10

CROWDSOURCING A PARTICIPACE: ZAPOJENÍ CESTUJÍCÍCH DO ZLEPŠOVÁNÍ VHD

Klíčová slova: zapojení cestujících, crowdsourcing, participace, zpětná vazba, hlášení závad, potřeby obyvatel, kvalita služeb

Popis opatření:

Opatření vytváří **systematický způsob, jak získávat podněty cestujících a obyvatel, ověřovat je a využívat ke zlepšování veřejné hromadné dopravy (VHD)**. Smyslem je odhalovat a odstraňovat konkrétní bariéry cestování, například nevyhovující přestupy, přeplněné spoje, nesrozumitelné informace nebo obtížný přístup na zastávku.

Crowdsourcing zde znamená aktivní získávání hlášení, místních znalostí a návrhů od širšího okruhu lidí. Participace zahrnuje také diskusi o variantách a připomínkování připravovaných změn. Karta propojuje oba přístupy, protože pro cestující je rozhodující zejména to, zda jejich zkušenost vede k posouzení problému a srozumitelné reakci odpovědného subjektu.

Opatření má dvě hlavní podoby:

+ **Průběžné zlepšování kvality:** hlášení závad, nedostatků informování, opakovaných problémů s přestupy nebo přeplněním. Podnět má pokud možno určit místo, čas, spoj a povahu problému.
+ **Zapojení do přípravy dopravní nabídky:** sběr potřeb a připomínek k trasám, jízdním řádům, kapacitě či obsluze území. Zahrnuje také lidi, kteří VHD dosud nevyužívají, například kvůli chybějícímu spojení.

Vstupem může být jednoduchý formulář, mapa podnětů, telefonická či osobní zpětná vazba nebo cílené setkání. Digitální nástroje mají účast usnadnit, nikoli být její podmínkou. Obecná doporučení pro participaci zdůrazňují jasný účel, přístupnost procesu a zpětnou vazbu účastníkům (OECD, 2022).

Počet hlášení není přímým měřítkem přepravní poptávky. Podněty je třeba ověřovat pomocí provozních údajů, průzkumů a posouzení dopadů na různé skupiny. Samotné otevření dat, prodej jízdenek nebo pasivní záznam polohy telefonu nepředstavují aktivní zapojení veřejnosti popsané v této kartě.

Investor a provozovatel:

Opatření zpravidla iniciují obce, kraje, organizátoři VHD nebo dopravci. Objednatel určuje rozsah rozhodování a financování; organizátor či dopravce posuzuje provozní návrhy. Závady infrastruktury řeší její vlastník nebo správce. Technologický dodavatel může zajistit platformu, ale odpovědnost za vyřízení podnětů musí mít konkrétní organizace. Zapojit lze také školy, zaměstnavatele a organizace zastupující osoby s omezenou mobilitou.

Inovační aspekty:

Současné možnosti rozšiřují crowdsourcing od jednoduchého hlášení závad k průběžnému vyhodnocování zkušeností cestujících a společnému navrhování změn. Pro VHD lze využít zejména následující postupy:

+ Zpracování podnětů s podporou umělé inteligence: automatické třídění komentářů podle tématu, rozpoznávání opakovaných problémů a shrnování velkého množství připomínek. Organizátor tak může rychleji odhalit například souvislost mezi přeplněním, zpožděním a nevyhovujícím přestupem. Výsledky musí kontrolovat pracovník, aby se neztratily méně časté, ale závažné podněty. Využití AI pro analýzu příspěvků a podporu veřejné diskuse patří mezi současné směry rozvoje participace. (OECD, 2026)
  https://doi.org/10.1787/a1ee2e0a-en
+ Zpětná vazba přiřazená ke konkrétní cestě: krátké dobrovolné hodnocení spoje nebo přestupu, dostupné například přes QR kód na zastávce či odkaz v aplikaci. Předvyplnění linky, zastávky a času může snížit náročnost hlášení a usnadnit jeho porovnání s provozními údaji. Je přínosné zjišťovat nejen spokojenost, ale také konkrétní překážku a její vliv na další využívání VHD.
+ Participativní mapování bariér celé cesty: cestující mohou v mapě označovat problematická místa, připojit fotografii a popsat zkušenost, například s přístupem na zastávku, orientací nebo přestupem. Propojení těchto podnětů s údaji o dopravní nabídce pomáhá určit místa, kde by úprava nejvíce usnadnila cestování.
+ Interaktivní porovnávání variant: místo obecné ankety lze předložit mapy a srozumitelné scénáře změn, například různé vedení linky s dopady na docházku, interval a přestupy. Účastníci tak hodnotí konkrétní důsledky pro své cesty. Rozvíjející se digitální a vizualizační nástroje mohou podpořit informovanější diskusi o návrzích. (OECD, 2025)
  https://www.oecd.org/en/publications/tackling-civic-participation-challenges-with-emerging-technologies_ec2ca9a2-en/full-report/component-6.html
+ Přístupnější a vícejazyčné zapojení: kombinace map, hlasových podnětů, přepisu řeči a překladu může usnadnit účast lidem, kterým nevyhovují dlouhé formuláře. Digitální příspěvky lze spojovat s podněty z osobních setkání do společného

procesu. Takové propojení podporují participativní platformy, například Decidim; dostupnost konkrétních funkcí závisí na nastavení a doplnění systému. (Decidim, bez data)

+ Průběžné spoluhodnocení pilotních změn: dobrovolný panel cestujících může opakovaně hodnotit zkušební úpravu jízdního řádu, přestupu nebo informování. Propojení jejich zkušeností s provozními výsledky umožní řešení upravit ještě před trvalým zavedením.

Pro využití ve VHD jde o možnosti, které je třeba přizpůsobit místním podmínkám a ověřit v praxi. Rozhodující je, zda usnadní účast různým skupinám a povedou k doložitelnému zlepšení cestování. Automatické zpracování nesmí nahrazovat odpovědnost za rozhodnutí ani vysvětlení výsledku cestujícím.

Ekonomické aspekty:

Náklady zahrnují přípravu procesu, provoz komunikačních kanálů, moderování, ověřování hlášení, analýzu návrhů a odpovědi účastníkům. Samostatně je nutné počítat s náklady na realizaci změn. Pro začátek může postačit dostupný formulář a dobře nastavený postup vyřizování; vlastní aplikace není podmínkou. Přínosem může být včasné odhalení závad a lepší zaměření investic na problémy cestujících.

Geografické aspekty:

Opatření je využitelné ve městech i ve venkovských regionech. V městské dopravě může pomoci při řešení přetížení, přestupů a kvality zastávek; v menších sídlech při zjišťování chybějících spojení a potřeb lidí bez automobilu. U cest přes hranice obcí či krajů je důležité předávání podnětů mezi odpovědnými organizacemi. Způsob zapojení je třeba přizpůsobit digitální dostupnosti a místním podmínkám.

Hlavní dopady opatření:

Pro dopravce a organizátory VHD přináší opatření především lepší přehled o problémech, které cestující skutečně pociťují, a podklady pro jejich cílené řešení. Po ověření a propojení s provozními údaji lze podněty využít zejména pro:

+ Rychlejší odstranění nedostatků: upozornění na poškozené vybavení, nečistotu, nefunkční informační prvky nebo překážky při nástupu pomáhají zaměřit kontrolu a údržbu.
+ Úpravy provozní nabídky: opakovaná hlášení přeplnění, nedostatečné kapacity či nestíhaných přípojů mohou podpořit rozhodování o nasazení vozidel, jízdních řádech a koordinaci přestupů.
+ Lepší informování a zákaznickou péči: dotazy a připomínky ukazují, kterým pravidlům nebo informacím cestující nerozumějí a kde potřebují jasnější vysvětlení.

+ Stanovení priorit: podněty pomáhají určit, které změny mají největší význam pro pohodlí, přístupnost a spolehlivost cestování. Rozhodující je závažnost problému a rozsah jeho dopadů, nikoli pouze počet hlášení.
+ Ověření účinnosti oprav a změn: následná zpětná vazba umožňuje zjistit, zda problém ustoupil, nebo vyžaduje další zásah.

Viditelná reakce na podněty může posílit důvěru cestujících a jejich ochotu službu dále využívat. Pro dopravce je proto důležité sledovat dobu vyřízení, opakování stejných problémů a spokojenost s výsledkem. Vyšší počet cestujících ani přechod z automobilu nejsou automatickým důsledkem zapojení veřejnosti; je třeba je hodnotit podle skutečných změn v cestování.

Vztah k dalším dopravním opatřením:

+ **Data management ve VHD:** zajišťuje technické zpracování, kvalitu a ochranu údajů. Tato karta řeší aktivní zapojení lidí a reakci na jejich podněty.
+ **Integrace služeb VHD a přestupní uzly:** zkušenosti cestujících mohou upozornit na nevyhovující návaznosti, informace a přístupové cesty.
+ **MaaS a platební systémy:** mohou být jedním z kanálů zpětné vazby; jejich běžné plánovací a platební funkce jsou samostatnými opatřeními.
+ **Poptávková doprava:** poznatky obyvatel mohou pomoci navrhnout oblast a dobu obsluhy. Rezervace konkrétní jízdy je však provozní požadavek, nikoli participativní rozhodování.

Zkušenosti a doporučení z praxe:

Před spuštěním zajistit kapacitu na vyřizování podnětů. Dopravce potřebuje nejen formulář či aplikaci, ale také pracovníky, kteří hlášení ověří, předají příslušnému útvaru a odpovědí cestujícímu. OECD upozorňuje, že zapojování veřejnosti vyžaduje personální, časové a finanční zajištění. Pro VHD z toho vyplývá doporučení začít omezeným rozsahem, například problémy s přestupy na vybraných linkách, a rozšířit systém až po ověření jeho zvládnutelnosti. (OECD, 2022)
https://doi.org/10.1787/f765caf6-en

Rozlišovat závadu, provozní problém a návrh změny nabídky. Poškozený přístřešek, opakovaně ujetý přípoj a požadavek na novou linku potřebují různé řešitele i lhůty. Před zavedením je proto vhodné dohodnout odpovědnosti mezi dopravcem, organizátorem, objednatelem a správcem infrastruktury. Cestující nemá být nucen sám zjišťovat, komu problém patří. Inspirací je oddělení londýnského nástroje **Street Care** pro závady ve veřejném prostoru od konzultací dopravních změn na platformě **Have Your Say**. (TfL, bez data-b; TfL, bez data-a)
https://haveyoursay.tfl.gov.uk/busreview

Zjišťovat potřebu za návrhem, nikoli pouze sbírat požadovaná řešení. Požadavek „posuňte autobus o deset minut“ může znamenat problém s koncem směny nebo návazností vlaku. Pro posouzení je užitečné znát výchozí místo, cíl, potřebný čas příjezdu a četnost cest. Doporučením pro dopravní praxi je ověřit tuto potřebu proti jízdním řádům, obsazenosti a návaznostem. Posun jednoho spoje totiž může pomoci jedné skupině a zhoršit cestování jiné.

Nepovažovat otevřenou anketu za hlasování všech cestujících. Aktivní účastníci se sami vybírají a některé skupiny nemusí být slyšet vůbec. OECD proto doporučuje cíleně promýšlet, koho zapojit, a kombinovat digitální a osobní formy účasti. V dopravě je vhodné doplnit podněty krátkým průzkumem ve vozidlech či na zastávkách a oslovením škol, zaměstnavatelů nebo lidí s omezenou mobilitou. Četnost hlášení má být jedním z podkladů, nikoli jediným kritériem priority. (OECD, 2022)
https://doi.org/10.1787/f765caf6-en

Konzultovat změny v době, kdy je ještě možné návrh upravit. Veřejnosti je třeba ukázat konkrétní varianty a jejich důsledky pro docházku, interval, přestupy a dostupnost cíle. TfL při konzultaci **Central London Bus Review** prodloužilo lhůtu pro připomínky, aby měli účastníci dostatek času návrhům porozumět. Následně zveřejnilo zprávu a další postup po jednotlivých linkách. Poučením je vyhradit čas nejen na sběr reakcí, ale také na jejich posouzení a vysvětlení rozhodnutí. (TfL, bez data-a)

Informovat o výsledku i tehdy, když návrh nelze přijmout. Potvrzení přijetí není vyřešením problému. Odpověď má uvést provedené opatření, termín dalšího posouzení nebo konkrétní důvod zamítnutí. U opakovaných témat lze zveřejnit společné vysvětlení. Poskytnutí zpětné vazby a zdůvodnění nevyužitých návrhů patří mezi zásady OECD pro důvěryhodnou participaci. (OECD, 2022)
https://doi.org/10.1787/f765caf6-en

Hodnotit odstraněný problém, nikoli pouze uzavřený požadavek. Pro dopravce je užitečné sledovat dobu vyřízení, opakování stejného nedostatku a spokojenost s výsledkem. U změny přestupu například ověřit, zda jej cestující skutečně stíhají; u posílení spoje, zda ustoupilo přeplnění. Jde o doporučené ukazatele pro VHD, nikoli o univerzální normu. Pokles počtu hlášení sám o sobě nemusí znamenat zlepšení – může také odrážet nižší ochotu cestujících problémy oznamovat.

Situace v ČR:

Pražská integrovaná doprava a připomínkování jízdních řádů

PID zveřejnil návrhy železničních jízdních řádů pro období 2025/2026 a umožnil zasílání připomínek. Jde o konkrétní příklad konzultace připravované dopravní nabídky. Pro využití v praxi je důležité doložit nejen možnost připomínku poslat, ale také způsob jejího posouzení a reakci organizátora. Samotná výzva nedokládá, kolik připomínek bylo přijato ani jaký byl dopad na spokojenost (PID, 2025).

Lysá nad Labem a hlášení závad ve veřejném prostoru

Město v informačním periodiku Listy 03/2024 popsalo hlášení závad prostřednictvím Munipolis a ZmapujTo, včetně fotografie, lokalizace, přidělení čísla případu a sledování řešení. Jde o obecný městský nástroj, který lze využít i pro bariéry na přístupových cestách k zastávkám. Příklad dokládá postup předání a evidence podnětu, nikoli sám o sobě změnu dopravní nabídky nebo nárůst využívání VHD (Město Lysá nad Labem, 2024).

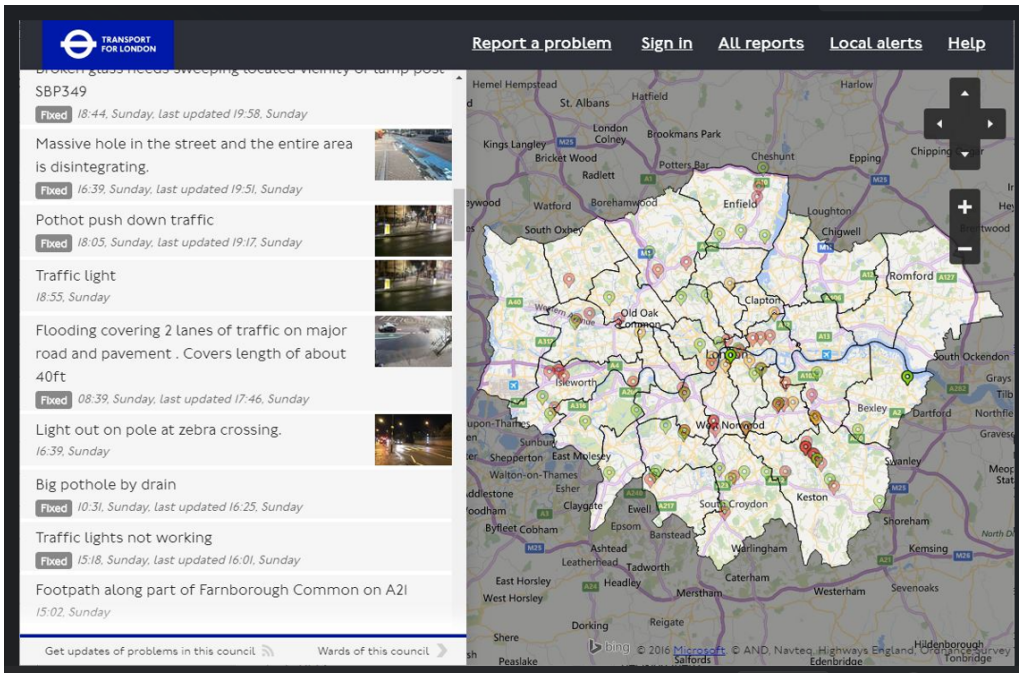
Příklady dobré praxe ze zahraničí:

Londýn a konzultace změn autobusové sítě

Platforma Have Your Say umožňuje veřejnosti připomínkovat dopravní návrhy. U projektu Central London Bus Review TfL zveřejňuje výsledky konzultace a navazující rozhodnutí. Inspirací je propojení návrhu, veřejných připomínek a vysvětlení dalšího postupu. Tento proces lze využít při úpravách linek i přestupních vazeb; nezaručuje však přijetí všech požadavků (TfL, bez data-a).

Londýn a hlášení závad prostřednictvím Street Care

Nástroj Street Care umožňuje pomocí mapy a formuláře upozornit na problémy ve veřejném prostoru, včetně poškozených autobusových přístřešků. Ilustruje průběžné zapojení veřejnosti do zjišťování nedostatků ovlivňujících pohodlí a dostupnost cesty. Pro přenos do české praxe je podstatné propojit hlášení s konkrétním správcem infrastruktury a informací o vyřízení (TfL, bez data-b).



Obrázek 1: Aplikace Street Care
Zdroj: https://tfl-newsroom.prgloo.com/news/tfl-press-release-tfl-launches-new-website-to-make-it-quicker-and-easier-to-report-problems-on-londons-streets

Poučení pro praxi: společným přínosem těchto postupů je možnost zachytit zkušenosti z celé cesty a proměnit je v ověřené zlepšení. Základem úspěchu je dostupný kanál, odpovědný řešitel a srozumitelná zpětná vazba. Technická platforma je pouze prostředkem.

Zajímavé internetové odkazy:

Transport for London – Have Your Say: konzultace dopravních změn

Přehled probíhajících i ukončených konzultací k úpravám autobusových linek, dopravní infrastruktury a podmínek pro pěší a cyklisty. Pro dopravce a organizátory představuje inspiraci, jak srozumitelně představit návrh změny, získat připomínky a následně zveřejnit výsledky.
https://haveyoursay.tfl.gov.uk/projects

Transport for London – Central London Bus Review: konkrétní příklad konzultace

Dokumentace konzultace změn autobusové sítě v centru Londýna obsahuje návrhy, vyhodnocení připomínek a rozhodnutí k jednotlivým linkám. Je využitelná jako příklad propojení veřejné konzultace s přípravou a vysvětlením změn dopravní nabídky.
https://haveyoursay.tfl.gov.uk/busreview

Transport for London – Street Care: mapové hlášení závad

Nástroj pro upozorňování na problémy v ulicích, například poškozené autobusové přístřešky, výtluky nebo závady světelné signalizace. Uživatel označí místo v mapě a vyplní krátký formulář. Pro praxi VHD může být inspirací pro jednoduchý sběr přesně lokalizovaných podnětů k zastávkám a přístupovým cestám.

https://streetcare.tfl.gov.uk/

Popis fungování na webu TfL:

https://tfl-newsroom.prgloo.com/news/tfl-press-release-tfl-launches-new-website-to-make-it-quicker-and-easier-to-report-problems-on-londons-streets

OECD – Guidelines for Citizen Participation Processes: metodika zapojování veřejnosti

Praktická metodika pro přípravu, realizaci a vyhodnocování participace. Pomáhá vymezit účel konzultace, zvolit vhodné způsoby zapojení, zajistit dostupnost účasti a informovat o využití podnětů. Nejde o metodiku specifickou pro dopravu, její principy však mohou dopravci a organizátoři využít při konzultacích změn linek, jízdních řádů nebo vybavení zastávek.

https://doi.org/10.1787/f765caf6-en

Použité zdroje a doporučená literatura:

Město Lysá nad Labem. (2024). *Listy*, č. 3/2024. Informace k hlášení závad prostřednictvím Munipolis a ZmapujTo. Dostupné z:

https://www.mestolysa.cz/filemanager/files/3456351.pdf

OECD. (2022). *OECD Guidelines for Citizen Participation Processes*. OECD Public Governance Reviews. OECD Publishing. Dostupné z:

https://doi.org/10.1787/f765caf6-en

Pražská integrovaná doprava (PID). (2025). *Návrhy železničních jízdních řádů na období 2025/2026 pro tratě v rámci PID*. Dostupné z:

https://pid.cz/navrhy-zeleznicnich-jizdnich-radu-na-obdobi-2024-2025-pro-trate-v-ramci-pid-2/

Transport for London (TfL). (bez data-a). *Central London Bus Review*. Have Your Say. Dostupné z:

https://haveyoursay.tfl.gov.uk/busreview

Transport for London (TfL). (bez data-b). *TfL launches new website to make it quicker and easier to report problems on London's streets*. Dostupné z:

https://tfl-newsroom.prgloo.com/news/tfl-press-release-tfl-launches-new-website-to-make-it-quicker-and-easier-to-report-problems-on-londons-streets