ATRIBUTY KVALITNÍ A ATRAKTIVNÍ VHD

1

Klíčová slova: atraktivita, kvalita, poptávka, potřeby cestujících, standardy kvality, veřejná doprava

Tato karta je vstupním průvodcem databází opatření pro zkvalitnění a zvýšení atraktivity veřejné hromadné dopravy (VHD), která je praktickou přílohou metodiky ATRAKTIV. Obcím, krajům, organizátorům a dopravcům pomáhá určit hlavní nedostatky služby, vybrat navazující opatření a sledovat jejich výsledky.

Další karty v databázi nabízejí dílčí řešení a příklady opatření, jak atraktivitu VD v zajistit.

Téma kvality a atraktivity veřejné dopravy je zásadní z pohledu cestujícího, ale i provozovatele a objednatele služeb veřejné dopravy (stát, kraj, obec, dopravci – veřejné i soukromé subjekty). Kvalita i atraktivita mají totiž velký vliv na využití a efektivitu tohoto druhu dopravy, potažmo i na všechny související aspekty, jako je udržitelnost veřejné dopravy, ale i dopravy jako celku, ekonomičnost, sociální vazby a další společenské dopady.

Karta se věnuje hlavním atributům kvality a atraktivity z pohledu klíčových stran – především uživatelů (poptávka) a částečně i poskytovatelů (nabídka), přičemž „kvalitu“ vztahujeme zejména k nabídkové straně a „atraktivitu“ k té poptávkové. Největší pozornost zde věnujeme právě atraktivitě a popisu, co ji vytváří.

Cílem je upozornit na důležitost kritérií a standardů, které ovlivňují fungování a image veřejné dopravy pozitivně (a v případě nedostatků – negativně), potažmo na možnosti, jak systém vylepšit, aby výsledkem byla služba, kterou všichni aktéři považují za atraktivní a udržitelnou.

Popis opatření:

Kvalita veřejné dopravy je zpravidla hodnocena podle několika hlavních kritérií, která ovlivňují bezpečnost, efektivitu, dostupnost, komfort a spokojenost cestujících. Níže uvádíme hlavní segmenty, které se prakticky shodují se zahraničními průzkumy a jsou v souladu s celosvětovými trendy hodnotícími spokojenost cestujících a jejich vnímání atraktivity. Mezi hlavní faktory hodnocení patří:

Dostupnost a pokrytí

+ Hustota sítě linek (kolik míst obsluhuje, rozsah sítě)
+ Délka provozní doby (noční spoje, víkendy)

+ Četnost spojů (počet jízd za určitou časovou jednotku)
+ Přístupnost pro osoby s omezenou schopností pohybu nebo orientace, včetně přístupu na zastávku, nástupu a přestupů

Spolehlivost a dochvilnost

+ Pravidelnost skutečných intervalů mezi spoji oproti plánované nabídce
+ Dodržování jízdního řádu a rozsahu objednané dopravy (zpoždění, předčasné odjezdy, neuskutečněné spoje)
+ Doba jízdy v porovnání s plánovaným časem

Bezpečnost provozu a osobní bezpečí

+ Stav vozidel a infrastruktury
+ Opatření proti kriminalitě (kamerové systémy, osvětlení zastávek)
+ Chování řidičů a personálu

Cenová dostupnost

+ Cena jízdného v poměru ke kvalitě služby
+ Porovnání ceny a celkových nákladů cesty s alternativními druhy dopravy, včetně nákladů na parkování a časové náročnosti
+ Možnosti předplatného, slevy pro studenty a seniory
+ Integrované tarifní systémy (např. jedna jízdenka na více druhů dopravy)

Informace a orientace při cestování

+ Přehlednost jízdních řádů a navigace na zastávkách
+ Mobilní aplikace a webové služby (orientace v síti, nabídka služeb, sledování spojů, online jízdenky)
+ Hlásiče zastávek a vizuální informace ve vozidlech
+ Včasné hlášení výluk a změn v dopravě – srozumitelné a úplné informace

Komfort a kapacita

+ Obsazenost vozidel, dostatečná přepravní kapacita a dostupnost míst k sezení podle charakteru cesty
+ Čistota vozidel a zastávek
+ Klimatizace, topení a větrání
+ Hluková úroveň a vibrace během jízdy
+ Venkovní vzhled vozidel a estetika interiéru i zastávek

Udržitelnost

+ Energetická náročnost a emise vozidel v provozu, posuzované také vzhledem k obsazenosti
+ Využívání technologií a provozních postupů s nižšími dopady na životní prostředí během jejich životnosti
+ Sociální soudržnost a rovnost v přístupu k veřejné dopravě
+ Dlouhodobá dostupnost a kvalita služby – stabilní a předvídatelná nabídka, která reaguje na měnící se potřeby obyvatel.
+ Dlouhodobá finanční a provozní stabilita – zajištěné financování provozu, údržby a obnovy a účelné využívání veřejných prostředků.

Každé město nebo region může mít své vlastní metody hodnocení, ale obecně platí, že kvalitní veřejná doprava musí být rychlá, bezpečná, spolehlivá, cenově i místně dostupná, pohodlná a udržitelná. Pro cestující jsou důležité také **psychologické faktory** – nejen vnímání čistoty a pocitu z jízdy, ale také **citové a ustálené vazby** (vzpomínky, zvyk, oblíbenost určitého druhu veřejného dopravního prostředku apod.), **kontakt s lidmi** (komunikace se spolucestujícími), případně **prestiž** („jezdím udržitelnou dopravou“) a samotná **udržitelnost**, protože ekologické vnímání a cítění uživatelů se se zhoršujícím stavem životního prostředí mění (i ve prospěch veřejné dopravy). Veřejné dopravy si všímají i ti, kteří ji neužívají (automobilisté), kteří z nějakého důvodu stále využívají automobil jako hlavní dopravní prostředek. Právě zvýšení atraktivity, kvality a efektivity veřejné dopravy může změnit jejich volbu a nabídnout jim vhodnější a výhodnější alternativu pro jejich denní cesty.

Následující Tabulka 1 popisuje zájmy hlavních aktérů v oblasti veřejné dopravy:

OBLAST KVALITY	POHLED OBJEDNATELE	POHLED UŽIVATELE
Dostupnost	pokrytí území, dopravní obslužnost obcí	„Jede do mojí obce/lokality spoj?“, „Jezdí alespoň v základních časech, kdy potřebuji?“, „Mám zastávku blízko?“
Kapacita	dostatečná nabídka výkonů (vozokm, sedadla)	„Je místo k sezení?“, „Nepojedu přeplněným spojem?“
Spolehlivost a garance přestupů	procento splněných výkonů, minimalizace zpoždění, smluvní a technické zajištění přestupních vazeb mezi spoji / dopravci	„Jede to včas?“, „Dojedu do cíle včas?“, „Jak dlouho cesta trvá? Nebudu tam rychleji autem?“ „Co když bude mít spoj zpoždění, počká na mě navazující spoj?“
Předvídatelnost a informace	zajištění jednotného informačního systému, distribuce dat v reálném čase, dispečerské řízení mimořádností	„Dozvím se okamžitě přes aplikaci nebo na tabuli na zastávce, že má spoj zpoždění?“ „Vím o plánované výluce?“

OBLAST KVALITY	POHLED OBJEDNATELE	POHLED UŽIVATELE
Zákaznický servis a péče	standardizace reklamačních řádů, správa centrálních call center, správa systémů kompenzací za nedodržení kvality	„Kam mám zavolat, když mám během cesty problém?“ „Dostanu zpět peníze, když není dodržena stanovená kvalita spoje?“ „Vyřeší někdo rychle moji stížnost?“
Ekonomika	náklady na vozokm, dotace na cestujícího, rentabilita – finanční ztráty, jaký standard lze z rozpočtu poskytnout	„Kolik stojí jízdenka?“, „Můžu si to dovolit každý den?“, „Mám možnost slevy?“, „Je to levnější než cesta autem?“
Integrace systému	jednotný tarif, koordinace linek	„Stačí mi jedna jízdenka?“, „Navazuje mi autobus na vlak?“, „Můžu část cesty kombinovat s autem, je tam parkoviště?“, „Jak funguje celá síť, je to jednoduché a srozumitelné?“
Standardy vozidel	splnění technických a ekologických požadavků	„Je to pohodlné, čisté, klimatizované?“
Přístupnost pro různé skupiny cestujících	přístupné vozidlo, zastávka a informace pro osoby s omezenou schopností pohybu nebo orientace	„Dostanu se snadno do/z vozidla?“
Environmentální dopady	emise, energetická efektivita systému	„Je cesta tichá a příjemná?“, „Jaké dopady má můj způsob cestování na životní prostředí?“
Stabilita systému	dlouhodobá udržitelnost a plánovatelnost	„Mění se jízdní řády často?“, „Nebudou moje spoje zrušeny?“
Bezpečnost a bezpečí	řízení provozních rizik a zajištění osobního bezpečí ve vozidlech a na zastávkách	„Nestane se mi nic ve vozidlech VHD, na zastávkách nebo v jejich blízkosti?“

Z tabulky je vidět, že pohledy a zájmy ze strany nabídky i poptávky mohou být různé, ale cíl a hlavní atributy spolu korespondují a zůstávají stejné.

Klíčové trendy a výzvy pro veřejnou dopravu

Zvýšení využívání a kvality veřejné dopravy je prioritou dopravních politik na všech úrovních. Ve velkých městech může efektivně konkurovat individuální automobilové dopravě, zejména díky kvalitní infrastruktuře a integrovaným službám.

Evropské a globální strategie

EU prosazuje plány udržitelné městské mobility (SUMP) a zlepšení přístupnosti veřejné dopravy, zejména pro osoby se zdravotním postižením. Model Mobility-as-a-Service (MaaS) může posílit propojení veřejné dopravy se sdílenými službami (carsharing, bikesharing, spolujízda), zejména v příměstských a venkovských oblastech.

Důraz na pěší dostupnost

Kvalitní pěší infrastruktura je zásadní pro fungování veřejné dopravy. Plánování bezpečných a plynulých přestupů z chůze na veřejnou dopravu zvyšuje její atraktivitu.

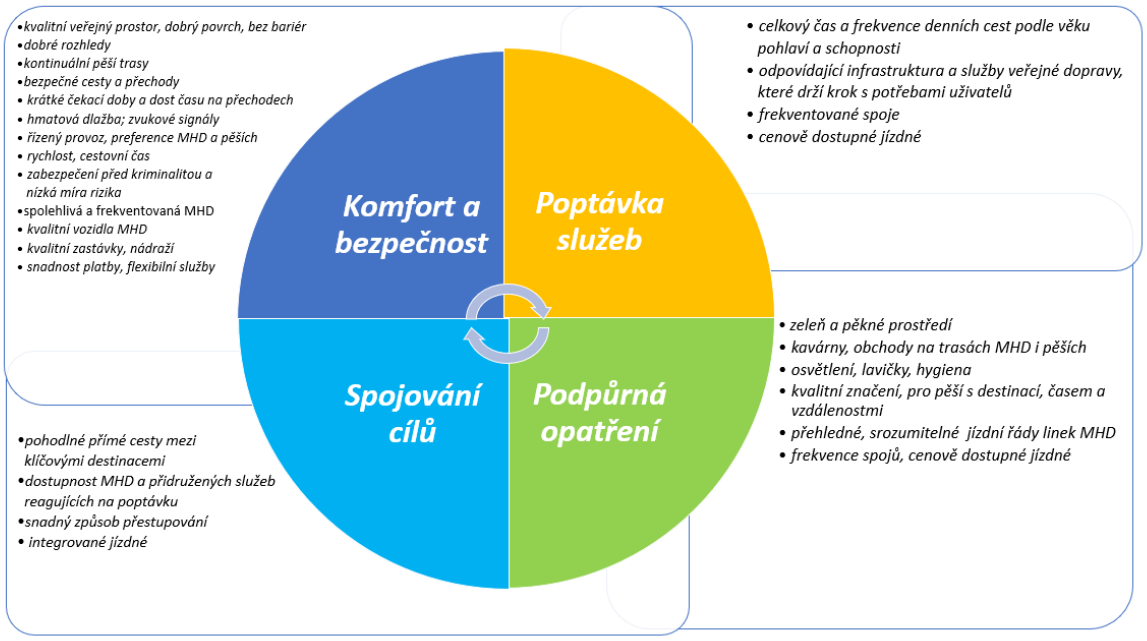
Mezinárodní asociace veřejné dopravy (UITP) identifikovala klíčové faktory ovlivňující kvalitu dopravního systému a podmínky pro pěší, které by měly být reflektovány v plánování městské mobility.

Rozšířená metodická část pro měření a vyhodnocování

Níže uvádíme přehled hlavních a dílčích indikátorů, navržených UITP ve spolupráci s nadací Walk21, které je dobré sledovat pro dobrou integraci veřejné a pěší dopravy a pro monitorování kvality veřejné dopravy (veřejné subjekty poskytující služby VD).

Všechny z těchto prvků pozitivně ovlivňují atraktivitu veřejné dopravy a jejich naplnění je synergické (zlepšení v jedné části kvadrantu potencuje účinnost dalších kvadrantů), zejména z pohledu cestujících. Česká republika dlouhodobě rozvíjí služby veřejné dopravy, další potenciál se skrývá především v preferenci veřejné dopravy, zlepšení komfortu, estetiky, vyšší integraci služeb uvnitř veřejné dopravy, ale také v propojení s dalšími dopravními aj. komerčními službami.

Obrázek 1 Přehled hlavních a dílčích indikátorů atraktivity veřejné dopravy



Zdroj: Adaptováno z metodiky UITP a Walk21

Dále uvádíme inspirativní indikátorovou soustavu, která může částečně nebo celkově posloužit pro vyhodnocení kvality a atraktivity veřejné dopravy v různém měřítku. Tabulky podrobně artikulují čtyři klíčové oblasti (ze schématu výše): A – Komfort a bezpečnost, B – Poptávka služeb, C – Spojování cílů a D – Podpůrná opatření. Indikátory jsou převzaty / inspirovány materiálem UITP a Walk21, který je mj. zaměřen na kvalitní podmínky pro veřejnou i pěší dopravu. Indikátory mohou využít zejména provozovatelé i objednatelé služeb veřejné dopravy.

Následující Tabulka 2 představuje sledované hlavní a dílčí indikátory pro **první oblast A: Komfort a bezpečnost**. U indikátorů jsou hodnoty měřeny absolutním počtem, průměrem nebo procentuálním podílem, ale také podle dohodnuté soustavy **barevného semaforu** (R-red, Y-yellow, G-green), kde zelená značí příznivý stav, žlutá vyzývá ke zlepšení a červená ukazuje zásadní nedostatek.

OBLAST A: Komfort a bezpečnost

Hlavní indikátor	Dílčí indikátor
A1. Celkový zážitek	A1.1 Celková spokojenost s podmínkami pro pěší (podíl odpovědí na jednotné pětibodové škále v %; odpověď „nevím“ vykázat zvlášť)
	A1.2 Celková spokojenost s VHD (podíl odpovědí na stejné pětibodové škále v %; odpověď „nevím“ vykázat zvlášť)
A2. Bezpečnost	A2.1 Bezpečné přechody (R-Y-G)

Hlavní indikátor	Dílčí indikátor
	A2.2 Obavy ze zranění zaviněného motoristy nebo cyklisty (R-Y-G)
	A2.3 Počet zraněných chodců při dopravních nehodách ve sledovaném území za rok; závažnost zranění vykazovat odděleně
	A2.4 Počet usmrcených chodců při dopravních nehodách ve sledovaném území za rok; použít jednotnou definici úmrtí
A3. Bezpečí a ochrana před kriminalitou	A3.1 Vnímání osobní bezpečnosti při chůzi (R-Y-G)
	A3.2 Úroveň lidské aktivity a podnětné prostředí (R-Y-G)
	A3.3 Vnímání bezpečí z pohledu žen (% žen majících obavy ze zločinnosti)
	A3.4 Úroveň osvětlení (R-Y-G)
A4. Pěší infrastruktura	A4.1 Dostatečnost prostoru pro pěší
	A4.2 Kvalita povrchu pěších tras, chodníků
	A4.3 Úroveň udržování pěšího povrchu
	A4.4 Čistota prostředí pro pěší
	A4.5 Stupeň odvodnění pěších stezek
A5. Infrastruktura veřejné dopravy	A5.1 Podíl zastávek a stanic splňujících předem vymezená kritéria bezbariérové přístupnosti (%)
	A5.2 Podíl vozidel splňujících předem vymezená kritéria bezbariérové přístupnosti (%)
	A5.3 Podíl stanic, kde lze bez schodů vstoupit na nástupiště přímo z ulice (%)
A6. Kvalita provozu a rozsah nabídky	A6.1 Podíl uskutečněných spojů z plánovaných (%) a podíl včasných odjezdů ve sledovaných bodech (%); vykazovat samostatně a uvést toleranci zpoždění i pravidlo pro předčasné odjezdy
	A6.2 Počet cest za rok podle druhu dopravy; uvést, zda se započítávají přestupy jako nové cesty
	A6.3 Dopravní výkon (vozokilometry za rok podle druhu dopravy)
	A6.4 Přepravní výkon (osobokilometry za rok podle druhu dopravy)
	A6.5 Počet obsluhovaných zastávek k určenému datu; vymezit způsob započítání jednotlivých stanovišť

Hlavní indikátor	Dílčí indikátor
	A6.6 Délka linek (km k určenému datu); uvést způsob započítání směrů a souběhů
	A6.7 Počet provozních vozidel k určenému datu podle druhu dopravy
	A6.8 Průměrný čas čekání na zastávkách (v minutách)
	A6.9 Průměrná cestovní rychlost VHD (km/h včetně pobytů na zastávkách; uvést způsob vážení)
	A6.10 Četnost spojů (spoje za hodinu v daném směru); rozlišit špičku, sedlo, večer a víkend
	A6.11 Provozní výnosy a náklady (Kč/rok a Kč/vozokm); uvést cenovou úroveň, rozsah nákladů a samostatně vykázat kompenzace veřejné služby
A7. Kvalita vozidel	A7.1 Průměrné stáří provozních vozidel (roky podle druhu dopravy); doplňkový ukazatel, který sám nevyjadřuje technický stav ani komfort
A8. Dopad motorové dopravy na pěší	A8.1 Vnímání vhodné rychlosti v provozu (R-Y-G)
	A8.2 Vnímání hluku
	A8.3 Vnímání čistoty ovzduší (podíl odpovědí na jednotné škále v %). Objektivní koncentrace znečišťujících látek sledovat odděleně s uvedením látky, jednotky, doby průměrování, zdroje a použité referenční hodnoty.
	A8.4 Vnímání dopadu parkování

Tabulka 3 ukazuje sledované hlavní a dílčí indikátory **pro druhou oblast B: Poptávka služeb.**

Hlavní indikátor	Dílčí indikátor
B1. Denní cesty	B1.1 Celkový počet cest VHD a pěšky za průměrný den; vykazovat odděleně a popsat započítávání pěších úseků a přestupů
	B1.2 Podíl VHD a pěší dopravy na celkovém počtu cest (%); přiřadit každé cestě jeden hlavní druh dopravy podle jednotného pravidla
	B1.3 Celkový čas strávený při pěších cestách (v minutách)
	B1.4 Celkový čas strávený při cestách veřejnou dopravou (v minutách)
	B1.5 Věková skupina respondentů (0–15, 16–30, 31–60, 61 a více let); charakteristika pro členění výsledků
	B1.6 Pohlaví respondentů (žena, muž, jiné, nechci uvést); charakteristika pro členění výsledků

Hlavní indikátor	Dílčí indikátor
	B1.7 Potřeba pomoci při cestování (bez pomoci, s doprovodem nebo asistencí, cestu nelze za současných podmínek uskutečnit); charakteristika pro členění výsledků
	B1.8 Četnost využití VHD (počet dnů s alespoň jednou cestou VHD za posledních 7 dnů, 0–7)

Tabulka 4 ukazuje sledované hlavní a dílčí indikátory pro **třetí oblast C: Spojování cílů.**

Hlavní indikátor	Dílčí indikátor
C1. Dostupnost zastávek VHD	C1.1 Podíl obyvatel s bydlištěm do 500 m pěší chůze od zastávky VHD (%); měřit po dostupné pěší síti a stanovit minimální rozsah obsluhy zastávky
	C1.2 Doba pěší chůze k nejbližší obsluhované zastávce VHD (minuty); uvést předpokládanou rychlost chůze a zohlednit bariéry
	C1.3 Možnost využití alternativ k automobilu (ANO, NE)
C2. Dostupnost služeb a pracovišť	C2.1 Podíl pracovních příležitostí a vybraných služeb dostupných VHD do 60 minut (% z jejich počtu ve vymezeném území); obě skupiny vykázat odděleně, zahrnout chůzi, čekání a přestupy a určit čas odjezdu

Tabulka 5 ukazuje sledované hlavní a dílčí indikátory pro **čtvrtou oblast D: Podpůrná opatření.**

Hlavní indikátor	Dílčí indikátor
D1. Informace	D1.1. Orientace na cestě (R-Y-G)
	D1.2. Spokojenost s orientačními prvky (mapy), jízdními řády a informacemi (R-Y-G)
D2. Existence vybavení pro pěší	D2.1 Vybavenost pěšími prvky, jako např. odpadkové koše, osvětlení, lavičky a značení (R-Y-G)
D3. Cenová dostupnost VHD	D3.1 Výdaje domácnosti na jízdné VHD jako podíl jejího čistého příjmu (% za stejné období); výsledky členit podle příjmových skupin
D4. Pobídky	D4.1 Podíl cest uskutečněných s předplatním jízdným na všech cestách VHD ve sledované síti a období (%)

Investor/provozovatel:

Objednatel (obec, kraj nebo stát) stanoví cíle a zajistí financování. Organizátor dopravy koordinuje standardy, smluvní požadavky a vyhodnocování. Dopravce odpovídá za plnění provozních požadavků a poskytuje data. Správci komunikací a zastávek zajišťují návaznou infrastrukturu. Cestující a jejich zástupci se zapojují do hodnocení potřeb a výsledků.

Inovační aspekty:

Přínosem je propojení provozních dat, průzkumů spokojenosti a hodnocení celé cesty. Digitální služby mohou usnadnit plánování a informování, musí však být přístupné i lidem bez chytrého telefonu. Doplňkové služby, například Wi-Fi, posuzujte až v návaznosti na zajištění základní dostupnosti a spolehlivosti.

Ekonomické aspekty:

Rozmanitá šíře opatření **od nízkonákladových až po nákladnější**, nutno posoudit dle situace a řídit se vlastními prioritami.

Geografické aspekty:

Použitelné ve městech i venkovských regionech.

Hlavní dopady opatření:

Zvýšení kvality veřejné dopravy i infrastruktury pro pěší dopravu může **podpořit změnu dopravního chování** těch, pro které budou tyto udržitelné druhy dopravy dostupné a atraktivní a dosud je nevyužívali. Tím se do určité míry může **snížit podíl individuální automobilové dopravy**, stejně jako s ní spojené kongesce, hladiny hluku a znečištění ovzduší.

Možné nežádoucí dopady

Při volbě opatření posuďte zejména kapacitní, finanční a prostorové nároky a možné přesuny mezi druhy dopravy.

Přetížení kapacity a pokles komfortu stávajících cestujících:

+ Pokud růst poptávky převýší dostupnou kapacitu, může dojít k přeplnění vozidel, prodloužení nástupu a zhoršení spolehlivosti. Před zavedením opatření proto ověřte, zda je třeba upravit kapacitu nebo organizaci provozu.

Dlouhodobé zvýšení provozních nákladů veřejných rozpočtů:

+ Vyšší četnost spojů, nové vybavení a digitální služby mohou zvýšit dlouhodobé náklady. Financování provozu, údržby a obnovy musí být zajištěno i po skončení počáteční podpory.

Přesun cest z chůze a cyklistiky

+ Část nových cest VHD může nahradit chůzi nebo jízdu na kole. Tento přesun může zvýšit zatížení vozidel, aniž by snížil automobilovou dopravu. Při vyhodnocení proto rozlišujte původní způsob cestování a nově vzniklé cesty.

Lokální dopady na ostatní druhy dopravy a zásobování:

+ Změny uličního prostoru a organizace dopravy posuzujte v celé dotčené oblasti, včetně pěších a cyklistických tras, zásobování a přístupu záchranných složek. Případné komplikace na sousedních komunikacích ověřujte, nikoli automaticky předpokládejte.

Co ukazují zahraniční průzkumy spokojenosti

Obrázky 2 a 3 ukazují analýzu faktorů spokojenosti platících cestujících z Bus Passenger Survey, podzim 2016, zveřejněnou Transport Focus v roce 2017. Při odlišení spokojených od nespokojených cestujících mají největší relativní význam včasnost (24 %) a faktor řidiče (23 %). Při odlišení velmi spokojených od spíše spokojených vystupuje do popředí řidič (31 %) a prostředí a komfort ve vozidle (19 %). Faktor řidiče zahrnuje vstřícnost a pomoc, ale také plynulost a bezpečnost jízdy a čas poskytnutý k usednutí. Procenta vyjadřují relativní význam v analýze, nikoli podíl spokojených respondentů. Praktickým podnětem je kombinovat spolehlivý provoz s péčí o cestující a kvalitou prostředí.

Singapurský průzkum PTCSS 2019 hodnotil spokojenost s autobusovou dopravou a metrem. Dotazováno bylo 4 997 cestujících ve věku od 15 let, kteří používali desetibodovou škálu. Celkové vážené hodnocení dosáhlo 7,8 bodu. Obrázek 4 ukazuje dílčí skóre včetně spolehlivosti a čekací doby (shodně 7,9), komfortu (7,8), délky cesty a přístupnosti zastávek či stanic (shodně 7,6). Jde o hodnocení spokojenosti, nikoli objektivní měření rychlosti nebo pořadí důležitosti atributů.



Obrázek 2 – Faktory odlišující uspokojivou cestu od neuspokojivé (Anglie mimo Londýn, data 2016)

Zdroj: Transport Focus (22. 3. 2017), What makes a really great bus journey?, analýza Bus Passenger Survey, podzim 2016.

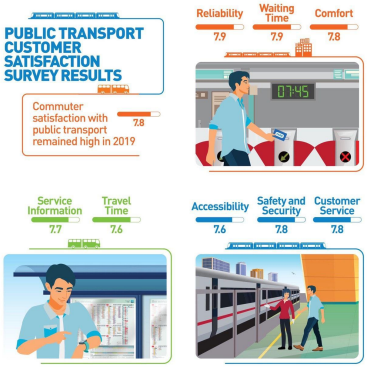
https://www.transportfocus.org.uk/blog/makes-really-great-bus-journey/



Obrázek 3 – Faktory odlišující velmi dobrou cestu od spíše uspokojivé (Anglie mimo Londýn, data 2016)

Zdroj: Transport Focus (2017), What makes a really great bus journey?

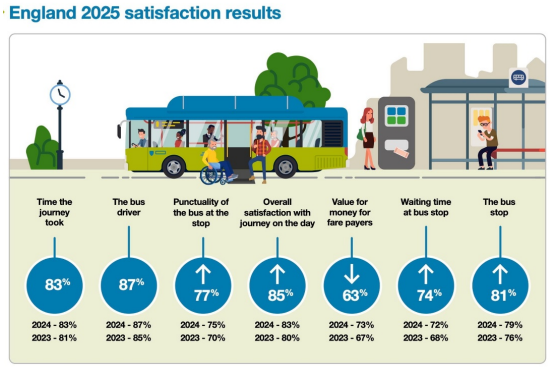
https://www.transportfocus.org.uk/blog/makes-really-great-bus-journey/



Obrázek 4 – Spokojenost s jednotlivými atributy VHD v Singapuru (PTCSS 2019, škála 1–10)

Zdroj: Public Transport Council, Public Transport Customer Satisfaction Survey Results, výsledky za rok 2019. Údaje a metodika: PTCSS 2019 Annex – Factsheet, tabulka 2.

https://isomer-user-content.by.gov.sg/284/52219064-40ae-4377-89be-a8780d4de7e8/ptcss-2019-annex---factsheet.pdf



Obrázek 5 – Spokojenost cestujících v autobusové dopravě v Anglii v roce 2025 se srovnáním let 2023 a 2024

Zdroj: Transport Focus (2026), Your Bus Journey – The independent bus user survey – 2025 results, graf England 2025 satisfaction results, s. 4 (třetí strana PDF).

https://d3cez36w5wymxj.cloudfront.net/wp-content/uploads/2026/03/24142714/Your-Bus-Journey-Summary-Report-2025-FINAL.pdf

Obrázek 5 shrnuje výsledky průzkumu Your Bus Journey za rok 2025 pro Anglii a srovnává je s roky 2023 a 2024. Spokojenost s cestou dosáhla 85 %, s řidičem 87 % a s délkou cesty 83 %. Hodnocení poměru ceny a poskytované služby u platících cestujících kleslo ze 73 % v roce 2024 na 63 % v roce 2025. Celkový výsledek tak může růst, přestože se některá oblast zhoršuje. Pro řízení kvality je proto důležité sledovat jednotlivé atributy, nejen souhrnnou spokojenost.

Zahraniční průzkumy zde slouží jako příklady odlišných způsobů hodnocení. Analytické váhy na obrázcích 2–3, bodová skóre na obrázku 4 a podíly spokojených na obrázku 5 nelze přímo porovnávat. Liší se také země, období a výběr respondentů. Pro místní využití je vhodné převzít princip sledování jednotlivých atributů a ověřit jejich význam ve vlastních podmínkách.

Situace v ČR:

V České republice jsou zavedeny kvalitativní standardy pro veřejnou dopravu. Tyto standardy jsou často upravovány podle evropských norem, jako je například norma ČSN EN 13816, která je určena k měření kvality veřejných dopravních služeb z pohledu cestujících a organizátorů dopravy. Řídí se jí např. standardy kvality Pražské integrované dopravy (PID) stanovující jednotnou úroveň kvality poskytovaných služeb. Standardy jsou nastaveny podle zjištěných klíčových potřeb cestujících tak, aby se mohly stát základem smlouvy se zákazníkem o minimální jednotné úrovni poskytované kvality služby. Pomocí zaváděných standardů je možné sledovat, vyhodnocovat a porovnávat plnění jednotlivých aspektů služby a pomocí dalších vyplývajících opatření jejich kvalitu trvale zlepšovat.

Standardy kvality PID jsou závazným dokumentem pro všechny dopravce zapojené do PID. Aktualizace standardů kvality probíhá jednou ročně po projednání se všemi zúčastněnými stranami. Důležitým prvkem je zde i chování personálu, který má také vliv na kvalitu zážitku z VHD.

Pro bližší informace viz:
https://pid.cz/standardy-kvality/

Kromě PID se podobné kvalitativní standardy uplatňují i v dalších českých dopravních systémech. Například Dopravní podnik města Brna (DPMB) ve svých standardech klade důraz na čistotu vozidel a stanic, pravidelnost a srozumitelnost informací pro cestující, a to jak v tištěné, tak digitální podobě. DPMB pravidelně provádí interní audity a vyhodnocuje spokojenost cestujících pomocí průzkumů a analýz zpětné vazby. Zvláštní pozornost je věnována zajištění přístupnosti pro osoby se zdravotním postižením a pohodlí cestujících během cesty.

Zdroje:

https://www.dpmb.cz/strategie-dopravniho-podniku-mesta-brna-aneb-co-planujeme-v-letech-2021-2025

Plán dopravní obsluhy Brna 2025–2039 – dokument ke stažení na stránce magistrátu:

https://www.brno.cz/w/oddeleni-dopravniho-a-drazniho-spravniho-uradu

Dopravní podnik Ostrava (DPO) implementoval standardy kvality, které zahrnují i inovativní přístupy jako digitální trasování vozidel a sledování reálného času

na zastávkách. Kvalita je zde vyhodnocována prostřednictvím moderního systému pro zpětnou vazbu od cestujících, který umožňuje rychlou reakci na stížnosti a podněty uživatelů. DPO rovněž dbá na pravidelnou údržbu a modernizaci vozového parku s cílem zvýšit komfort a bezpečnost přepravy.

Zdroj:

https://www.dpo.cz/soubory/spolecnost/v-zpravy/2024.pdf

Ve Středočeském kraji jsou zavedeny standardy kvality pro regionální dopravu, které se vztahují nejen na autobusy, ale i na vlaky. Tato oblast klade důraz na integraci různých druhů dopravy a zajištění vysoké dostupnosti veřejné dopravy v méně osídlených oblastech. Standardy kvality se pravidelně vyhodnocují na základě spokojenosti uživatelů a rychlosti reakce na problémy, což pomáhá zlepšovat celkovou efektivitu systému.

Zdroj:

https://pid.cz/standardy-kvality

Systém kvalitativních standardů je kladně hodnocen i v Ústeckém kraji, kde je důraz kladen na rozvoj multimodálních a intermodálních řešení s cílem posílit návaznost autobusové dopravy na vlakové spoje. Kromě toho se sleduje i dostupnost a spolehlivost spojů a úroveň informovanosti cestujících.

Zdroj: Plán dopravní obslužnosti Ústeckého kraje 2022–2026

https://www.kr-ustecky.cz/file/2324752

Všechny tyto přístupy ukazují na růst významu kvalitativních standardů v rámci české veřejné dopravy, jejichž implementace je nezbytná pro zajištění vyšší konkurenceschopnosti veřejné dopravy vůči individuálnímu automobilovému transportu a pro zvýšení její atraktivity pro širokou veřejnost.

Příklady dobré praxe:

Následující příklady ilustrují oblasti indikátorové soustavy. Slouží jako inspirace pro volbu opatření, nikoli jako příslib stejných výsledků v jiném městě. U historických zkušeností je nutné rozlišit popis tehdejšího opatření a jeho současný stav.

A: Komfort a bezpečnost

Salzburg, Rakousko: Město vydalo brožuru pro seniory na téma bezpečnost v MHD. Zjišťuje specifické potřeby této uživatelské skupiny a jejich bezpečnost v širším slova smyslu. Pozitivním dopadem těchto aktivit je, že se počet nehod seniorů v dopravě snížil. Tato iniciativa také vedla k větší informovanosti mezi všemi uživateli MHD a řidiči MHD ohledně specifických problémů, kterým čelí starší cestující.

B: Poptávka po službách

Švýcarsko: Provozovatel veřejné dopravy v 32 švýcarských regionech spustil plně flexibilní na poptávku reagující služby ode dveří ke dveřím v oblastech s nízkou hustotou obyvatel jako doplněk tradiční veřejné dopravy. Pro objednávku služby si uživatelé zavolají na bezplatné číslo a jsou dovezeni na konkrétní spoj na hlavní síti MHD. Tuto službu ročně využívá 20 000 až 30 000 uživatelů a 98 % z nich je s ní spokojeno nebo velmi spokojeno.

Kodaň, Dánsko: Město vybudovalo metro ve třech fázích, mj. s cílem spojit město s letištěm (2002–2007). V současné době je v provozu nový městský okruh „Cityringen" (15 km + 17 stanic), ve výstavbě jsou také další dvě linky. Metro ročně sveze 60,9 milionu cestujících (49% nárůst za 3 roky, při snížení automobilové dopravy o 4 %). Očekává se, že po zprovoznění nových linek počet cestujících překročí 100 milionů. Metro a systém veřejné dopravy je také kvalitně propojen s dopravou cyklistickou, včetně vozidel příměstské dopravy.

Curitiba, Brazílie: Město dlouhodobě vytváří atraktivní veřejnou dopravu především na tom, že systém zrychluje cestování (BRT – Bus Rapid Transit), zjednodušuje přestupy a dává veřejné dopravě prioritu v ulicích, a to těmito opatřeními:

+ Vyhrazené koridory pro autobusy – veřejná doprava má přednost před individuální dopravou → rychlejší a spolehlivější cesta.
+ Vysoká frekvence a rychlé expresní linky – méně zastávek, kratší cestovní doba.
+ Integrovaná síť linek – systém „páteř + napaječe" umožňuje snadné přestupy.
+ Tarifní integrace – při přestupu není nutné znovu platit jízdné; existuje také časová integrace mimo terminály.
+ Stanice typu „tube" – nástup na úrovni podlahy autobusu, odbavení jízdného před nástupem → rychlejší výměna cestujících.
+ Propojení dopravy a územního plánování – intenzivnější zástavba a služby se koncentrují podél hlavních dopravních koridorů.
+ Propojení města a metropolitního území – systém umožňuje integraci dopravy okolních obcí.
+ Moderní odbavení a informace – platba kartou, mobilem či hodinkami a digitální služby.

Obrázek 6: Příklad dobré praxe – Systém BRT, Curitiba, Brazílie



Zastávková stanice typu „tubo“ s bezbariérovým přístupem a zvedací plošinou umožňující nástup v úrovni podlahy vozidla.



Využití stanic „tubo“ v historickém a městském prostoru (napojení na pěší trasy)



Vyhrazené autobusové koridory pro vysokokapacitní tříčlánkové (bi-artikulované) autobusy se zvětšenou přepravní kapacitou



Odbavovací systém a bezkontaktní karta Curitiba+, umožňující předplacené rychlé odbavení před vstupem na nástupiště

Zdroj:
https://lp.curitiba.pr.gov.br/zelo/?pg=cidade-sustentavel

C: Spojování cílů

Ghent, Belgie: Město v roce 2017 zavedlo novou dopravní strategii s cílem snížit objem dopravy v centru města. Zároveň omezilo parkování a investovalo do kvalitní pěší infrastruktury. Zlepšila se tak kvalita ovzduší a snížila hladinu hluku z dopravy. Společnost regionu Flandry provozující autobusovou a tramvajovou dopravu zavedla SMS jízdenky na MHD, což usnadňuje nákup jízdenek předem, a tím se snižuje celková doba jízdy a využití veřejné dopravy.

Karlsruhe, Německo: Od roku 1992 je město propojeno tramvají, příměstskou a městskou železnicí (S-Bahn) v jednotném systému zvaném Karlsruhe Stadtbahn, vytvářejícím efektivnější spojení se sousedními regiony. Více než 70 % cestujících získalo nyní výchozí a cílové body svých cest podél vlakové trati, což je motivuje k využívání tohoto druhu dopravy. Počet cestujících se díky takto propojenému systému veřejné dopravy zvýšil čtyřikrát od jeho uvedení.

D: Podpůrná opatření

Praha, Česko: Město sleduje strategii, založenou na dostupnosti veřejné dopravy i pro zranitelné skupiny obyvatel. Vozidla, zastávky a informační systémy jsou řízeny tak, aby vyhovovaly co nejširšímu spektru uživatelů. Nízkopodlažní autobusy, uzpůsobené stanice metra, informační systém dálkového ovládání pro zrakově postižené, akustické signály, vyhrazená a bezplatná autobusová doprava pro osoby se zdravotním postižením jsou čím dál více běžným standardem pražské MHD. Počet cestujících ve veřejné dopravě se od zavedení těchto vylepšených služeb zvýšil o 15 %.

Vídeň, Rakousko: Ve Vídni se denně přesunuje více než třetina osob pěšky, ovšem nejnovější data ukazují, že pouze 18 % je naprosto spokojených a chodí rádo; 31 % osob si přeje méně automobilového provozu ve městě; 28 % osob žádá více zelených ploch; 22 % by zavedlo zklidnění automobilového provozu; 20 % respondentů postrádá více vybavení pro relax a sezení na veřejných místech. V roce 2015 náměstek primátora pro dopravu podepsal „Mezinárodní pěší chartu“ a vyhlásil také „Rok chůze“. V rámci města byla vytvořena nová agentura pro mobilitu a byla pověřena propagací chůze pomocí cílených kampaní. Souběžně s tím jsou realizovány také investice do pěší infrastruktury tak, aby vyhovovala co nejvíce potřebám chodců. Pod značkou „Wien zu Fuss“ (Vídeň pěšky) vznikají nové aktivity: aktuální mapa pěších tras; pouliční festival života; online plánovač tras s gamifikačními odměnami se zaměřením na firmy; a několik ulic přátelských chůzi bylo propojeno do delších tras. Image Vídně jako města, kde se dá bezpečně chodit pěšky, se zlepšilo o 5 % a během jednoho roku se zvýšil podíl pěší dopravy o 1 %, což dává úřadu mandát k dalším investicím do přeměny ulic a vylepšení infrastruktury pro chodce. Vídeň je tak inspirativním příkladem v kontextu národní pěší strategie.

Zajímavé internetové odkazy k opatření a použitá literatura:

+ Brůhová, H.; Jordová, R.; Květoň, V.; Rybová, K.; Vejchodská, E.: *Metodika pro evaluaci udržitelné městské mobility*. Dostupné z: https://www.researchgate.net/publication/361501370_Metodika_pro_evaluaci_udrzitelne_mestske_mobility
+ Centrum dopravního výzkumu, v. v. i.: (2013) *Metodika hodnocení kvality vybavení zastávek*. Dostupné z: https://www.cdv.cz/file/teipt-metodika-hodnoceni-kvality-vybaveni-zastavek-hod/

+ Český normalizační institut. (2006) *ČSN EN 15140 (76 2011)*. EN 15140:2006. Praha.
+ ČVUT (2017): *Kvalita provozu veřejné dopravy vyjádřená metodou „Level of Service“*. Dostupné z: http://preferencevhd.info/index.php/2017/10/24/
+ Evropská rada, Rada EU: *Fit for 55 Package*. [Webová stránka. Navštíveno 14. 11. 2024.] Dostupné z: https://www.consilium.europa.eu/cs/policies/green-deal/fit-for-55/
+ Evropská komise (2021). *New EU Mobility Framework*. Dostupné z: https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/qanda_21_6729
+ Kubát, B.; Tyc, P.; Krejčiříková, H.: (1998) *Kolejová doprava ve městě*. 2. vyd. Praha: Vydavatelství ČVUT, 1998. ISBN 80-01-01351-0
+ Ministerstvo dopravy ČR (2020). *Koncepce veřejné dopravy 2020-2025 s výhledem do roku 2030*. Dostupné z: https://mozaika-ur.cz/cz/metodiky/koncepce-verejne-dopravy-2020-2025-s-vyhledem-do-roku-2030
+ Olivková, I.: (2009). *Metoda hodnocení kvality hromadné dopravy*. Perner´s Contacts, 4(2), 87-98. Dostupné z: https://pernerscontacts.upce.cz/index.php/perner/article/view/1128
+ Olivková, I.: (2010) *Metodika měření spokojenosti cestujících a hodnocení kvality MHD*. Perner's Contact, III/2010. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2010. s. 228-239. ISSN 1801-674X. Dostupné z: https://pernerscontacts.upce.cz/index.php/perner/article/view/1058#:~:text=Prezentovan%C3%A9%20v%C3%BDsledky%20hodnocen%C3%AD
+ Olivková, I. (2010). *Vyhodnocení kvalitativních ukazatelů veřejné dopravy*. Perner's Contacts, 5(4), 171–181. Dostupné z: https://pernerscontacts.upce.cz/index.php/perner/article/view/1058
+ OSN, Habitat III.: (2017) *New Urban Agenda*. [Pdf.] Dostupné z: https://habitat3.org/wp-content/uploads/NUA-English.pdf
+ Úřad pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví (ÚNMZ). (2003) *ČSN EN 13816*. EN 13816:2002. Praha.
+ UITP: *Why public transport and walking must be integrated*. [Webová stránka. Navštíveno 1. 11. 2024.] Dostupné z: https://www.uitp.org/news/why-walking-and-public-transport-must-be-integrated/
+ Vilím, M.; Horynová, V.; Kampf, R.: (2012) Faktory kvality městské hromadné dopravy. *Perner's Contacts*. Ročník 7, Číslo I., duben 2012.
+ *Walk21*. [Webová stránka. Navštíveno 1. 11. 2024.] Dostupné z: www.walk21.com