



ČESKÉ VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ V PRAZE

Fakulta dopravní
Ústav dopravních systémů

Bc. Martina Cihelková

**Informační systém PID při výlukách a mimořádných
událostech**

Diplomová práce

Praha 2015



ČESKÉ VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ V PRAZE

Fakulta dopravní
d ě k a n

Konviktská 20, 110 00 Praha 1

K612..... Ústav dopravních systémů

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

Jméno a příjmení studenta (včetně titulů):

Bc. Martina Cihelková

Kód studijního programu a studijní obor studenta:

N 3710 – DS – Dopravní systémy a technika

Název tématu (česky): **Informační systém PID při výlukách a mimořádných událostech**

Název tématu (anglicky): PIT Information Systems During Diversions and Extraordinary Situations

Zásady pro vypracování

Při zpracování diplomové práce se řiďte osnovou uvedenou v následujících bodech:

- úvod
- analýza současného stavu
- vzorové řešení v jiných městech
- zhodnocení současného stavu
- návrh alternativních informačních strategií
- průzkum priorit cestujících
- návrh standardů informačních systémů
- závěr

Rozsah grafických prací: stanoví vedoucí diplomové práce

Rozsah průvodní zprávy: minimálně 55 stran textu (včetně obrázků, grafů a tabulek, které jsou součástí průvodní zprávy)

Seznam odborné literatury: stanoví vedoucí diplomové práce

Vedoucí diplomové práce:

Ing. Ivo Novotný
Ing. Tomáš Padělek

Datum zadání diplomové práce:

25. června 2014

(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 2015

- 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

prof. Ing. Pavel Přibyl, CSc.
vedoucí
Ústavu dopravních systémů



prof. Dr. Ing. Miroslav Svítek, dr. h. c.
děkan fakulty

Potvrzuji převzetí zadání diplomové práce.

Bc. Martina Cihelková
jméno a podpis studenta

V Praze dne 15. června 2015

Poděkování

Na tomto místě bych ráda poděkovala všem, kteří mi poskytli podklady pro vypracování této práce. Zvláště pak děkuji Ing. Ivu Novotnému za odborné vedení a konzultování diplomové práce a za rady, které mi poskytoval po celou dobu mého studia. 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.

Prohlašuji, že jsem svou diplomovou práci vypracovala samostatně a použila jsem pouze podklady (literaturu, projekty, internetové adresy atd.) uvedené v příloženém seznamu.

Nemám závažný důvod proti užití 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).

V Praze dne 30. listopadu 2015

.....

podpis

Název práce: Informační systém PID při výlukách a mimořádných událostech

Autor: Bc. Martina Cihelková

Obor: Dopravní systémy a technika

Druh práce: Diplomová práce

Vedoucí práce: Ing. Ivo Novotný
Ing. Tomáš Padělek
Fakulta dopravní, ČVUT v Praze

Abstrakt: Diplomová práce je zaměřena na problematiku informačních systémů PID při výlukách a mimořádných událostech. Práce popisuje jednotlivé druhy informačních systémů a jejich strukturu, která je použita v PID. Systémy jsou porovnávány a hodnoceny na příkladech z různých měst. Práce je doplněna o obrázky výlukových letáků, vývěsek a schémat. V textu jsou zpracovány návrhy změn pro lepší získávání informací. Součástí práce je také anketa, která zjišťovala nedostatky ve struktuře dostupných informací. Jednotlivé odpovědi ankety jsou pro názornost zpracovány do grafů. Záměrem práce je zpracovat standardy kvality pro některé informační zdroje.

Klíčová slova: Informační systémy, městská hromadná doprava, Pražská integrovaná doprava, výluka, mimořádnost, výlukový leták, vývěska, jízdní řády, webové stránky, sociální sítě, mobilní aplikace, schéma výluk, anketa.

Title: PIT Information Systems During Diversions and Extraordinary Situations

Author: Bc. Martina Cihelková

Branch: Transportation Systems and Technology

Document type: Thesis

Thesis advisor: Ing. Ivo Novotný
Ing. Tomáš Padělek
Faculty of Transportation Sciences, CTU in Prague

Abstract: Thesis is focused on the issues of information systems of public transport in Prague during diversions and extraordinary situations. This work describes different types of information systems and their structure used in PIT. The systems are compared and evaluated using examples from different cities. The work is complemented by photographs exclusion handout, diversions and schemes. The text prepared draft amendments to improve information retrieval. The work also includes survey, which deals with ideas to change the structure of information available. Individual survey answers are for illustrative processed into graphs. The intention of the work is to process quality standards for certain sources of information.

Keywords: Information systems, public transport, Prague integrated transport, diversion, extraordinary situations, exclusion handout, bulletin board, timetables, website, social networks, mobile application, scheme lockout, survey.

Obsah

1. Úvod.....	10
2. Teoretický základ informování	12
2.1. Informace	12
2.2. Marketing v dopravě	13
2.3. Informační materiály	15
2.4. Omezení provozu	17
3. Analýza současného stavu	20
3.1. Tištěné propagační materiály	20
3.2. Elektronické informace	32
3.3. Verbální informace.....	37
4. Zhodnocení současného stavu	42
4.1. Tištěné informační materiály	42
4.2. Elektronické informace	48
4.3. Verbální informace.....	52
5. Vzorové řešení v jiných městech	53
5.1. Plzeňské městské dopravní podniky, a.s.	53
5.1.2. Facebookové stránky PMDP, a.s.	55
5.2. Dopravní podnik města České Budějovice, a.s.	56
5.3. Dopravní podniky města Brna, a.s.	57
5.5. Mobilní aplikace.....	60
6. Návrh alternativních informačních strategií	63
6.1. Polepy v podobě stopy	63
6.2. Symbol výluky	64
6.3. Reklamní kampaň.....	66
7. Průzkum priorit cestujících	67
7.1. Provedení.....	67

7.2. Dotazník	68
7.3. Zhodnocení dotazníku	84
8. Návrhy podoby informačních materiálů	85
8.1. Informační leták	85
8.2. Vývěska.....	91
8.3. Výlukové jízdní řády.....	95
8.4. Novinové články	96
8.5. Webové stránky.....	97
8.6. Sociální sítě	98
9. Závěr	101
Seznam použité literatury	103
Odborné publikace	103
Internetové odkazy.....	103
Seznam obrázků.....	105
Seznam tabulek	106
Seznam grafů	107
Přílohy.....	109
Příloha č. 1 – Dotazník, Informační materiály.....	109
Příloha č- 2 – Výsledky průzkumu	116

Seznam použitých zkratek

CIS JŘ	Celostátní informační systém o jízdních řádech
ČD	České dráhy, a.s.
DB	Deutsche Bahn AG
DO	Dopravní opatření
DPMB	Dopravní podnik města Brna, a.s.
DPMCB	Dopravní podnik města České Budějovice, a.s.
DPMLJ	Dopravní podnik města Liberce a Jablonce n. N., a.s.
DPMP	Dopravní podnik města Pardubic, a.s.
DPMUL	Dopravní podnik města Ústí nad Labem, a.s.
DPP	Dopravní podnik hlavního města Prahy, a.s.
Fb.	Facebook
IDS JMK	Integrovaný dopravní systém Jihomoravského kraje
JŘ	Jízdní řád
KORDIS JMK	KORDIS Jihomoravského kraje, a.s.
MHD	Městská hromadní doprava
NAD	Náhradní autobusová doprava
PID	Pražská integrovaná doprava
PMDP	Plzeňské městské dopravní podniky, a.s.
ROPID	Regionální organizátor Pražské integrované dopravy
ŘSD	Ředitelství silnic a dálnic ČR
SIM	Subscriber identity module
SMS	Short message service
SŽDC	Správa železniční dopravní cesty, státní organizace
VHD	Veřejná hromadná doprava

Předmluva

V České republice je stále více cestujících, kteří využívají prostředků hromadné dopravy oproti jízdám osobním automobilem. K tomu napomáhá i snaha politiků a poskytovatelů služeb, kteří se snaží preferovat městskou hromadnou dopravu a snížit individuální automobilovou dopravu. Obecně je snaha propagovat hromadnou dopravu vnímána v očích veřejnosti velice pozitivně.

Cestující se často mohou setkat s opravami silniční sítě a rekonstrukcemi tramvajových a železničních tratí. To souvisí mimo jiné i s rostoucí životní úrovní obyvatel České republiky. Lidé více dojíždí za prací, do nákupních center, kulturou apod. K tomu používají prostředky jak individuální, tak hromadné dopravy.

Můj zájem o výluky a informování o nich pramení z vlastních negativních zkušeností. Mne samotné často nedostatečné informování o změně trasy nebo výluce zkomplikovalo cestu městskou hromadnou dopravou. To je důvod, proč jsem svou práci zaměřila právě na toto téma.

1. Úvod

Tato diplomová práce je zaměřena na způsoby a metodiku informování cestujících při plánovaných výlukách nebo mimořádných událostech v rámci Pražské integrované dopravy (dále jen PID). Informace o nepravidelnostech v dopravě jsou důležité nejen pro cestujícího, který využívá dopravu při svých každodenních cestách do zaměstnání, školy, apod., ale např. i pro náhodného turistu, který použije služby PIDu třeba jen jednou za život. Způsoby předávání těchto informací je zároveň nutné volit tak, aby byly osloveny všechny věkové kategorie cestujících, protože lze předpokládat, že např. senioři mohou mít s moderními technologiemi určité problémy.

V případě plánovaných omezení provozu je možné cestující informovat v určitém předstihu, aby bylo možné se na ně dostatečně připravit. Informace jsou publikovány pomocí letáků, v tisku, na webových stránkách, sociálních sítích nebo prostřednictvím informačních center. Sekundárně mohou být na začátku a v prvních dnech vzniklého omezení provozu přítomni na dotčených úsecích informátoři, kteří jsou schopni cestujícím popsat situaci na místě.

Složitější situace nastává při neočekávaných mimořádnostech v provozu, kdy jsou možnosti informovat cestujícího omezené. V současnosti se takové informace publikují s ohledem na vývoj konkrétní situace pouze na webových stránkách provozovatelů a organizátorů dopravy, případně sociálních sítích. Informace různé kvality lze získat i od zúčastněných zaměstnanců v provozu, např. řidičů, strojvedoucích, dozorčích stanic, průvodčích, apod.

S ohledem na společenský vývoj je jisté, že člověk bude mít stále potřebu cestovat. Technika nebude nikdy bezporuchová a stále se budeme setkávat s pojmem "lidský faktor". K mimořádnostem v provozu z mnoha příčin tedy bude docházet nadále i v budoucnu, stejně tak z hlediska udržitelného stavu infrastruktury bude docházet k dlouhodobým plánovaným výlukám. Efektivně poskytovat užitečné informace cestujícím by tedy mělo být povinností každého provozovatele veřejné dopravy.

Tyto aspekty se staly základem k napsání této diplomové práce. Jejím cílem bude zjistit možnosti, jak se cestující dozvídají o plánovaných výlukách a mimořádných situacích na jejich každodenních i náhodných cestách. V první kapitole se věnuji teoretickému základu informování, kde bude definován pojem informace, její vlastnosti a vztah

k marketingu. Dále bude zjištěn a následně popsán současný stav hromadné dopravy v hlavním městě a Středočeském kraji. Ten pak bude porovnán s příklady z jiných měst, konkrétně s městy Plzeň, Brno a České Budějovice. Na jejich základě vzniknou vlastní návrhy na efektivnější možnost informování cestujících jak v Pražské hromadné dopravě, tak i příměstské. Ty budou popsány v samostatné kapitole.

Různé návrhy pak budou pomocí dotazníku předloženy cestujícím, kteří na ně vyjádří svůj názor. Dotazník bude v podobě ústní a webové. Otázky se budou zaměřovat na poskytování informací o změnách trasy na letácích, vývěskách a webových stránkách. Cílem bude například zjistit, je-li důvod výluky pro cestující důležitý, kde se o výlukách nejčastěji dozvídají nebo jakou formu sdělování informací cestující preferují. Odpovědi budou následně vyhodnoceny a zpracovány v podobě grafů. Výsledky dotazníku poskytnou vstupní data pro vlastní návrhy podoby vybraných informačních materiálů.

2. Teoretický základ informování

V této části diplomové práce bude definován pojem informace, jaké by měla mít vlastnosti, čeho je třeba se vyvarovat při jejím sdělování v souvislosti s tzv. informační etikou a jaký má informace vztah k marketingu.

2.1. Informace

Důležitým pojmem, se kterým se při plánovaných i mimořádných omezení provozu setkáváme, je informace¹. Tento pojem má z různých hledisek mnoho významů, pro potřeby této práce řekněme, že informace jsou vhodně strukturovaná, organizovaná a interpretovaná data přizpůsobená potřebám uživatele.^[4]

V případě nepravidelností ve veřejné dopravě cestujícího zajímají především informace - jak se dostane do cíle, zda bude mít mimořádnost vliv na cenu jízdného, časová náročnost a samozřejmě i důvod mimořádné události. Z tohoto hlediska je možné definovat informace jako odpovědi na otázky.

Informace by měla být^[4]:

- *Přesná - neobsahuje chyby, je jasná*
- *Včasná - potřebná informace je k dispozici ve vhodném čase*
- *Relevantní – adekvátnost potřebě; odpovídá na otázky Co? Proč? Kde? Kdy? Kdo? Jak?*
- *Srozumitelná – uspořádaná, přiměřená (více není lépe)*
- *Etická - není podmínkou, jde o žádoucí vlastnost*

2.1.1. Informační etika

Informační etikou z hlediska vlastností informace rozumíme oblast užitečnosti při jejím vzniku, zpracování, zprostředkování, šíření a vyhledávání. Dodržovat informační etiku je žádoucí zejména pro úroveň profesionality a objektivitu informování.

Informační etika ovlivňuje zejména:

- Kvalitu poskytovaných informačních služeb
- Objektivitu informačních pracovníků
- Regulaci informačního toku
- Úroveň zacházení s informacemi v souvislosti se zpětnou vazbou

¹ z latinského in-formatio = zformování, utváření

2.2. Marketing v dopravě

Tato část práce je zaměřena na zpracování informací a jejich zveřejňování. Tyto procesy jsou úzce spjaty s marketingem.

2.2.1. Marketingová komunikace

Marketingovou komunikací se rozumí řízené informování a přesvědčování cílových skupin, pomocí kterého naplňují firmy a další instituce své marketingové cíle. [2, str 9]

Veřejná doprava spadá do oblasti služeb. Marketing služeb používá svoje specifické nástroje.

Služby na rozdíl od výrobků [3, str. 54]:

1. *Mají nehmotnou povahu*
2. *Vyžadují spolupráci zákazníka a kontakt s personálem dodavatele*
3. *Jsou dodávány v reálném čase, který má bezprostřední vliv na jejich užitek pro zákazníka*
4. *Jsou dodávány rozmanitým způsobem, přičemž místo dodání a spotřeby je často totožné*

Ve vztahu nabídky a poptávky se marketing veřejných služeb odlišuje zejména silným společenským a politickým kontextem a svobodou uživatele využít či nevyužít službu. V neposlední řadě je poskytovatel služby omezen dostupnými finančními prostředky případně předpisy a normami. [3]

2.2.2. Propagace

Propagace je forma marketingové komunikace, která napomáhá k uspokojení komerčních i nekomerčních zájmů zadavatele. Cílem měst a jejich správních orgánů by mělo být, přesvědčování veřejnosti k preferenci veřejné hromadné dopravy před dopravou individuální. V sázce jsou totiž ekonomická, ekologická nebo demografická hlediska a s tím související udržitelnost kvality života ve městě, resp. aglomeraci. Informační systémy jsou tu v první řadě proto, aby lidem cestování usnadnily, ať už při běžném provozu, nebo při výlukách a jiných mimořádnostech. Abychom podnítili „prodej“ této služby u veřejnosti, je třeba jí náležitě propagovat, lze přitom využít několika nástrojů. [1]

Nástroje propagace^[2]:

1. Reklama
2. Podpora prodeje
3. Public relations (PR)
4. Osobní prodej

Reklama

Reklama může efektivně podnítit „prodej“ výrobku nebo podpořit využívání služeb, protože u cílové skupiny ovlivňuje stanovisko a zvýší povědomí o produktu. Vzhledem ke konkurenčnímu prostředí na trhu je však cílové skupině skrze sdělovací prostředky předkládáno příliš mnoho informací, což vede ke snížené pozornosti a určité otupělosti. Vliv reklamy je rovněž v krátkodobém časovém horizontu obtížně měřitelný a může vést ke zkresleným závěrům.^[2]

Příkladem propagace informací o VHD reklamou prostřednictvím sdělovacích prostředků může být kampaň společnosti Railreklam ve spolupráci s Českými drahami, a.s. (dále jen ČD) v letech 2003 - 2004 "AUTA STOJÍ, VLAKY JEDOU" se sérií motivů dopravní kongesce, kdy stojí auta v nekonečných řadách na silnici ve více pružích a opodál vyobrazený vlak ujíždí ničím nezdržován po souběžně vedoucí železniční trati nepoměrnou rychlostí, což je znázorněno jeho rozmazáním. Tento motiv byl publikován v tištěných médiích, ve vitrínách uvnitř vozidel a na billboardech, zejména podél dálnice D1.

Podpora prodeje

Podnítit konečného spotřebitele nebo další distribuční článek v řetězci k nákupu produktu lze pomocí podpory prodeje. Prodej lze zvýšit prostřednictvím krátkodobých i střednědobých stimulů, je možné flexibilně reagovat na momentální potřeby a nedostatky trhu. V oblasti veřejně poskytovaných služeb může být prodej podpořen i zákonnou normou.^[2]

Příkladem podpory prodeje VHD může být systém slev z jízdného, který sice může být ovlivněn zákonnou normou, jsou však případy, kdy je poskytnutí slevy čistě na vůli dopravce nebo objednatele dopravy, např. přeprava psů zdarma.

Public Relations (PR)

Jde o záměrné, plánované a dlouhodobé úsilí vytvářet a podporovat vzájemné pochopení a soulad mezi organizacemi a jejich veřejností. ^[1, str. 187]

Existence vztahu s veřejností předpokládá snahu o jeho zlepšování. Na základě zpětné vazby je možné vylepšovat postoje a stanoviska společnosti, na druhé straně management společnosti může reagovat na přání zákazníků a zvyšovat tak jejich důvěru a porozumění.^[5]

Do této oblasti spadá vydávání tiskových zpráv, pořádání konferencí, zřizování informačních center, informování pomocí webu nebo sociálních sítí. V případě poskytování informací cestujícím při mimořádných událostech je tento druh propagace klíčový.

Osobní prodej

Jde o přímou komunikaci mezi společností a zákazníkem, tzv. tváří v tvář. Výhodou je okamžitá zpětná vazba, je možné přímo reagovat na požadavky zákazníků. Tímto způsobem jich však lze oslovit pouze velmi malé množství. Dále v souvislosti s faktem, že jednání člověka je většinou ovlivněno emocemi, může být okamžitá zpětná vazba podřízena jednotlivci, který se preferuje před skupinou. Tím je ohrožena objektivita obousměrně proudícího informačního toku.^[6]

Příkladem použití osobního prodeje při propagaci VHD mohou být informátoři na zastávkách MHD, kteří mohou cestujícím přímo poradit, jak se dostanou do svého cílového bodu, a to zejména při mimořádných situacích v dopravě.

2.3. Informační materiály

Informační materiál je soubor prostředků sloužící ke sdělení informace. Informační materiály určené cestujícím ve VHD můžeme pro potřeby této práce dále dělit:

Podle obsahu

- Veřejné - jsou přístupné všem cestujícím a slouží jejich potřebám.
- Neveřejné - slouží pro potřeby společnosti, resp. provozovatele dopravy. Neveřejné informační materiály nejsou předmětem této práce.

Podle formy

- Tištěné
 - letáky
 - vývěsky
 - jízdní řády (trvalý stav, výlukový stav)
 - novinové články
 - plakáty
 - billboardy
- Elektronické
 - webové stránky
 - sociální sítě
 - mobilní aplikace
 - informační panely
- Verbální informace
 - informace sdělované ústně např. pomocí akustických zařízení

Podle umístění

- Na zastávkách:
 - zastávkové označníky
 - informační vitríny
 - informační tabule
 - stojany s letáky a brožurami
 - elektronické obrazovky
 - navigační systémy
 - přenosné tabule
 - přenosné označníky zastávek, přenosná dopravní značení
 - informátoři
 - akustická hlášení, aj.
- Na vozidlech
 - vnější orientace (tištěná nebo elektronická), číslo linky, cíl a směr trasy
 - polepy na částech karoserie vozidla

- V interiéru vozidla
 - vnitřní orientace (číslo, směr a cíl linky, zastávky v její trase, zobrazení aktuální resp. konečné zastávky)
 - panel zobrazující přesný čas a tarifní pásmo
 - akustické hlášení (aktuální zastávka, operativní hlášení při mimořádných událostech)
 - informační vitríny
- Ostatní
 - informační centra v místech, kde je předpokladem zvýšená frekvence cestujících
 - zaměstnanci provozovatele - průvodčí, strojvedoucí, dozorčí stanice, řidiči, apod.
 - validátory

2.4. Omezení provozu

K omezením v provozu dochází v zásadě ze dvou příčin. Údržba infrastruktury a investiční akce vyžadují krátkodobá, střednědobá i dlouhodobá omezení provozu, která jsou z větší míry plánovaná s předstihem. K neplánovaným mimořádným událostem naproti tomu dochází z větší části neočekávaně, např. vlivem povětrnostních podmínek, živelních katastrof, společenských událostí, dopravních nehod, technických závad vozidel, ale i vlivem nekvalitně provedených prací při výlukách a vlivem dlouhodobé podúdržby infrastruktury.

2.4.1. Výluky

Výluky jsou plánovaná omezení způsobená stavebními pracemi, jež zahrnují modernizaci, údržbu a opravy tratí, železničních stanic a zastávek. Cílem výluk je zlepšení komfortu cestování a služeb, v některých případech i zkrácení cestovních dob.^[7]

Pro plánovaná omezení provozu vlastník, správce nebo dopravce (příp. po vzájemné dohodě) vydává dopravní opatření, které dále dává na vědomí cestujícím, případně dalším dopravcům. Vlastník, resp. správce infrastruktury mívá specifickou metodiku plánování výluk v souvislosti se schválenými rozpočty a finanční náročností investic. Časová vymezení mohou být podle jejich zvyklostí odlišná.

Tabulka 1 - Rozdělení výluk

Typ výluky	Schválený plán výluk	Doba trvání	Příklady
Dlouhodobé výluky	Roční	Několik měsíců	Havarijní stav tratě, kompletní rekonstrukce, optimalizace
Střednědobé výluky	Měsíční	Několik týdnů	Výměna výhybek, pravidelná údržba delších traťových úseků, rekonstrukce zabezpečovacího zařízení
Krátkodobé výluky	Týdenní	Několik dnů	Tažení a úpravy trolejového vedení, podbíjení trati, zatěžkávací zkouška mostů
Krátkodobé omezení provozu	Podle potřeby	Denní, noční	Havarijní opravy trati

Příkladem dlouhodobého omezení provozu může být série několika etap výluk z důvodu rekonstrukce a optimalizace železniční tratě v úseku Praha-Běchovice - Úvaly, která začala v prosinci roku 2013 a trvá doposud, nebo výluka tramvajové tratě z důvodu celkové rekonstrukce kolejí včetně trakčního vedení v úseku Anděl – Sídliště Řepy, ke které došlo od 1. 6. – 30. 9. 2010.

Příkladem krátkodobé výluky bylo přerušení provozu linky metra C mezi stanicemi Muzeum a Roztyly (3. 4. – 6. 4. 2015) z plánované opravy trati. Po dobu této výluky byla zavedena náhradní doprava XC.

Správce infrastruktury a investor jsou povinni o záměru vyloučit úsek pojižděný veřejnou dopravou informovat včas všechny dotčené dopravce. Bohužel v mnoha případech se toto, ač pod hrozbou pokuty, nestává, jako tomu bylo v případě uzavírky ulice Průmyslová v Praze ve dnech 11. – 14. 9. 2014, kdy došlo vlivem nepřipravenosti koordinátora a dopravců k naprostému kolapsu dopravy i ve vzdálenějším okolí.

2.4.2. Mimořádnosti

Mimořádnosti jsou neplánované události typu poruchy, nehody a živelní katastrofy atd.^[7]

Dělení mimořádností:

- Dlouhodobé
- Krátkodobé

Příkladem dlouhodobé mimořádnosti vlivem živelní katastrofy v systému PID mohou být povodně v červnu roku 2013, které se dotkly všech dopravců v síti. Muselo být přistoupeno k mnoha opatřením, jejichž parametry se měnily z hodiny na hodinu. V mnoha případech bylo nutné nahradit nejen dopravce, ale i druh dopravy. Vzhledem k možnostem menších dopravců není pro organizátora jednoduché tato opatření zavést a je potřeba součinnosti všech zúčastněných zaměstnanců napříč systémem. V podstatně menší míře, ovšem na rozsáhlejší území, došlo k omezení provozu vlivem náhlého snížení teploty pod bod mrazu po dešti v prosinci 2014. Na troleji vzniklá námraza znemožnila drážním vozidlům elektrické trakce pohyb prakticky po celé České republice, včetně tramvajových provozů, pražský nevyjímaje. V systému PID byl organizátor v omezené míře schopen nahradit železnici autobusy dopravců z regionu přetrasováním, resp. prodloužením pravidelných linek. Majoritní dopravce na území Prahy Dopravní podnik hlavního města Prahy, a.s. (dále jen DPP) zavedl na mnoha místech náhradní autobusovou dopravu (dále jen NAD).

Ke krátkodobým mimořádnostem v provozu dochází vlivem dopravních nehod, technických závad vozidel, sražených osob v kolejišti, neplánovaných oprav havarijního stavu tratí, apod.

3. Analýza současného stavu

System informování cestujících v PIDu je v současnosti poměrně rozsáhlý, k dispozici je mnoho možností, jak informace cestujícímu sdělit. Uvedené informační materiály budou děleny podle formy a podle umístění podle kap. 2.3.

3.1. Tištěné propagační materiály

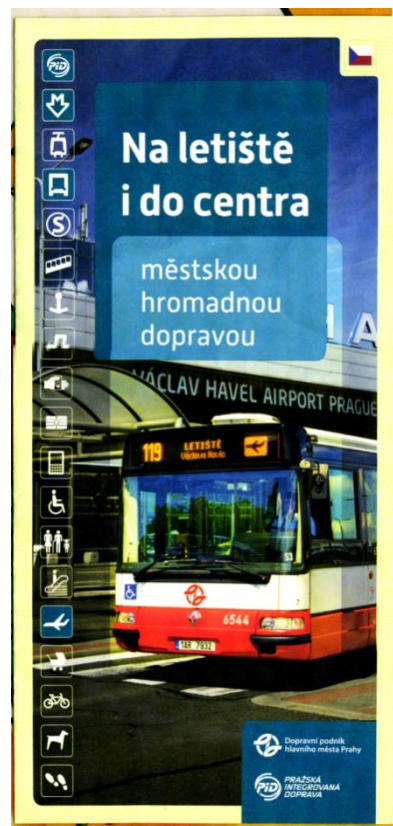
Organizátor dopravy nebo dopravce předkládá cestujícím svoji službu prostřednictvím tištěných informačních materiálů. Do této skupiny patří různé letáky a novinové články, jízdní řády a jiné vývěsky na zastávkách, ale také prostor karoserie vozidel umožňující umístit reklamu formou polepu, jak bude uvedeno dále.

3.1.1. Informační letáky

Letáky jsou k dispozici ve vestibulech železničních nádraží nebo stanic metra v tzv. drátěných programech. Dále jsou k dispozici v informačních centrech nebo v dopravních prostředcích, případně je lze získat od informátorů, pokud se pohybují v terénu zejména při plánovaných omezeních provozu. Cestující mohou tyto materiály prostudovat i později nebo je předat dalším cestujícím.

Přehled tištěných materiálů dostupných k dubnu 2015

- Stabilní:
 - Městem v pohybu v 10 jazycích
 - Městem bez bariér
 - Nočním městem
 - Schémata PID
 - Plánky PID
 - Základní informace o tarifu PID
 - Na letiště i do centra
 - Kartičkové jízdní řády vlaků
- Sezonní:
 - Maraton Praha
 - Pojeďte s námi
 - Cestujeme s jízdním kolem



Obrázek 1 - Stabilní tištěný materiál

- Přívozy v PID
- Cyklohráček 2015
- Kinobus 2015
- Městem za poznáním
- Tematické:
 - Integrace Mělnicka a Neratovicka
 - Zařazení rychlíků do PID
 - Prodloužení trasy A metra
 - Den otevřených dveří – Tunelový komplex Blanka
- Výlukové:
 - Změny trasy, přerušení provozu
 - Nádraží Holešovice – Dělnická (tram)
 - Muzeum – Roztyly (metro C)
 - Ke Stírce – Kobylisy (tram)
 - Senovážné nám. – Nákladové nádr. Žižkov a Olšanské nám. – Flora (tram a bus)

Stabilní informační letáky jsou určeny k informování o běžném provozu, resp. trvalém stavu. Mohou být vydávány i v ostatních jazycích, především v němčině a angličtině, ale i v ruštině.

Sezónní informační letáky slouží k zatraktivnění hromadné dopravy v době konání různých společenských akcí. Při prodeji služby se vhodně využívá propagací k tomu přizpůsobených nebo nově vzniklých projektů, např. rostoucího zájmu o cykloturistiku.

Tematické letáky jsou vydávány při zvláštních příležitostech, např. při očekávání rozsáhlejších trvalých změn linek v integrovaném systému, omezení při svátečním provozu, apod.



Obrázek 2 - Tematické tištěné materiály

Při očekávání změn v trasách linek z důvodu vyloučení provozu se vydávají letáky výlukové. Obsahují popis výluky, seznam dotčených linek a mapku se zakresleným výlukovým stavem s objízdnou trasou.

Popis výlukových informačních letáků

Výlukové informační letáčky jsou vydávány pouze dopravcem DPP. Jsou tištěné na matném, recyklovaném papíře, barva pozadí je oranžová, písmo je použito bílé nebo černé.

Letáky mezi lety 2009 a 2013

Letáčky v období let 2009 - 2013 měly zcela odlišný design úvodní stránky. Ústřední barvou byla zvolena barva oranžová. V pravém dolním rohu bylo na každé straně vytištěno barevné logo společnosti DPP.



Obrázek 3 - Design z roku 2009

Text byl napsán černým nebo bílým písmem v oranžových polích, která byla umístěna na bílém podkladu. Mimo oranžově zbarvená pole byly vyobrazeny v jednotném grafickém stylu siluety postav, naznačen uliční prostor, tramvaj a autobus. Bílá barva písma se objevovala pouze doplňkově v menším množství, např. v časovém rozsahu výluky v anglickém jazyce. Od roku 2011 se na přední straně objevovala fotografie dopravního prostředku, kterého se výluka dotýká, tedy pokud jde o výluku tramvajové tratě, na titulní stránce je umístěna fotografie tramvaje.

Nadpis zabíral zhruba první čtvrtinu prostoru titulní stránky a byl umístěn na pozadí jiné, než oranžové barvy. Tato barva je shodná s barvou vyloučeného úseku, který je zakreslen do plánu umístěného uvnitř rozkládacího letáčku. Před nadpisem je umístěn piktogram výluky, velikost písma nadpisu je asi 14², písmo je tučné. Oranžové pole pod nadpisem obsahovalo dotčené linky, poté byl prostor přerušen bílým polem s grafickým vyobrazením dotčeného dopravního prostředku, a v poslední

² Odpovídá velikosti 14 Microsoft Word

části se nacházel datum výluky (velikost písma 13) a název začáteční a cílové zastávky vyloučeného úseku.

Po otevření letáku se cestující mohl dozvědět opět datum a místo výluky, přibyl její důvod. Dále byly rozepsány změny zastávek u dotčených linek ve výlukovém stavu. Pokud byla zavedena náhradní autobusová doprava, bylo v příslušné části uvedeno číslo linky (např. X – 10). Pomlčka u linek náhradní dopravy se objevuje do roku 2011. Dále byly vyjmenovány zastávky, příp. popsána i místa zřízení zastávek NAD, nechyběla ani detailní mapka s vyznačením úseku výluky a vyznačenou trasou náhradní dopravy včetně objízdných tras odkloněných linek. Plánek obsahoval základní tarifní informace. V některých pláncích se objevoval ještě obecný plánek provozu metra a tramvají. Na tomto plánci jsou vyznačeny všechny výluky probíhající v určitém období, včetně náhradní dopravy, pokud je zavedena.

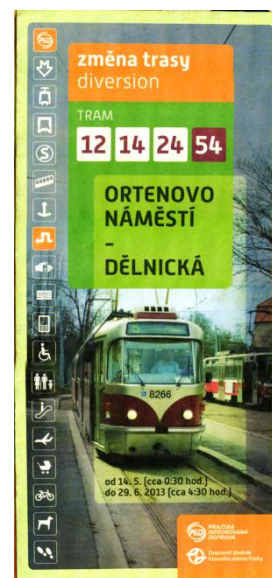
V letáčku z roku 2012 se objevovala velikost písma menší než 12. Leták sice pojal větší množství informací, ale ztratil tak na výrazu. Anglické překlady byly použity pouze u nadpisů, což u cestujících, kteří neovládají český jazyk, mohlo vzbudit nějaké povědomí o výluce, ale konkrétnější informace museli hledat jinde, protože zbytek textu již nebyl přeložen.

Nový design letáčků od roku 2013

Od roku 2013 se cestující mohou setkat i s novou podobou letáku, který je výsledkem záměru sjednotit design majoritního dopravce a organizátora dopravy v systému PID.

Rozměry letáku jsou 210 x 110 mm, tzv. formát DL. Označení DL leták však není správné. Správné označení letáku je 1/3 A4 (ISO 216, DIN 476).^[8] Tento formát byl používán i v předchozích letech.

Na úvodní stránce přibyla na levé straně lišta se symboly, které mají znázorňovat běžné situace v provozu.



Obrázek 4 - Stávající design

Pole pro text je umístěno v první polovině a je rozděleno do tří částí:

1. O co se jedná – změna trasy
2. Čísla dotčených linek
3. Název přerušenoého úseku nebo doba konání výluky

Pozadí je tvořeno fotografií, jejíž hlavní motiv je umístěn ve spodní části pod textem. Úvodní stránka má okraj světle zelené barvy široký 0,5 cm.

Obsah zůstal takřka nezměněn. V úvodu je sdělen důvod, místo a termín výluky. V další části se nachází popis změněných tras u jednotlivých linek, výpis linek zavedených jako náhradní doprava a v případě přemístění, resp. zřízení dočasných zastávek, popis jejich umístění. V letáku nechybí mapka výluky, tarifní opatření a informační okénko obsahující telefonní číslo informační linky, QR kód a adresu webových stránek provozovatele dopravy.

Stylistika a zvolené barvy písma a pozadí zůstaly stejné. Letáku dominuje oranžová barva se zeleným okrajem a písmo je použito bílé nebo černé. Výlukové letáky jsou publikovány v drtivé většině pouze v českém jazyce, ostatní jazyky se po roce 2013 téměř vytratily. Pokud se na letáku objevuje jiný jazyk, je jím pouze angličtina. Lze jí v některých případech nalézt v úvodním nadpisu (např. změna trasy – diversion). Uvnitř letáku nejsou údaje přeloženy doslova, jde pouze o shrnutí hlavních informací. V některých případech dokonce neobsahují ani shodné informace.

Dočasná změna

Vážení cestující, z důvodu opravy trati je **od pátku 3. 4. (cca 19:45 hod.) do pondělí 6. 4. 2015 (ukončení provozu) přerušeno provoz metra na lince C** mezi stanicemi **MUZEUM – ROZTYLY**

UPOZORNĚNÍ: v úseku Roztyly – Háje je provoz metra zajištěn kyvadlově (po každé koleji jede pouze jeden vlak TAM i ZPĚT)

Náhradní autobusová doprava: denní provoz

XC Hlavní nádraží – Muzeum – I. P. Pavlova – Vyšehrad – Pražského povstání – Pankrác – Budějovická – Kačerov – Roztyly

MUZEUM – ROZTYLY

Zastávky:
směr Roztyly:
Hlavní nádraží – nástupní: v ul. Wilsonova, v zastávce BUS linky 504
Muzeum: v ul. Wilsonova, v zastávce BUS linky 504
I. P. Pavlova: v ul. Sokolská, v zastávce BUS linky 291
Vyšehrad: v ul. 5. května, v zastaveném vjíždění ul. U Gymnázia
Pražského povstání: v ul. Na Pankráci, v zastávce BUS linky 193
Pankrác: v ul. Na Pankráci, v zastávce BUS linky 505
Budějovická: v ul. Budějovická, v zastávce BUS linky 121
Kačerov: v autobusovém obratišti, v zastávce nejbližší vstupu do metra
Roztyly – výstupní: v autobusovém obratišti, v zastávce BUS linky 135 směr Chodov

směr Hlavní nádraží:
Roztyly – nástupní: v autobusovém obratišti, v zastávce BUS linky 135 směr Florenc
Kačerov: v ul. Michelská, v zastávce BUS linky 139 směr Želivského
Budějovická: v ul. Budějovická, v zastávce BUS linky 121
Pankrác: v ul. Na Pankráci, v zastávce BUS linky 505

Pražského povstání: v ul. Tábořská, v zastávce BUS linky 193
Vyšehrad: v ul. 5. května, cca 50m za křižovatkou s ul. Lounských
I. P. Pavlova: v ul. Legerova, v zastávce BUS linky 504
Muzeum: v ul. Legerova, před odbočením do ulice Vínohradská (na úrovni zastávky TRAM)
Hlavní nádraží – výstupní: v ul. Wilsonova, v zastávce BUS linky 504

Změna v autobusových zastávkách:
114 189 215 Kačerov – směr Nemocnice Krč přemístěna vpřed do zastávky linky 106

From Friday, April 3, (approx. 7:45 PM), until Monday, April 6, 2015 (end of operation), metro service on line C between the stations MUZEUM – ROZTYLY is interrupted in both directions

NOTE: in the section Roztyly – Háje, the metro operates as a shuttle on one track (only one train THERE and BACK runs on each track). Substitute bus service XC has been introduced in the route: Hlavní nádraží – Muzeum – I. P. Pavlova – Vyšehrad – Pražského povstání – Pankrác – Budějovická – Kačerov – Roztyly

Obrázek 5 - Leták s anglickým textem

Leták nemá ustálený koncept. Informace o trase výluky jsou vždy formulované různě, liší se barevné schéma a jednotný vzhled nemají ani mapky výluk.

Umístění letáků

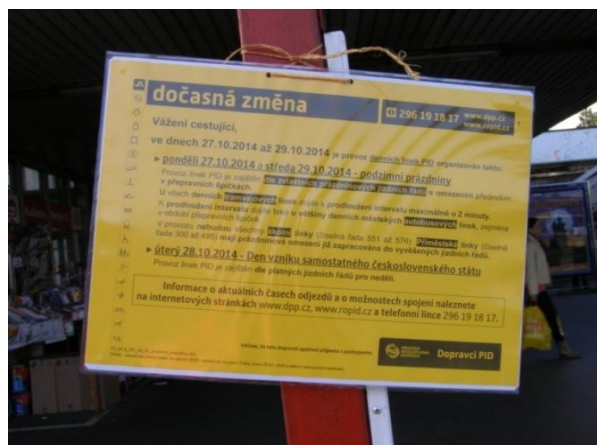
Letáky jsou umístěny v kovových stojanech nazývaných "drátěný program" na viditelných místech, kde je předpoklad vyšší frekvence cestujících, typicky ve vestibulech metra. V současnosti jsou tyto stojany rozmístěny na 56 místech. Problémem těchto stojanů je doplňování letáků, které je časově náročné.^[9] Dále jsou k dispozici v infocentrech případně je lze získat od informátorů.



Obrázek 6 - Drátěný program[<https://dk.upce.cz>]

3.1.2. Vývěsky

Dalším informačním prvkem jsou vývěsky. Jsou umístěny na zastávkách buď samostatně, nebo jsou součástí označnicku zastávky, dále v informačních vitrínách ve stanicích a vestibulech metra nebo ve vitrínách v interiéru vozidla povrchové dopravy. Pokud vývěska informuje o nepravidelnostech v provozu vlivem plánované výluky, nebo na jejím základě oznamuje určitý přechodný stav, je po vzoru výlukových jízdnic tištěna na žlutém papíře ve formátu A3.



Obrázek 7 - Vývěska ve stanici Kačerov při výluce metra

Vývěsky jsou umístěny do plastové folie, která slouží jako ochrana proti povětrnostním vlivům, (příp. zalaminovány), protože se až na výjimky nevkládají do vitríny označnicku zastávky. Vývěsky umísťuje dopravce nebo jím pověřená firma, pokud není jiná dohoda např. s organizátorem.

3.1.3. Jízdní řády (JŘ)

Jízdní řád je dokument obsahující zejména časy příjezdů a odjezdů z příslušných zastávek, názvy zastávek, číselné označení linky nebo jízdní dobu mezi zastávkami. Existuje celá škála tohoto typu informačního materiálu, zejména pro služební potřeby dopravce a správce infrastruktury jsou zpracovány do různých sestav, např. tabelární JŘ, vozové JŘ, dispečerské JŘ, oběhy vozidel (turnusy), nákrešné JŘ, nástupy a konce výkonu zaměstnanců, apod. Pro potřeby veřejnosti se vydávají traťové nebo linkové JŘ a zastávkové JŘ. Bývají dostupné v tištěné i elektronické formě.

V této práci půjde zejména o zastávkové JŘ, které jsou umístěny na označnicích zastávek PID anebo jsou k dispozici ke stažení v elektronické podobě na webových stránkách dopravců a organizátora. Informace o odjezdech jsou zde rozděleny do skupin pracovní den, sobota, neděle (státní svátky). Četnost nabízených spojů by měla odpovídat změnám v poptávce cestujících v těchto čtyřech typech provozních období.

Zastávkový JŘ veřejné linkové osobní dopravy je popsán v zákoně č. 111/1994 Sb. o silniční dopravě.^[10] Náležitosti, které má JŘ obsahovat, jsou popsány ve vyhlášce 122/2014 Sb. Vyhláška o jízdních řádech veřejné linkové dopravy.^[11] Tato vyhláška např. umožňuje dopravci vyvěsit JŘ ve zjednodušené podobě. Dále jsou JŘ definovány např. v zákoně č. 266/1994 Sb., o drahách v platném znění.^[12]

Celostátní informační systém o jízdních řádech (dále jen CIS JŘ) sdružuje JŘ ve veřejné linkové osobní dopravě do jednoho registru a utváří tak pro potřeby cestujících jednotný systém. Spadá pod Ministerstvo dopravy ČR a od roku 2001 je ve správě brněnské firmy CHAPS s.r.o. Tato společnost nakládá s rozsáhlou databází JŘ, registrem dopravců a zastávek a číselníkem linek a tratí. Pro svoje takřka monopolní postavení na trhu byla již několikrát napadnuta za jeho zneužití. CIS JŘ linek veřejné vnitrostátní dopravy včetně městské autobusové dopravy, dále schválené jízdní řády veřejné drážní osobní dopravy na dráze celostátní, regionální, tramvajové, trolejbusové, speciální a lanové provozované na území ČR.^[13] Výstupem CIS JŘ je webový portál <http://www.portal.idos.cz>, na který je navázáno vyhledávací rozhraní IDOS (Informační Dopravní Systém). Webovou verzi <http://jizdnirady.idnes.cz/> vlastní společnost MAFRA a.s.^[14]

Pro období plánovaných výluk jsou vydávány výlukové jízdní řády. Od těch trvalých bývají v systému PID odlišeny zejména žlutou barvou papíru, nebo jiným zvýrazněním odlišně jedoucích spojů. Dále se používá i zelená barva papíru pro odlišení prázdninového provozu.

3.1.4. Novinové články

DPP používá již několik let jako další informační nástroj články v novinách. Jedná se např. o deník Metro, který vydává společnost MAFRA, a.s.^[15]

V deníku Metro bývají zveřejňovány důležité informace o plánovaných změnách provozu, jako např. článek, který vyšel 26. 6. 2014 „Národní Třída se již zítra otevře“. Často bývají otištěna pouze schémata výlukového stavu nebo výlukového provozu.



Obrázek 8 - Článek v deníku Metro

3.1.5. Navigační systémy

Nejrozšířenějším navigačním systémem v rámci systému PID je navigační systém pražského metra. Jde o jednotný koncept dopravního značení usnadňující orientaci cestujících. Barva pozadí odpovídá příslušné barvě linky. Značení bývá umístěno v interiérech stanic, u východů z nástupišť, ve vestibulech a u jednotlivých výstupů, u vchodů z ulice, v přestupních úsecích, apod.

Značení informuje o názvu stanice, poloze cestujícího, směru jízdy soupravy metra z první a druhé koleje, příp. směr linky, na kterou lze přestoupit. Dále informuje o směru východu z metra, resp. přestupního úseku na jinou linku a směru všech východů z vestibulu s názvy ulic, do kterých ústí, nebo názvy destinací, do kterých lze pokračovat po přestupu na povrchovou dopravu.



Obrázek 9 - Navigační systém stávající (vlevo) a mimořádný (vpravo)

V případě plánovaných výluk je značení zneplatněno přeškrtnutím symbolu nebo jeho zaslepením (viz Obrázek 9). Pokud dojde k omezení provozu formou uzavření vchodu nebo celé stanice, je zneplatněná navigace doplněna o přenosné značení (kap. 3.1.7). Při mimořádných situacích mohou být informace vyvěšeny na přenosných tabulích (viz kap. 3.1.6).

3.1.6. Přenosné tabule

Tento způsob informování cestujících je používán zejména v metru. Přenosné tabule jsou oboustranné. Černá plocha na čelní straně, na kterou lze psát křídou, slouží pro rychlá sdělení aktuálních informací při vzniklé mimořádnosti, která na ni píše dozorcí stanice. Po okrajích jsou obecné informace o dopravci DPP (tel. na infolinku, odkaz na webové stránky, apod.). Druhá strana je určena pro vývěsky výlukových jízdních řádů a jiných informací o výlukách. Dále jsou zde vyvěšovány informace reklamního charakteru.



Obrázek 10 - Přenosná tabule ve stanici Letňany v "Době ledové"

Hlavním účelem těchto tabulí je informování cestujících při mimořádných událostech, jako jsou krátkodobá uzavření stanic např. z důvodu zásahu záchranných složek nebo omezení vstupu / výstupu z důvodu poruchy eskalátorů. V zimě 2014 informovaly o omezení provozu tramvají a zavedení NAD z důvodu dočasného znemožnění elektrického provozu kvůli tvorbě námrazy na trakčním vedení. V případě dlouhodobě plánovaných výluk jsou na tabuli vylepeny informace o zavedených výlukových opatřeních.

Informace na těchto tabulích se nemusí vždy týkat jen mimořádností a výluk, mohou oznamovat např. konání společenských akcí a výstav, jako jsou např. dny otevřených dveří v areálech DPP.

3.1.7. Přenosné dopravní značení na zastávkách

Jde o informativní provozně-dopravní přenosné značení, které je umístěno na stojanech u východů z metra nebo na zastávkách MHD na pokud možno co nejvíce viditelném místě.



Obrázek 11 - Přenosné dopravní značení – přestup na XC na Pankráci při výluce metra (24. – 26. 10. 2014)

Značení obsahuje informace o výluce a naviguje cestující na místo zavedené náhradní dopravy. Je uveden název výluky a termín konání akce. Barevný design je shodný s designem výlukových informačních letáčků, což by mělo cestujícímu napovědět, že jde o výluky, a ne např. o slevovou akci obchodního řetězce. Informace o náhradní dopravě jsou doplněny velkou směrovou šipkou znázorňující směr vedení trasy, bývá zde i schéma výluky nebo mapka přestupních míst.



Obrázek 12 – Výluka TRAM Hostivař 2014

Tato dopravní značení mohou sloužit i jako informační panely při výlukách. Obrázek 12 je příkladem obecného popisu výluky, který se shoduje s popisem na příslušném výlukovém informačním letáku.

3.1.8. Reklamy na vozidlech

Plocha vozidel bývá využívána pro umístění reklamy, a to formou polepů (samolepících fólií) nebo jsou na vozidle umístěny reklamní rámy. Jako příklad lze uvést kampaň, která se rozběhla v červnu roku 2015, jejímž úkolem je motivovat k využívání služeb hromadné dopravy.^[16] Tyto informace byly umístěny nejen na vnější ploše karoserie vozidel, ale i v jejich interiérech.



Obrázek 13 - Reklama na ploše krytu motoru autobusu DPP - jízdné za 10Kč

3.2. Elektronické informace

S rozvojem informačních technologií je kladen stále větší důraz na formu, rychlost přenosu, množství a kvalitu informací. Práce se zabývá nejběžnějšími formami elektronického způsobu marketingové komunikace.

3.2.1. Webové stránky

Subjekty i jednotliví uživatelé propagují pomocí placeného nebo zdarma poskytovaného prostoru v síti internetu své produkty nebo služby. Tento prostor slouží také jako úložiště nejrůznějšího druhu zpráv.

V systému PID se setkáváme s webovými stránkami organizátora a jednotlivých dopravců. Informují o běžném provozu, nabízených službách a mimořádnostech. Úvodní stránka organizátora seznamuje návštěvníky s aktuálně probíhajícími mimořádnostmi, změnami v provozu, apod., k jízdám řádům a tarifním opatřením a je třeba se „proklikat“. Určitá navigace se nachází v postranním sloupci. Na stránkách majoritního dopravce DPP se nachází vyhledávač spojení a stručný výpis aktuálních mimořádností hned na úvodní stránce. Zjistit mimořádnost v provozu na stránkách majoritního železničního dopravce ČD je poměrně obtížné, z úvodní stránky nasměruje návštěvníka nevýrazný odkaz u konce stránky. Týká se však celé sítě i mimo systém PID, proto zprávy o mimořádnostech přebírá ROPID jako organizátor, a zveřejňuje je na svém webu. Vyhledávač spojení však v úvodu nechybí. ROPID v současnosti přebírá informace o mimořádnostech i z webu DPP.



Obrázek 14 - Www.ropid.cz (vlevo), www.dpp.cz (vpravo)

Ostatní dopravci v systému PID informují více o svých službách jako zájezdová doprava STK, jejich stránky nejsou primárně orientované na cestující. V lepším

případě mají vyvěšené jízdní řády linek, které provozují, někteří jen formou odkazu na stránky organizátora ROPID.

3.2.2. Sociální sítě

Sociální sítě jsou pro určitou část společnosti v dnešní době prostředkem, jak se před veřejností prezentovat pomocí vytvořeného profilu, do kterého uživatel vkládá své fotografie nebo videa, která následně sdílí s jinými uživateli. Dále si s nimi vyměňují informace v reálném čase pomocí chatu, setkává se s novými uživateli, se kterými může mít společné zájmy a na základě toho vytváří zájmové skupiny. Sociální sítě jako Facebook, Twitter, Google+ nebo Instagram jsou určitým sjednocujícím vývojovým článkem, když nahradily bezpočet internetových diskuzí i programů na výměnu informací v reálném čase. Jako příklad si vystačíme se sítěmi Facebook a Twitter, které jsou v současnosti využívány nejvíce.

Facebook

V současnosti má přes miliardu uživatelů a je přeložen do 68 jazyků. Pro vstup je vyžadována registrace a vytvoření profilu. Poté je možné hledat přátele, zakládat skupiny, účastnit se diskuzí a prezentovat sebe i své služby. [17]

Dopravci v PIDu i organizátor mají vytvořeny své profily, na kterých tak mohou dalším způsobem informovat veřejnost o novinkách, plánovaných výlukách a mimořádnostech v provozu. Dopravce DPP informuje i o zajímavostech z provozu, na svém profilu sdílí novinové články nebo fotografie a videa z provozu. V současnosti (28. 11. 2015) má 6 956 fanoušků + ROPID 17 424 fanoušků.



Obrázek 15 - Facebook - vlevo PID a vpravo DPP

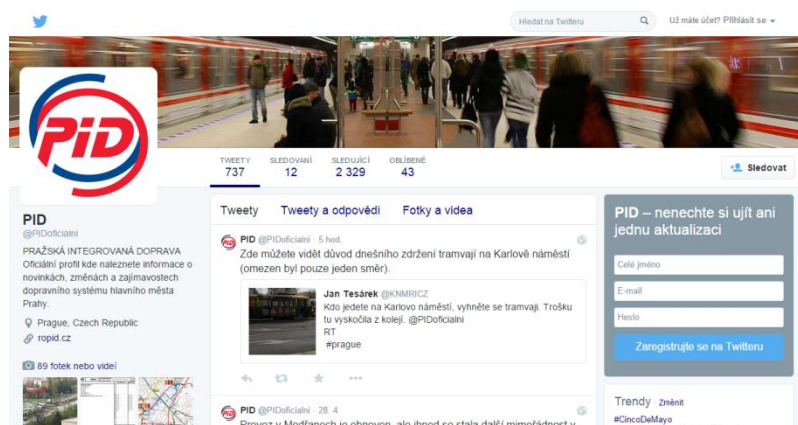
Sociální sítě neslouží primárně k vyřizování stížností, avšak cestující zde mohou na zveřejněné zprávy reagovat. Vznikají tak někdy i zajímavé diskuze, které mohou být

přínosem i pro DPP či ROPIDu. Uživatelé zde získali další možnost, jak získat odpovědi na otázky ohledně provozu, ale také oni sami mohou svými postřehy reagovat.

Facebookový profil používá v současnosti většina dopravců i mimo PID, např. také Plzeňské městské dopravní podniky (dále jen PMDP, a.s.), Dopravní podnik města Pardubic, a.s. (dále jen DPMP), Dopravní podnik města Ústí nad Labem a.s. (DPMUL), apod. Profily obsahují i informace o sídle firmy, odkazy na webovou stránku a kontakty na informační centra.

Twitter

Na rozdíl od Facebooku, kde uživatelé na „zed“ přidávají statusy, na Twitteru jsou to tzv. tweety. Počet znaků tweetu je omezen na 140 znaků, což je podobná délka, jako u SMS zprávy. Zveřejněné zprávy by tedy měly být výstižné a stručné. Pomocí tweetu lze reagovat na zprávy ostatních, zveřejňovat vlastní zprávy, vkládat odkazy nebo fotografie. Stejně jako u Facebooku mohou uživatelé zakládat různé skupiny.^[18]



Obrázek 16 - Twitter PID

Oba typy sociální sítě lze používat jako marketingového nástroje, avšak zatímco na Facebooku PID jsou zveřejňovány spíše informace o plánovaných, dlouhodobých výlukách a zajímavostech z provozu, na Twitteru jsou publikovány i aktuální mimořádnosti v provozu, včetně zpoždění spojů. Tyto informace PID také zveřejňuje na svých webových stránkách, na Facebooku však nikoliv.

3.2.3. Mobilní aplikace

S rostoucí oblibou telefonů s operačním systémem a tabletů roste i vývoj aplikací pro tyto zařízení. Aplikace se liší podle platformy, na které pracují (Android, Windows, iOS).

DPP je autorem aplikaci „SMS jízdenka“ a „Pražské výlety“.

SMS jízdenka

Slouží k rychlejšímu a pohodlnějšímu objednání jízdného pomocí mobilního zařízení, je možné si koupit jakoukoliv jízdenku z nabídky, což je pohodlné pro cestujícího, který nemá mince do automatu, nebo nechce kupovat jízdné od řidiče. Jízdenka je ve formě zprávy, která se doručí na mobilní zařízení. Zásadní nevýhodou SMS jízdenky je její platnost, která je tarifně omezena pouze na městské pásmo, navíc ji nelze použít ve vlacích PID.

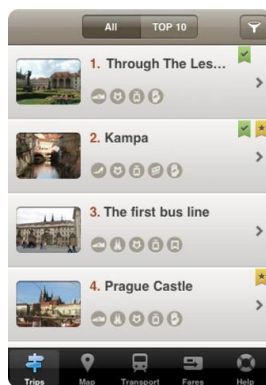
Služba lze používat pouze, pokud má uživatel SIM kartu českých operátorů a aktivovanou službu Premium SMS, zahraniční turisté jsou tedy nuceni pořizovat si klasickou papírovou jízdenku.^[19]



Obrázek 17 - Nabídka aplikace SMS jízdenka

Pražské výlety

Tato aplikace inspiruje k nápadům na výlety po centru Prahy nebo jejím okolí za použití veřejné dopravy, čímž se jí snaží zatraktivnit. Jako mapový podklad slouží mapy Google Maps. Výhodou je, že aplikace funguje i offline. K dispozici je však pouze v českém a anglickém jazyce.^[19]



Obrázek 18 - Aplikace Pražské výlety[www.dpp.cz]

3.2.4. Elektronické tabule a obrazovky

Dalším zástupcem moderních technologií ve veřejné dopravě v MHD jsou elektronické tabule nebo obrazovky. Pojednání o technologii elektronických zařízení není náplní této práce. V Praze a systému PID se můžeme setkat s některými zástupci této kategorie, které jsou popsány níže.

- **Metrovision**

Jde o elektronické informační tabule ve stanicích metra o rozměrech 255 x 200 cm, na které jsou promítány reklamní spoty a zpravodajství. Obraz je přenášen pomocí projektorů. Provozovatelem je společnost JCDecaux, vysílací čas je od 5:00 do 24:00. Promítání se přerušuje ve chvíli příjezdu vlaku do stanice. V současné době je však systém zastaralý a jedná se o jeho budoucnosti.^[20]

- **Vnitřní tablo ve vozidle**

Ve vozidlech MHD jsou pro informování cestujících stále častěji používány LCD nebo LED panely. Využívají se např. širokoúhlé monitory, které jsou propojeny s palubní jednotkou vozidla, modemem a s GPS jednotkou. Data lze aktualizovat pomocí bezdrátového Wi-Fi signálu nebo připojením externího zdroje, kterým může být např. flash disk. Lze tedy mít vzdálený dohled nad zobrazovanými informacemi, což může být přínosem při vzniku náhlé mimořádnosti.

Vnitřní panely v systému PID obvykle neslouží pro reklamu, ale zejména k zobrazení následných zastávek, průběhu trasy a možných přestupů. Informace o výlucích symbolizuje ikona výluky u názvu další zastávky.

▪ Informační panely na zastávkách

Tyto panely přednostně informují o čísle linky, času odjezdu, směru linky, a některé panely i o hodnotě aktuálního zpoždění. U železničních spojů je navíc zobrazen druh a číslo vlaku, dále je uvedeno aktuální datum a přesný čas. Informační panely jsou umístěny na železničních nástupištích, vestibulech staničních budov a na zastávkách příměstských autobusových linek nebo linek MHD. Na přestupních zastávkách linek příměstských autobusů a vlaků některé panely informují o autobusech i o vlacích, bohužel je však takových panelů v systému PID stále málo. V provozu jsou s určitými obtížemi ve Strančicích a v Českém Brodě.

3.2.5. Validátory pro elektronické jízdné

Validátor se nazývá zařízení na dobíjení elektronického jízdného na předplatnou kartu Opencard. Zákazník (cestující) si koupí kupon přes webové stránky a po vložení karty do validátoru se tento kupon na kartu nahraje. Zároveň je zařízení informačním prvkem, když držitele informuje o hodnotě nabitého kuponu a jeho platnosti. V některých případech dokáže prodloužit platnost karty. Zařízení se nachází v některých vestibulech metra.

3.3. Verbální informace

Při informování cestujících, zejména pokud jde o výluky a mimořádnosti je významný i osobní kontakt mezi cestujícím, organizátorem a dopravcem. S touto formou komunikace je možné se v provozu běžně setkat.

Při mimořádnosti mohou informátory být:

1. Informátoři - promotéři
2. Řidiči vozidel
3. Dispečeri
4. Průvodčí a výpravčí
5. Dozorčí metra
6. Revizoři
7. Kontroloři kvality
8. Pracovníci informačního centra

Všichni tito pracovníci by měli disponovat alespoň základními informacemi přímo z provozu. Měli by se v zájmu cestujících chovat slušně a vstřícně a reprezentativně.

3.3.1. Informátoři - promotéři

V případě plánovaných výluk nebo mimořádných situací bývají nasazováni informátoři, kteří jsou rozmístěni po jednotlivých stanicích povrchové dopravy a osobně cestujícím sdělují potřebné informace.



**Obrázek 19 - Informátor
(výluka Štěpánská)**

Tito informátoři bývají většinou najatí brigádníci, ale i zaměstnanci dopravce nebo organizátora. Měli by disponovat maximálními znalostmi konkrétní problematiky a na otázky cestujících odpovídat vyčerpávajícím způsobem. Informátoři DPP a ROPID mívají oblečené žluté reflexní vesty s logem dopravce, piktogramem označujícím informační místo a nápisem „dopravní informace“ přeloženým i do anglického jazyka. Informátor by měl disponovat alespoň částečnou znalostí hovorové angličtiny.

3.3.2. Řidiči

Vzhledem k rostoucím požadavkům na povinnosti řidiče nelze předpokládat jejich iniciativu v problematice informování cestujících. Znají však problematiku přímo z provozu a jsou v zásadě schopni nad rámec svých povinností v omezené míře informace cestujícím poskytnout.

3.3.3. Dispečeri

Dispečeri se za běžného provozu starají o jeho co nejvyšší plynulost. Při mimořádných situacích jsou schopni využít svých znalostí a jsou tak nejvíce zasvěceni do problematiky. Mají k dispozici služební automobily, aby byli schopni se co

nejrychleji dostat k problémovému místu v rámci systému PID, tedy i do Středočeského kraje.

Příkladem z praxe může být první den integrace oblasti Mělnicka a Neratovicka dne 7. dubna 2015, kterou doprovázely rozsáhlejší změny číslování a trasování linek v dotčeném regionu. Několik linek bylo nově ukončeno v zastávce Ládví. Vzhledem k souběhu této akce s výlukou tramvajového provozu v ulici Ke Stírce, bylo úkolem dispečerů (zejména ROPIDu) nejen dohlížet na plynulost provozu a dodržování využití odstavných ploch, jejichž počet byl omezen, ale i informování cestujících o umístění nových nástupních zastávek a o posílené lince 295, která byla v rámci zmíněné tramvajové výluky posílena v úseku Ládví – Bulovka. Zároveň zodpovídali na dotazy z řad řidičů společností ARRIVA PRAHA s.r.o. a ČSAD Střední Čechy a.s.

3.3.4. Průvodčí a výpravčí

Stejně jako řidiči jsou i průvodčí ve vlacích schopni informovat cestující o provozu na železnici i o provozu MHD. Průvodčí společnosti ČD jsou vybaveni služebním mobilním telefonem a jsou ve spojení se svým regionálním dispečerem. Mohou tak informovat cestující prakticky ihned po vzniku mimořádné situace. Kromě přímé komunikace s cestujícími mohou v některých vozidlech využít akustické hlášení ve vozidlech po dohodě se staničním personálem lze rovněž využít staničního rozhlasu.

3.3.5. Dozorčí metra

V případě zastavení provozu metra dozorčí stanice první podává informace o situaci a o zavedení náhradní autobusové dopravy. Má k dispozici staniční rozhlas, kterým může oslovit více lidí. Informace cestujícím podávají dozorčí i v případě běžného provozu.

3.3.6. Revizoři

S každodenním provozem se setkávají i revizoři. Mají všechny znalosti z oblasti tarifu, ale i provozu, proto by měli být schopni v případě potřeby informovat cestující. Jestliže se v lokalitě, ve které k mimořádnosti dojde, bude pohybovat revizor, je schopen se svými znalostmi zastoupit funkci informátora a sdělit informace cestujícímu rovněž prakticky ihned po vzniku události.

3.3.7. Pracovníci přepravní kontroly

Tito lidé se neustále pohybují v provozu a dohlížejí na dodržování standardů kvality. I oni bývají často nasazováni v případě výluk, či mimořádností k informování o provozu.

3.3.8. Pracovníci informačního centra

Pracovníci informačních center obvykle neinformují cestující na zastávkách, ale přímo na svých pracovištích. V systému PID je provozováno 9 takových informačních center, nejnovějším centrem se stalo na nově otevřené stanici metra A Nádraží Veleslavín. K dispozici mají např. aktuální tištěné informační letáky.

3.3.9. Akustická hlášení

Hlášení můžeme rozdělit např. podle místa či podle obsahu.

Dělení podle místa:

- Ve vozidlech
- Na nástupišti

Dle obsahu:

- Hlášení zastávek
 - příští zastávka / stanice
 - zastávka na znamení
 - změny tarifního pásma
 - přestupy
- Změna trasy při výluce

Podle formy:

- Automatické
- Ústní

Forma automatických i ústních hlášení se řídí určitým standardem. Některá hlášení jsou doprovázena znělkou. Pro nevidomé a slabozraké je hlásič umístěn vně vozidla.

Částečně se hlášením zabývá vyhláška zákona č. 175/2000 Sb., o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční osobní dopravu. V § 14, v odstavci (1), v bodě g) a h) jsou uvedeny povinnosti dopravce:

(1) Dopravce je povinen v zájmu řádné péče o cestující při poskytování přepravních služeb zajistit.^[21]

g) takové používání audiovizuální techniky cestujícím ve vozidle, které by nebylo na obtíž ostatním cestujícím.^[21]

h) oznamování názvu stanice nejpozději při zastavení vozidla ve stanici a v městské hromadné dopravě oznamování následující stanice nejpozději při odjezdu vozidla ze stanice; stanice v drážní dopravě na dráze celostátní a regionální a stanice v městské hromadné dopravě oznamuje jen v případě, že jsou vozidla vybavena technickým zařízením umožňujícím oznamování názvu stanic; na dráze lanové se názvy stanic neoznamují.^[21]

3.3.10. Rozhlas a televize

Nedílnou součástí informačních medií je i rozhlas a televize. Obojí je také možné zařadit do kategorie verbální informace.

Rozhlas

V oblastních rozhlasových stanicích bývají zveřejňovány novinky a zajímavosti z regionu včetně dopravní sféry. Zprávy o dlouhodobě plánovaných výlukách jsou uveřejňovány na základě zveřejnění oficiálního materiálu od DPP nebo ROPIDu.

Rozhlasové stanice v Praze i v regionu informují i o mimořádnostech vzniklých vlivem silné individuální dopravy nebo dopravních nehod. Informace přebírají z oficiálních portálů (např. www.dopravniinfo.cz, www.tsk-praha.cz, apod.), ale i od cestujících a řidičů.

Televize

Ve veřejnoprávních i komerčních televizních stanicích se zprávy o plánovaných výlukách objevují jen zřídka. Tyto zprávy jsou zařazeny do pořadů nebo zpráv tzv. z domova. Do těchto zpráv bývají zařazovány i různé komentáře organizátorů

a také některých cestujících. Např. o zařazení oblasti Mělnicka do PIDu televize informovaly i v hlavních zprávách.

O operativních mimořádnostech televizní stanice zpravidla neinformují, většinou se jedná o rozsáhlý anebo dlouhodobý problém, nebo vážnou dopravní nehodu.

4. Zhodnocení současného stavu

Tato část práce popisuje nedostatky vyplývající z analýzy současného stavu. Informační systémy mají cestujícím zajistit povědomí a zjednodušit orientaci při mimořádnostech nebo výlukách. Z tohoto hlediska je v systému stále co měnit.

4.1. Tištěné informační materiály

Je používáno rozdělení z kap. Analýza současného stavu. Jde o materiály, které byly vytvořeny v elektronické podobě a vytisknuty na papír běžně používaných formátů.

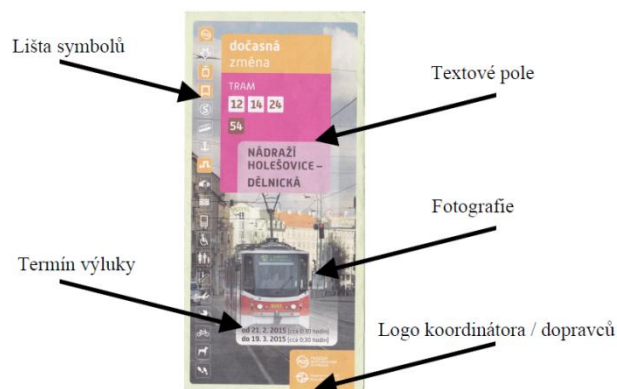
4.1.1. Informační letáky

Práce se zaměřuje na informační letáky při výlukách, jde tedy o dlouhodobě plánované akce, jako jsou např. rekonstrukce tramvajových tratí.

Úvodní strana

Titulní strana letáku má cestujícího upozornit na změnu v provozu, přilákat ho, aby se o výlukou zajímal. Výlukový informační leták by tedy měl být odlišný např. od brožur a tarifních letáků a má již na dálku vypovídat, že jde o výlukový leták.

Koncept výlukových letáčků od svého počátku nebo ve srovnání např. s letáky v roce 2003, prošel mnoha změnami. V současnosti jsou letáky tištěny na matném papíře, mnohdy bývají použity méně syté barvy. Má jednotné grafické rozložení prvků, ale sytost barev, velikost a barva písma, není jednotná.



Obrázek 20 - Popis částí úvodní strany letáku

V levé části je umístěn sloupec se symboly, přičemž podle tematiky letáku jsou dotčené symboly zvýrazněny. V případě výlukových letáků bývají zvýrazněny oranžovým podbarvením symboly PID, tram, bus a symbol výluky. Zbylé symboly na letáku zůstávají, stávají se nadbytečnými a zavádějícími. Ne vždy jsou však tato pravidla dodržena, např. na Obrázek 20 jde o výluku tramvajového provozu v úseku Nádraží Holešovice - Dělnická, ale zvýrazněn je i symbol bus. Je tím myšleno zavedení náhradní autobusové dopravy. Na podobném příkladu v úseku Ke Stírce – Kobylisy ze dne 7. 4. 2015 – 13. 4. 2015, ovšem bus naopak zvýrazněn není. Umístění všech nevyužitých symbolů je zbytečné, zavádějící a zabírá místo. Optimálnější by bylo použít jen zvýrazněné symboly anebo symboly vůbec nepoužívat.

Jednotnou barvou výlukového letáku je oranžová. Dominantní barvou na úvodní straně letáku je však barva přiřazená konkrétní výluce, konkrétnímu úseku. Tato barva se dále objevuje v textové části, a to především v nadpisu a v mapě, což by mělo zjednodušit orientaci v plánku. Barva přiřazená konkrétní výluce je výhodou na mapkách s větším počtem souběžných výluk nebo na pláncích se souhrnným provozem, dále např. na pláncích s letním výlukovým provozem. Odlišně je však přiřazena barva v případě vyloučení provozu metra, a to podle barvy trasy metra. Např. v případě výluky úseku Nádraží Holešovice – Kačerov na lince C, ke které došlo v neděli 23. 8. 2015, byla dominantní barvou letáku červená.

Na pozadí výlukového letáku je umístěna fotografie. Vždy se jedná o fotografii znázorňující situaci nebo dopravní prostředek, kterého se výluka týká. Např. u letáku „Sportisimo1/2 Maraton Praha 2015“ je na pozadí fotografie běžícího davu lidí prolnutá s fotografií tramvaje a Pražského Hradu, z čehož jasně vyplývá, čeho se výluka týká.



Obrázek 21 – Úvodní strany letáků DPP

Fotografie na pozadí není až tak důležitá, ale vhodně zvolený obrázek, jako na příkladu „Sportisimo 1/2 Maraton Praha 2015“, dobře navozuje situaci, ke které dojde. Na Obrázek 21 uprostřed je vyobrazena fotografie metra na lince C. Není příliš výrazná a vzhledem k umístění textového pole je oříznuta střecha vozu soupravy. Vlevo je zdokumentovaná tramvaj 15T na Andělu na lince č. 9.

Na fotografii je třeba klást větší důraz, protože již napovídá, jakého úseku se výluka týká a proč k ní dochází. Cestující může již z této fotografie rozpoznat úseky a číslo dotčené linky. Pokud je tedy fotografie nevýrazná, nebude zobrazen správný dopravní prostředek a půjde o jiný, než dotčený úsek, leták nebude plnit svou úlohu a nebude dostatečně atraktivní. Nezřetelná orientace linky vyobrazeného dopravního prostředku rovněž není vhodná.

Pod fotografií je uveden termín výluky, tedy data a časy zahájení a ukončení výluky. Termín je poměrně malý a nevýrazný, splývá s fotografií.

Textové pole na výlukovém letáku je rozděleno do třech odlišně zbarvených částí. První část napoví, že jde o výlukový leták, v druhé části je dopravní prostředek a číslo linky a ve třetí části je popsán vyloučený úsek.

Barva a velikost písma rovněž není jednotná, liší se případ od případu. Užitečnější se zdá být celkově sjednocený grafický design letáku, kdy by podklad první části textového pole byl vždy oranžový a použité písmo oproti podkladu kontrastnější. Cílem je dát cestujícímu najevo, že informace uvnitř letáku jsou pro něj užitečné, a podnitit

tak jeho zájem. Ačkoliv je použití vhodné fotografie samozřejmě kladem, neměla by dominovat na úkor textového pole s termínem výluky.

Textová část

Po otevření letáku je vlevo nahoře umístěn symbol výluky a vpravo od něj je zpráva „dočasná změna“ s termínem výluky. Tyto informace jsou však uvedeny již na titulní straně, navíc termín výluky i s patřičným časovým vymezením je v textu níže uveden znovu, a to v poli, kde je detailněji popsán důvod výluky. Pokud by horní část byla úplně vynechána, význam letáčku by se nezměnil a prostor by mohl být využit jinak. Pole odůvodňující výlukový stav je v barvě výluky, zbylý text je na oranžovém podkladu.



Obrázek 22 - Umístění termínu a úseku

Níže jsou popsány změny v tramvajových či v autobusových linkách. Popis je stručný, vztahuje se vždy jen k jednomu směru (pokud je stejný v obou směrech). Jsou popsány zastávky v daném úseku.

Dále bývá popsána náhradní autobusová doprava, pokud je zavedena, a změny v provozu běžných linek. Pokud je náhradní doprava provozována více druhy dopravních prostředků, je každý popsán zvlášť, dále jsou popsány všechny zastávky na lince. V některých případech je popis náhradní dopravy umístěn pod plánkem výluky.

Nad plánkem výluky bývá uveden vyloučený úsek v přiřazené barvě výluky. Trasa výluky je značena kolečky v barvě výluky s křížkem uvnitř. Modrá čára vyobrazuje trasu náhradní dopravy a hnědá původní trasu. Na trase jsou vyobrazeny zastávky s popisky a čísly linek.

Mapky jsou vyobrazeny v různém měřítku podle délky vyloučeného úseku. Mapový podklad zachovává názvy všech ulic i s různými body (např. hřbitov), sytost podkladu v některých případech splývá s názvy zastávek. U popisu zastávek náhradní dopravy se vyskytuje dosti podrobný popis, např. *v ul. Duškově, cca. 60 m před křižovatkou s ul. Tomáškovou*. Tento popis je zajímavý, ale díky sytosti podkladu nejsou na některých pláncích názvy k přečtení a cestující musí nejlépe použít mapu vlastní. U výpisu linek pod plánkem nebývají popsány směry, které by cestujícím pomáhaly v orientaci. K těmto směrům by bylo vhodné nejlépe přidat šipku směru (popis směru se již vyskytuje na plánu Anděl – Kavalírka).

Doplňující informace

Na závěr jsou uvedeny obecné informace, jako je tarif a kontakt na informační centrum. Za běžných okolností se však tarif nemění, tato informace je tedy spíše navíc a jedná se o obecné pravidlo. Seznam infocenter (adresa, otevírací doba), tel. číslo na info linku, webové stránky a v současnosti i včetně QR kódu by neměly na žádném letáčku chybět.

Tabulka 2 – Prvky na informačním letáku

Prvky na informačním letáku	
<u>Umístění</u>	<u>Prvky</u>
Na úvodní straně letáku	Lišta symbolů Barevné schéma Velikost písma Fotografie Termín výluky
Textová část	Symbol výluky Opětovný termín výluky Úsek výluky Velikost písma Popis výluky
Mapa	Použité barvy Překrývání názvů zastávek Sytost mapového podkladu
Doplňující informace	Infocentra QR kód + tel. infolinka Tarifní opatření

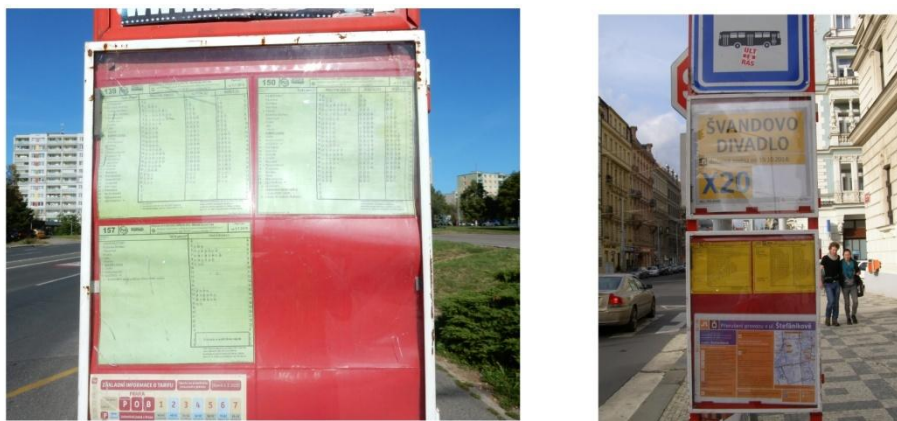
4.1.2. Vývěsky

Z vývěsek se cestující může dozvědět informace vztahující se ke konkrétním linkám, u kterých došlo ke změně na základě určitého dopravního opatření. Umisťují se na označníky zastávek. Jsou stejně jako výlukové jízdní řády tištěny na žlutý papír, což zvyšuje atraktivitu a přitahuje pozornost. Velkým, tučným písmem spíše uprostřed plochy jsou čísla linek, kterých se opatření dotýká.

V nadpisu je uveden titul „dočasná změna“. Po levé straně je stejně jako u letáku zobrazena lišta symbolů, avšak výrazněný bývá pouze symbol PID a symbol výluky. Lišta zde netvoří designový prvek ani nepřináší důležité informace, vyplňuje pouze prázdný prostor.

4.1.3. Jízdní řády

Zastávkové JŘ mají také barevné rozlišení. Běžné JŘ jsou tištěny na bílém papíře, prázdninové JŘ jsou tištěny na papíře zeleném a výlukové JŘ na papíře žluté barvy.



Obrázek 23 - Vlevo prázdninový JŘ, vpravo informační sloupek s výlukovým JŘ

Barevné rozlišení představuje pro cestujícího určitou změnu a pocitově ho nutí zaměřit na JŘ pozornost. Žlutá barva u výlukového JŘ je shodná s barvou vývěsky, obecně lze říci, že jde o barvu používanou při mimořádných změnách. Výlukovému letáku je však přiřazena barva oranžová, a ne žlutá. Cestujícím může vývěska umístěná v označníku (jako na Obrázek 23 vpravo), splývat v jeden celek, není tak výrazná, jako na přesném dopravním značení (viz Obrázek 12).

4.1.4. Novinové články

Noviny jsou bezesporu významným informačním pramenem, mnoho cestujících je čte při ranních cestách do práce. Plánované výluky DPP nechává otisknout v Deníku Metro. Tento deník vychází v nákladu 280 000 výtisků denně. Na území Prahy je jedním z nejčtenějších deníků a tvoří další informační kanál pro cestující, proto je vhodné touto formou informovat nejen o plánovaných nebo probíhajících výlukách. Články otištěné v novinách osloví větší počet cestujících než např. letáčky, které lze distribuovat na jednotlivá místa pouze v omezené míře.

4.1.5. Reklamy ve vozidlech

Reklamní plochy se nacházejí buď v interiéru vozidla v podobě informačních vitrín, samolepek a plastových držáků, anebo na různých částech karoserie vozidla v podobě polepů a někdy i laku celé skříně. Tyto plochy mohou být pronajímány za úplatu, ale zároveň mohou sloužit k propagaci veřejné dopravy nebo k informování cestujících. Protože tento druh propagace může ovlivnit pohled na MHD pozitivním směrem, není vhodné nechávat reklamní plochy ve vozidlech bez využití.

4.2. Elektronické informace

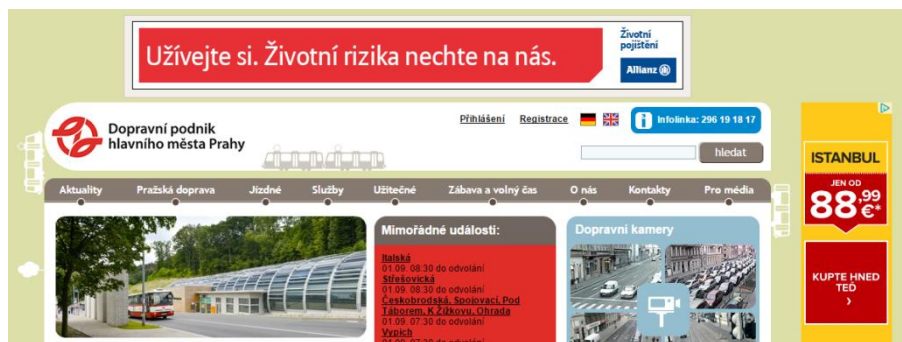
Nejrozšířenějším a v dnešní době nejdůležitějším informačním prostředkem jsou informace v elektronické podobě.

4.2.1. Webové stránky

Stránky DPP a ROPIDu mají hodně společného a zároveň jsou v mnohém rozdílné. Pro webové stránky je důležitá zřejmost, přehlednost a rozložení informací podle důležitosti. Pro potřeby této práce postačí srovnání pouze těchto dvou webů, stránky ostatních dopravců nejsou až na několik málo výjimek, primárně zaměřeny na PID.

DPP

Na stránkách je hlavní logo a název společnosti, kolem textového pole stránek je umístěna pohyblivá simulace dopravních prostředků. Nad tímto tematickým záhlavím je umístěna komerční reklama, která strhává pozornost od tématu. Reklama se mění podle nejčastějšího tématu zájmu nebo může být přidělena, tak jako v případě autora této práce.



Obrázek 24 - Záhloví webových stránek ROPID

Hlavní informace, jako jsou např. aktuality a mimořádnosti z provozu, jsou umístěny v levé a střední části, pod nimi je umístěno vyhledávání spojení. Pravá část úvodní stránky je tvořena odkazy ve formě obrázků - odkazy na dopravní kamery, facebookový profil a reklamu. Nakonec je umístěno pole s odkazy na záložky stránky.

V případě mimořádností je vhodně koncipováno barevné rozložení - červená odkazuje na aktuální mimořádnosti a oranžová je vyhrazena pro plánované omezení provozu. Pokud ovšem uživatel hledá plánované změny v provozu v hlavní liště záložek, není zde již záložka „omezení provozu“, ale „změny v dopravě“. Ty jsou chronologicky řazeny podle termínu události. Lze vyhledávat i podle nastavení vlastního filtru.

Dlouhodobé výluky jsou popsány podobně, jako na informačním letáku, tento popis je možný i v anglickém a německém jazyce. Schéma provozu již není překládáno. Ačkoliv zde není žádný souvislý text, v některých případech jsou i zde určité popisky. Pokud si tedy německy hovořící cestující načte toto schéma, popisky, ač možná ne tolik podstatné, si přečte.

ROPID

Stránky organizátora jsou řešeny zcela odlišně. Hlavním znakem, podle kterého lze stránky rozpoznat, je logo pražské integrované dopravy a logo společnosti ROPID. Stránky nejsou doplněny žádnou komerční reklamou.

Úvodní stránka je prakticky celá věnována mimořádnostem v provozu, operativním i plánovaným napříč celým systémem PID, včetně železnice a přívozů. Teprve až pod mimořádnostmi jsou umístěny články s aktualitami z provozu. Oproti stránkám DPP má ROPID vpravo nahoře umístěny odkazy na Facebook, Twitter a Instagram. Vlevo je umístěna lišta záložek a pod ní jsou umístěny odkazy na akce ROPID.

Dlouhodobé výluky jsou zde jen v podobě článků, nejsou u nich schémata provozu. Jde jen o dlouhý výpis změn v podobě textu, příp. tabulek. Odkaz na schéma ve formátu PDF je umístěn až v závěru textu, je nevýrazný a jednoduše přehlédnutelný. Chybí zde např. odkaz na stránky DPP, kde jsou schémata přímo vložena do textu. Je tak snížena přehlednost a kvalita článků.

Stránky společnosti ROPID mají jednoduchou strukturu odkazů. Aktuality a zajímavosti z provozu jsou však podstatně lépe publikovány na sociálních sítích.

4.2.2. Sociální sítě

Jak se říká, sociální sítě hýbou světem. Na rozdíl od webových stránek jsou na sociálních sítích přednostně zveřejňovány zajímavosti provozu a plánované výluky. Mimořádnosti v provozu nezveřejňuje ani DPP, ani ROPID, k tomu používají profil na Twitteru.

Facebook

Pro potřeby práce bude jako příklad popsán facebookový profil Pražské integrované dopravy (dále jen PID). Profil DPP je v zásadě podobný a ve většině informací se shoduje. PID ovšem častěji sdílí informace o plánovaných výlukách a mimořádnostech.

Na Fb. profilu PID lze nalézt v záložkách informace o společnosti ROPID (např. sídlo společnosti a její cíle), fotografie, mobilní aplikace a seznam vlaků linek S. Tento seznam není aktivním odkazem, kdy by se např. zobrazila mapa nebo jízdní řády, jde jen o soupis. Profil zahrnuje i formulář, pomocí kterého je možné nahlásit problémy, podat stížnost nebo vložit dotaz.

Twitter

Sociální síť Twitter slouží k umístování jen stručných zpráv, tzv. tweetů. Přednostně jsou zde umístovány zprávy z provozu, tedy např. operativní mimořádnosti. Doplňkově jsou zde k nalezení informace o plánovaných výlukách a akcích pořádaných ve spolupráci s DPP nebo ROPID.

Twitter slouží jako komunikační prostředek mezi cestujícími a PID, kde je možné vkládat dotazy a podávat stížnosti na běžný provoz. Profil PID je oproti DPP atraktivnější, je doplněn např. o úvodní fotografii.

4.2.3. Mobilní aplikace

Pražská MHD nabízí jen omezený počet mobilních aplikací a ještě menší počet aplikací, které se zabývají běžným provozem. Pro běžný provoz je k dispozici pouze aplikace SMS jízdenka od DPP.

PID na svém Fb. profilu nabízí aplikace Výlety s PID a Linky S. Na webových stránkách je nabídka chudší, v levém sloupci je k dispozici pouze aplikace „Kdy mi to jede“, která nabízí odjezdy z kterékoliv zastávky v síti PID. Tato aplikace je zajímavá, ovšem zastaralá, navíc pracuje pouze ve webovém prohlížeči, není tedy klasickou aplikací.

DPP na svých stránkách nabízí aplikaci „SMS jízdenka“, tato aplikace je vyvinuta pro Android 1.6+, iOS 4.2+ a Java. Není v současnosti nabízena pro operační systém Windows mobile.^[19] Na trhu jsou ale k dispozici i další aplikace pro zakoupení jízdného pomocí SMS, které nejsou zaměřeny na město Praha, ale uživatel si může vybrat město nebo systém, ve kterém se právě nachází. Na Fb. profilu DPP je ještě nabízena aplikace Poll, která není ke dni 7. 9. 2015 aktivní.

Pro vyhledávání jízdních řádů je výhodnější využít neoficiální aplikace a to např. Pubtran, Na Vlak, IDOS, apod. Stále zde chybí aplikace, která by blíže sledovala aktuální provoz, včetně aktuálních operativních mimořádností.

4.2.4. Elektronické tabule a obrazovky

Dalším užitečným informačním prostředkem jsou elektronické tabule a obrazovky. Nově se např. objevil informační panel v srpnu 2015 ve stanici metra Pražského Povstání.

Metrovision

Na obrazovkách ve stanicích metra, které jsou celkem vhodně umístěny naproti nástupištím ve stanicích metra, nejsou zveřejňovány ani plánované výluky, ani operativní mimořádnosti. Toto zařízení k tomuto účelu neslouží.

Vnitřní panel ve vozidle

V případě plánovaných výluk a odklonů trasy jsou na informačních panelech zobrazeny informace o změně trasy včetně názvů zastávek. Informace o plánovaných výlukách jsou ve vozidle vyvěšovány na nástěnky nebo do vitrín.

Informační panely na zastávkách

Informace zobrazené na zastávkovém panelu se týkají jednotlivých spojů, jejich příjezdu, odjezdu a době zpoždění.

Některé elektronické označníky (zejména na tramvajových zastávkách) však nepřenášejí aktuální informace z provozu, tedy pokud např. dojde k zastavení provozu, označník tuto informaci nezobrazí. Kromě technologických nedostatků zde pro tyto informace chybí potřebný prostor.

4.2.5. Validátory pro elektronické jízdné

Informačním prvkem jsou i validátory. Nepřinášejí informace o provozu, ale informace týkající se předplatné karty cestujícího Opencard. Není potřeba zvyšovat jeho schopnost a používat jej jako informační panel.

4.3. Verbální informace

Informace sdělená pomocí mluveného slova by měla být pokud možno nejkvalitnější, nepřehlednější a nejspolehlivější. V případě výluk jsou na letácích a vývěskách uvedeny jen obecné informace, ústní sdělení může sloužit jako vhodný upřesňující doplněk. Ke sdělení nejrůznějších zpráv je často využíván staniční nebo vlakový rozhlas.

5. Vzorové řešení v jiných městech

Dopravní podniky a integrované dopravní systémy srovnatelné se systémem PID řeší své provozní záležitosti různými způsoby. Abychom našli optimální řešení, bude užitečné tyto způsoby u několika subjektů porovnat. Důležité je přitom postupy zkoumat i v příslušném prostředí.

5.1. Plzeňské městské dopravní podniky, a.s.

Historie plzeňské MHD sahá až do let 1896 - 1899, kdy zde František Křížík vybudoval základy tramvajové sítě. V současnosti PMDP provozuje tramvaje, trolejbusy a autobusy, a mimo jiné se zabývá i výrobou elektrické energie. Minulosti patří raritní pionýrská drážka, která byla provozována rovněž pod patronací PMDP.

Rozsah použití informačních kanálů u plánovaných výluk volí PMDP podle jejího typu. V případě krátkodobých výluk (přeložení zastávky, krátkodobý odklon linek nenarušující širší dopravní vazby) jsou informace uveřejněny přednostně na webových stránkách organizace, dále na Fb. profilu a na Twitteru. Označníky zastávek jsou doplněny o vývěsku ve formátu A3., která je proti povětrnostním vlivům zalaminována. V případě odklonu linky jsou vývěsky umístěny na všech označnicích po odklonové trase.

U dlouhodobých výluk je postup obdobný, jen poněkud rozsáhlejší. S blížící se výlukou je po doladění objízdnych a náhradních tras připravován informační leták. Konečná podoba letáku je poté uveřejněna na webových stránkách a Fb. profilu. Leták je vyvěšen na všech označnicích výlukou dotčených zastávek, ve vitrínách zastávkových přístřešků a v poupravené podobě i ve vitrínách uvnitř vozidel, kde bývají tyto informace doplněny i akustickým hlášením.

Vývěs letáků zajišťuje externí společnost RENCAR, která má tyto plochy v pronájmu a je jejich správcem. Celý proces je tak poměrně složitý a zejména časově náročný. PMDP vydává letáky jen na významnější akce, s tvorbou těchto materiálů víceméně začínají a inspirují se u dopravců v jiných městských systémech.

Dalším informačním kanálem jsou elektronické informační panely na zastávkách, kde se informace o výluce pravidelně zobrazují mezi informacemi o odjezdech. Zpráva je limitována rozměrem panelu, je tedy důležité dbát na přesnost, stručnost

a srozumitelnost zprávy. Zprávu je možné zveřejnit s dostatečným předstihem před začátkem platnosti omezení.

Posledním způsobem, kterým PDMP upozorňuje na omezení provozu, je zveřejňování tiskových zpráv do médií – novin a lokálních rozhlasových i televizních stanic. Na základě interních dohod s lokálním tiskem může využívat přiměřený prostor pro své inzertní potřeby.

5.1.1. Podoba vývěsky při výluce tramvajové trati v ul. Pražská

V termínu 28. 6. 2014 – 23. 11. 2014 od zahájení do ukončení nočního provozu, proběhla rozsáhlá výluka tramvajového provozu v centru města Plzně. Jednalo se o rekonstrukci tramvajové trati v ul. Pražská. Vzhled informačního letáku a vývěsky se lišil pouze ve formátu.

OMEZENÍ PROVOZU

ZMĚNY PROVOZU TRAMVAJOVÝCH LINEK V CENTRU MĚSTA

28. 6. 2014 – 23. 11. 2014 (03:30 hod.)

Z DŮVODU STAVEBNÍCH PRACÍ V PRAŽSKÉ UL. DOCHÁZÍ K OMEZENÍ TRAMVAJOVÉHO PROVOZU V CENTRU MĚSTA A K NÁSLEDUJÍCÍM OPATŘENÍM V DOPRAVĚ:

ZMĚNY ZASTÁVEK:

<p>Anglické nábřeží – po dobu výluky zrušena pro tramvajové linky</p> <p>Náměstí Republiky – po dobu výluky zrušena pro tramvajové linky (náhradní zastávka – Prešovská)</p> <p>Hlavní pošta – po dobu výluky zrušena, náhradní zastávky Jízdecká (směr Skvrňany) a Sady Pětatických (směr Bolevec)</p> <p>Sady Pětatických – po dobu výluky zrušena tramvajová zastávka směr Bory, nahrazena zastávkou U Synagogy</p> <p>Prešovská – náhradní zastávka za zastávku Náměstí Republiky v ul. Prešovská, zároveň náhradní zastávka za zastávku Sady Pětatických směr Slovany a Světovar, konečná zastávka linek 1 a 2</p> <p>U Synagogy – náhradní zastávka za zastávku Sady Pětatických směr Bory v Palackého ul.</p> <p>Jízdecká – náhradní zastávka za zastávku Hlavní pošta směr Skvrňany na Palackého náměstí (naproti Hlavní poště)</p>	<p>Linka č. 1: V provozu pouze v úseku Slovany – Prešovská. V úseku Sady Pětatických – Bolevec je linka nahrazena tramvajovou linkou 1/2. Linka zajišťována obousměrnými vozy v prodlouženém intervalu.</p> <p>Linka č. 2: V provozu pouze v úseku Světovar – Prešovská. V úseku Jízdecká – Skvrňany je linka nahrazena tramvajovou linkou 1/2. Linka zajišťována obousměrnými vozy v prodlouženém intervalu.</p>
--	---

Linka č. 4: Ve směru Bory objíždí zastávku Sady Pětatických se zastavováním v náhradních zastávkách Jízdecká a U Synagogy. Ve směru Košutka vedení linky bez změn, přestup na linku 41 směr Vinice ve večerních hodinách (odjezdy: 22:53, 23:23, 23:53) již v zastávce Sady Pětatických.

Linka 1/2: Nová tramvajová linka vedená v trase Bolevec – Jízdecká/Sady Pětatických – Skvrňany nahrazuje linky 1 a 2.

Tarifní opatření: Nepřístupní papírovou jízdenku je možno po označení opačného konce jízdenky použít při vzájemném přestupu mezi linkami 1 a 1/2 nebo 2 a 1/2.

Plzeňské městské dopravní podniky, a.s.

www.pmdp.cz

Obrázek 25 - vývěska při výluce PMDP[www.pmdp.cz]

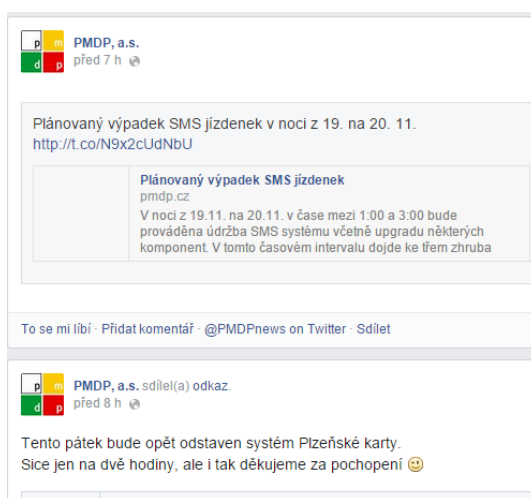
Hlavička vývěsky je výrazná, obsahuje symbol výluky v podobě vykřičníku a červeno-bílé přerušované lišty s nápisem „omezení provozu“. V textu je patrný výrazný nadpis „změny provozu“, který je trochu nadbytečně umístěn ihned pod označením letáku

„omezení provozu“ v hlavičce. Výrazný je i termín výluky, který je napsán červeným tučným písmem, dále rovněž fakt, že se výluka dotýká tramvajového provozu. Již menším, avšak stále přiměřeně velkým a tučným písmem, je uveden důvod výluky. Změny v zastávkách jsou vypsány na šedém pozadí, které slouží pro zvýraznění viditelnosti. Níže je uveden výpis výlukou postižených linek s vyloučeným úsekem. Vývěska obsahuje i mapku výluky, včetně legendy.

Závěrem jsou ve vývěsce uvedena tarifní opatření. U konečných zastávek je v rámečku vyznačeno číslo linky, směr její jízdy je vyznačen šipkou. Jedna z nich používá nepříliš vhodně zvolenou červenou barvu - výluka je totiž označena červeným křížkem, a to může být pro cestujícího matoucí.

5.1.2. Facebookové stránky PMDP, a.s.

Ačkoliv větší důraz a vážnost klade plzeňský dopravní podnik na svoje webové stránky, mnoho cestujících preferuje jeho Fb. profil, přestože se informace řadí pouze podle data vložení příspěvku.



Obrázek 26 – Příspěvky na Fb. profil PMDP [www.facebook.com/mhdplzen.cz]

Tyto příspěvky se týkají samotného provozu i různých zajímavostí z provozu PDMP i ostatních dopravců v okolí. Informuje se ale i o krátkodobých mimořádnostech nebo plánovaných výlukách. Další příspěvky se týkají např. nálezu předmětu ve vozidle nebo naopak na žádost cestujícího ztráty předmětu. Bývají zde vyhlašovány různé soutěže, apod. Všeobecně lze říci, že přístup PDMP je pro cestující velmi přívětivý.



Obrázek 27 - Soutěž PMDP na Vánoce 2014 [www.facebook.com/mhdplzen.cz]

5.2. Dopravní podnik města České Budějovice, a.s.

MHD se ve městě České Budějovice začala psát nástupem tramvají v roce 1908. Postupem času byl vozový park změněn a v dnešní době je MHD obsluhována autobusy a trolejbusy.

Rozsah informací pro cestující a použití distribučních kanálů se odvíjí od konkrétní akce a přijatých opatření.

Používají následující formy informování veřejnosti:

- informační materiály přímo na označnicích zastávek (žlutě tištěné vývěsky formátu A3)
- webové stránky www.dpmcb.cz
- e-mailový newsletter pro zaregistrované uživatele
- SMS zprávy pro zaregistrované uživatele
- informace v elektronických označnicích zastávek – cca 70 označníků na území města s LED displeji umožňuje informovat o plánovaných i operativních omezeních provozu
- letáky v zastávkových přístřešcích
- letáky na vývěsce v hale hlavního železničního nádraží
- v případě větších opatření se vydávají tiskové zprávy – informace v oblastním tisku, rozhlasu, televizi a internetových zpravodajských portálech
- informace ve vozidlech MHD (v informačních vitrinách)

5.2.1. Změny dopravy

Informační vývěska a letáček mají stejnou podobu. Dopravní podnik města České Budějovice, a.s. (dále jen DPMCB) však spíše letáčky nevydává. Oznámení na vývěsce jsou jednoduchá a až na výjimky neobsahují mapku výluky.

INFORMACE PRO CESTUJÍCÍ

POKLÁDKA POVRCHU VOZOVKY NA PRAŽSKÉ TŘIDĚ

PLATÍ PRO LINKY: **2** **4** **5** **6** **9** **11** **59**

OD SOBOTY 16. 8. 2014, 0:00 hod. DO NEDĚLE 17. 8. 2014 DO UKONČENÍ PROVOZU

Vážení cestující,

z důvodu pokládky povrchu vozovky na Pražské třídě dojde **od soboty 16. 8. 2014 od 0:00 hodin do neděle 17. 8. 2014 do ukončení provozu** k následujícím odklonům linek MHD:

Linky 2, 4, 6, 9 a 59

- obousměrný odklon ulicemi Pekárenská a Nádražní
- dočasné zrušení zastávek „Družba - IGY“ směr z centra a „U Trojice“
- náhradní zastávky „Družba - IGY“ (v Pekárenské ulici), „Palackého nám.“, „Jírovcova“

Linka 5

- obousměrný odklon ulic Nádražní
- dočasné zrušení zastávek bez náhrady: „Družba - IGY“, „U Trojice“, „Jírovcova“, „Palackého nám.“

Linka 11

- trasa beze změny, zastávka „U Trojice“ bude dočasně přesunuta do ulice U Trojice před křižovatku s Pražskou třídou

Děkujeme za pochopení.



Dopravní podnik města České Budějovice, a.s., Novohradská 738/40, 370 33 České Budějovice
Infolinka: 844 844 807, Zákaznické centrum: info@dpmcb.cz, 387 719 123

www.dpmcb.cz



Dopravní podnik
města České Budějovice, a. s.

Obrázek 28 - Vývěska při výluce DPMCB [www.dpmcb.cz]

Nadpis obecně oznamuje „Informace pro cestující“, pod ním je uveden důvod zavedených opatření a výpis barevně rozlišených linek, kterých se výluka týká. Termín výluky je šedivě podbarven, použité písmo je menší, než u důvodu výluky. Pod šedivým polem je přebytně zopakován důvod a termín výluky. Dále jsou vypsány dotčené linky a k nim zavedená opatření. Umístění náhradních zastávek je popsáno jen pomocí názvů ulic. Závěrem je uvedeno logo DPMCB a obecné informace.

5.3. Dopravní podniky města Brna, a.s.

V Brně se historie hromadné dopravy začala psát v roce 1869 zahájením provozu koněspřežné tramvaje, čímž vznikl první tramvajový systém na našem území. V roce 1884 byla v MHD provozována i parní tramvaj. V dnešní době Dopravní podnik města Brna, a.s. (dále jen DPMB) provozuje tramvaje, trolejbusy, autobusy a lodě.

5.3.1. Schéma výlukových opatření v ul. Minská

Jedná se o schematický plánec výluky bez mapového podkladu, který však sloužil jako předloha. Na plánu jsou znázorněny trasy linek, u kterých je průběžně zobrazeno číslo linky ve shodné barvě. Úsek, kde je provoz vyloučen, je vyznačen přerušovanou čarou, která je překryta symbolem výluky. Jako symbol výluky používá DPMB dopravní značku „A15 – práce na silnici“. V plánu je vyznačena i trasa náhradní autobusové dopravy. Noční doprava je na samostatném plánu umístěna ve spodním levém rohu.

Z plánu není patrný druh dopravního prostředku, protože zde není žádná legenda. Lze ho zjistit pouze podle čísla linky, což může být pro cestujícího neznalého místních zvyklostí poměrně matoucí. Dále je uveden termín zahájení výluky, resp. začátek platnosti vyobrazeného stavu, ukončení (ani předpokládané) však již zmíněno není. Zajímavým detailem jsou panáčky "igračci" v pravém dolním rohu odkazující na Fb. profil DPMB.



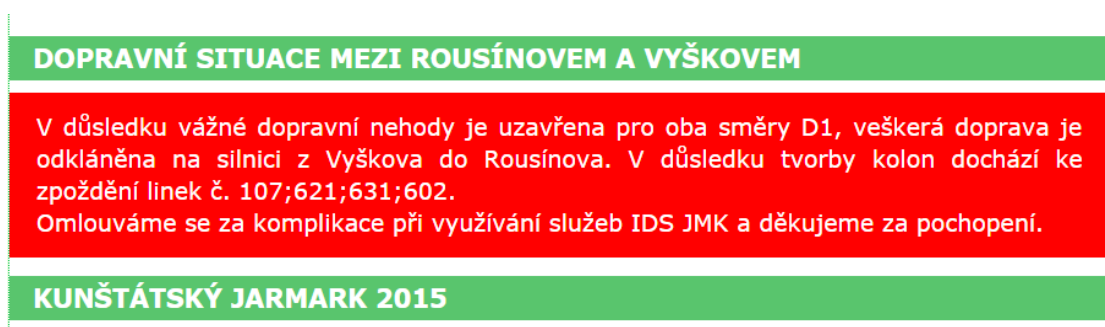
Obrázek 29 - Schéma výluky Minská [www.dpmb.cz]

5.4. KORDIS JMK, a.s.

Jihomoravský kraj společně se Statutárním městem Brnem ustanovili v roce 2002 společnost KORDIS JMK, a.s. (dále jen KORDIS JMK) jako koordinátora IDS JMK. Hlavní jeho činností je zajišťovat dopravní obslužnost v Jihomoravském kraji.^[22]

KORDIS JMK si zvolil jako svojí korporátní barvu zelenou, stránky jsou tedy celé na zeleném pozadí. Vzhled působí jednoduše a stroze, nejsou zde žádné rušivé komerční reklamy. Záložky jsou umístěny ve sloupci nalevo, níže je umístěn vyhledávač spojení a další odkazy. Některé stránky jsou obsahem delší a je nutné listovat, což může být pro uživatele nepohodlné a nepřehledné.

Na titulní stránce uživatel nalezne aktuality a plánované výluky. Nejprve je umístěn pouze seznam v podobě aktivních odkazů na konkrétnější zprávu o výluce. Informace jsou prezentovány názvem zastávky/ulice, důvodem výluky a v některých případech i číslem linek, není zde však uveden termín výluky. Pod tímto seznamem jsou umístěny aktuální mimořádnosti, rozpis výluk je uveden až pod nimi.



Obrázek 30 - Mimořádnost na webu IDS JMK [www.kordis-jmk.cz]

KORDIS JMK pracuje s uveřejňováním zpráv o mimořádnostech v provozu velmi málo. Např. zpráva z Obrázek 30 neobsahuje datum ani čas mimořádnosti. Informace, která může být pro mnohé cestující důležitá, je ukryta mezi mnoha dalšími zprávami jiného charakteru. Ačkoliv je v seznamu titul zvýrazněn červeným písmem, jeho přehlednosti to bohužel nijak nepřidává.

The screenshot shows the homepage of the IDS JMK website. At the top, there is a header with the logo 'IDS JMK', contact information (phone: 5 4317 4317, Facebook, email: info@kordis-jmk.cz), and the title 'INTEGROVANÝ DOPRAVNÍ SYSTÉM JIHMORAVSKÉHO KRAJE'. Below the header is a navigation menu with categories like 'AKTUALITY', 'JÍZDNÍ RÁDY', 'PLÁNY SÍTĚ', 'CENY A JÍZDENKY', 'SLEVOVÝ PROGRAM', 'NEJČASTĚJŠÍ DOTAZY', 'ZTRÁTY A NÁLEZY', 'STÁHNĚTE SI', 'IDS JMK A KORDIS JMK', and 'KONTAKT'. The main content area is titled 'ZMĚNY V DOPRAVĚ CELÉHO IDS JMK' and lists various transport changes, such as 'LINKA 420 POJEDE JINOU TRASOU', 'ETM 2015 - DEN OTEVŘENÝCH DVEŘÍ', and 'KONEČNÝ NÁVRH ŽELEZNIČNÍHO JÍZDNÍHO ŘÁDU 2015/2016'. On the right side, there is a sidebar with a 'DOSTÁVEJTE INFORMACE O ZMĚNÁCH V DOPRAVĚ' section, an email subscription form, and a login section titled 'MŮJ IDS JMK' with fields for 'Uživatelské jméno', 'Heslo', and a 'PŘIHLÁŠIT' button.

Obrázek 31 - Webové stránky IDS JMK s vyznačenými výlukami [www.kordis-jmk.cz]

Na úvodní straně je mimo jiné umístěn i odkaz na Fb. profil, telefon na infolinku a kontaktní údaje.

Celkový vzhled stránek je příliš strohý a jednoduchý, ačkoliv vyhledat konkrétní informaci naopak vůbec jednoduché není. Seznamy neoplývají velkou přehledností, některé stránky jsou příliš dlouhé a záložky obsahují příliš mnoho podzáložek.

5.5. Mobilní aplikace

Mobilní telefony a tablety jsou v současnosti nedílnou součástí mnoha lidí. Pro tato zařízení jsou vyvíjeny aplikace, které mohou lidem usnadnit mnoho činností včetně cestování. Aplikace pro vyhledávání spojení většinou na výluky přímo neupozorňují, ale výlukou registrují, a do nalezeného spojení je již výlukové opatření integrováno.

5.5.1. Sejf

Sejf je mobilní aplikace, kterou na svých webových stránkách nabízí dopravní podnik DPMP. Partneři jsou např. DPP, DPMB nebo DPMUL.

Aplikace slouží k nákupu jízdného, umožňuje platby a převody peněz. Automaticky nabízí dopravce a výši jízdného.

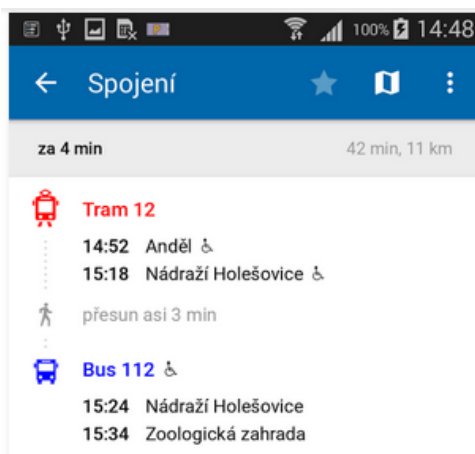


Obrázek 32 - Mobilní aplikace SEJF [www.sejf.cz]

Není určena k vyhledávání spojení a nedokáže informovat o možných omezeních na trase. Je dostupná pro platformy Android nebo iOS, není dostupná pro Windows mobile.^[23]

5.5.2. Jízdní řády IDOS

Na rozdíl od aplikace Sejf, která slouží pouze k nákupu jízdného, slouží aplikace IDOS od společnosti MAFRA, a.s. k vyhledávání spojení, a to i v kombinacích železnice - dálkové autobusové linky - MHD. Pracuje s aktuálními informacemi včetně zpoždění a provozních omezení, uvádí čísla nástupišť a kolejí a orientační cenu jízdného. Navíc umožňuje zobrazit i aktuální polohu spoje, pokud je tedy vozidlo vybaveno příslušným zařízením pro sledování polohy. Údaje je možné filtrovat podle toho, zda chce jet cestující s kolem či kočárkem, anebo zda jde o osobu se sníženou schopností pohybu.



Obrázek 33 - Aplikace IDOS [www.chaps.cz]

Cestující si pro svou cestu může vybrat dopravní prostředek, který preferuje, nebo jejich kombinaci. V případě MHD může zvolit konkrétní město, např. Beroun. Ačkoliv aplikace zjistí přibližnou cenu jízdenky (v závislosti na informacích od dopravce), nelze si přes ní koupit jízdné. Design je jednoduchý a intuitivní. Ke správnému chodu jsou nezbytné funkční datové služby v zařízení, aplikace nepracuje offline. Je k dispozici pouze pro OS Android.^[24]

6. Návrh alternativních informačních strategií

V předchozích kapitolách byly popsány způsoby informování cestujících, které se používají v systému PID. Rovněž zde bylo popsáno několik příkladů z jiných provozů. Stávající způsoby lze však doplnit ještě o další informační prvky.

6.1. Polepy v podobě stopy

U mnoha plánovaných výluk bývá zavedena náhradní doprava, zejména autobusová, což s sebou často přináší aktivaci dočasných nebo přemístění stávajících zastávek. Často se takové zastávky nacházejí i na vzdálenějších místech a bývají tak oproti trvalému stavu hůře k nalezení.

Složitější popisy cesty k těmto zastávkám bývají vyznačeny svislým dopravním značením. Tento způsob je hojně praktikován při výlukách pražského metra. Použitá ilustrační fotografie dopravního značení pochází ze zastávky Pražského Povstání při konání výluky metra linky C v úseku Budějovická - Muzeum. Zastávka náhradní dopravy X-C ve směru Hlavní nádraží byla umístěna za nám. Hrdinů v hustém porostu zdejší zeleně a tedy z větší vzdálenosti neviditelná. Značení tedy muselo být umístěno doslova na každém rohu, aby cestující vždy bezpečně zastávku našel. Existují případy, kdy se použila takováto značení v počtu desítek kusů.

Trasu je možné vyznačit také vodorovným dopravním značením, tento způsob je však časově i finančně náročný. Z komerční sféry je však známý úspěšný alternativní způsob značení trasy, a tím jsou grafické potisky umístěné na zemi, příp. na zdi, apod.

V říjnu 2014 se v rámci 11. ročníku Evropského dne vědy pořádaly na pražském Vyšehradě různé konference. Od stanice metra C Vyšehrad do kongresového centra byla vytvořena cesta značena červenými stopami. Jednalo se o polepy červené barvy.



Obrázek 34 - Stopy do kongresového centra

Výhodou tohoto způsobu značení je jeho jednoduchost a přehlednost. Pokud budou stopy vhodně umístěny, cestující nemusí složitě vyhledávat několik různě rozestých značení. Barevně zvýrazněný fluorescenční polep je lépe viditelný i za nepříznivého počasí. Nevýhodou je však v případě polepení příliš velké plochy možnost uklouznutí. Rovněž odstraňování nálepek z některých povrchů může být obtížné.

6.2. Symbol výluky

Informaci o omezení provozu lze cestujícímu předat i vhodně zvoleným symbolem. Pokud bude zajímavý, bude mít vypovídající hodnotu a motiv bude dodržovat jednotný styl, cestující si jej s výlukou spojí, což mu usnadní orientaci. Takový symbol bychom našli u německých státních drah (dále jen DB AG) a po jejich vzoru i u národního dopravce ČD.

Symbol bývá umístěn společně s titulem na nejvýraznějším místě informačního materiálu (leták, vývěska, web.). Pokud je informační tabule či nástěnka vyhrazena pouze pro zprávy o omezení provozu, může být symbol umístěn přímo na ní.

6.2.1. Mravenec

Jde o symbol výluky, který dnes již není používán, občas je však stále možné na něj narazit. Jednalo se o společný projekt SŽDC, s.r.o. a ČD.



Obrázek 35 - Mravenec ČD a SŽDC [www.designportal.cz/]

6.2.2. Krtek Max

Jde o výlukový symbol německých drah DB, který údajně sloužil, jako předloha pro českého mravence. Podobně jako mravenec zaujímá krtek několik podob podle důvodu výluky, příp. jen provozní záležitosti.



Obrázek 36 - Krtek Max [www.designportal.cz/]

6.2.3. Musíme to opravit

Organizace Ředitelství silnic a dálnic ČR také používá symboly, které řidiče upozorňují na různá stavební omezení. Žlutý „smajlík“ je vyobrazen na informačních panelech u silnic jako doplněk nápisu "Musíme to opravit". První varianta nespokojeného "smajlíka" se používá na začátku omezení, na jeho konci je s nápisem "Děkujeme, šťastnou cestu" použita varianta veselého "smajlíka".



Obrázek 37 - "Smajlík" ŘSD [www.designportal.cz/]

6.2.4. Vlastní návrh autora

Přeškrtnutá tramvaj vyjadřuje úsek na tramvajové trati s výlukou. Nemá vyjadřovat zrušení tramvajové trati nebo jednotlivých linek. Je možno do stejné podoby vytvořit symbol s přeškrtnutým autobusem a vyjádřit výlukou autobusových linek.



Obrázek 38- Návrh autora

6.3. Reklamní kampaň

DPP v říjnu roku 2014 spustil reklamní kampaň s názvem „Víte, že...“. Účelem je zpříjemnit cestujícím čas strávený v dopravním prostředku formou zajímavých postřehů z prostředí MHD, a také oživit reklamní plochy ve vozidlech i mimo ně.^[25]

Na nosičích jsou uvedeny zajímavosti z provozu DPP, např. „Víte, že náš řidič počká v průměru až na 26 000 dobíhajících cestujících?“. Inspirací pro tuto kampaň byly podobné městské kampaně v USA a v západní Evropě, kdy se krátkými dotazy k zamyšlení poukazovalo na výhody hromadné dopravy.



Obrázek 39 - Informační nosič v metru

Plánované výluky jsou pro cestující nepříjemností, mnohdy se jim prodlouží doba jízdy, apod. Pokud však mají informace o nadcházejícím omezení provozu k dispozici s dostatečným předstihem, bývají klidnější a na omezení připravení. Tento koncept je možné podpořit touhou po získávání informací, k čemuž může dopomoci právě kampaň „Víte, že...“.

Pomocí vhodně zvolených otázek je možné nasměrovat pozornost cestujícího k připravovaným opatřením. Otázky však nesmí vzbudit zděšení nebo hněv. Cestující by měl být motivován seznámit se s opatřením pro výluky a vyhledat si případně alternativní možné trasy v době omezení, rozhodně však ne volbu jízdy svým osobním automobilem.

Navržené otázky:

Tabulka 3 - Varianty otázek

Víte, že...	Od 29. 9. 2015 bude změna na trase tram. linky č. 7?	Více na www.dpp.cz v infocentrech a infolince č. 123 456 789
	Je plánované přerušení provozu tramvají v Podbabě? 24.	
	9. - 25. 9. 2015 bude zavedena linka X0	
	Bude probíhat oprava tram. tratě v Modřanech?	

7. Průzkum priorit cestujících

Pro účely práce byl vytvořen dotazník, zaměřující se na informace o výlukách, které jsou pro cestující důležité. Tyto informace jsou v práci dále zpracovány.

7.1. Provedení

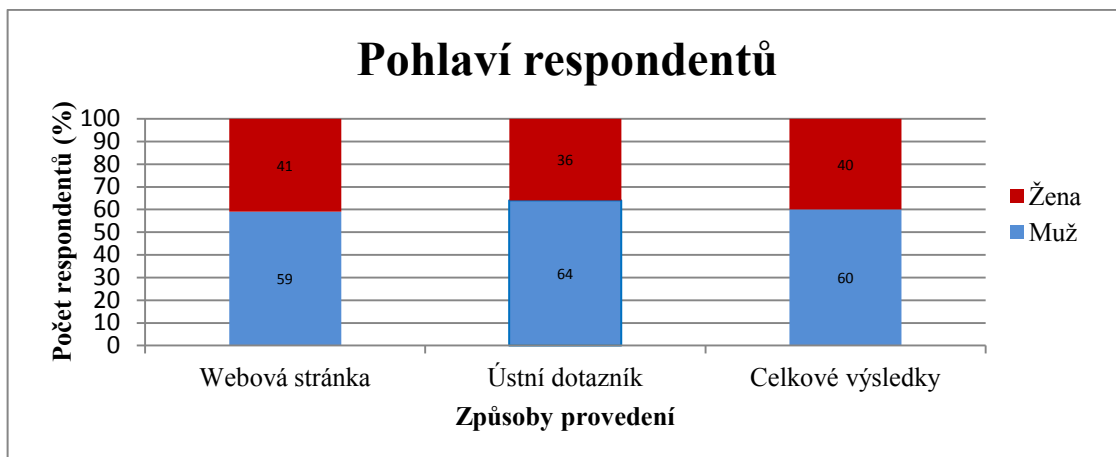
Sběr dat byl prováděn dvojitým způsobem, a to ústním dotazováním a webovým formulářem. Ústní dotazování bylo zaměřeno na starší občany a prováděno na více místech povrchové i podpovrchové dopravy v Praze v pracovních dnech od 9:00 do 20:00h.

Autor práce se pomocí ústního dotazování zaměřil na starší občany ve věku od 50let a více, protože bylo předpokládáno, že pro starší občany je jednodušší odpovídat na otázky položené ústní formou, než vyplňovat webový dotazník. Některým dotázaným bylo potřeba některé otázky vysvětlit a přímo ukázat na letáku. U těchto respondentů nebyl vyhodnocován čas vyplnění jednotlivých otázek.

Webový formulář se zaměřoval na občany do 50 let věku. Byl vytvořen na stránkách <http://fs18.formsite.com>. Jednotlivé otázky (stejně jako v ústním dotazování) byly doplněny vysvětlujícími obrázky a byl měřen čas, za který byla otázka vyplněna.

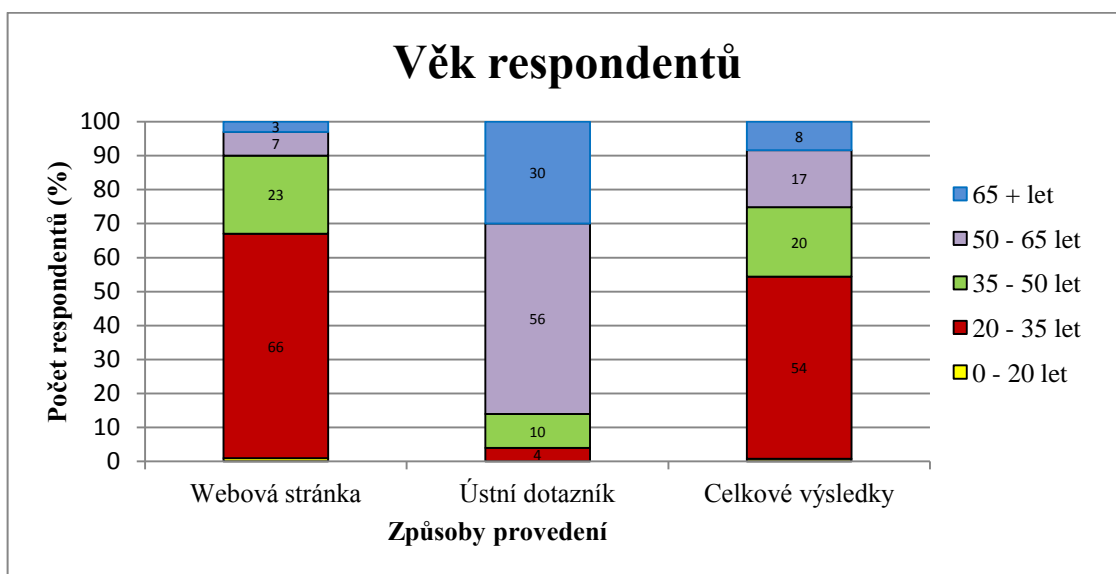
Webových dotazníků bylo zpracováno 200. Celkem 14 respondentů nezodpovědělo dotazník až do konce. Stádium jejich rozpracování bylo různé. V tomto případě, na rozdíl od ústního dotazování, nemohly být respondentům zodpovězeny případné otázky na odpovědi. Kompletní výsledky ústního dotazování jsou umístěny v příloze č. 2.

Všechny otázky byly stejné, jak v ústním dotazování, tak i prostřednictvím webového formuláře. Varianty se lišily jen formou. Celkový počet dotázaných činil 250 osob. V obou dotaznících nejvíce odpovídali muži (cca 60 %) před ženami (cca 40 %).



Graf 1 - Pohlaví

Největší zastoupení u webového dotazníku měly věkové kategorie 21 – 25 let (66 %) a 27 – 35 let (23 %). V případě ústního dotazníku bylo největší zastoupení respondentů ve věkové kategorii 36 – 50 let (56 %) a 51+ let (30 %).



Graf 2 - Věk

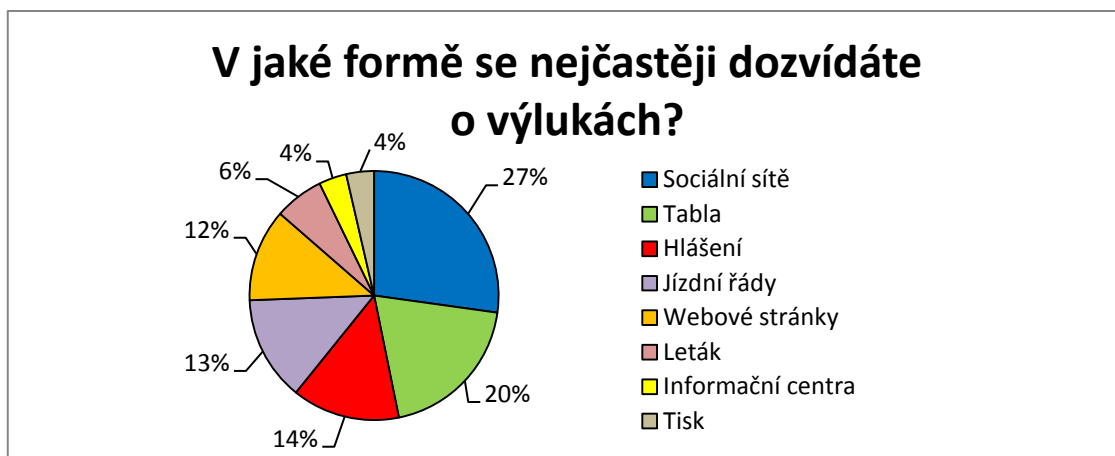
7.2. Dotazník

Jednotlivé otázky byly zaměřeny na informace o výlukách, které jsou přístupné z mnoha zdrojů. Pomocí dotazníků se zjišťovala obsáhlost informací, jejich dostupnost a kde je cestující mohou získat. V případě plánovaných výluk je naprosto nežádoucí, aby se cestující o provedených změnách dozvěděli až na zastávkách. Největší důraz byl kladen na výlukové letáky a vývěsky. Jednalo se především o vzhled letáků, styl

informací a obsah. Vzhled i otázky jsou stejné v obou formách dotazníku, viz příloha č. 1. U obsahu se zjišťovalo, zda obsahuje všechny relevantní informace.

1. V jaké formě se nejčastěji dozvídáte o výlukách?

V dnešní době je velmi mnoho možností, jak získat informace o výlukách. Cílem této otázky bylo zjistit, kterou formu respondenti nejčastěji využívají.



Graf 3 - Celkové výsledky, v jaké formě se nejčastěji dozvídáte o výlukách

V této otázce si dotázaní mohli zvolit pouze jednu z nabízených možností. Nejvíce respondenti volili sociální sítě, které získaly 27 % odpovědí. Tato odpověď tak potvrdila v dnešní době jejich důležitost. Další významnou odpovědí jsou tabla, která volilo 20 % dotázaných. Podobné hodnoty získalo hlášení (14 %) a jízdní řády (13 %) i přes to, že nesou minimum informací o výluce a webové stránky (12 %). Nejméně respondenti volili informační leták (6 %) a po 4 % odpovědí, získaly informační centra a tisk.

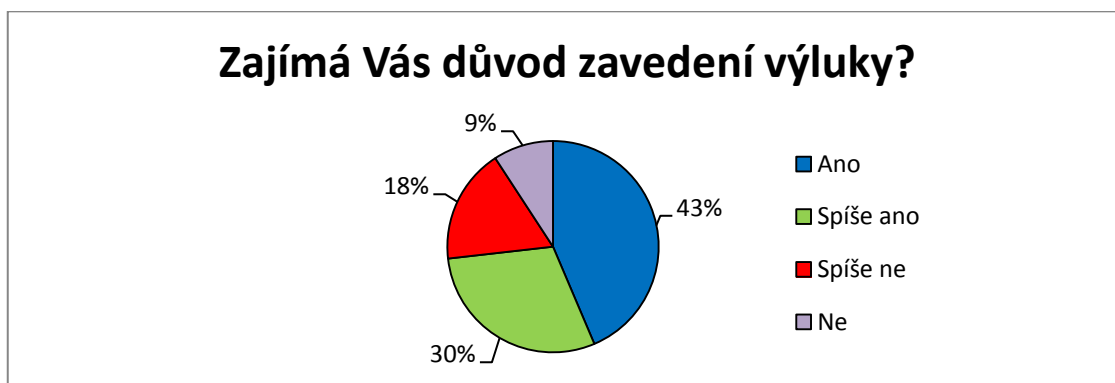
Při srovnání dotazníků je z odpovědí patrné, že v ústním dotazníku dotázaní volili více leták (24 %) a webové stránky (22 %). Naopak mladší generace respondentů se informuje pomocí elektronických systémů, jako jsou sociální sítě (25 %), elektronická tabla (20 %).

2. Zajímá Vás důvod zavedení výluky?

V informačních materiálech se objevují informace s důvodem zavedení výluky, ale v některých případech důvod uveden není. Cílem otázky bylo zjistit, kolik respondentů důvod výluky chce znát a zda se má na informačních materiálech

objevovat. K otázce byla přiložena doplňující fotografie s důvodem výluky z informačního letáku DPP, viz příloha č. 1.

Respondenti si mohli vybrat pouze z možností ano, spíše, ano, spíše ne a ne. V této otázce 43 % dotázaných volilo ano a 30 % dotázaných spíše ano. Zbylé odpovědi tvořilo s 18 % spíše ne a ne odpovědělo 9 % dotázaných.



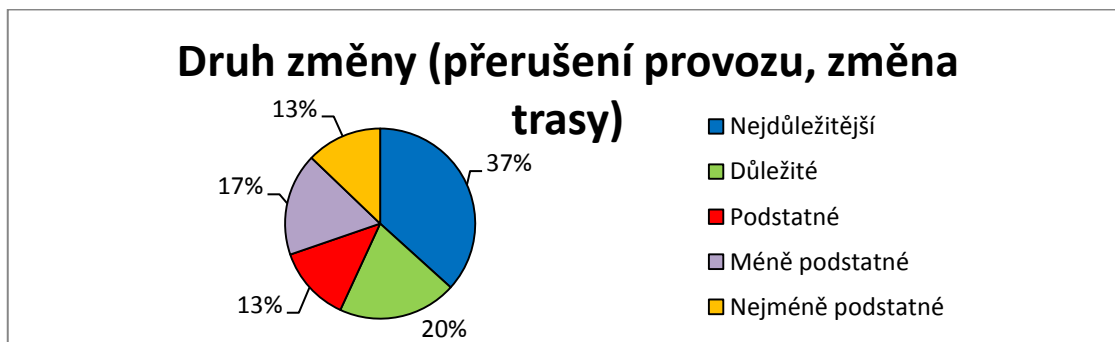
Graf 4 - Celkové výsledky, důvod zavedení výluky

Kladné odpovědi tvoří 73 % odpovědí, lze tedy usuzovat, že v informačním materiálu má být uveden i důvod zavedení výluky.

3. Označte informace na letáku tak, jak jsou pro vás důležité

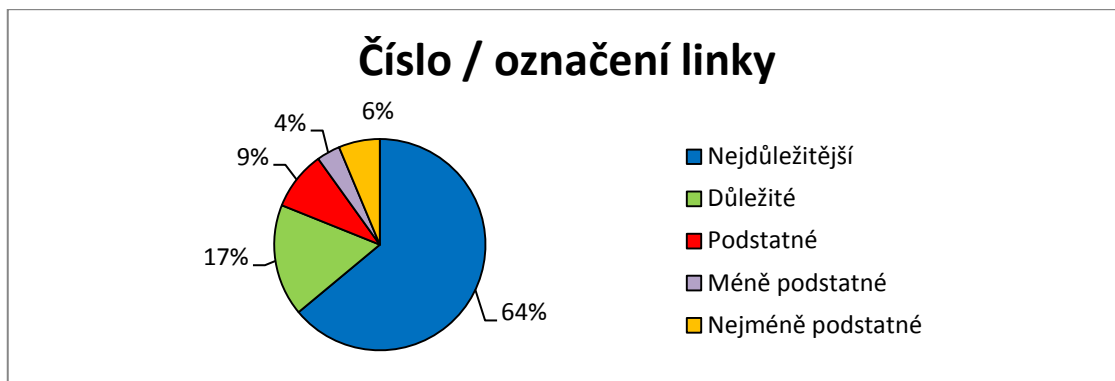
Informační materiály, ať už leták nebo vývěska obsahují velké množství informací, které nemusí být vždy pro cestující stejně důležité. Cílem otázky bylo zjistit, která konkrétní informace je pro cestující důležitá.

Druh změny je pro respondenty nejdůležitější jen z 37 %, důležitý je pro 20 % dotázaných a podstatný je pro 13 % dotázaných. Respondenti, kteří druh změny berou za méně podstatný, je 17 % a nejméně podstatný je pro 13% dotázaných.



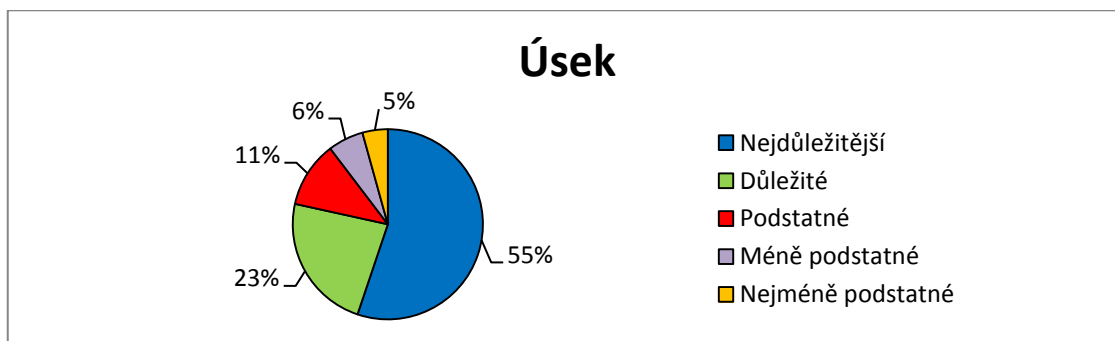
Graf 5 - Celkové výsledky, preferujete - druh změny

Číslo linky je pro respondenty velmi důležité. Jako nejdůležitější je označilo 64 % respondentů a pro 17 % dotázaných je číslo důležité. Ostatní hodnocení tvoří 21 % odpovědí.



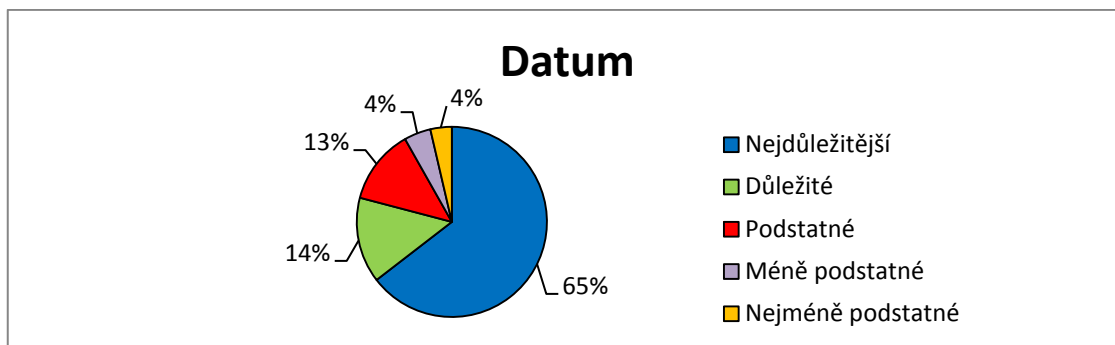
Graf 6 - Celkové výsledky, preferujete - číslo / označení linky

Označení úseku je pro respondenty méně důležité než číslo linky, nicméně je také významné. Nejdůležitější je pro 55 % respondentů, pro 23 % je důležité a podstatné je pro 11 % dotázaných. Na druhou stranu méně podstatné a nejméně podstatné je označení úseku pro 11 % dotázaných.



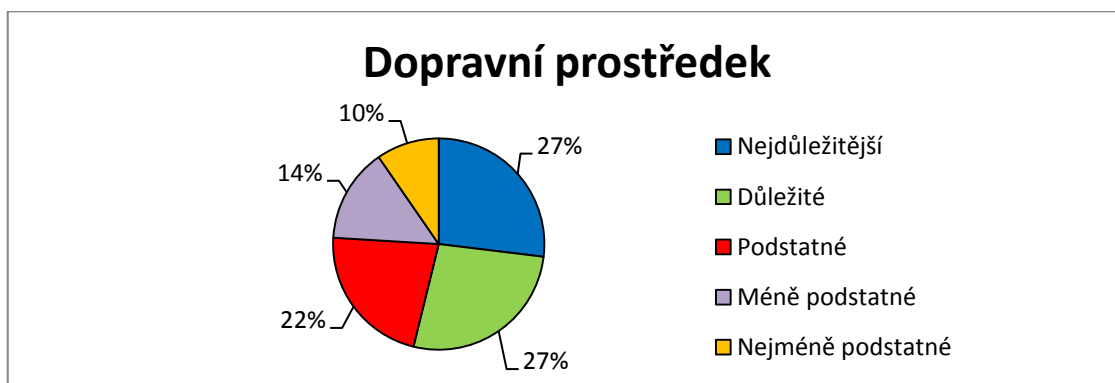
Graf 7 - Celkové výsledky, preferujete - úsek

Datum neboli termín výluky je, co se týče důležitosti, stejně důležité jako číslo linky. Jako nejdůležitější označilo datum 65 % dotázaných, důležité je pro 14 % dotázaných a pro 13 % dotázaných je datum podstatné. Po 4 % dosáhly odpovědi hodnot méně podstatné a nejméně podstatné.



Graf 8 - Celkové výsledky, preferujete - datum

Dopravní prostředek hodnotí cestující spíše také důležitě, ovšem ne tolik, jako číslo linky, označení úseku a datum. Jako nejdůležitější a důležité hodnotili respondenti po 27 %, podstatný je dopravní prostředek pro 22 % dotázaných. Méně podstatný je dopravní prostředek pro 14 % a nejméně podstatný je pro 10 % dotázaných. V případě dopravního prostředku jsou odpovědi stejnoměrně rozvrstveny.

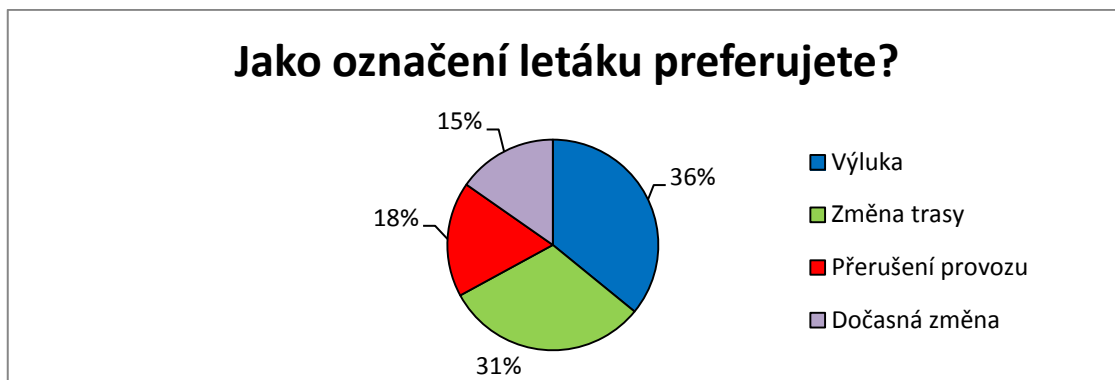


Graf 9 - Celkové výsledky, preferujete - dopravní prostředek

Pokud se informace seřadí podle hodnocení nejdůležitější a důležité je patrné, že číslo linky zaujímá (81 %), datum (79 %), úsek (78 %), druh změny (57 %) a dopravní prostředek (54 %).

4. Jako označení letáku preferujete?

V této otázce si respondenti vybírali z nabídky dočasná změna, výluka, přerušení provozu, změna trasy. Na letáčcích PID a DPP se objevují všechna tato označení, až na slovo výluka.



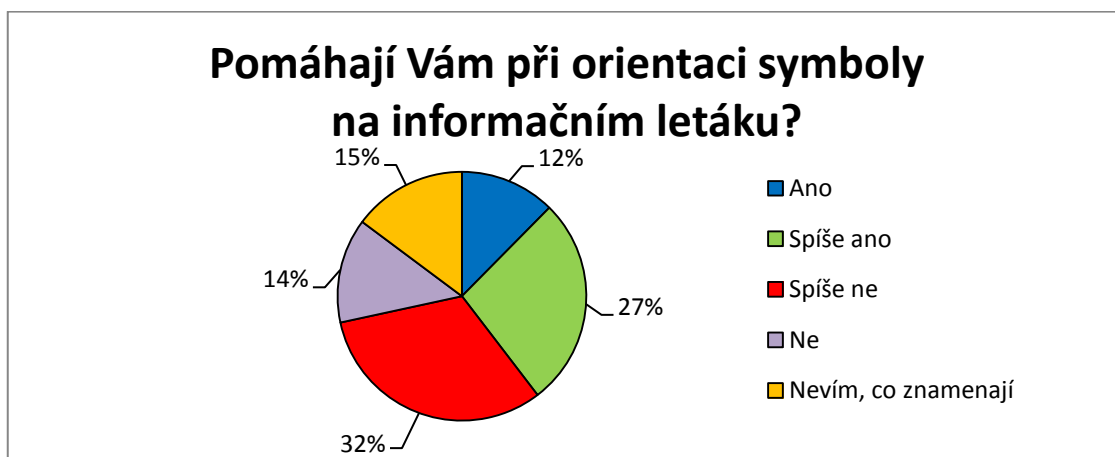
Graf 10 - Celkové výsledky, označení letáku

Nejvíce dotázaní preferují slovo výluka (36 %) a změna trasy (31 %). Označení výluky jako přerušení provozu volilo 18 % dotázaných a dočasnou změnu volilo 15 %.

Je tedy patrné, že slovo výluka není pro cestující stresující a jako označení by jej preferovali. Anebo může být výluka označována jako změna trasy, která získala podobné procento počtu odpovědí.

5. Pomáhají Vám při orientaci symboly na informačním letáku?

Společnost ROPID na všechny informační materiály vkládá lištu se symboly. Cílem bylo zjistit, zda má být tato lišta umístěna na výlukových informačních materiálech, jestli cestující chápou její význam a zda jim lišta pomáhá v orientaci. Pro přehlednost byla otázka doplněna o ilustrační obrázek, viz příloha č. 1.



Graf 11 - Celkové výsledky, symboly na informačním letáku

Lišta symbolů není pro respondenty důležitá, neobsahuje pro ně důležité informace. Kladně odpovídalo pouze 39 % respondentů, z toho bylo 12 % odpovědí pro ano a 27 %

odpovědi bylo spíše ano. Zbýlých 61 % odpovědí bylo negativních. Lišta symbolů spíše nepomáhá 32 % dotázaných a nepomáhá 14 % dotázaných. Co znamenají symboly na liště, neví 15 % dotázaných.

Zatímco pro starší dotázaní jednoznačně symboly zavrhovali, tak odpovědi mladších nejsou jednoznačné, protože odpovědi dosáhly téměř stejných výsledků (viz. výsledky příloha č. 2).

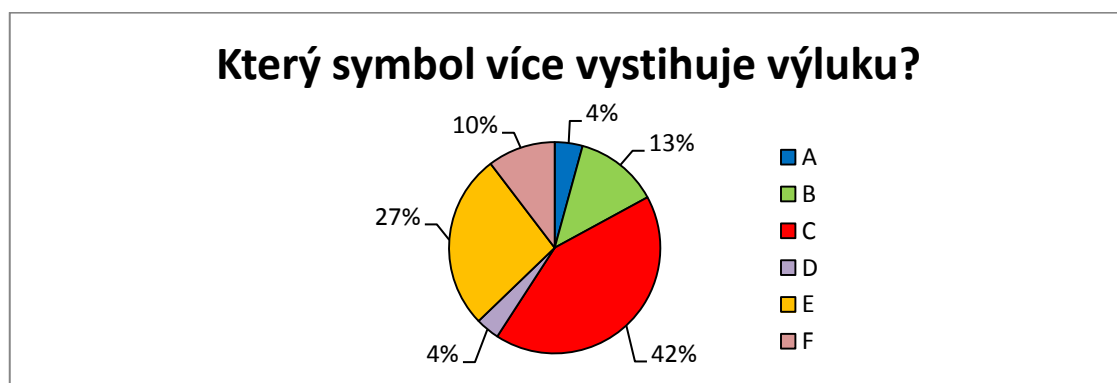
6. Který symbol více vystihuje výuku?

Na výlukových materiálech se objevuje symbol výluky. Bylo vybráno pět příkladů z míst České republiky a šestý symbol je vlastní návrh autora práce. Jedná se o symboly z Dopravního podniku města Liberce a Jablonce, a.s. (dále jen DPMLJ), doprava Ústeckého kraje, DPMB, PMDP, DPP a vlastní návrh autora.



Obrázek 40 - Symboly výluky

Díky výlukovému symbolu není potřeba dalších slovních označení pro výluky. Cestující, pokud symbol zahlédnou, by měli vědět, o co se jedná.



Graf 12 - Celkové výsledky, symbol pro výuku

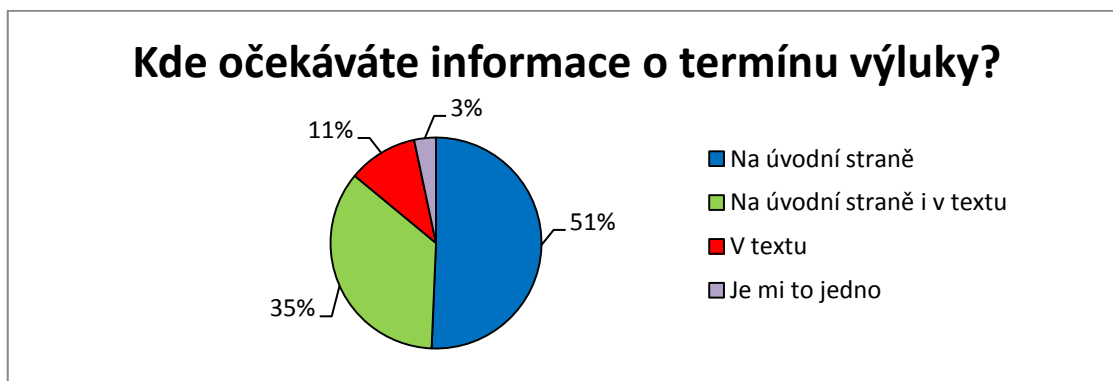
Symbol, který respondenti zvolili za nejvýstižnější logo výluky, byla možnost C (42 %), tedy symbol DPMB. Symbol výluky DPP byl druhým nejvýstižnějším (27 %). Další varianty volilo méně jak 15 % respondentů a nejsou tudíž vypovídající. Varianta B

(Ústecký kraj) získala 13 % odpovědí a pro vlastní návrh autora bylo 10 % dotázaných. Varianty A (DPMLJ) a D (PMDP) získaly po 4 % odpovědi.

Zatímco starší respondenti nevybrali prokazatelně jeden symbol výluky, u webového dotazníku respondenti jednoznačně volili odpověď C (DPMB). V ústním dotazníku získaly varianty E (DPP 25 %), C (DPMB 23 %) a F (vlastní návrh autora 22 %) téměř stejné hodnoty.

7. Kde očekáváte informace o termínu výluky?

Na výlukovém letáku DPP a PID je termín výluky uveden jak na úvodní straně, tak i několikrát v textu, konkrétně v odůvodnění a někdy i v nadpisu schématu výluky, viz příloha č. 1. Úkolem, bylo zjistit, kde má být termín umístěn.



Graf 13 - Celkové výsledky, umístění informace termínu o výluce

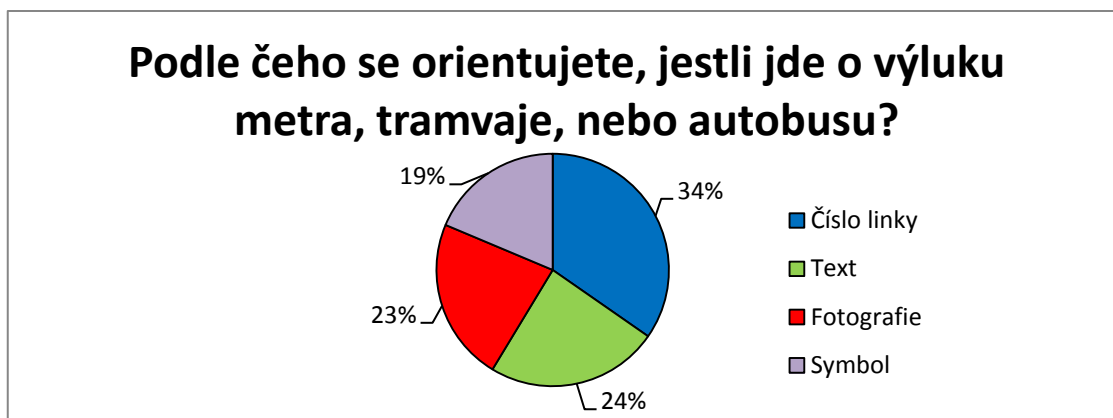
Více než polovina dotázaných očekává symbol výluky pouze na úvodní straně (51 %), zatímco 35 % dotázaných si informaci s termínem výluky přeje nalézt jak na úvodní straně, tak i v textu. Jen v textu odpovědělo 11 % respondentů a pro 3 % dotázaným je umístění informace nepodstatné.

Při srovnání obou dotazníků je patrné, že termín výluky se má vyskytovat na úvodní straně. Jako další odpověď volili starší respondenti pouze v textu (28 %) a mladší na úvodní straně i v textu (45 %).

8. Podle čeho se orientujete, jestli jde o výluky metra, tramvaje, nebo autobusu?

DPP používá na úvodní straně letáku fotografii dopravního prostředku, o jehož výluky se jedná. Cílem této otázky bylo zjistit, jestli se na tento detail cestující zaměřují,

pomáhá jim v orientaci nebo se řídí podle čísla linky, symbolu dopravního prostředku anebo textového označení TRAM/BUS, atd.



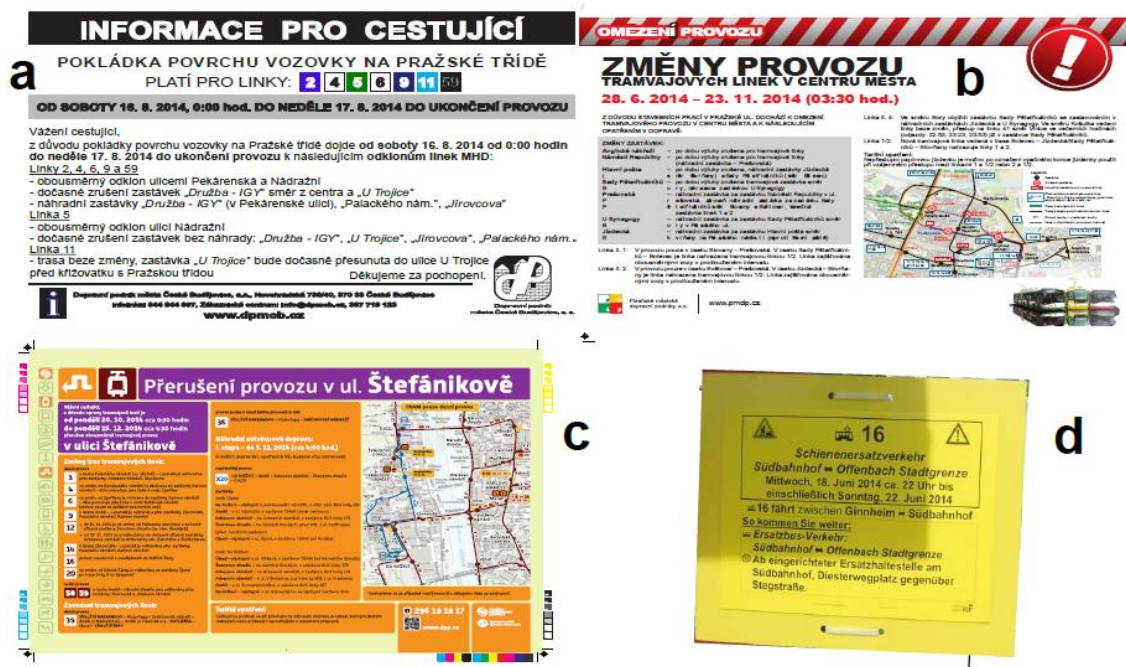
Graf 14 - Celkové výsledky, určení dopravního prostředku

Pro vysvětlení, byla otázka doplněna o obrázkový materiál pořízený z letáku DPP, viz příloha č. 1. Nejvíce se respondenti orientují podle čísla linky (34 %), téměř podobné výsledky získal text (24 %) a fotografie z úvodní strany letáku (23 %). Podle symbolu se orientuje 19 % dotázaných.

V případě srovnání obou dotazníků nejvíce se dotázaní orientují podle čísla linky, podle fotografie se orientuje nejméně respondentů z webového formuláře a starší se neorientují podle textu.

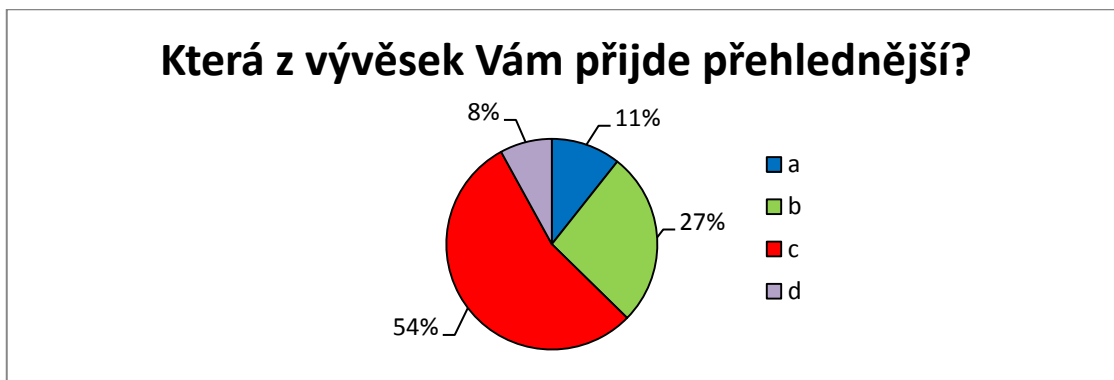
9. Která z vývěsek Vám přijde přehlednější?

Záměrem bylo u této otázky zjistit, jestli design informačního letáku/vývěsky je pro cestující přehledný nebo jestli by upřednostňovali jiný styl. Návrhy byly použity z dopravních podniků v ČR a jeden z Německa. Jedná se o vývěsky DPMCB, PMDP, DPP a vývěska z města Frankfurt nad Mohanem.



Obrázek 41 - Varianty vývěsek

Jako nejprůhlednější respondenti volili variantu C (54 %), tedy vývěsku DPP, druhou nejpočetnější odpovědí byla varianta B (27 %), vývěska PMDP. Nejméně přehledné jsou pro respondenty varianta A (11 %), tedy vývěska DPMCB a varianta D (8 %), vývěska z Frankfurtu nad Mohanem.

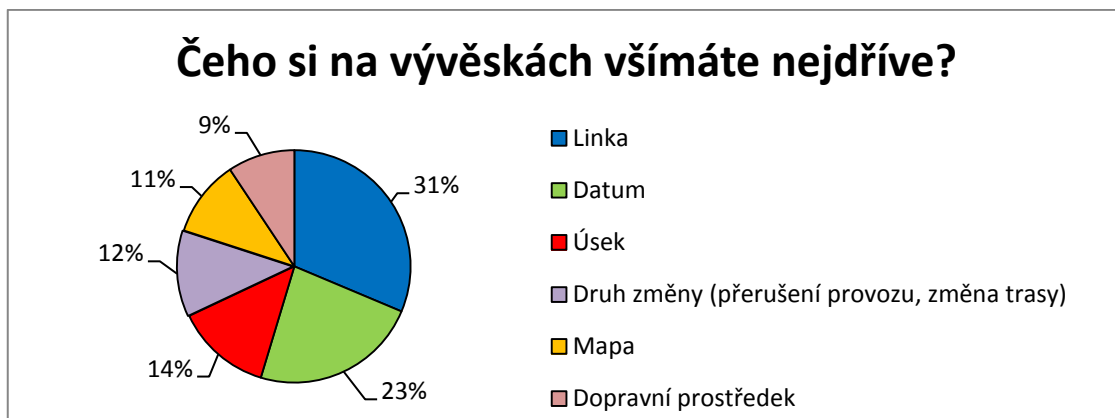


Graf 15 - Celkové výsledky, přehlednost vývěsek

Z odpovědí je patrné, že vývěska má obsahovat, jak souhrnné informace o výluce, tak i schéma výluky.

10. Čeho si na vývěskách všimáte nejdříve?

V případě vývěsek při výlukách si cestující nejprve všimá jedné konkrétní informace. Cílem bylo zjistit, na jakou informaci se jako první cestující zaměří.



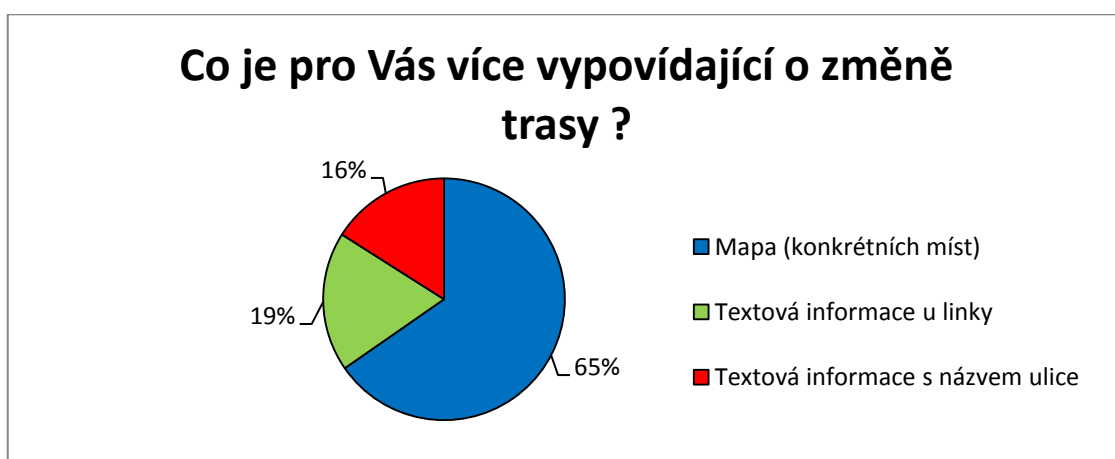
Graf 16 - Celkové výsledky, informace na vývěškách

Nejvíce si dotázaní všímají čísla linky (31 %) a data/termínu výluky (23 %). Ostatní hodnoty získaly hodnoty nižší než 15 %. Jako další si respondenti všímají úseku (14 %), druhu změny (12 %) a mapy/schéma linky (11 %). Nejméně si respondenti všímají dopravního prostředku (9 %).

11. Co je pro Vás více vypovídající o změně trasy (např. přesunutí zastávek)?

Tato otázka poukazovala na textovou informaci s popisem změny, přesunutí zastávek apod. Zda cestující dostatečně chápe, v které části trati je zavedena odklonová trasa a kde nalézt např. zastávky NAD.

Otázka byla pro upřesnění a lepší pochopitelnost doplněna o vysvětlující obrázky z letáku DPP, viz příloha č. 1. Mnoha respondentům obrázků pomohlo.



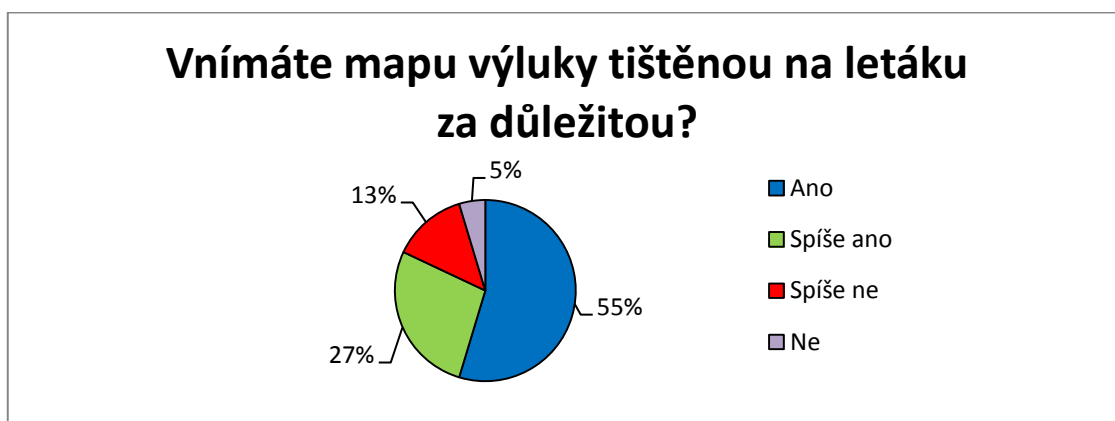
Graf 17 - Celkové výsledky, ukazatel změny

Nejvíce vypovídající o změně trasy nejsou pro cestující popisy trasy linky nebo trasa a umístění zastávek NAD, ale mapa konkrétních míst (65 %). Cestující se lépe orientují

a nemusí si pamatovat všechny názvy zastávek a tras linek. Tato možnost by velmi zjednodušila a upřesnila místo, kde se nalézá zastávka NAD. Ostatní varianty, tedy textová informace u linky (19 %) a textová informace s názvem ulice (16 %) nejsou pro respondenty tolik vypovídající o změně.

12. Vnímáte mapu výluky tištěnou na letáku za důležitou?

Tato otázka poukazuje na odlišný vzhled a obsáhlost informací na výlukových letácích. Ne ke každému letáku je však přiloženo schéma výluky.



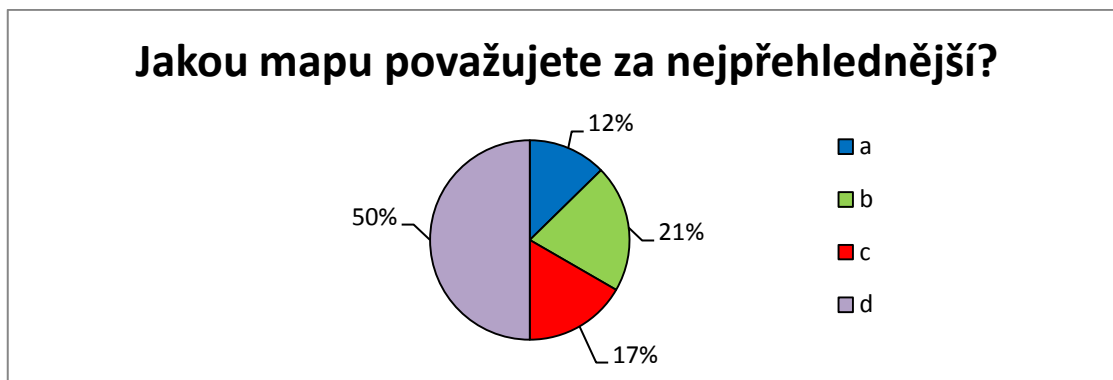
Graf 18 - Celkové výsledky, důležitost schéma výluky

Odpovědi dokazují nutnost schématu výluky na informačních letácích. Kladně odpovídalo 82 % dotázaných, z toho ano bylo 55 % odpovědí a 27 % odpovědí bylo spíše ano. Respondenti, kteří mapu výluky nevnímají, jako důležitou bylo 18 %, z toho 13 % odpovědí bylo spíše ne a 5 % odpovědí bylo pro ne.

13. Jakou mapu považujete za nejpřehlednější?

Zde dostali respondenti na výběr ze čtyř map (viz příloha č. 1, otázka č. 13), ze kterých si měli vybrat tu pro ně nejpřehlednější. Mapy s celkovým provozem ve městě / oblasti, nebo mapu více konkrétní, barevně odlišenou nebo mapu s mapovým podkladem či bez něho.

V nabídce bylo výlukové schéma z DPMB, PMDP, DPP a schéma z Berlína. U schématu z Berlína se jednalo o linky S Bahn AG (dále jen S Bahn).



Graf 19 - Celkové výsledky, nejpřehlednější schémata

Respondenti volili variantu schématu D (50 %), tedy schéma DPP. Následovalo schéma B (DPMB) s 21 % odpovědí, varianta C (PMDP) získala 17 % odpovědí a nejméně získala varianta A (S Bahn) s 12 % odpovědí.

Odpovědi z ústního dotazníku se liší. Starší respondenti volili více odpovědi A (S Bahn) a B (DPMB). Rozdíl v celkových odpovědích je způsoben nerovným podílem respondentů.

Varianta, která získala nejvíce procent, obsahovala mapový podklad s menším barevným rozlišením. Nicméně není z dalších odpovědí jednoznačně patrné, zda dotázaní mapový podklad preferují či nikoliv. Respondenti z webového dotazníku byli voleni tak, aby všichni nepocházeli jen z Hlavního města Prahy.

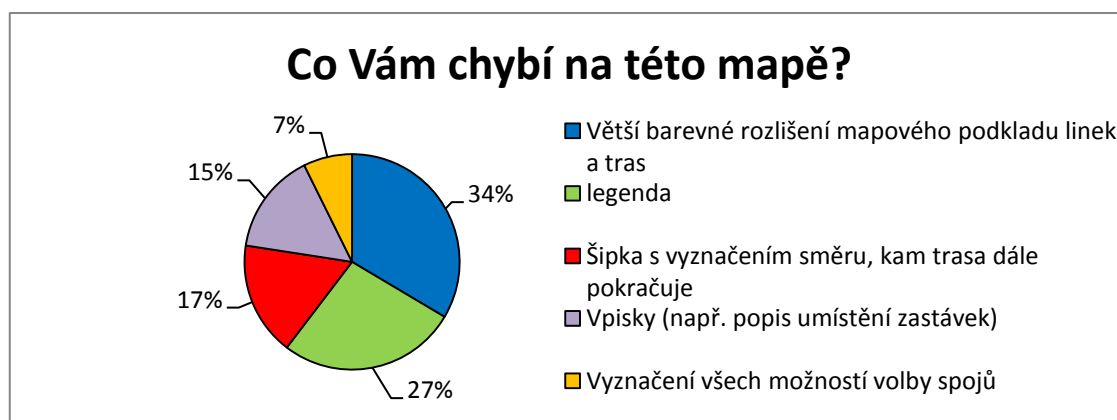
14. Co Vám chybí na této mapě?

Výlukové schéma může obsahovat i některé prvky, které mohou pomoci v orientaci, jako je např. šipka znázorňující směr linky, kterým linky dále pokračují. Tyto šipky se na schématu nenalézají. Některé doplňky by tak mohli pomoci v přehlednosti schématu.

Otázka byla doplněna o schéma výluky DPP (Ke Stírce – Kobylisy, viz příloha č. 1, otázka č. 14), které bylo zvoleno záměrně jako př. špatně provedených schémat DPP.

Respondenti si mohli vybrat pouze jednu odpověď a nemohli odpověď doplnit o vlastní návrh. V nabízených možnostech byla šipka s vyznačením směru, kam trasa dále pokračuje, větší barevné rozlišení mapového podkladu linek a tras, vyznačení všech

možností volby spojů, vpisky (např. popis umístění zastávek) a legenda, která není k nahlédnutí ani na webových stránkách.



Graf 20 - Celkové výsledky, nedostatky na mapě

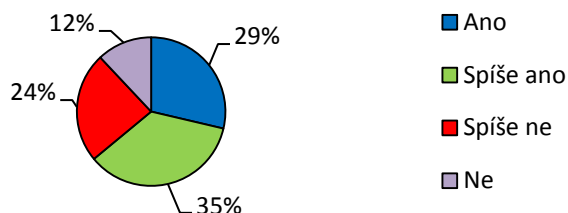
Nejvíce respondentům chybí důraz na větší barevné rozlišení mapového podkladu linek a tras (34 %). Množství informací se tak prolínají do jedné a schéma se tím stává nepřehledné. Dalším 27 % dotázaných chybí legenda. Podobné množství odpovědí získala šipka s vyznačením směru (17 %) a vpisky (15 %), např. s umístěním zastávek. Nejméně respondentům chybí vyznačení všech možností volby spojů (7 %).

15. Má leták obsahovat pouze detailní mapu výluky anebo i schéma linek PID?

Na některých výlukových letácích se objevují dvě mapy, a to jak schéma výluky, které je uvnitř letáku hned u popisu, tak i schéma linek PID (viz příloha č. 1, otázka č. 15), které se zpravidla umísťuje na zadní straně letáku. Cílem této otázky bylo zjistit, zda si cestující na všech letácích přejí mít mapu linek PID.

V této otázce byly špatně zvolené varianty odpovědí k otázce. U ústního dotazování bylo možné otázku vysvětlit, u webového formuláře tomu tak nebylo. V této otázce mohlo dojít ke zkreslení informací a odpovědi nelze jednoznačně brát za rozhodující.

Má leták obsahovat pouze detailní mapu výluky anebo i schéma linek



Graf 21- Celkové výsledky, obsah schéma výluky na inform. materiálu

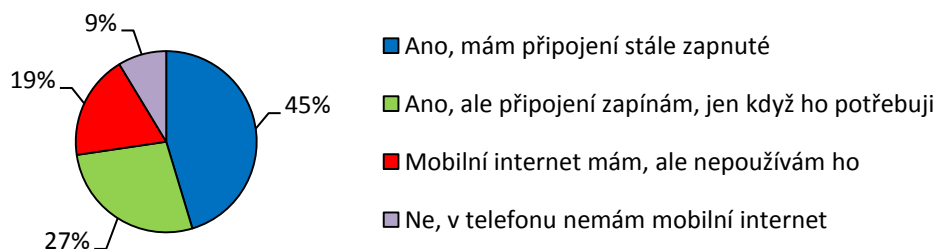
Z těchto odpovědí lze usuzovat, že si respondenti přejí spíše jen detailní schéma výluky. Ano odpovědělo 29 % dotázaných, spíše ano volilo 35 % dotázaných. Pro obě schémata bylo jen 36 % odpovědí, z toho 24 % odpovědí pro spíše ne a ne volilo 12 % dotázaných.

16. Používáte v telefonu mobilní připojení k internetu?

Mobilní internet neznamena připojení telefonu k Wi-Fi.

V dnešní době jsou chytré telefony stále modernější. Tato otázka zjišťovala, kolik respondentů má mobilní připojení. To v dnešní době výrazně souvisí i informačními prostředky. Je mnoho věcí, které naleznete na internetu, například mapy s názvem ulic u popisu přemístěných zastávek nebo je možné používat i QR kód. Prostřednictvím chytrého telefonu můžete načíst QR kód i bez připojení k internetu, avšak stránka nebude zobrazena.

Používáte v telefonu mobilní připojení k internetu?

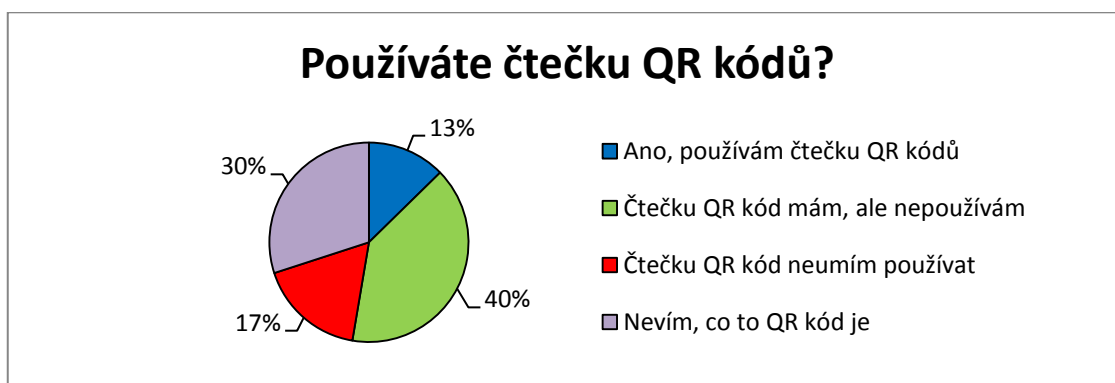


Graf 22 - Celkové výsledky, mobilní internet

Této otázce se nezalekli ani respondenti staršího věku. Stále zapnuté mobilní připojení má 45 % dotázaných. Tito lidé mohou být stále informovaní o dění v provozu MHD. Respondenti, kteří webové připojení mají, ale zapínají jej, pokud potřebují, představují 27 % všech dotázaných. Ti se nemusí ihned o mimořádnostech nebo výlukách dozvědět. Ti, kteří mobilní internet nepoužívají, tvoří 19 % a jen 9 % dotázaných, mobilní internet v telefonu nemá.

17. Používáte čtečku QR kódů?

Předchozí otázka poukázala na důležitost QR kódu. V rámci tohoto obrázku je možné rychle přímo načíst odkaz webové stránky s konkrétní výlukou či jiné věci. Pokud by, ale cestující z velké části mobilní internet neměli nebo nepoužívali, neměl by QR kód smysl.



Graf 23 - Celkové výsledky, čtečka QR kódů

Čtečku QR kódu používá pouze 13 % dotázaných, zbylé odpovědi jsou pro QR kódy záporné. Čtečku QR kódu má, ale nepoužívá 40 % dotázaných, 17 % respondentů čtečku neumí ani používat a 30 % dotázaných neví, co to QR kód je.

U starších dotázaných se vyskytl problém. Dotázaní sice z velké části mobilní internet mají a používají ho, ale neznají QR kód. Těchto respondentů je 68 %.

I přes stále rostoucí trend mobilní technologie, která může ulehčit jak informování, tak i spoustu různých běžných činností, QR kódy stále mnoho lidí nezná nebo neumí používat. To může souviset i s nedostatečnou informovaností.

7.3. Zhodnocení dotazníku

Z celkových výsledků dotazníků jsou patrné skutečnosti, které mohou pomoci v komunikaci s cestujícími a zlepšit tak celkovou informovanost při výlukách.

Údaje vzešlé z odpovědí:

- Leták má obsahovat důvod výluky
- Důležité informace jsou čísla linek, termín a úsek výluky
- Označení letáku slovem výluka
- Leták má obsahovat schéma výluky
- Schéma má být doplněno legendou
- QR kód na letáku není důležitý

Materiály obsahují prvky, kterým dotázaní nevěnují pozornost a nepřipadají jim důležité (např. lišta se symboly). Schémata výluk DPP hodnotili respondenti většinou kladně, záporně hodnotili např. některé chybějící informace nebo barevnost mapového podkladu.

Při vyplňování webového dotazníku byl měřen čas odpovědí na jednotlivé otázky a doba vyplnění celého dotazníku. Výsledky byly hodnoceny pomocí statistické funkce medián, protože rozdíly ve výsledných časech vyplnění dotazníku byly značné. Minimální čas na vyplnění celého dotazníku byl 2:46 min, maximální čas 43:28 min. Medián celkového času byl 6:06min.

Nejrychleji respondenti odpovídali na otázku č. 1 (v jaké formě se nejčastěji dozvídáte o výlukách, 9 s), otázku č. 3 (označte informace na letáku, tak jak jsou pro vás důležité, 10 s) a otázku č. 13 (jakou mapu považujete za nejprůhlednější, 8 s).

Naopak nejpomalejšími otázkami byla otázka č. 4 (jako označení letáku preferujete, 30 s) a otázka č. 15 (má leták obsahovat pouze detailní mapu výluky anebo i schéma linek PID, 32s).

Otázky, které vyšly časově nejpomalejší, tedy č. 4 a č. 15 dokázaly skutečnost, že autor práce otázky nevhodně formuloval (č. 15), nebo nedoplnil o ilustrační obrázek (č. 4). Zatímco otázky, na které dotázaní odpovídali nejrychleji, byly zvoleny dobře, jak z pohledu formulace tak doplnění o ilustrační foto.

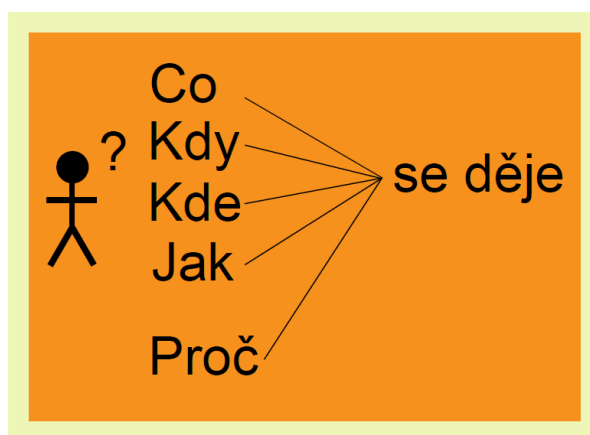
8. Návrhy podoby informačních materiálů

Vzhled informačních materiálů je důležitý pro jednoduchou a rychlou orientaci, měl by být prostředkem zkvalitňování služeb pro cestující. Materiál musí obsahovat relevantní informace a jeho obsah by měl mít jednotnou formu.

8.1. Informační leták

Obsah

Aby byl leták pro cestujícího přínosem, vždy musí zodpovědět na otázky CO, KDY, KDE, JAK a PROČ. Odpověď na otázku proč není sice nutnou součástí letáku, pro některé cestující je však důležitá. Důvod omezení může cestujícímu přiblížit celou problematiku a utvořit tak prostor pro jeho větší pochopení.



Obrázek 42 - Otázky cestujících

Barva pozadí

Barevné schéma by mělo být výrazné, ne však příliš křiklavé. Vzhled by měl být jednotný, aby cestující ihned po zhlédnutí letáku věděl, že jde o informace související s blížící se nebo probíhající výlukou.

Hlavní barvy letáku jsou sytě oranžová a světle olivově zelená. Oranžová barva je použita na pozadí textové části, zatímco na okrajích článků je použita zelená barva. Výjimku tvoří pole nadpisu, které je podbarveno přiřazenou barvou výluky. Tato barva se shoduje s barvou na schématu výluky. Každá výluka má přiřazenou svojí barvu, pro ostatní výluky v časovém souběhu nesmí být použita shodná barva.

Vlastnosti

Všechny náležitosti informačních materiálů, jako jsou např. letáky a vývěsky jsou shrnuty do jednoho desatera.

Náležitosti informačních materiálů:

1. Jednotný vzhled
2. Jednotný formát
3. Aktuálnost, stručnost, výstižnost
4. Poutavost, přehlednost
5. Nesmí obsahovat zbytečné informace
6. Vybavení shodným symbolem, stejný styl textu v popisu omezení
7. Odpovídá na otázky:
 - KDE je výluka
 - KDY se koná
 - CO (které) linky
 - JAK je zavedena NAD
 - PROČ se děje
8. Vždy je uveden důvod výluky
9. Vždy obsahuje schéma výluky
10. Vždy obsahuje kontaktní údaje, webové stránky, odkazy na sociální sítě

Vzhled letáku

Jednotný vzhled zvyšuje u cestujících povědomí o budoucím nebo již probíhajícím omezení provozu. Rozměry letáku jsou 210 x 99, resp. 100 mm, tzv. formát DL. Správné označení letáku je 1/3 A4 (ISO 216, DIN 476).

Úvodní strana

Titulní strana letáku nesmí být zavádějící, na první pohled musí být zřejmé, co je uvnitř. Měla by být výrazná, v titulu bude označení "Výluka" nebo "Změna trasy", budou zde uvedena čísla linek, vyloučený úsek a termín zahájení a ukončení výluky. V označení může být použit symbol výluky, který společně s textem může tvořit nadpis. U psaného označení dopravního prostředku se umísťují symboly těchto vozidel. Dále jsou uvedeni

dotčení dopravci včetně jejich loga. Jednotlivé informace jsou od sebe pro větší přehlednost rozděleny do polí.

Na pozadí úvodní strany letáku je vyobrazena fotografie, která dotváří celkový vzhled a doplňuje obsažené informace. Fotografie by měla být přizpůsobena obsahu, pokud tedy např. půjde o vyloučení tramvajového provozu na lince č. 18, bude zde otištěna fotografie tramvaje č. 18, ideálně ve vyloučeném úseku. Díky tomu někteří cestující tuší, čeho se výluka dotýká dříve, než leták prostudují.

Leták by měl obsahovat pouze relevantní informace, veškeré nadbytečné matoucí symboly již nejsou zobrazeny.



Obrázek 43 - Návrh vzhledu výlukového letáku - čelní strana



Obrázek 44 - Návrh výlukového letáku - rubová strana

Text

Po otevření letáku je třeba cestujícím připomenout základní fakta, zejména tedy úsek a termín omezení provozu. Tyto informace se uvedou do tzv. úvodního slova, kde lze zmínit i důvod omezení. Společně s odůvodněním bude uveden vyloučený úsek a termín akce. Úsek může být uveden variantně až v nadpisu schématu, informace se však nesmí opakovat. Barevný podklad je shodné barvy s přiřazenou barvou výluky. Pro vyloučený úsek se uvádí jen název od - do, slovosled "úsek výluky" se neuvádí.

Symbol a označení výluky titulkem již netvoří dominantní část obsahu, případně se již neuvádí vůbec.

Rámeček se zaoblenými hranami s označením linky nesmí být větší, než 1/3 největšího z textů, které popisují změnu trasy. Všechny rámečky mají shodné rozměry. Barva písma a podbarvení linek se liší podle toho, zda jde o linku denní (barevné písmo - bílý podklad), nebo noční (bílé písmo - barevný podklad). Pro tramvajové linky je určena barva hnědá, zatímco autobusové používají modrou. Pokud je linka zrušena, je číslo v rámečku přeškrtnuto, ale číslo musí být stále čitelné.

V textu se používá bezpatkové písmo (např. Arial) v dostatečném kontrastu proti barvě podkladu. Text odstavce s odůvodněním výlukového opatření závisí na barvě výluky. Bílá barva písma se použije pro tmavé podklady, pro světlejší se použije černá barva písma. Písmo musí být čitelné pro všechny věkové generace.

Oblast textu je rozdělena na dvě části - popis změn stávajících linek a popis zavedené náhradní dopravy. Ta může být rozdělena ještě podle druhu dopravního prostředku (náhradní autobusová doprava, zavedení náhradní tramvajové linky, ale i železniční nebo lodní doprava). Seznam linek je seřazen od nejnižšího čísla k nejvyššímu, nejdříve denní, poté noční linky. V popisu změny trasy musí být patrný směr a úsek odklonu linky. Pokud jsou zastávky přemístěny, je nutné uvést i název ulic, kde se přemístěné zastávky nachází. Pro větší přehlednost jsou některá slova psána stylem písma kapitálky nebo tučným řezem písma.

U nově zavedených linek musí být uvedeny názvy počáteční a konečné zastávky a průběžná trasa linky, postačí jen názvy důležitějších zastávek, příp. přestupních uzlů. Pokud jsou zřízeny provizorní dočasné zastávky, musí být orientačně popsána jejich poloha. Lze použít názvy ulic a přibližnou délku vzdálenosti od trvalé zastávky.

Schéma výluky

Všechna zavedená opatření se doplňují schématem. Pokud obsáhlost předešlého textu zobrazení schématu neumožňuje, je uveden odkaz na webové stránky, kde je schéma k dispozici v elektronické podobě. Odkaz může být doplněn QR kódem.

Trasy linek jsou zakresleny do mapového podkladu. Tento podklad nesmí být z důvodu přehlednosti příliš sytý, avšak mohou být ponechány i některé důležité orientační body (nádraží, kostel, apod.). Zakreslené linky jsou barevně rozlišeny podle barev linek uvedených

v textové části. Vyloučený úsek je zneplatněn pomocí škrtnutých koleček v barvě výluky, tedy v barvě, která se objevuje již na titulní straně. Zakresleny jsou i zastávky a jejich názvy, které překrývají mapový podklad. U názvů konečných zastávek je použito písmo kapitálky. V místech, kde trasy linek opouštějí schéma, je naznačen směr jízdy linek šipkou s popisem - jde buď o konečnou zastávku, nebo nejbližší přestupní uzel.

Do schématu je možné vložit další popisky, např. dodatky o ukončení jednotlivých etap nebo bližší polohu přemístěné zastávky. Tyto popisky však nesmí překrývat důležité informace uvedené výše, stejně tak není účelné množstvím informací snižovat přehlednost schématu.

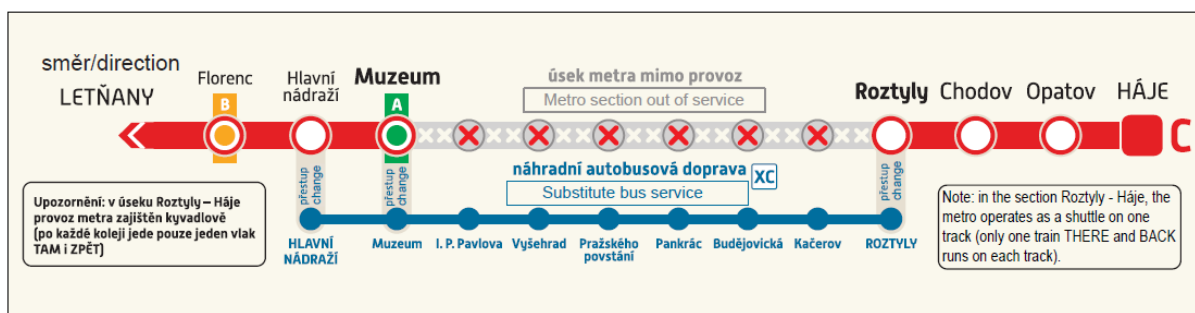
Schéma by mělo být doplněno legendou. Pokud nelze legendu umístit na tištěnou verzi letáku, měla by být opět dostupná na webových stránkách.

Zadní část

Závěrečná část letáku je určena pro doplňující informace o výluce. Je zde uveden seznam informačních center včetně jejich provozní doby a adres, telefonní číslo na infolinku a odkaz na webové stránky. Tento odkaz nasměruje cestujícího na úvodní stránku dopravce, použitím QR kódu je však možné odkázat na informace o výluce přímo.

Cizojazyčné verze letáku

Výlukové letáky zpravidla nejsou překládány do cizích jazyků. Pokud je však leták doplněn o překlad, je nutné přeložit vše včetně popisků a schémat, příp. v příslušném jazyce odkázat na webové stránky a infocentra. Přeložené texty je vhodné uvádět v případech omezení provozu metra a rozsáhlých dlouhodobých výluk povrchové dopravy, a to alespoň v období, kdy se předpokládá vyšší pohyb turistů (letní měsíce, vánoční svátky).



Obrázek 45 - Návrh dvojjazyčného schéma výluky metra

Co má obsahovat výlukové schéma

Výluková schémata by mít vlastnosti, které cestujícímu usnadní orientaci. Patří mezi ně zejména:

1. Přehlednost, čitelnost
2. Černobílý mapový podklad, potlačena sytost
3. Barevně vyznačené linky, barvy jsou určeny pravidlem pro označování linek
4. Vyznačení všech linek v oblasti
5. Odlišnost vzhledu výlukové trasy od trvalého stavu
6. Uvedení čísla linek u jednotlivých tras
7. Uvedení doplňujících popisků
8. Vyznačení směru linky šipkou s uvedením konečné zastávky v místě opuštění schématu
9. Legenda ke schématu
10. Vyznačení důležitých bodů v mapovém podkladu

8.2. Vývěska

Vývěsky jsou v procesu informování cestujících naprosto základním prvkem. Bývají vyvěšovány zastávkovou službou dopravce nebo jím pověřenou osobou, a to zejména na zastávkách nebo v informačních vitrínách ve stanicích metra, případně ve vitrínách uvnitř vozidel. V mnoha případech jsou jediným zdrojem informací. Vývěsky A (kap. 8.2.1) se používají při nepředpokládaném omezení provozu, jehož příčiny nelze odstranit do několika hodin, např. neohlášený zábor komunikace, havárie plynu a vodovodu nebo neukončení stavebních prací v řádném termínu. Dopravní opatření k vývěsce může být vydáno i dispečersky. Vývěsky B (kap. 8.2.2) se naopak používají při omezeních provozu, která jsou předpokládána, a často nesou informace shodné s výlukovým letákem.

8.2.1. Vývěska A

Jde o rychlý a důležitý informační prvek. Je vyvěšována dopravcem (zastávkovou službou) nebo jím pověřenou firmou (osobou). V případě krátkodobých provozních změn (např. přesunutí zastávky, pořádání kulturních akcí aj.) jsou vývěsky jediným informačním prvkem, na kterých jsou informace umístěny.



Obrázek 46 – vzhled vývěsky (A) PID na zastávkách

Vzhled

Vývěsky bývají tištěny na papír formátu A3 (297 mm x 420 mm), ojediněle i na formát A4 (210 mm x 297 mm). Stejně jako v případě výlukových jízdních řádů se používá oranžová barva papíru, která přitahuje více pozornosti. Písmo je v barvě černé. Proti povětrnostním vlivům bývají zalaminovány do průhledné folie.

Umístění

Jako doplněk informací uvedených na označnicku zastávky se rovněž umísťuje na označnicku, avšak ne do prostoru pro jízdní řády (i kdyby bylo uvnitř volné místo), pouze se pomocí provázku nebo stahovacích pásek připevní ke sloupku tak, aby nezakrývala jízdní řády. Z důvodu bezpečnosti by měla být umístěna pokud možno ze strany chodníku, resp. příchodu cestujících, nikdy ne ze strany vozovky.

Obsažené informace

V hlavičce vývěsky je umístěn druh změny (výluky, změna trasy) se symbolem výluky. Je psán tučným písmem, barvy oranžové (barva papíru vývěsky) a je zvýrazněna černým podbarvením.

Text je psán bezpatkovým písmem Arial³. Pod druhem omezení je uvedeno oslovení cestujících a důvod omezení. Dále jsou tučně uvedena čísla dotčených linek, použité písmo je oranžové (v barvě papíru) a je zvýrazněno černým podbarvením. Níže je uveden rozsah platnosti, který je podtržen a zarovnan na střed⁴.

Dále je uveden popis jednotlivých tras linek ve výlukovém stavu. Linky jsou odděleny odrážkami a označení linek je podtrženo. Pokud nemají linky shodnou výlukovou trasu, je nutné změny popsat u každé linky jednotlivě. Názvy zastávek jsou psány tučnou kurzívou, čísla linek jsou černě podbarvena.

Na závěr je připojena omluva cestujícím za nesnáze způsobené omezením a poděkování za jeho pochopení. Vpravo dole je uvedeno logo dopravce nebo organizátora, které je opět zvýrazněno černým podbarvením. Na levé straně se nachází kontaktní údaje, tel. číslo na infolinku, odkazy na webové stránky subjektů a profily na sociálních sítí (pokud dopravci mají).

Není zde již uvedena lišta symbolů, která se jako informační prvek ukázala jako neúčinná jak svým vzhledem, tak obsahem.

8.2.2. Vývěsky B

Tato vývěska přímo vychází z podoby výlukového informačního letáku. Není tištěna na žlutém papíře a měla by informovat o dlouhodobějších akcích.

Vzhled

Vývěska je tištěna na formát papíru A3 (297 mm x 420 mm). Design je záměrně shodný s výlukovým letákem, aby bylo ihned zřejmé, čeho se informace na vývěsce týkají.

Okraje vývěsky jsou olivově zelené, základní barva vývěsky je stejná, jako na letácích, tedy oranžová barva. Záhlaví tvoří symboly výluky a bus/tram (podle dotčeného dopravního prostředku). Vpravo od symbolů je název výluky (úsek výluky). Záhlaví je podbarveno barvou přiřazenou výluce.

³ Velikost písma 18

⁴ Použité písmo Arial, velikost písma 20

Textová část je rozdělena do tří polí. První pole obsahuje rozmluva k cestujícím včetně uvedení důvodu a termínu omezení. Následuje výpis linek s popisem odklonové trasy, včetně případné náhradní dopravy. Třetí pole je vyhrazeno pro schéma výluky.

Na závěr jsou uvedena tarifní opatření a kontaktní informace jako tel. číslo infolinky, odkaz na webové stránky, QR kód a logo dopravce a organizátora dopravy.

Umístění

Tyto informační vývěsky mohou být umístěny:

- Ve vitrínách v přístřešcích na zastávkách
- Ve vozech
- Ve vitrínách ve stanicích metra
- Zastávkový sloupek

Při výlukách se umisťují na zastávkové označnické bud' do prostoru pro jízdni řady, nebo stejným způsobem, jako vývěsky A (viz kap. 8.2.1).

Uvnitř vozidel mohou být vývěsky umístěny do informačních vitrín v úrovni očí, nebo na stropy, případně na jiné vhodné místo.

Ve stanicích metra jsou umístěny do vitrín ve vestibulech i na jednotlivých nástupištích. Pokud probíhá více výluk v určitém časovém období, jsou tyto vývěsky umístěny u sebe v pro ně určeném prostoru.

Obsah

Textová část se shoduje s výlukovým letákem, viz kap. 8.1.

8.2.3. Vývěsky C (obecné)

Mezi vývěsky patří i různá obecná oznámení nebo např. informace o tarifu dopravce včetně schématu tarifních pásem.

Vzhled

Tyto vývěsky jsou rovněž tištěny na papír formátu A3 (297 mm x 420 mm). Vzhled by měl být shodný s designem všech ostatních použitých informačních prvků.

Umístění

Vývěsky jsou umístovány do informačních vitrín na zastávkách/přístřešcích a ve stanicích metra.

Obsažené informace

Přestože jde o doplňující informace o provozu, měly by být stručné, srozumitelné a vždy aktuální. Cestující by je měl v případě zájmu najít na webových stránkách nebo v infocentrech.

Informace:

- Tarifní pásma a jízdné
- Akce pořádané ve spolupráci s dopravcem
- Schéma linek PID
- Převážní řád apod.

8.3. Výlukové jízdní řády

Se vznikem odklonových tras při plánování výluky dochází často ke změnám jízdního řádu v souvislosti se změnou trasy nebo změnou jízdních dob.

Vzhled

Výlukové jízdní řády jsou oproti trvalému stavu tištěny stejně jako vývěska na papíře oranžové barvy. Ustálený formát papíru je B5 (176 mm x 250 mm).

16		PRAŽSKÁ INTEGROVANÁ DOPRAVA (PID) - Městská doprava Praha		Platnost:	
Výluka / Diversion		Dopravce: Dopravní podnik hl. m. Prahy, akciová společnost, Skolkovská 2174/2150 22 Praha 9		od 28.11.2015	
		Informace o provozu PID na tel.: 296 191 817, na internetu: www.dpp.cz		do 29.11.2015	
číslo jízdy (min)		Tarifní pásmo P		PRACOVNÍ DEN ()	
• SÍDLIŠTĚ ŘEPY		39	Orionka	4	4
1	Blatiny	41	Flora	5	5
2	Slánská	42	Olšanské hřbitovy	6	06 19 28 37 45 53
3	Hlušíškova	43	Želivského	7	01 09 17 25 33 41 49 57
4 x	Krematorium Motol	45	Mezi Hřbitovy	8	06 13 21 29 37 45 53
6	Motol	47	Nákladové nádraží Žižkov	9	
8	Vozovna Motol	48	Biskupcova	10	
9	Hotel Golf	51	Krejčárek	11	
10	Poštovka	55	Palmovka	12	
11	Kotlářka	57	Balabanka	13	
12	Kavalírka	59	Divadlo Gong	14	
13	Klamovka	60	Poliklinika Vysočany	15	
15	U Zvonu	61	Nádraží Vysočany	16	13 21 29 37 45 53
16	Bertramka	62 x	Špitálská	17	01 09 17 25 33 41 49 57
20	Anděl	63 x	Poštovská	18	06 16 26 36
21	Zborovská	65	Kolbenova	19	
24	Palackého náměstí	66 x	Nový Hloubětín	20	
26	Karlovo náměstí	67 x	Vozovna Hloubětín	21	
28	Štěpánská	68 x	Starý Hloubětín	22	
31	I. P. Pavlova	69	Kbelská	23	
33	Náměstí Míru	70	Hloubětín	0	0
36	Šumavská	71	Sídlíště Hloubětín	1	1
37	Vinohradská vodárna	73	LEHOVEC	2	2
38	Perunova			3	3
x - na znamení					
- Zvýrazněné spoje zajišťuje nízkopodlažní vozidlo.					
Informace o výluce: Výluka Ohrada – Palmovka (cca do 29.11.2015 do 18:00)		Platí smluvní přepravní podmínky PID a Tarif PID. Jízda s předem zakoupenou jízdenkou. Území hl. m. Prahy se počítá jako 4 tarifní pásma.			

Obrázek 47 - Úprava stávajícího stavu výlukového JŘ

Umístění

Tyto jízdní řády nahrazují trvalý stav. Jsou umístěny standardně na označníky zastávek na místo běžných JŘ.

Obsah

Informace uvedené v JŘ upravuje zákon č. 111/1994 Sb. o silniční dopravě a vyhláška č. 122/2014 Sb. o jízdních řádech veřejné linkové dopravy.

JŘ obsahuje informace o čísle linky a označení dopravce včetně jeho firemního loga, adresy sídla, kontaktního tel. čísla a odkazu na webové stránky. Dále je uveden rozsah platnosti, názvy zastávek, resp. destinací, údaje o příjezdu resp. odjezdu a tarifní informace. Omezení jízdy lze zobrazit buď rozdělením tabulky odjezdů na pracovní dny, víkendy a svátky, nebo poznámkou uvedenou v hlavičce spoje. Tyto poznámky jsou v závěru vysvětleny legendou.

Výlukový jízdní řád kromě odlišné barvy papíru dále obsahuje v zápatí text "Výlukový jízdní řád" se symbolem výluky. Vlevo ve spodní části je navíc prostor změnového řádku, kde je uveden název výluky a termín.

8.4. Novinové články

Mnoho cestujících v prostředcích veřejné dopravy tráví čas čtením novin, proto je vhodné toto médium použít jako další informační zdroj pro zvýšení kvality informování veřejnosti.

Vzhled a umístění

Informace o výlukách jsou tištěny na celé stránce novin, rozměry jsou tedy určeny vydavatelem média. Stejně tak konkrétní stránku určuje sama redakce vydavatele.

Obsah

Místo článku bývá otištěna celá vývěska, mohou být otištěna pouze výluková schémata. Informace na otištěné vývěsce jsou shodné s vývěskou umístěnou na zastávkách. Pokud je otištěno výlukové schéma, je doplněno článkem obsahujícím termín a úsek výluky. Měl by být zvýrazněn barvou výluky. Schéma bývá doplněno o legendu, kontaktní informace na dopravce, resp. organizátora (tel. čísla, odkaz na webové stránky).

V případě souběhu několika výluk v určitém časovém období může být otištěno souhrnné schéma. V takovém případě nebude uveden úsek, ale pouze období platnosti schématu. Seznam výluk, nebo jednotlivých etap, může být vyjmenován níže, např. v levém spodním rohu.

8.5. Webové stránky

Jako jedním z důležitých informačních zdrojů jsou webové stránky. Přináší opravdu mnoho informací, které jsou odkudkoliv přístupné, proto je velice důležitá jejich přesnost a správnost.

Umístění

Mimořádnosti a výluky jsou informace prioritního charakteru, jsou proto umístěn s aktivními odkazy na konkrétnější informace. Dále by měla být k dispozici záložka navigující na stránku, kde bude seznam všech aktuálních omezení provozu.

Oddělují se plánované výluky a operativní mimořádnosti. Seznam musí být seřazen podle určitého pravidla, nejčastěji podle termínu nebo názvu. Vyhledávání může usnadnit filtr, kde si uživatel může vybrat např. dopravní prostředek, nebo klíčové slovo, apod.

Obsah

Informace o výlukách by měly být stylisticky shodné s příslušnou vývěskou a letákem, mohou však být obsáhlejší a podrobnější. Text může být k dispozici ve formě dokumentu ke stažení. Na jeho konci nesmí chybět schéma výluky s legendou.

Pokud je na webových stránkách zveřejněna vývěska nebo leták samostatně, musí být uvedeno místo, termín, důvod a trasa zavedené náhradní dopravy, odklony linek, apod. Vedení trasy je rozepsáno u každé linky, konečné zastávky jsou psané kapitálkami, názvy zastávek v odkloněném úseku jsou zvýrazněny tučným písmem. U výluky, kde je předpoklad několika změn v závislosti na probíhající etapě, musí být uvedeny přesné termíny těchto změn. Důležité údaje je možné v případě potřeby zvýraznit červenou barvou písma.

Návod umístění / nalezení informací na webu pro cestující

Na úvodní straně má být uveden seznam nebo alespoň odkaz na výluky a mimořádnosti na webu.

Po kliknutí na odkaz výluky se objeví seznam všech plánovaných výluk, které musí být seřazeny podle určitého pravidla, nejlépe však termín nebo název.

Pro usnadnění vyhledávání je zapotřebí filtr, na kterém si cestující zadá, co hledá. Ve filtru cestující může vybírat podle typu dopravního prostředku, nebo zadat klíčové slovo. Jako další možností je umístit všechny probíhající výluky do interaktivní mapy.

Cizojazyčné verze

Výlukové letáky se do cizích jazyků nepřekládají, webové stránky by však měly poskytnout ucelené informace pro všechny cestující, měly by tedy být přeloženy alespoň do anglického a německého jazyka. Informace o výlukách by měly být přeloženy včetně schémat. Rovněž mohou být k dispozici jako dokumenty ke stažení.

8.6. Sociální síť

Stejně, tak jako webové stránky, i sociální síť jsou v současnosti jedním z nejdůležitějších informačních prvků. Uveřejněné zprávy zde však nemusí být tolik obsáhlé.

Facebook

Zprávy na Fb. profilech se nedotýkají jen omezení provozu, bývají zde zveřejňovány i různé dopravní zajímavosti, často doplněné o fotografie.

Informace o výluce obsahuje důvod, termín a úsek vyloučeného úseku. Její délka by neměla přesáhnout 5 řádků. Ideálně je přiložen výlukový leták včetně plánu výluky.


Twitter

Zprávy na Twitteru jsou stručné, předurčené k informování o operativních mimořádnostech v provozu. Tyto zprávy jsou uveřejňovány ve stejné podobě, jako na webových stránkách, kde lze navíc zjistit i detaily.

Samozřejmě lze také informovat o výlukách nebo psát o zajímavostech z provozu a příspěvky doplňovat fotografiemi.

Moderátor sociálních sítí

Sociální sítě umožňují přijímat zpětnou vazbu v podobě připomínek, názorů, dotazů a stížností cestujících. V rámci určitých pravidel, která jsou dána provozovatelem sociální sítě a zároveň i tvůrce profilu, jsou tyto příspěvky moderovány. Vzhledem k povaze příspěvků je z pozice moderátora nutné zachovat profesionalitu, na otázky odpovídat stručně, přesně, bez náznaku dvojsmyslnosti, hněvu, agresivity nebo vulgárnosti. Není důležité sdělit cestujícímu "pravdu", a pouštět se do nekončících hádavých diskuzí, jde o to vysvětlit problematiku nejlépe tak, aby sám cestující pochopil, proč jsou některá omezení provozu nevyhnutelná.


 Uživatel Pražská integrovaná doprava přidal nové fotky
 (8) do alba: Anděl - 40. bezbariérová stanice metra.
 8 říjen · 🌐

Od dnešního dne slouží cestujícím dva páry nových výtahů, které nově zajišťují plnou bezbariérovou přístupnost stanice metra Anděl. Vstupy se nacházejí uprostřed nástupiště stanice / na křižovatce Nádražní a Bozděchovy ulice. Výtahy jsou spojené přestupní chodbou.

Pražské metro má aktuálně 61 stanic, z nichž je 40 bezbariérově přístupných (v úrovni terénu či pomocí výtahů, případně pohyblivých plošin). Další 13 stanic je přístupných alespoň s využitím eskalátorů pro oba směry. [... Zobrazit více](#)



Obrázek 48 - Fb. profil PID

Zprávy týkající se operativních mimořádností uveřejněné na webových stránkách nebo sociálních sítích vždy obsahují důvod, čas vzniku, předpokládaný čas zdržení a předpoklad ukončení mimořádnosti. V případě odklonu je zmíněn vyloučený úsek a trasa všech odkloněných linek.

Všechny tyto druhy zpráv lze doplnit fotografiemi (pokud jsou k dispozici), jako tomu bylo v případě zastavení provozu na Masarykově nádraží po proražení zarážedla jednotkou řady 471 dne 15. 7. 2015. Fotografie doplňovaly i krátkou informaci o zpřístupnění bezbariérového výtahu ve stanici metra B Anděl 8. 10. 2015.

9. Závěr

Výluky a mimořádné situace jsou součástí každodenního provozu. Výluky souvisí především se zvyšujícím komfortem pro cestující, na který apelují nejenom samotní cestující, tak i města a dopravci. Mimořádnosti jsou často způsobovány lidským faktorem, ale i technickými závadami. Právě proto v těchto situacích musí jak organizátor, tak i dopravci disponovat kvalitním informačním systémem pro cestující.

Práce byla zaměřena především na informační systémy, na jejich strukturu a množství informací, která jsou přenášena různými nosiči. Konkrétně se věnovala výlukovým letákům, vývěskám, výlukovým jízdním řádům, novinovým článkům a elektronickým informacím, mezi které patří např. webové stránky a sociální sítě. Některé z těchto druhů systémů byly srovnány s příklady z jiných měst České republiky, jedním městem ze Spolkové republiky Německo a byly popsány jejich klady i zápory.

Pomocí dotazníku byly zjištěny názory respondentů na stávající informační stav, vzhled materiálů a obsah informací. Zda se při výluce lépe orientují po přečtení textu nebo jim více pomáhá přiložené schéma. Z výsledků je patrné, že stávající systém PID je odpovídající, ale u některých skutečností by respondenti uvítali změnu. Například důvod zavedení výluky by chtěla znát drtivá většina dotazovaných a rovněž by si přáli mít přiložené schéma, které jim více pomáhá při orientaci v průběhu výluky. Dále většina respondentů vyjádřila kladný názor pro užití slova výluka pro označení změny trasy. Respondenti nejsou spokojeni s tím, že se v materiálech objevuje mnoho přebytečných prvků (např. lišta symbolů) a důležité informace, jako např. termín výluky na úvodní stránce je zastíňován ilustrační fotografií. Právě termín výluky, číslo linky a úsek jsou pro dotazované nejdůležitější informace na vývěskách a v informačních letácích, podle kterých se orientují. Zvýraznění těchto nejdůležitějších údajů by ocenila převážná většina z celkem 250 dotázaných respondentů.

Jedním z nejdůležitějších informačních kanálů jsou sociální sítě, které dokonce je respondenti upřednostňovali před webovými stránkami. Velký význam rovněž představují také informační tabla, hlášení a např. výlukové jízdní řády.

Informační systém PID je jako celek funkční. Dotázaní při volbě z mnoha vývěsek, letáků a schémat nikdy na zdroj z PID nezanevřeli, dokonce i přes občasné nedostatky

bylo schéma PID voleno jako nejlepší. Je třeba klást velký důraz na jednotlivé informace a více zpracovat detaily. Nejdůležitější jsou čísla linek, úsek a termín výluky, proto tyto informace musí být jasně zřetelné na první pohled. Schéma linek musí být vytvořeno pro každou plánovanou výlukou a alespoň na webových stránkách musí být dostupné i v cizojazyčných verzích. Popisky (směr, názvy zastávek, odlišný termín otevření úseku) a úsek výluky musí být čitelné a nesmí splývat s mapovým podkladem.

Výsledky ankety byly použity jako zdroj pro vlastní návrhy podoby informačních materiálů. Jedná se o šablony pro letáky, vývěsky, jízdní řády, novinové články, webových stránky a sociální sítě. Tyto nosiče byly zvoleny jako zástupci jedněch z nejčastějších informačních zdrojů. Návrhy podob informačních materiálů tvoří pomůcku pro tvorbu jednotlivých materiálů a mají zaručovat jak jednotný design informačních nosičů, tak i použitých prvků (např. výluková schéma).

Navržené změny mají velkou šanci usnadnit orientaci při výlukách, urychlit vyhledávání spojení a zlepšit informovanost jak místních cestujících, tak především návštěvníků města, kteří neznají oblast a spoléhají se primárně na dostupné informace.

Seznam použité literatury

Odborné publikace

^[1]JURÁŠKOVÁ, Olga a kol. Velký slovník marketingových komunikací, 1. vydání, Praha, Grada Publishing, a. s., 2012. ISBN 978-80-247-4354-7.

^[2]KARLÍČEK, M. a Král, P. Marketingová komunikace, 1. vydání, Praha, Grada Publishing, a. s., 2011, ISBN 978-80-247-3541-2.

^[3]SLAVÍK, Jakub. Marketing a strategické řízení ve veřejných službách, 1. vydání, Praha, Grada Publishing, a. s., 2014, ISBN 978-80-247-4819-1.

Internetové odkazy

^[4] Střední průmyslová škola Brno, https://moodle.sspbrno.cz/pluginfile.php/9834/mod_resource/content/4/01INS_InformInf.pdf [online 25. 2. 2015].

^[5] Adaptic, <http://www.adaptic.cz/znalosti/slovnicek/public-relations> [online 15. 3. 2015].

^[6] Mediacity, <http://www.mediacity.name/index.php/marketing/marketingova-komunikace/osobni-prodej> [online 15. 3. 2015]

^[7] České dráhy, a. s., <http://www.cd.cz/omezeniprovozu/> [online 18. 3. 2015]

^[8] Grafika, <http://www.grafika.cz/cz/forum/tema-937838-dl-format/> [online 20. 4. 2015]

^[9] Mercl, Štěpán, http://dspace.upce.cz/bitstream/10195/55741/3/MerclS_Moznosti-Vyuziti_RH_2014.pdf [online 10. 3. 2015]

^[10] Ministerstvo dopravy ČR, www.mdcr.cz/NR/rdonlyres/.../0/zakon1111994osilnicni-doprave.rtf [online 29. 6. 2015]

^[11] Zákony pro lidi, <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2014-122> [online 29. 6. 2015]

^[12] Zákony pro lidi, <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/1994-266> [online 29. 6. 2015]

^[13] CHAPS, <http://www.chaps.cz/cs/products/CIS> [online 29. 6. 2015]

^[14] IDOS Jízdní řády, <http://www.portal.idos.cz/> [online 29. 6. 2015]

- [15] Deník Metro, <http://www.metro.cz/Servis.aspx?y=metro/metro-o-nas.htm> [online 29. 8. 2015]
- [16] Dopravní podnik hlavního města Prahy, a.s., <http://www.dpp.cz/prazskou-mhd-muzete-s-rocnim-kuponem-jezdit-jen-za-10-korun-denne/> [online 30. 8. 2015]
- [17] Jak na facebook, <http://www.jaknafacebook.com/co-je-facebook> [online 13. 4. 2015]
- [18] Svět webu, <http://www.svetwebu.cz/?p=10256> [online 15. 4. 2015]
- [19] Dopravní podnik hlavního města Prahy, a.s., <http://www.dpp.cz/mobilni-aplikace/> [online 10. 2. 2015]
- [20] JCDecaux, <http://www.jcdecaux.cz/files/Transport/technicke-informace/2011215003-metrovision-1-.pdf> [online 16. 6. 2015]
- [21] Ministerstvo dopravy ČR, www.mdcr.cz/NR/rdonlyres/19CFEAF5-E98D-4ED1.../v175_00.rtf [online 29. 6. 2015]
- [22] Integrovaný dopravní systém Jihomoravského kraje, <http://kordis.cz/strucne.aspx> [online 6. 8. 2015]
- [23] Direct pay, <http://www.sejf.cz/index.php/cz/> [online 16. 2. 2015]
- [24] Google Play, <https://play.google.com/store/apps/details?id=cz.mafra.jizdnirady> [online 16. 2. 2015]
- [25] Dopravní podnik hlavního města Prahy, a.s., <http://www.dpp.cz/dopravni-podnik-ozivi-reklamni-nosice-ve-vozech-metra-zajimavostmi-o-prazske-doprave> [online 2. 10. 2015]

Seznam obrázků

Obrázek 1 - Stabilní tištěný materiál	20
Obrázek 2 - Tematické tištěné materiály	21
Obrázek 3 - Design z roku 2009	22
Obrázek 4 - Stávající design	23
Obrázek 5 - Leták s anglickým textem	24
Obrázek 6 - Drátěný program[https://dk.upce.cz]	25
Obrázek 7 - Vývěska ve stanici Kačerov při výluce metra.....	26
Obrázek 8 - Článek v deníku Metro.....	28
Obrázek 9 - Navigační systém stávající (vlevo) a mimořádný (vpravo)	28
Obrázek 10 - Přenosná tabule ve stanici Letňany v "Době ledové"	29
Obrázek 11 - Přenosné dopravní značení – přestup na XC na Pankráci při výluce metra (24. – 26. 10. 2014).....	30
Obrázek 12 – Výluka TRAM Hostivař 2014.....	31
Obrázek 13 - Reklama na ploše krytu motoru autobusu DPP - jízdné za 10Kč	31
Obrázek 14 - www.ropid.cz (vlevo), www.dpp.cz (vpravo)	32
Obrázek 15 - Facebook - vlevo PID a vpravo DPP	33
Obrázek 16 - Twitter PID	34
Obrázek 17 - Nabídka aplikace SMS jízdenka	35
Obrázek 18 - Aplikace Pražské výlety[www.dpp.cz].....	36
Obrázek 19 - Informátor (výluka Štěpánská)	38
Obrázek 20 - Popis částí úvodní strany letáku.....	43
Obrázek 21 – Úvodní strany letáku DPP	44
Obrázek 22 - Umístění termínu a úseku	45
Obrázek 23 - Vlevo prázdninový JŘ, vpravo informační sloupek s výlukovým JŘ	47
Obrázek 24 - Záhloví webových stránek ROPID	49
Obrázek 25 - vývěska při výluce PMDP[www.pmdp.cz]	54
Obrázek 26 – Příspěvky na Fb. profil PMDP [www.facebook.com/mhdplzen.cz].....	55
Obrázek 27 - Soutěž PMDP na Vánoce 2014 [www.facebook.com/mhdplzen.cz]	56
Obrázek 28 - Vývěska při výluce DPMCB [www.dpmb.cz].....	57
Obrázek 29 - Schéma výluky Minská [www.dpmb.cz].....	58
Obrázek 30 - Mimořádnost na webu IDS JMK [www.kordis-jmk.cz].....	59

Obrázek 31 - Webové stránky IDS JMK s vyznačenými výlukami [www.kordis-jmk.cz]	60
Obrázek 32 - Mobilní aplikace SEJF [www.sejf.cz]	61
Obrázek 33 - Aplikace IDOS [www.chaps.cz]	61
Obrázek 34 - Stopy do kongresového centra	64
Obrázek 35 - Mravenec ČD a SŽDC [www.designportal.cz/]	64
Obrázek 36 - Krtek Max [www.designportal.cz/]	65
Obrázek 37- Návrh autora.....	65
Obrázek 38 - "Smajlík" ŘSD [www.designportal.cz/]	65
Obrázek 39 - Informační nosič v metru	66
Obrázek 40 - Symboly výluky	74
Obrázek 41 - Varianty vývěsek	77
Obrázek 42 - Otázky cestujících	85
Obrázek 43 - Návrh vzhledu výlukového letáku - čelní strana.....	87
Obrázek 44 - Návrh výlukového letáku - rubová strana	88
Obrázek 45 - Návrh dvojjazyčného schéma výluky metra	90
Obrázek 46 – vzhled vývěsky (A) PID na zastávkách.....	92
Obrázek 47 - Úprava stávajícího stavu výlukového JŘ.....	96
Obrázek 48 - Fb. profil PID	100

Seznam tabulek

Tabulka 1 - Rozdělení výluk.....	18
Tabulka 2 – Prvky na informačním letáku.....	46
Tabulka 3 - Varianty otázek.....	66
Tabulka 4 - Odpovědi na otázku č. 1	116
Tabulka 5 - Odpovědi na otázku č. 2	116
Tabulka 6 - Odpovědi na otázku č. 3 (Ústní dotazník).....	116
Tabulka 7 - Odpovědi na otázku č. 3 (Webové stránky)	117
Tabulka 8 - Odpovědi na otázku č. 4	117
Tabulka 9 - Odpovědi na otázku č. 5	117
Tabulka 10 - Odpovědi na otázku č. 6	117

Tabulka 11 - Odpovědi na otázku č. 7	118
Tabulka 12 - Odpovědi na otázku č. 8	118
Tabulka 13 - Odpovědi na otázku č. 9	118
Tabulka 14 - Odpovědi na otázku č. 10	118
Tabulka 15 - Odpovědi na otázku č. 11	119
Tabulka 16 - Odpovědi na otázku č. 12	119
Tabulka 17 - Odpovědi na otázku č. 13	119
Tabulka 18 - Odpovědi na otázku č. 14	119
Tabulka 19 - Odpovědi na otázku č. 15	120
Tabulka 20 - Odpovědi na otázku č. 16	120
Tabulka 21 - Odpovědi na otázku č. 17	120

Seznam grafů

Graf 1 - Pohlaví.....	68
Graf 2 - Věk	68
Graf 3 - Celkové výsledky, v jaké formě se nejčastěji dozvídáte o výlukách	69
Graf 4 - Celkové výsledky, důvod zavedení výluky	70
Graf 5 - Celkové výsledky, preferujete - druh změny	70
Graf 6 - Celkové výsledky, preferujete - číslo / označení linky	71
Graf 7 - Celkové výsledky, preferujete - úsek	71
Graf 8 - Celkové výsledky, preferujete - datum	72
Graf 9 - Celkové výsledky, preferujete - dopravní prostředek	72
Graf 10 - Celkové výsledky, označení letáku	73
Graf 11 - Celkové výsledky, symboly na informačním letáku	73
Graf 12 - Celkové výsledky, symbol pro výluky.....	74
Graf 13 - Celkové výsledky, umístění informace termínu o výluce	75
Graf 14 - Celkové výsledky, určení dopravního prostředku.....	76
Graf 15 - Celkové výsledky, přehlednost vývěsek	77
Graf 16 - Celkové výsledky, informace na vývěškách	78
Graf 17 - Celkové výsledky, ukazatel změny	78
Graf 18 - Celkové výsledky, důležitost schéma výluky	79

Graf 19 - Celkové výsledky, nejpřehlednější schémata.....	80
Graf 20 - Celkové výsledky, nedostatky na mapě	81
Graf 21- Celkové výsledky, obsah schéma výluky na inform. materiálu.....	82
Graf 22 - Celkové výsledky, mobilní internet	82
Graf 23 - Celkové výsledky, čtečka QR kódů	83

Přílohy

Příloha č. 1 – Dotazník, Informační materiály

1. V jaké formě se nejčastěji dozvídáte o výlukách?

- a. Leták
- b. Informační centra
- c. Webové stránky
- d. Sociální sítě
- e. Tabla
- f. Hlášení
- g. Jízdní řády
- h. Tisk

2. Zajímá Vás důvod zavedení výluky?

- a. Ano
- b. Spíše ano
- c. Ne
- d. Spíše ne

Vážení cestující,
z důvodu rekonstrukce tramvajové trati je
do 7. 4. 2015 cca 4:30 hod.
přerušen obousměrně tramvajový provoz v úseku
NÁDRAŽÍ HOLEŠOVICE – DÉLNICKÁ

3.

Označte informace na letáku tak, jak jsou pro Vás důležité*

	Nejdůležitější	Nejméně podstatné
Druh změny (přerušení provozu, změna trasy)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Číslo / označení linky	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Úsek	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Datum	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dopravní prostředek (metro, tramvaj, autobus)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Jako označení letáku preferujete?

- a. Dočasná změna
- b. Výluka
- c. Přerušení provozu
- d. Změna trasy

5. Pomáhají Vám při orientaci symboly na informačním letáku?

- Ano
- Spíše ano
- Spíše ne
- Ne
- Nevím, co znamenají



6. Který symbol více vystihuje výluku?

-
-
-
-
-
-



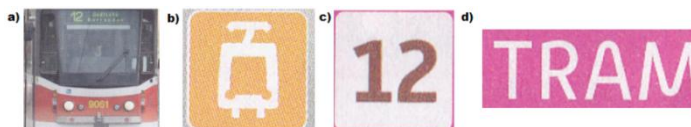
7. Kde očekáváte informace o termínu výluky?

- Na úvodní straně
- V textu
- Na úvodní straně i v textu
- Je mi to jedno



8. Podle čeho se orientujete, jestli jde o výluku tram/bus/metro?

- Fotografie
- Symbol
- Číslo linky
- Text

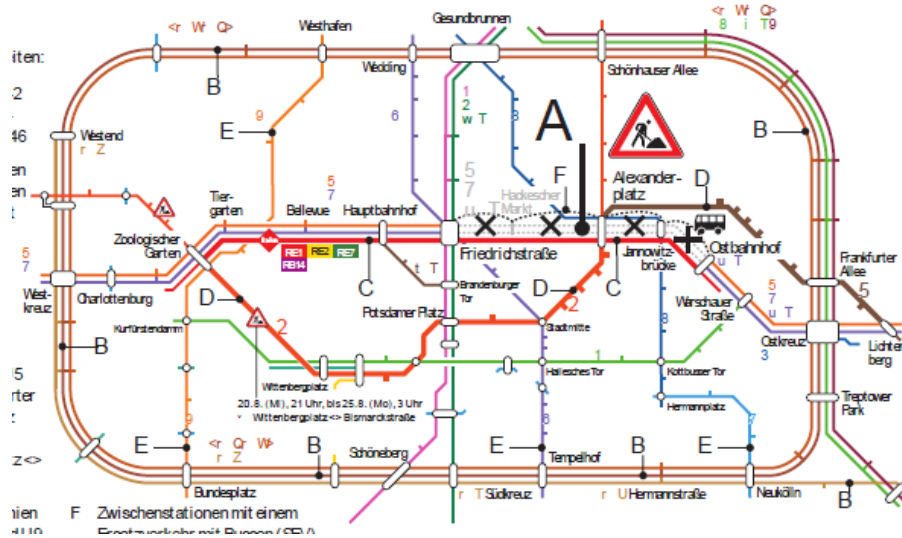


12. Vnímáte mapu výluky tištěnou na letáku za důležitou?

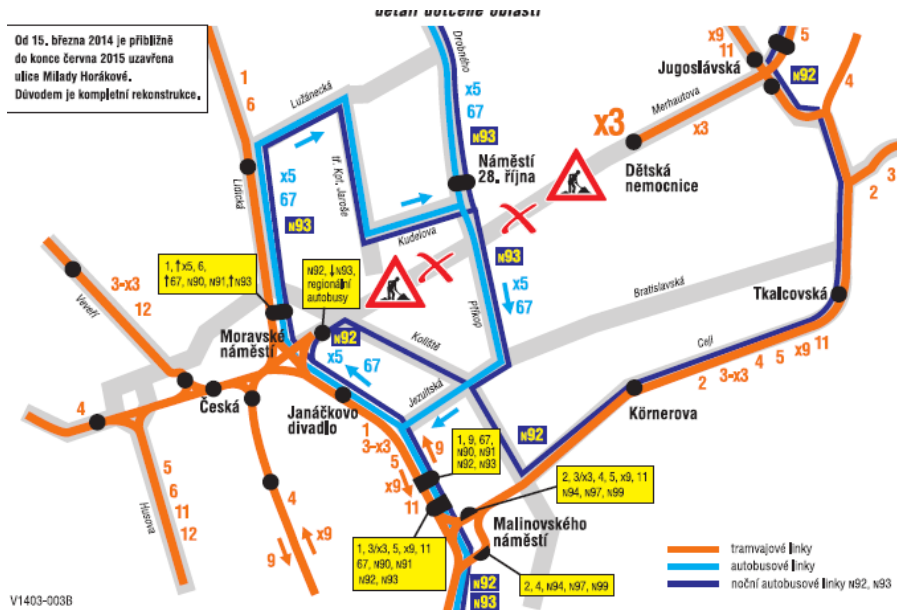
- Ano
- Spíše ano
- Spíše ne
- Ne

13. Jakou mapu považujete za přehlednější?

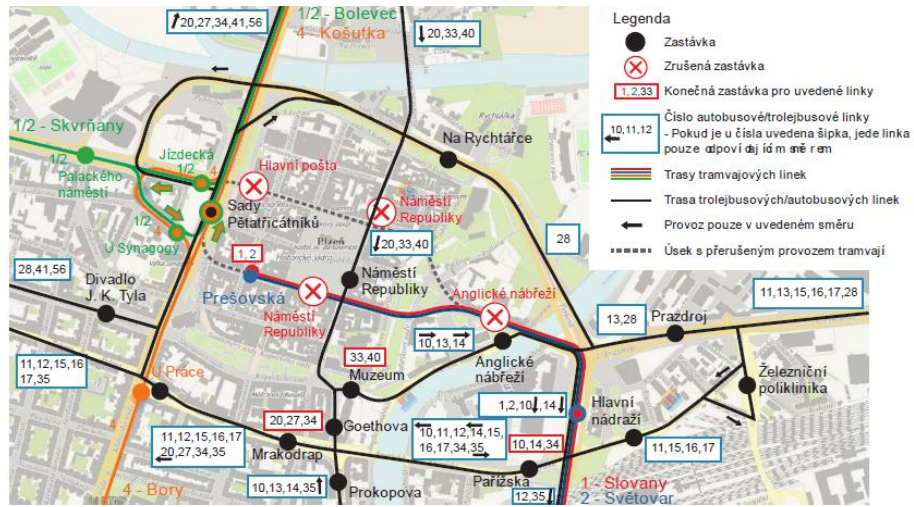
a.



b.



C.

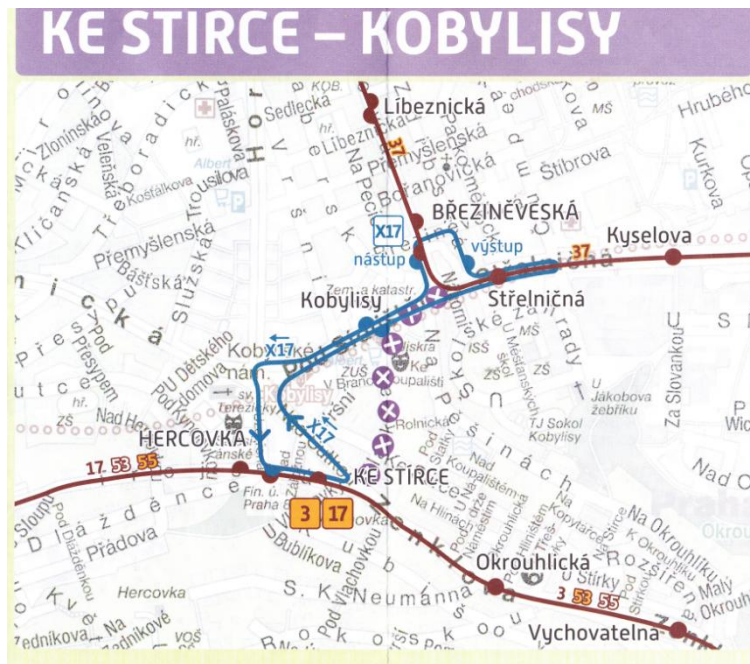


d.



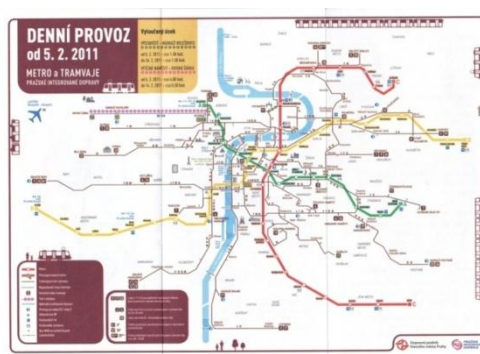
14. Co Vám chybí na této mapě?

- Šipka s vyznačením směru, kam trasa dále pokračuje
- Větší barevné rozlišení mapového podkladu linek a tras
- Vyznačení všech možností volby spojů
- Vpisky (např. popis umístění zastávek)
- Vysvětlivky



15. Má leták obsahovat pouze detailní mapu výluky anebo i schéma linek PID?

- Ano
- Spíše ano
- Spíše ne
- Ne



16. Používáte v telefonu mobilní připojení k internetu

Mobilní internet neznamena připojení telefonu k Wi-Fi

- a. Ano, mám připojení stále zapnuté
- b. Ano, ale připojení zapínám, jen když ho potřebuji
- c. Mobilní internet mám, ale nepoužívám ho
- d. Ne, v telefonu nemám mobilní internet

17. Používáte čtečku QR kódů?

- a. Ano, používám čtečku QR kódů
- b. Čtečku QR kód mám, ale nepoužívám
- c. Čtečku QR kód neumím používat
- d. Nevím, co to QR kód je

18. Váš věk:

- a. 0 – 20 let
- b. 20 – 35 let
- c. 35 – 50 let
- d. 50 – 65 let
- e. 65 + let

19. Pohlaví:

- a. Muž
- b. Žena

Příloha č- 2 – Výsledky průzkumu

1. V jaké formě se nejčastěji dozvídáte o výlukách?

Tabulka 4 - Odpovědi na otázku č. 1

Odpověď	Ústní dotazník	Webová stránka
Leták	12	4
Webové stránky	11	19
Sociální sítě	8	60
Informační centra	7	2
Tisk	5	4
Hlášení	4	31
Tabla	2	47
Jízdní řády	1	33

2. Zajímá Vás důvod zavedení výluky?

Tabulka 5 - Odpovědi na otázku č. 2

Odpověď	Ústní dotazník	Webová stránka
Ano	13	96
Spíše ano	26	48
Spíše ne	10	34
Ne	1	22

3. Označte informace na letáku, tak jak jsou pro vás důležité

Tabulka 6 - Odpovědi na otázku č. 3 (Ústní dotazník)

Ústní dotazník					
Odpověď	Nejdůležitější			Nejméně podstatné	
Druh změny (přerušení provozu, změna trasy)	1	1	0	2	5
Číslo / označení linky	4	2	3	1	1
Úsek	5	2	4	3	2
Datum	2	3	2	2	1
Dopravní prostředek (metro, tram, bus)	1	0	1	2	0

Tabulka 7 - Odpovědi na otázku č. 3 (Webové stránky)

Webové stránky					
Odpověď	Nejdůležitější			Nejméně podstatné	
	Druh změny (přerušení provozu, změna trasy)	39	21	14	17
Číslo / označení linky	67	17	7	3	6
Úsek	59	25	9	4	3
Datum	69	13	12	3	3
Dopravní prostředek (metro, tram, bus)	27	28	22	13	10

4. Jako označení letáku preferujete?

Tabulka 8 - Odpovědi na otázku č. 4

Odpověď	Ústní dotazník	Webová stránka
Výluka	20	61
Dočasná změna	13	33
Změna trasy	12	61
Přerušení provozu	5	45

5. Pomáhají Vám při orientaci symboly na informačním letáku?

Tabulka 9 - Odpovědi na otázku č. 5

Odpověď	Ústní dotazník	Webová stránka
Ano	3	28
Spíše ano	6	62
Spíše ne	18	62
Ne	10	24
Nevím, co znamenají	13	24

6. Který symbol více vystihuje výluku?

Tabulka 10 - Odpovědi na otázku č. 6

Odpověď	Ústní dotazník	Webová stránka
a.	7	0
b.	8	26
c.	15	108
d.	4	4
e.	16	56
f.	14	6

7. Kde očekáváte informace o termínu výluky?

Tabulka 11 - Odpovědi na otázku č. 7

Odpověď	Ústní dotazník	Webová stránka
Na úvodní straně	23	106
V textu	14	4
Na úvodní straně i v textu	8	90
Je mi to jedno	5	0

8. Podle čeho se orientujete, jestli jde o výluky tram/bus/metro?

Tabulka 12 - Odpovědi na otázku č. 8

Odpověď	Ústní dotazník	Webová stránka
Fotografie	15	38
Symbol	6	44
Číslo linky	17	70
Text	12	48

9. Která z vývěsek Vám přijde přehlednější?

Tabulka 13 - Odpovědi na otázku č. 9

Odpověď	Ústní dotazník	Webová stránka
a.	11	10
b.	17	46
c.	15	134
d.	7	10

10. Čeho si na vývěskách všimáte nejdříve?

Tabulka 14 - Odpovědi na otázku č. 10

Odpověď	Ústní dotazník	Webová stránka
Datum	14	42
Linka	11	72
Dopravní prostředek	9	10
Úsek	8	24
Mapa	6	20
Druh změny (přerušování provozu, změna trasy)	2	32

11. Co je pro Vás více vypovídající o změně trasy (např. přesunutí zastávek)?

Tabulka 15 - Odpovědi na otázku č. 11

Odpověď	Ústní dotazník	Webová stránka
Mapa (konkrétních míst)	20	156
Textová informace u linky	17	22
Textová informace s názvem ulice	13	22

12. Vnímáte mapu výluky tištěnou na letáku za důležitou?

Tabulka 16 - Odpovědi na otázku č. 12

Odpověď	Ústní dotazník	Webová stránka
Ano	22	120
Spíše ano	13	56
Spíše ne	9	22
Ne	6	2

13. Jakou mapu považujete za přehlednější?

Tabulka 17 - Odpovědi na otázku č. 13

Odpověď	Ústní dotazník	Webová stránka
a.	17	6
b.	16	46
c.	9	32
d.	8	116

14. Co Vám chybí na této mapě?

Tabulka 18 - Odpovědi na otázku č. 14

Odpověď	Ústní dotazník	Webová stránka
Větší barevné rozlišení mapového podkladu linek a tras	23	64
Šipka s vyznačením směru, kam trasa dále pokračuje	16	24
Legenda	13	62
Vpisky (např. popis umístění zastávek)	8	34
Vyznačení všech možností volby spojů	4	16

15. Má leták obsahovat pouze detailní mapu výluky anebo i schéma linek PID?

Tabulka 19 - Odpovědi na otázku č. 15

Odpověď	Ústní dotazník	Webová stránka
Ano	11	64
Spíše ano	16	74
Spíše ne	14	44
Ne	9	18

16. Používáte v telefonu mobilní připojení k internetu

Mobilní internet neznamená připojení telefonu k Wi-Fi

Tabulka 20 - Odpovědi na otázku č. 16

Odpověď	Ústní dotazník	Webová stránka
Ano, mám připojení stále zapnuté	24	88
Ano, ale připojení zapínám, jen když ho potřebuji	13	56
Mobilní internet mám, ale nepoužívám ho	2	52
Ne, v telefonu nemám mobilní internet	11	4

17. Používáte čtečku QR kódů?

Tabulka 21 - Odpovědi na otázku č. 17

Odpověď	Ústní dotazník	Webová stránka
Ano, používám čtečku QR kódů	5	28
Čtečku QR kód mám, ale nepoužívám	9	102
Čtečku QR kód neumím používat	2	48
Nevím, co to QR kód je	34	22