In: *Data proti Covid* [online]. [cit. 2023-05-08]. Dostupné z: <https://covid19cz.cz/covid19-cz/manifest/chytra-karantena>
- [12] O očkování bez registrace je zájem. Na hlavním nádraží i Chodově se tvořily dlouhé fronty. *I Rozhlas* [online]. Praha, 2021 [cit. 2023-05-04]. Dostupné z: https://www.irozhlas.cz/zpravy-domov/koronavirus-v-cesku-ockovani-bez-registrace_2111201847_miz
- [13] Ministerstvo dopravy. In: *Facebook* [online]. 2021 [cit. 2023-05-04]. Dostupné z: <https://www.facebook.com/profile/100064435459957/search/?q=O%C4%8Dkov%C3%A1n%C3%AD%20na%20hlavn%C3%ADm%20n%C3%A1dra%C5%BE%C3%AD>
- [14] Fronta 15 minut a jedna dávka. Na hlavním nádraží očkují 550 lidí denně. *Pražský deník.cz* [online]. 2021 [cit. 2023-05-04]. Dostupné z: https://prazsky.denik.cz/zpravy_region/ockovani-hlavni-nadrazi-covid-fronta-20210723.html
- [15] HARRABIN, Roger. Road and rail building plans under review after Covid. In: *BBC News* [online]. [cit. 2023-05-08]. Dostupné z: <https://www.bbc.com/news/business-57010913>
- [16] CAFOUREK, Tomáš. Zpět do vlaků se lidem moc nechce, počet pasažérů autobusů roste rychleji. In: *IDNES.cz* [online]. [cit. 2023-05-08]. Dostupné z: https://www.idnes.cz/ekonomika/doprava/vlaky-zeleznice-verejna-doprava-po-pandemii-autobusy.A220420_173954_eko-doprava_maz
- [17] K hlášení závad nově slouží speciální web. In: *STATUTÁRNÍ MĚSTO OLOMOUC, oficiální informační portál* [online]. [cit. 2023-05-09]. Dostupné z: <https://www.olomouc.eu/aktualni-informace/aktuality/25925>

Seznam tabulek

Tabulka 1: Rozdělení kritérií do skupin a jejich ohodnocení	15
Tabulka 2: Kategorie železničních stanic a zastávek dle hodnoty C	16
Tabulka 3: Matice komerčních služeb	18
Tabulka 4: Provozní součásti železniční stanice	21
Tabulka 5: Otázka č.8 - Otevřené odpovědi – jiné služby.....	52
Tabulka 6: Otázka č. 12 - služby, které začali cestující využívat více během pandemie.....	57

Seznam obrázků

Obrázek 1: Smyčka jakosti	22
Obrázek 2: Informace o čokování na nádraží na Facebooku Ministerstva dopravy	38
Obrázek 3: Očkovací centrum na Hlavním nádraží v Praze dne 25.11.2021	39
Obrázek 4: Řešené území na Hlavním nádraží v Praze	40
Obrázek 5: Nahlášení závad na webu hlaseni.olomouc.eu	58
Obrázek 6: Bezpečnostní služba na nádraží v Linci	59
Obrázek 7: Bezpečnostní služba na nádraží v Mnichově	60
Obrázek 8: Informační panel s odjezdy spojů MHD v Olomouci	61
Obrázek 9: QR kód pro stažení aplikace Infotabule do mobilu	62
Obrázek 10: Interiér Nové odbavovací haly	63

Seznam grafů

Graf 1: Četnost návštěv nádraží	24
Graf 2: Doba strávená na nádraží	24
Graf 3: Druhy přepravy na vlakové nádraží nebo zastávku	25
Graf 4: Obecná spokojenost se stavem českých nádraží a zastávek	26
Graf 5: Hodnocení podle velikosti nádražních budov	27
Graf 6: Hlavní problémy na velkých železničních stanicích s rozšířenými službami	28
Graf 7: Doba výskytu cestujících na nádraží	29
Graf 8: Pozitivně hodnocené služby na nádražích	30
Graf 9: Negativně hodnocené služby na nádražích	30
Graf 10: Užívání a spokojenost se službami	31
Graf 11: Spokojenost s atributy na nádražích	34
Graf 12: Služby, které cestujícím chybí]	35
Graf 13: Nádraží, která pozitivně zaujala cestující	37
Graf 14: Otázka č. 1 - věk respondentů	42
Graf 15: Otázka č.2 - pohlaví respondentů.....	43
Graf 16: Otázka č.3 – vzdělání respondentů	44
Graf 17: Otázka č. 4 - četnost návštěv Hlavního nádraží v Praze	45
Graf 18: Otázka č. 5 - celková spokojenost se stavem Hlavního nádraží v Praze	46
Graf 19: Otázka č.6 - míra využití služeb na Hlavním nádraží v Praze	48
Graf 20: Otázka č.7 - spokojenost se službami na Hlavním nádraží v Praze	50
Graf 21: Otázka č. 8 – služby, které by byly vítány na Hlavním nádraží v Praze	53
Graf 22: Otázka č.9 – atributy parku, které by cestující uvítali.....	55
Graf 23: Otázka č.10 - jak omezila pandemie Covid - 19 cestování do stanice Praha, hl.n ..	56
Graf 24: Otázka č.11 - změna ve využívání služeb během pandemie	57

Seznam příloh

Příloha 1: Dotazník na stanici Praha hlavní nádraží

Příloha 2: Vzorek získaných dat z průzkumu na Hlavní nádraží v Praze

Příloha 3: Výňatek z Přílohy A SŽ SM122 Kategorizace železničních stanic a zastávek dle UIC CODE 180 a jejich bezbariérová přístupnost ve znění změny č. 1 až 4