

Univerzita Pardubice
Dopravní fakulta Jana Pernera

Integrovaný dopravní systém v Jihomoravském kraji

Bc. Michal Bíla

Diplomová práce

2009

Univerzita Pardubice
Dopravní fakulta Jana Pernera
Katedra dopravního managementu, marketingu a logistiky
Akademický rok: 2008/2009

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Michal BÍLA**

Studijní program: **N3708 Dopravní inženýrství a spoje**

Studijní obor: **Dopravní management, marketing a logistika**

Název tématu: **Integrovaný dopravní systém v Jihomoravském kraji**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Úvod


1. Základní terminologie
2. Analýza současného stavu IDS v Jihomoravském kraji
3. Měření kvality IDS v Jihomoravském kraji
4. Vyhodnocení průzkumu

Závěr


Rozsah grafických prací: **dle doporučení vedoucího**
Rozsah pracovní zprávy: **50 - 60 stran**
Forma zpracování diplomové práce: **tištěná**
Seznam odborné literatury:
dle pokynů vedoucího práce

Vedoucí diplomové práce: **doc. Ing. Rudolf Kampf, Ph.D.**
Katedra dopravního managementu, marketingu
a logistiky

Datum zadání diplomové práce: **28. listopadu 2008**
Termín odevzdání diplomové práce: **25. května 2009**


prof. Ing. Bohumil Culek, CSc.
děkan

L.S.


prof. Ing. Vlastimil Melichar, CSc.
vedoucí katedry

V Pardubicích dne 28. listopadu 2008

Prohlašuji:

Tuto práci jsem vypracoval samostatně. Veškeré literární prameny a informace, které jsem v práci využil, jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Byl jsem seznámen s tím, že se na moji práci vztahují práva a povinnosti vyplývající ze zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, zejména se skutečností, že Univerzita Pardubice má právo na uzavření licenční smlouvy o užití této práce jako školního díla podle § 60 odst. 1 autorského zákona, a s tím, že pokud dojde k užití této práce mnou nebo bude poskytnuta licence o užití jinému subjektu, je Univerzita Pardubice oprávněna ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložila, a to podle okolností až do jejich skutečné výše.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v Univerzitní knihovně Univerzity Pardubice.

V Pardubicích dne 25.05. 2009

Bc. Michal Bíla

Anotace

Diplomová práce se zabývá integrovanou dopravou v Jihomoravském kraji. Teoretická část poskytuje základní informace o integrované dopravě a analýze současného stavu IDS JMK. Praktickým přínosem diplomové práce je zhodnocení IDS JMK a porovnání výsledků zákaznického barometru ISD JMK a se zahraničním integrovaným systémem.

Klíčová slova

Integrovaný dopravní systém Jihomoravského kraje, kvalita služeb, zákaznický barometr, průzkum

Title

Integrated traffic system of south Moravia region

Abstract

Diploma Thesis is engaged in integrated service of south Moravia`s region (IDS JMK). Teoretical part offers basic informtion about integrated traffic and analyze present situation IDS JMK. Practical contribution of thesis is estimation IDS JMK and compare results customer barometer ISD JMK and with foreign integration system.

Keywords

Integrated traffic system of south Moravia region, quality of services, customer barometer, research

Obsah

	Strana
Úvod	8
1 Základní terminologie	9
1.1 Současný stav IDS	9
1.1.1 Současný stav praxe IDS ve světě	10
1.1.2 Současný stav praxe IDS v České republice	11
1.2 Definice integrovaného dopravního systému.....	12
1.3 Systémy a podsystémy IDS	13
1.3.1 Podsystém organizačně ekonomický	14
1.3.2 Podsystém tarifní	15
1.3.3 Podsystém dopravní.....	16
1.3.4 Organizační uspořádání IDS.....	17
1.4 Hlavní činnosti účastníků systému dopravní obslužnosti a IDS	18
1.5 Základní předpoklady a přínosy IDS	20
1.6 Právní prostředí IDS	21
1.7 Integrované dopravní systémy v ČR.....	25
2 Analýza současného stavu IDS v Jihomoravském kraji	26
2.1 Důvody vzniku, existence a rozvoje IDS JMK.....	26
2.2 Historie a budoucí rozvoj IDS JMK	27
2.3 Tarifní zóny a linky.....	28
2.3.1 Označení linek IDS JMK.....	29
2.3.2 Označení vozidel	29
2.3.3 Regionální linky a zóny v IDS JMK	30
2.4 Rozdělení dopravy	31
2.4.1 Železniční doprava v Integrovaném dopravním systému Jihomoravského kraje...	32
2.4.2 Příměstská doprava v okolí Brna před vznikem IDS JMK	32
2.4.3 MHD v Brně	34
2.4.4 Ostatní soukromý dopravci v IDS JMK	35

2.5	Jízdenky v IDS JMK.....	35
2.5.1	Jednorázová jízdenka.....	36
2.5.2	Předplatní jízdenky.....	37
2.5.3	Univerzální jízdenka.....	38
2.5.4	Prodej jízdenek.....	39
2.5.5	Druhy využívaných jízdenek.....	39
2.5.6	Statistika IDS JMK.....	40
2.6	Informační panely ELP.....	41
2.7	Vývoj jednotlivých ukazatelů IDS JMK.....	42
2.7.1	Rozsah IDS JMK.....	42
2.7.2	Výkony dopravců v IDS JMK.....	43
2.7.3	Počty cestujících v IDS JMK.....	44
3	Měření kvality IDS v Jihomoravském kraji.....	46
3.1	Kvalita služeb v IDS.....	46
3.1.1	Cyklus kvality.....	46
3.1.2	Standardy kvality.....	47
3.2	Model měření kvality (spokojenosti zákazníků) v IDS JMK.....	48
3.2.1	Stanovení cíle.....	48
3.2.2	Obsahy dotazů.....	48
3.2.3	Základní úvahy v rámci modelu.....	50
3.2.4	Vyhodnocení.....	51
3.3	Systémy IDS v Německu.....	53
4	Vyhodnocení průzkumu.....	56
	Závěr.....	63
	Seznam použité literatury.....	65
	Seznam tabulek.....	66
	Seznam obrázků.....	67
	Seznam zkratk.....	68
	Seznam příloh.....	69

Úvod

Tato práce se zabývá integrovaným dopravním systémem v Jihomoravském kraji, který je považován za nejvíce se rozvíjející dopravní systém v České republice.

Cílem této práce je zhodnotit integrovaný dopravní systém Jihomoravského kraje z hlediska kvality poskytovaných služeb zákazníkům. Následně by tato práce měla porovnat výsledky průzkumu v IDS JMK a se srovnatelným systémem v zahraničí, kde fungují již řadu let, poskytují kvalitní služby a zjistit tak, zda Jihomoravský kraj postupuje při jeho rozvíjení a zlepšování správným směrem.

Postupně budou rozebrány základní principy fungování IDS, definice, právní normy pro veřejnou dopravu, stav integrovaných dopravních systémů v ČR a v zahraničí, organizační uspořádání jednotlivých prvků a přínosy těchto systémů pro veřejnost.

Následně bude provedena analýza současného stavu integrované dopravy v Jihomoravském kraji a jaký byl vývoj systému od roku 2004, kdy byla činnost systému spuštěna. Bude uveden přehled o jednotlivých dopravcích, kteří činnost IDS zajišťují, počtu a stavu používaných dopravních prostředků a analýza jednotlivých druhů jízdenek.

Obsahem další části bude měření kvality služeb v integrovaném systému. Pojem kvalita služeb v IDS, stanovené standardy pro měření kvality podle EU a dále bude popsán model měření kvality z pohledu zákazníka. Vysvětlen bude také model zákaznického barometru, který se používá pro měření jeho spokojenosti.

V poslední části této práce porovnáme integrovaný systém Jihomoravského kraje s vybraným srovnatelným zahraničním integrovaným dopravním systémem z hlediska jeho kvality a spokojenosti zákazníka. Budou analyzovány dosahované hodnoty v posledních letech a také to, jaké nastává zlepšení (zhoršení) kvality služeb u jednotlivých ukazatelů těchto služeb.

1 Základní terminologie

1.1 Současný stav IDS

Strmý nárůst změn v ekonomické a sociální oblasti je provázen neustále rostoucími přepravními nároky. Mobilita jako výrazný znak moderní společnosti se přímo odráží v prudkém nárůstu individuální automobilové dopravy (IAD) jednotlivce bez ohledu na její účel. Tato skutečnost ale negativně ovlivňuje mobilitu celé společnosti. Všechny tyto skutečnosti vyvolávají otázku, jak dopravní situaci řešit a zároveň zmírnit negativní účinky dopravy na životní prostředí a bezpečnost. Dlouhodobě lze do jisté míry předcházet zvýšeným přepravním nárokům již při urbanistickém plánování. Jedním z příkladů je možnost, že by nově vznikající celky plnily smíšenou funkci nejen bydlení, ale i pracovní, vzdělávací a využívání volného času (zábava, sport). To by mohlo významným způsobem snížit nároky na dopravu, posílit pěší docházku, v nejhorsím případě pouze zkrátit přepravní vzdálenosti. Jednou z možností řešení je regulace dopravy administrativními nebo ekonomickými opatřeními. Otázkou však je cena takové dopravy s ohledem na hodnotu dotčeného území, životního prostředí ve vztahu ke zdraví jeho obyvatel a další související aspekty. V konkurenčním protikladu zde stojí relativně levná individuální automobilová doprava (IAD) pro své uživatele proti její poměrně vysoké měrné spotřebě energie na jednotku vzdálenosti.

Doprava je však neodmyslitelně spjata s hospodářským růstem, resp. se zvyšováním životního standardu. Toto propojení má ale i negativní zpětnou vazbu tj. růst dopravy může další růst životního standardu i hospodářství v určité míře omezovat. Konečně je zde i svoboda pohybu (mobilita) definovaná jako jedna ze základních práv a svobod - přesto právě tato svoboda pohybu je dopravou ohraničena, např. bariérovým efektem liniových staveb pro chodce či dopravním zahlcením komunikací v silničním provozu. Hledání uspokojivých řešení vyvolává problematiku diskuse překypující argumenty a protiargumenty.

IAD bude ještě dlouho představovat výrazný podíl v celkové dopravě. Argumentem jejích účastníků je naprostá nezávislost a pohodlí, v převážné většině ještě spotřeba času přepravy z místa A do místa B event. mezi několika místy současně a v neposlední řadě psychologický aspekt realizátorů této přepravy představovaný různým stupněm společenského sebevědomí oproti relativně vyšším nákladům na jednotku vzdálenosti a času.

Proti těmto zdánlivě neřešitelným problémům lze nabídnout kvalitní a efektivní alternativu. Tu představuje taková forma veřejné hromadné dopravy, jejíž počet uživatelů roste na základě jejich svobodného rozhodnutí, neboť pro ně bude tato alternativa z mnoha důvodů výhodnější. Je tak možné zajišťovat rozhodujícím způsobem zvýšené přepravní nároky s nižšími negativními vlivy na životní prostředí, přesto však může být stimulem rozvoje a symbolem svobody pohybu obyvatel. Otázkou zůstává, jak těchto kvalit veřejné dopravy dosáhnout a zároveň efektivně hospodařit s všeobecně omezenými finančními prostředky. Řešení ale existuje. Je jím integrace veřejné hromadné dopravy.

Integrovaný dopravní systém (IDS) je nejvyšší forma spolupráce jeho poskytovatelů ve prospěch cestujícího, který je zákazníkem tohoto systému. IDS znamená vzájemné propojení všech druhů městské, příměstské a meziměstské dopravy, poskytování komplexních služeb zákazníkovi - cestujícímu z hlediska sjednocených tarifních a přepravních podmínek, koordinace jízdních řádů a návazností, informování i marketingu - tedy zvýšení atraktivity a přitažlivosti hromadné dopravy při současném zvýšení ekonomické efektivity. Podmínkou však je vzájemná a cílevědomá spolupráce koordinátora, dopravců a dalších institucí s cílem získání co největšího počtu spokojených zákazníků – cestujících. Pro kvalitu IDS je rozhodující nejen kvalita a nabídka jednotlivých druhů dopravy, nýbrž právě míra a úroveň spolupráce mezi nimi.

1.1.1 Současný stav praxe IDS ve světě

„Počátky integrované dopravy sahají k 60. letům minulého století, kdy v důsledku vystřízlivění z prvotního nadšení pro automobilismus západní Evropa, především Německo, poznala potřebu hromadnou dopravu zatraktivnit. První IDS byl založen v roce 1965 v Hamburku, následovaly například v roce 1972 Mnichov či Stuttgart v roce 1977. Další vlna rozvoje integrovaných systémů vznikla po zavedení Regionalizačního zákona v 90. letech (1994 - Karlsruhe) a také připojením nových spolkových zemí (1998 Drážďany, 1999 Berlín), v současné době pokrývají IDS přibližně 2/3 rozlohy a 80 % obyvatel SRN. Všechny IDS zaznamenaly nárůst cestujících i tržeb, posílení role hromadné dopravy, pozitivní změny v modal-splitu (snížení zátěže IAD) i pokles rizika pro dopravce. V německy mluvících zemích je konkrétní formou spolupráce v rámci IDS, který má zároveň i roli koordinátora IDS. Je jím odborná instituce ve formě obchodní společnosti, jejíž podílíky jsou však většinou města, okresy, země apod. Často - ale ne vždy - jsou to zároveň objednatelé, kteří

jsou za veřejnou dopravu zodpovědní a kteří ji také financují. V počátcích byli zcela nebo částečně vlastníky některých koordinátorů dopravci, tento typ koordinátorů však již byl nebo v budoucnosti bude transformován na výše uvedený s podíly měst, okresů apod. Důvodem je jednak případný střet zájmů z hlediska zadávání veřejných zakázek, jednak skutečnost, že pro dopravce je často z pochopitelných důvodů přednější vlastní zisk před zájmy cestujících. Opačný trend je ve Velké Británii, kde je na rozdíl od kontinentální Evropy vývoj veřejné dopravy nyní ovlivňován vládní politikou tzv. deregulace městské a regionální autobusové dopravy (s výjimkou Londýna), uplatňovanou od roku 1986. Podstatou deregulace je co nejvyšší volná konkurence dopravců, namísto kooperace a integrace. Přestože je deregulace od britských politiků stále obhajována, výsledky jsou dosti kontroverzní. V praxi to znamená, že i ve městech jezdí autobusy mnoha dopravců bez návaznosti linek, bez sladění jízdních řádů a s různými tarify. Navíc tito dopravci soustřeďují svůj zájem především na lukrativní přepravní relace a časová období (radiální linky do center měst, přepravní špičky), čímž se zhoršila dopravní obsluha okrajových částí měst, tangenciálních vztahů a období mimo dopravní špičky (večery, víkendy). Výsledkem je zhoršená nabídka služeb MHD jako celku, reakcí pak další výrazný pokles cestujících a nárůst IAD“[11].

1.1.2 Současný stav praxe IDS v České republice

V minulém období byl v tehdejší Československé republice s ohledem na téměř stoprocentní zaměstnanost a nízkou úroveň IAD vytvořena nejhustší řízená síť hromadné dopravy osob v Evropě. Zvyšující se požadavky na uspokojování přepravní kapacity a odlehčení především pravidelných zatížení dopravních špiček vedly již v 80tých letech minulého století ke zrodu myšlenky integrace veřejné dopravy. Následně pak po roce 1989 a rozdělení státu bylo pod tlakem prudkého růstu IAD postupně přikročeno i když značně rozdílně k její realizaci.

Některé integrované dopravní systémy existují již cca 15 let (1994 Praha, 1997 Ostrava), jiné se postupně rozvíjí a další vznikají. Minimálně ve stádiu plánování mají IDS všechny kraje, přičemž nejdynamičtěji se v současné době rozvíjí IDS JMK zahrnující Brno a okolí. Právě s přípravou, resp. rozvojem IDS se však stále zřetelněji objevují rozdílné přístupy k řešení a často až protichůdné tendence. Někdy jsou jako IDS označovány i takové, které jimi ve skutečnosti nejsou, protože například nezahrnují páteřní železniční dopravu i když se v daném území vyskytuje.

Hlavním rozdílem mezi jednotlivými způsoby řešení je, jaká má být úloha dopravce a celkové rozdělení kompetencí mezi koordinátora a ostatní účastníky IDS. Tyto a další aspekty lze označit jako stupeň integrace daného systému.

„Nejasnou koncepci nejlépe dokumentuje skutečnost, že např. v Ústeckém kraji byl koordinátor IDS krátce po zřízení opět zrušen a jedním z důvodů bylo údajně to, že mezi jeho podílníky nebyli zastoupeni dopravci. Přitom právě tento typ koordinátorů je v Německu považován za "výběhový model" a kvůli střetu zájmů probíhá jejich transformace (viz výše). Nepříznivá situace je i v Praze a Středočeském kraji, kde vedle Pražské integrované dopravy vzniká paralelně několik malých IDS, které mají v budoucnu tvořit Středočeskou integrovanou dopravu. Není zde tedy zatím spolupráce jako např. mezi Hamburkem a zeměmi Schleswig-Holstein a Niedersachsen, jež jsou tarifně a dopravně neodlučitelně provázány v jednom IDS ("Hamburger Verkehrsverbund")“. [11]

Situace v ČR v oblasti IDS je tedy prozatím spíše neuspokojivá. Existuje zatím čtrnáct IDS na různém stupni vývoje a uspořádání. Hrozí tedy, že pravděpodobně z nedostatku informací může být myšlenka integrované dopravy v relativně blízké budoucnosti prohospodařena (jak dosud některé příklady z praxe ukazují). Vzhledem k tomu, že především v Německu jsou s rozvojem IDS bohaté zkušenosti, mohla by právě výměna kvalitních teoretických i praktických informací s našimi západními sousedy pomoci při hledání vhodné cesty k uplatnění integrované dopravy u nás. Neméně významná jsou upozornění na slepé uličky vývoje, jichž bychom se měli vyvarovat. Přes všechna tato fakta by ale s ohledem na výše zmíněné a praxí získané zkušenosti nemělo být v českých podmínkách problémem s určitou dávkou „racionalizační vůle“ jednotný celoplošný efektivní integrovaný systém realizovat.

Shrnuto, nejvíce k rozvoji integrované dopravy pomůže větší vůle a spolupráce na úrovni příslušných zástupců samosprávy a dalších institucí, v jejíž kompetenci je rozvoj městské a regionální dopravy tvořící společně případný IDS. To může přinést řešení složité situace zmíněné na počátku tohoto textu.

1.2 Definice integrovaného dopravního systému.

Integrovaný dopravní systém – IDS. „Pod tímto pojmem se rozumí takový způsob zajištění veřejné dopravy, v němž jednotlivé druhy dopravy vzájemně spolupracují a vytvářejí jednoduchý a přehledný systém vzájemně provázaných linek s jednotným tarifem, přepravními podmínkami a pravidelnými intervaly mezi spoji včetně řízených návazností na individuální automobilovou dopravu.“[10]

Cíl IDS

„Zabezpečení účelné a hospodárné dopravní obsluhy zájmového území z hlediska ekonomických i mimoekonomických potřeb osob a organizací systémem dotčených“[3]

1.3 Systémy a podsystémy IDS

Integrace - tedy sdružení, je ve smyslu této definice založena na:

- kombinovaném používání několika druhů dopravy pro uspokojení přepravní potřeby uživatele
- koordinaci v oblasti přepravně provozní, směřující k zajištění optimálních vazeb mezi spoji a dopravními prostředky provozovanými různými dopravci a ve společném nebo vzájemně provázaném poskytování souvisejících služeb,
- koordinaci v oblasti tarifní, spočívající v používání jednotného tarifu u zúčastněných dopravců, aniž by tím musela být dotčena platnost jiných tarifů používaných těmito dopravci,
- kooperaci v oblasti ekonomiky, organizace a řízení mezi dopravci a dalšími subjekty zodpovědnými za hromadnou přepravu osob, směřující k zajištění výše uvedené koordinace takovým způsobem, aby bylo dosahováno optimálního vztahu mezi náklady a přínosy této služby pro osoby a organizace systémem dotčené, při respektování hledisek ekonomických i mimoekonomických.

-

Z tohoto vymezení IDS vyplývá jeho členění na tři dílčí podsystémy:

- organizačně ekonomický,
- tarifní,
- dopravní

Hlavní složky těchto podsystémů jsou znázorněny na následujícím schématu: (V tomto a dalších schématech-obrázcích je každý z podsystémů IDS označen jako „systém“, což nemění jejich význam).

Tabulka č. 1: Systémy IDS

Integrovaný dopravní systém		
Organizačně ekonomický systém	Tarifní systém	Dopravní systém
<input type="checkbox"/> legislativní rámec <input type="checkbox"/> zájmové území <input type="checkbox"/> organizační uspořádání <input type="checkbox"/> financování <input type="checkbox"/> informační servis	<input type="checkbox"/> tarifní uspořádání <input type="checkbox"/> tarifní soustava <input type="checkbox"/> prodejní a odbavovací	<input type="checkbox"/> přepravní potřeby <input type="checkbox"/> dopravní síť <input type="checkbox"/> jízdní řády <input type="checkbox"/> technická základna <input type="checkbox"/> výkony dopravního systému

Zdroj: [1]

1.3.1 Podsystem organizačně ekonomický

Podsystem reprezentuje organizační strukturu a procesy řízení IDS. Organizační strukturu naplňují na nejvyšší hierarchické úrovni: města, obce, orgány státní správy a dopravci. Vazby mezi těmito prvky podsystemu představují: vazby přímého řízení, koordinační vazby, vlastnické vztahy, obchodní vztahy, finanční toky a informační toky.

Hlavními procesy řízení jsou:

- formulace přepravní zakázky,
- obchodně organizační zajištění přepravní zakázky (jejího provedení),
- plánování a řízení tržeb a dotací,
- financování přepravní zakázky a chodu IDS,
- organizační rozvoj IDS

Podsystem organizačně ekonomický bude v dalším řešení též nazýván "podsystem organizační". Smyslem tohoto upřesnění je, aby ekonomické vazby v rámci IDS, které fungují u všech jeho podsystemů i mezi podsystemy navzájem, nebyly mylně přiřazovány pouze jednomu z nich

Hlavní složky podsystemu jsou (viz též následující schéma):

- legislativní rámec IDS - zákony a podzákoné předpisy České republiky
- vymežující právní poměry pro procesy IDS; významné okolí pro právní vymezení IDS představují legislativní normy Evropské unie;

- zájmové území IDS - teritorium, na kterém je provozována veřejná hromadná přeprava osob formou IDS;
- organizační uspořádání IDS - architektura IDS v organizační rovině: uspořádání subjektů IDS do určité struktury, vazby ve struktuře, organizační (řídící) subjekty IDS (je tím výraznější, čím vyspělejší je stav IDS);
- financování IDS - soustava zdrojů financování, příjemců financování, finančních toků mezi zdroji a příjemci, mechanismy výpočtů pro jednotlivé finanční toky;
- informační servis IDS - činnosti a nástroje propagační kampaně IDS a stálé informační služby IDS pro cestující

Tabulka č. 2: Organizačně ekonomický systém

Organizačně ekonomický systém				
legislativní rámec IDS	zájmové území IDS	organizační uspořádání IDS	financování IDS	informační servis
<input type="checkbox"/> legislativa ČR <input type="checkbox"/> dokumenty EU		<input type="checkbox"/> subjekty IDS <input type="checkbox"/> formy a orgány IDS	<input type="checkbox"/> ekonomika IDS <input type="checkbox"/> finanční toky	<input type="checkbox"/> propagační kampaň <input type="checkbox"/> informační služba

Zdroj: [1]

1.3.2 Podsystem tarifní

Tarifní podsystem představuje soustavu jízdenek IDS a způsob výpočtu jejich cen včetně podmínek pro jejich používání (tarifní podmínky). Kromě toho se sem zahrnuje i způsob členění zájmového území ve vztahu ku zvolenému tarifu a prodejní a odbavovací systém

Hlavní složky podsystemu (viz následující obrázek):

- tarifní uspořádání - je to způsob rozčlenění zájmového území v závislosti na zvoleném tarifu do územních částí (zón) nebo časových intervalů tak, aby byla zajištěna optimální výše tržeb, finanční únosnost a spravedlnost pro cestující;
- tarifní soustava - tarifní soustavu reprezentuje soustava jízdních dokladů odpovídajícího tarifu v rozčleněném obslužném území, oblasti platnosti, konstrukce tarifu a podmínek použití tarifních sazeb. Do tarifní soustavy rovněž zahrnujeme

- vztahy vznikající při provádění integrované hromadné přepravy osob mezi provozovatelem, organizátorem a účastníky dopravy - tedy tarifní podmínky;
- prodejní a odbavovací systém - tvoří prodejní místa, způsoby prodeje jízdních dokladů cestujícím a případná technická zařízení vhodná k prodeji dokladů a způsoby jejich integrování; dále odbavení cestujících při používání služeb IDS a k tomu odpovídající technické vybavení

Tabulka č. 3: Tarifní systém

Tarifní systém		
Tarifní uspořádání	Tarifní soustava	Prodejní a odbavovací systém
<input type="checkbox"/> typy tarifů <input type="checkbox"/> územní uspořádání <input type="checkbox"/> časové uspořádání	<input type="checkbox"/> soustava dokladů <input type="checkbox"/> konstrukce cen <input type="checkbox"/> tarifní podmínky <input type="checkbox"/> přepravní podmínky	<input type="checkbox"/> prodejní systém <input type="checkbox"/> odbavovací systém

Zdroj: [1]

1.3.3 Podsystem dopravní

Podsystem představuje přepravní potřeby obyvatel v IDS a jejich optimální uspokojení. Hlavními procesy jsou: zjišťování přepravních potřeb, optimalizace linkového vedení, koordinace dopravců, koordinace jízdních řádů, optimalizace přepravních kapacit dopravní sítě, zabezpečování a obnova vozového parku, určování výkonů dopravního systému, navrhování systému záchytných parkovišť.

Hlavní složky podsystemu :

- přepravní potřeby - potřeba osob přemístit se v rámci vymezeného území IDS;
- jsou vyjádřené jako spojnice výchozího a koncového místa přemístění osob a mají povahu parametrického vektoru, charakterizovaného intenzitou, strukturou, prostorem, směrem a časem;
- dopravní síť - soubor komunikací, po kterých jsou vedeny linky různých druhů dopravy;
- jízdní řády - souhrn časových údajů dopravců o provozování dopravy v určitém časovém období v rámci IDS,
- technická základna - dopravní prostředky, dopravní cesta, dopravní zařízení

- a objekty včetně vybavení pro provozování dopravního pod systému;
- výkony dopravního systému - přepravní výkonnost a dopravní a přepravní výkony.

Tabulka č. 4: Dopravní systém

Dopravní systém IDS				
přepravní potřeby	dopravní síť	jízdní řády	technická základna	výkony dopravního systému
<input type="checkbox"/> strukturální rozbor <input type="checkbox"/> nepřímé zjišťování přepravních potřeb <input type="checkbox"/> průzkumy přepravních potřeb <input type="checkbox"/> prognózy vývoje přepravních potřeb	<input type="checkbox"/> komunikační síť <input type="checkbox"/> komunikační graf <input type="checkbox"/> zátěžový graf <input type="checkbox"/> vedení linek	<input type="checkbox"/> koordinace jízdních řádů <input type="checkbox"/> druhy jízdních řádů	<input type="checkbox"/> dopravní prostředky <input type="checkbox"/> dopravní cesta <input type="checkbox"/> dopravní zařízení	<input type="checkbox"/> přepravní výkonnost a výkony <input type="checkbox"/> dopravní výkony

Zdroj: [1]

1.3.4 Organizační uspořádání IDS

IDS bude, tak jako každý systém, fungovat v určitém organizačním uspořádání.

Organizační uspořádání IDS je složkou „organizačně-ekonomického pod systému IDS“

Tato složka (organizačně-ekonomického pod systému) reprezentuje:

- organizační strukturu
- procesy řízení a
- ekonomiku IDS.

Organizační strukturu IDS vytvářejí a naplňují subjekty IDS jakožto prvky této struktury a vztahy mezi nimi, které představují vazby organizační struktury. Subjekty IDS lze považovat za základní stavební kameny IDS.

Subjekty IDS jsou především:

- kraj
- města, obce, svazky měst a obcí
- orgány samospráv
- orgány státní správy, včetně dopravních úřadů,
- dopravci,
- cestující,

(pro tyto subjekty platí, že existují i mimo sféru IDS a jako takové do IDS vstupují),

- koordinátor (orgán IDS) je subjekt, který se ustavuje při vzniku IDS.

Dále pro subjekty IDS se bude v textu používat označení „účastníci IDS“.

Vazby mezi těmito prvky představují: vazby přímého řízení, koordinační vazby, vlastnické vztahy, obchodní vztahy, finanční toky a informační toky.

Hlavními procesy řízení jsou: formulace dopravní zakázky, obchodně-organizační zajištění přepravní zakázky (jejího provedení), dopravně-technické zajištění dopravní zakázky (standarty DO/IDS), plánování a řízení tržeb a dotací, financování dopravní zakázky a chodu DO/IDS, organizace a rozvoj IDS.

1.4 Hlavní činnosti účastníků systému dopravní obslužnosti a IDS

Kraj (samospráva kraje)

- Zpracovává a schvaluje koncepci a rozvojové záměry v oblasti veřejné dopravy.
- Schvaluje standardy DO.
- Schvaluje rozsah DO pro své území.
- Stanovuje rozsah podílu státu na zajištění DO (rozpočet).
- Schvaluje pravidla pro uzavírání smluv v režimu závazku veřejné služby.
- Schvaluje ceník a později tarif IDS.
- Schvaluje ekonomická pravidla pro hospodaření s prostředky na DO.

Dopravní úřad (Krajský úřad)

- Vydává licence dopravcům ve veřejné linkové autobusové dopravě (v drážní

dopravě uděluje licenci příslušný drážní správní úřad).

- Schvaluje jízdní řády (JŘ) ve veřejné linkové osobní dopravě a projednává železniční JŘ.
- Vykonává státní odborný dozor nad financováním DO.
- odpovídá za účelné využití dotace na DO z rozpočtů státu, kraje a obcí.
- Uzavírá s dopravci smlouvy o závazku veřejné služby k zajištění DO. V případě změny legislativy bude toto moci provádět koordinátor.

Obec

- Předává koordinátorovi požadavky na svou DO, údaje o dotacích poskytovaných na dopravu mimo režim DO a o využívání dopravy obyvateli obce.

Koordinátor

- Organizačně a smluvně zajišťuje DO kraje
- Přípravuje, zavádí a organizuje IDS (finance, tarif, smlouvy, prodejní a odbavovací systém, IS, ...).
- Trvale sleduje a vyhodnocuje ekonomiku a kvalitu DO, analyzuje trendy, navrhuje opatření a aktivně je uplatňuje.
- Provádí kontroly výkonů, nákladů a tržeb.
- Koordinuje JŘ a optimalizuje DO dle poptávky, účelnosti a ekonomiky.
- Zadává dopravcům rámec pro zpracování JŘ.
- Navrhuje a uplatňuje technické a provozní standardy kvality DO.
- Přípravuje, uzavírá a koordinuje smlouvy pro provozní, finanční, technické a organizační zabezpečení IDS.
- Sjednává s dopravci cenu dopravního výkonu.
- Organizuje výběrová řízení na zajištění dopravních výkonů dle zákonů a pravidel schválených zastupitelstvem kraje.
- Postupně naplňuje standardy DO, které schválil kraj.
- Přípravuje podklady a návrhy pro rozhodování samosprávy kraje v oblasti dopravy.
- Aktivně vyhledává a vyhodnocuje podněty ze strany obcí a cestujících, navrhuje opatření a tato uskutečňuje.
- Reprezentuje a zastupuje IDS vůči účastníkům IDS a vůči třetím osobám.
- Jedná se zájemci o vstup do IDS.

Dopravce

- Provozuje dopravu dle podmínek licence, dle schválených JŘ na linkách uvedených

ve smlouvě.

- Poskytuje koordinátorovi údaje o dopravním výkonu, nákladech a tržbách.
- Zpracovává JŘ dle rámcového zadání koordinátora.
- Na základě smlouvy s koordinátorem vykonává obslužné činnosti pro IDS (informační a prodejní systém).

Cestující

- Cestující při využívání služeb veřejné dopravy vždy porovnává očekávanou kvalitu s kvalitou vnímanou a vytváří zpětnou vazbu koordinátorovi. V případě nespokojenosti uplatní svou výhradu nebo námět- u koordinátora – buď přímo nebo prostřednictvím dopravce nebo obce.

1.5 Základní předpoklady a přínosy IDS

Předpoklady IDS

Předpoklady pro vytváření IDS lze rozdělit následujícím způsobem:

- předpoklad dopravní - tímto předpokladem se rozumí takový charakter přepravních vztahů v rámci daného území, při němž má smysl hovořit o možné integraci HDO (přepravní vztahy jsou nebo mohou být pokryty více druhy HDO);
- předpoklad informační - tento předpoklad zahrnuje zejména informovanost potenciálních účastníků IDS o přepravním trhu HDO v zájmovém území a jeho uspokojování dopravními výkony i všeobecnou informovanost o problematice IDS;
- předpoklad kooperační - tímto předpokladem se rozumí vůle potenciálních účastníků IDS ke vzájemné spolupráci.

Přínosy IDS

Základní přínosy organizování veřejné přepravy osob v rámci IDS jsou pro jednotlivé skupiny účastníků následující:

A) CESTUJÍCÍ

Cestujícím IDS přináší:

- systémovou dopravní provázanost obsluhovaného území, optimální návaznosti linek a jízdních řádů jednotlivých dopravců, jednotnost dopravy z pohledu cestujícího, ekonomicky únosné jízdné;
- jednotný tarifní systém, především jednotnou soustavu jízdních dokladů
 - zjednodušuje orientaci cestujících v soustavě jízdenek a v podmínkách jejich používání bez ohledu na to, kolika dopravci jsou obsluhováni;

- jednotný informační systém o všech aspektech veřejné dopravy - jednotnost je nejen věcná, ale i výrazová a v organizaci informačního systému (znamená to snazší porozumění dopravní obsluze ze strany cestujících);
- jednotný prodejní systém jízdních dokladů umožňující cestujícím snazší obstarávání jízdenek - sjednocení prodejních systémů podporuje zavedení vyspělých způsobů prodeje jízdenek například pomocí platebních karet.

B) OSTATNÍ ÚČASTNÍCI

Ostatním účastníkům, tedy městům a obcím (státu), dopravcům a organizátorům dopravy, vznikají vzhledem k většímu a ucelenému dopravnímu a ekonomickému prostoru podmínky pro:

- udržení přitažlivosti hromadné veřejné dopravy v konkurenci s individuální automobilovou dopravou s příslušnými ekonomickými i mimoekonomickými důsledky;
- dlouhodobé zvyšování hospodárnosti hromadné dopravy vyplývající z koncentrace a z účelnějšího využívání finančních, materiálových a lidských zdrojů, a ze společné dlouhodobé investiční politiky;
- rozsáhlý a ucelený dopravní prostor umožňuje systémová dopravní řešení s dlouhodobým výhledem;
- v rámci IDS vzniká základna pro institucionalizaci a homogenizaci prostředí různých partnerů, kde je možné (a nutné) se dohadovat o společných řešeních dopravních, ekonomických a organizačních (je to základna pro dlouhodobé vztahy mezi zúčastněnými partnery, které nastolují prostředí vzájemné důvěry a spolupráce
- Pro "solidní" dopravce pak navíc IDS představuje dlouhodobou a stabilní účast na dopravním trhu, které je dáno jednak jako důsledek zvýšení atraktivity hromadné přepravy osob a jednak jistotou smluvního vztahu s Organizátorem IDS. Tyto přínosy lze odvodit ze systémové podstaty IDS. Porovnání těchto očekávaných přínosů se skutečností a analýza případných rozdílů budou uvedeny později.

1.6 Právní prostředí IDS

„Nezbytným předpokladem pro rozvoj IDS v ČR je kvalitní, nově formulovaný zákon o veřejné dopravě, který má reagovat na současný vývoj poznání v oblasti veřejné dopravy, přispět ke zvýšení právní jistoty a zkvalitnění právního prostředí. Jeho realizací je třeba,

v návaznosti na změnu práva EU, zajistit právní prostředí pro veřejnou dopravu, srovnatelné s nejlepší praxí v ostatních členských zemích EU“.[1]

Dopady právních norem na IDS v ČR.

V úvodu lze vyjádřit základní tezi, podle níž právní řád uvedené integrační procesy sice ani nepředepisuje či neukládá, ani je jinak nepředjímá, na druhou stranu je nevylučuje, nebrání jim. Současné právo nicméně vytváří některé bariéry limitující rozvoj těchto systémů. Za nejnaléhavější problémy lze v tomto směru považovat:

Různé zdroje financování veřejné dopravy tj. různé zdroje dotací.

Ve vztahu k financování veřejné dopravy je třeba mít na zřeteli tu skutečnost, že dopravní integrace bude fungovat v podmínkách, kdy městskou hromadnou dopravu dotují města a příměstskou dopravu dotuje stát, resp. především stát. Státní správní úřad pak může mít dojem, že existencí IDS financuje i městskou dopravu, opačně může na straně městských zastupitelstev vyvstat námitka, že z peněz městského rozpočtu se dotuje i předměstská doprava

Tato skutečnost je a bude objektivní komplikací. Je však třeba zdůraznit, že právo nebrání tomu, aby z rozpočtů krajských úřadů (tj. ze strany státu) byla dotována i městská doprava, pokud bude zajišťovat třeba v rámci integrovaného provozu i dopravní obsluhu za hranicemi města.

Rozdíly v přepravních a tarifních podmínkách jednotlivých dopravních oborů .

Rozsáhlejšímu sjednocování podmínek přepravy cestujících brání i nynější rozdílné přepravní a tarifní podmínky, formulované v odvětvových přepravních řádech a tarifech u jednotlivých dopravců nebo dopravních oborů. Případné rozdíly mezi přepravními a tarifními podmínkami MHD a linkových autobusů jsou navíc v praxi vyřešeny tím, že příměstská autobusová doprava v rámci IDS je pojímána jako prodloužení MHD, a tudíž podléhá jednotným přepravním a tarifním podmínkám (nevýhodou tohoto řešení je, že v současné době na takto pojatou linkovou dopravu nelze čerpat státní příspěvek na dopravní obslužnost)

Za nejproblematictější v této oblasti lze považovat rozdíly v bezplatné a zlevněné přepravě cestujících a zavazadel, dále pak otázku uvádění konkrétních finančních částek v přepravních řádech.

Bezplatná přeprava cestujících je regulována obecně platnými předpisy. Za důležité lze v této souvislosti považovat přepravu držitelů průkazů ZTP, ZTP/P, která je v MHD a existujících IDS bezplatná.

V případě sociálních slev je nejvýraznější rozdíl v současné době v žákovské přepravě, která má obecně v odbavování charakter komerční slevy, zatímco v MHD jde o sociální slevu. Tento stav je problematický zejména v oblastech, kde v hustém osídlení splývá rozdíl mezi městskou a příměstskou přepravou. Za další problémovou oblast lze považovat sociální slevy pro důchodce, vázané v MHD k místu bydliště.

Sjednocení tarifních podmínek pro přepravu zavazadel zahrnuje zejména poměrně bezproblémovou otázku sjednocení maximálních rozměrů ručního zavazadla přepravovaného bezplatně a přepravu dětských kočárků. Uvádění konkrétní výše různých poplatků v ustanoveních přepravních řádů brání pružnější reakci dopravců na měnící se prostředí a značně komplikuje vzájemnou spolupráci. Tento problém je nejnaléhavější u sankčních poplatků, které v současné situaci lze jen velmi obtížně sjednotit nebo valorizovat.

Postavení organizátora IDS

Právo nyní zná jen vztah státní správa (komunální samospráva) - podnikatel (dopravce). Jde o právní vztah schvalujícího licenčního úřadu, který je rovněž nositelem státního dozoru a z něj vyplývajících sankčních oprávnění k podnikatelskému subjektu fakticky provozujícímu dopravu za účelem dosažení zisku (bez ohledu na to, že zisk může pocházet z dotací). Třetí, de facto zprostředkovávající osobu, právo nyní výslovně nezná. Dopravci mohou samozřejmě vytvořit různá svá sdružení a na ně dobrovolně delegovat některé své aktivity. Rovněž není vyloučeno, aby některý z dopravců najímal na své licence jiné dopravce, kteří budou jeho jménem dopravu zajišťovat. V obou těchto možných případech však zůstává držitelem licence dopravce, který je tím také nositelem odpovědnosti.

Případný organizátor integrovaného dopravního systému (dále jen "Organizátor") nemůže být součástí licenčního úřadu, neboť pak v případě, že by byl nositelem licencí, stal by se dopravní úřad současně i dopravcem a sám sobě by vykonával státní dozor (toto hrozí zejména v případě pražského organizátora, který je nyní organizací zřízenou Hl. m. Prahou, jenž rovněž vykonává působnost dopravního úřadu a drážního správního úřadu).

Problematické je rovněž konstituování Organizátora procesu zezdola, tedy iniciativou dopravců. Pokud by měl Organizátor držet licence, přestávali by dopravci být podnikateli na přepravním trhu a museli by se smířit jen s druhořadým postavením dodavatelů dopravních výkonů k zajišťování provozu vyplývajícího z licencí v držení jiné osoby.

Věc má ještě jeden právní problém. Koncentrace licencí ve vymezené oblasti v rukou jediného subjektu (Organizátora), navíc faktickou dopravu neprovozujícího, by mohlo být považováno za porušování pravidel hospodářské soutěže, které je v rozporu s protimonopolními předpisy. Z tohoto nástinu vyplývá, že Organizátor by měl mít úkoly skutečně jen organizační a že by měl stát vedle základního vztahu správní úřad - dopravce. Lze si jej představit jako osobu prezentující dopravní zájmy města a zájmy dalších měst a obcí ležících v příslušné aglomeraci města nebo jako osobu prezentující dopravní zájmy jinak definovaného nebo jinak vzniklého regionu nebo i vyššího územního samosprávného celku. Byl by tím rovněž odborným a výzkumným pracovištěm pro místně příslušné dopravní úřady. Právně si lze Organizátora představit i jako orgán sdružení nebo jako orgán dobrovolného svazku obcí. Obě uvedené právní formy v zásadě umožňují naplnit poslání organizátora.

Problematika licencí a jejich udělování

Tento problém lze shrnout s tím, že rozsáhlá smluvní volnost umožněná našim právem a výrazná regulační oprávnění správních úřadů provádějících licenční řízení vznik integračních procesů ve veřejné dopravě a jejich reálnou existenci umožňují. Přesto i v této oblasti může dojít k situacím, kdy stávající právní úprava může působit nedorozumění nebo komplikace v rozvoji IDS. Jedná se zejména o ne zcela jasné postavení příměstské autobusové dopravy, která v některých případech může, ale také nemusí, být chápána jako prodloužení MHD za hranice města. Řadu problémů lze pak nepochybně přičíst neschopnosti zúčastněných organizací využít možností, které současná legislativa nabízí, nebo zdrženlivému přístupu některých dopravců k podnikání - ten však často vyplývá z jejich ekonomické situace i ze zákonitostí fungování trhu osobní přepravy.

Ostatní problémy vznikající mimo resort dopravy

Rozvoj IDS mohou omezovat i další aspekty právního řádu ČR, které bezprostředně nesouvisí s přepravou osob. Příkladem může být problém sdružování finančních prostředků u různých subjektů pro rozsáhlejší investice (např. přestupní terminály) nebo právní aspekty plateb mezi obcemi, organizátorem IDS a dopravci z hlediska daňové soustavy ČR

1.7 Integrované dopravní systémy v ČR

V České republice začaly být integrované dopravní systémy vytvářeny až začátkem 90. let 20. století.

V současné době existují v České republice zejména tyto integrované dopravní systémy (v některých případech je ovšem diskutabilní, zda dopravní systém označovaný jako integrovaný má skutečně charakter IDS; jednotlivé systémy se také nacházejí v různém stupni integrace):

- Pražská integrovaná doprava PID
- Středočeská integrovaná doprava SID
- Českobudějovická integrovaná doprava IDS ČB
- IDS Tábor (Tábor, Sezimovo Ústí, Planá nad Lužnicí)
- Integrovaná doprava Plzeňska IDP
- Integrovaná doprava Karlovarského kraje IDOK
- Integrovaný dopravní systém Libereckého kraje IDOL
- Jablonecký regionální integrovaný dopravní systém JARIS
- Východočeský dopravní integrovaný systém VYDIS
- Integrovaná regionální doprava Královéhradeckého kraje IREDO
- Integrovaný dopravní systém Jihomoravského kraje IDS JMK
- Integrovaný dopravní systém Olomouckého kraje IDSOK
- Zlínská integrovaná doprava ZID
- Ostravský dopravní integrovaný systém ODIS

V současné době se v rámci Středočeské integrované dopravy (SID) připravují standardy placení jízdného prostřednictvím Národní dopravní karty, které by postupně měly být jednotné pro celou republiku včetně železničního provozu.

2 Analýza současného stavu IDS v Jihomoravském kraji

2.1 Důvody vzniku, existence a rozvoje IDS JMK

Systemové řešení dopravní obslužnosti

Cílem je vybudovat takový systém dopravní obsluhy, v němž všechny druhy dopravy vzájemně spolupracují a který efektivně využívá jejich předností, minimalizuje jejich nevýhody a ve vztahu k cestujícím při zachování konkurenčního prostředí vystupuje jednotně, přehledně a systematicky. Důvěra cestujících ve veřejnou dopravu tak narůstá. Mají jistotu, že daný spoj bude zajištěn a že v něm budou platit všeobecně známá pravidla.

Pro cestující: tarifní výhody a jistota spojení v každou denní dobu

IDS JMK přináší cestujícím tarifní výhody spojené především se zavedením systému předplatních jízdenek. Nezanedbatelnou úsporu přináší i cesta s jedním jízdním dokladem, který platí nejenom ve vlacích a regionálních autobusech, ale i v městských dopravách. IDS JMK navyšuje proti předchozímu stavu v odůvodněných případech počty spojů, zavádí jednotný způsob odbavování, pravidelnou taktovou dopravu se snadno zapamatovatelnými odjezdy, přehledné jízdní řády nebo větší variabilitu cestování s možnostmi přestupů.

Pro objednatele dopravy: zvýšení efektivity vynakládaných prostředků

Objednatelům dopravy přináší IDS JMK vyšší ekonomickou efektivitu prostředků vynakládaných na veřejnou dopravu. Odstraňuje souběhy dotované dopravy. Zajišťuje naplnění standardů dopravní obslužnosti stanovených Jihomoravským krajem. Zvyšuje možnosti mobility obyvatelstva a tím umožňuje cestovat za zaměstnáním, do škol či za zábavou na větší vzdálenosti i v netradičních časech. Zvyšuje tak atraktivitu Jihomoravského kraje pro investory i turisty.

Integrovaný dopravní systém Jihomoravského kraje (IDS JMK) je integrovaný dopravní systém, zahrnující tramvaje, trolejbusy, vlaky a městské a příměstské autobusové linky. IDS JMK obsluhuje 87 % obyvatel Jihomoravského kraje a pokrývá 68 % jeho území.

Dopravní prostředky IDS JMK jsou schematicky znázorněny na obr. č. 1 a tvoří je: tramvaje, autobusy a trolejbusy MHD, autobusy soukromých dopravců, dopravní prostředky páteřní a příměstské železniční dopravy, dopravní prostředky IAD včetně taxislužby a cyklo- a pěší přeprava.

Obrázek č. 1: Dopravní prostředky IDS



Zdroj : IDS JMK

Koordinátorem IDS JMK je KORDIS JMK, spol. s r. o., společnost založená společně krajským úřadem a brněnským magistrátem.

2.2 Historie a budoucí rozvoj IDS JMK

Plány na integraci hromadné dopravy na území nově vzniklého kraje se objevily na začátku 3. tisíciletí. Zřízení „Koordinátora integrovaného systému veřejné hromadné dopravy v Jihomoravském kraji“ bylo magistrátem a krajským úřadem schváleno v prosinci 2001. KORDIS JMK zahájila přípravné práce na IDS v říjnu 2002. V rámci příprav na spuštění IDS byly v Brně mimo jiné zavedeny tarifní zóny a přečíslovány trolejbusové linky.

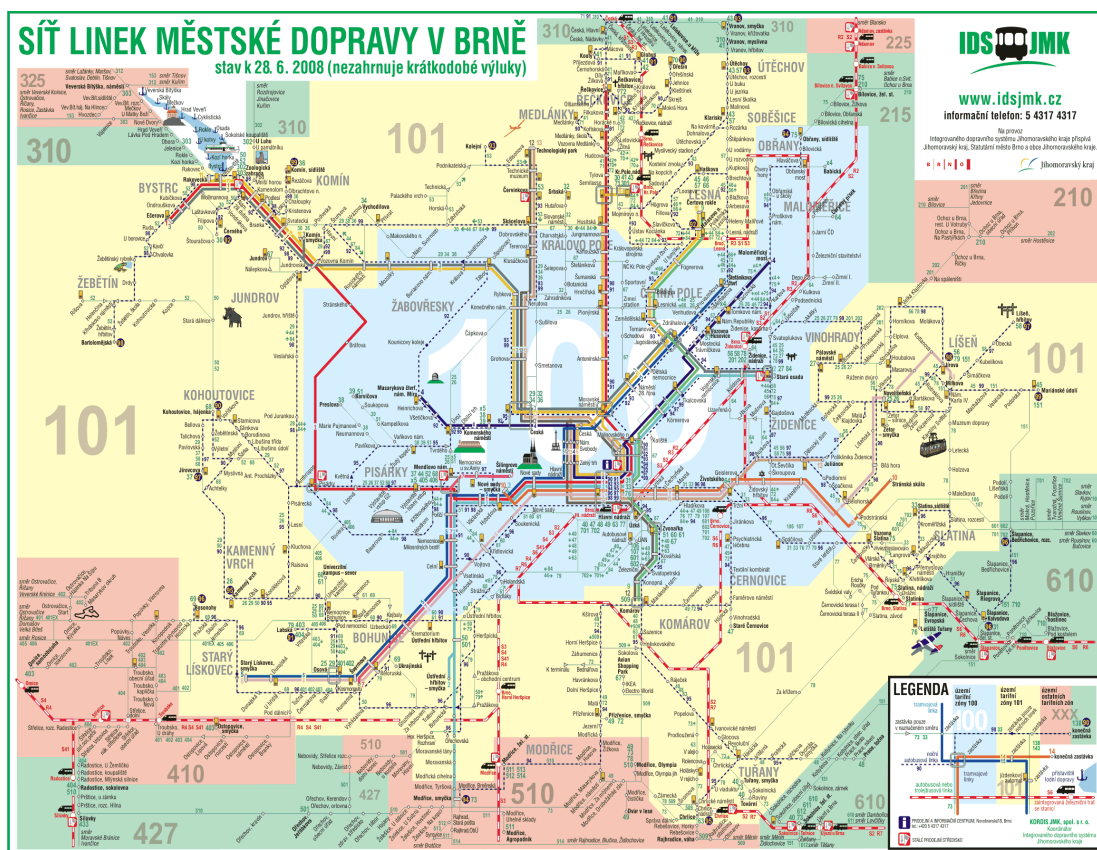
- První etapa IDS JMK byla zahájena 1. ledna 2004. IDS zahrnoval 110 obcí Jihomoravského kraje (včetně MHD v Brně a v Blansku) a po jedné obci z krajů Olomouckého a Vysočina.
- Etapa 2A (1. ledna 2005) zahrнула 49 obcí, především na Tišnovsku. Pověštinou šlo o obce převedené do Jihomoravského kraje z kraje Vysočina.
- Etapa 2B (1. července 2005) rozšířila IDS JMK na Sokolnicko a Zbraslavsko (24 obcí) a došlo také k zapojení Popovic a linky městské dopravy v Adamově.
- Etapa 3A rozšířila 11. prosince 2005 IDS JMK do 22 obcí Slavkovska, Bučovicka a Vyškovska (včetně MHD ve Vyškově).
- První část etapy 3B rozšířila od 1. července 2006 obsluhované území o Ivančicko.
- Druhá část etapy 3B rozšířila od 1. září 2006 obsluhované území o Židlochovicko.

- Etapa 4A obsluhuje od 4. března 2007 Boskovicko.
- Etapa 4B rozšířila 28. června 2008 obsluhované území o Vyškovsko a Kyjovsko.
- S etapou 5 se IDS JMK od 14. prosince 2008 rozšířil na Břeclavsko, Hodonínsko, Kyjovsko, Hustopečsko a Veselsko.
- Cílový stav je pokrytí celého území kraje.

2.3 Tarifní zóny a linky

Území IDS JMK je členěno do tzv. tarifních zón. Jádrem tarifního systému jsou zóny 100 a 101, které pokrývají území města Brna. S nimi sousedí další zóny tvořené obvykle několika obcemi nebo velkým městem. Toto řešení výrazně zpřehledňuje a urychluje odbavení cestujících. Ti nyní předem podle počtu projetých zón přesně zjistí, kolik zaplatí za jakoukoli cestu po území IDS JMK. Rozdělení jednotlivých zón linek městské hromadné dopravy v Brně je znázorněno na obr. č. 2.

Obrázek č. 2: Zóny 100 a 101 v IDS JMK



Zdroj : IDS JMK

2.3.1 Označení linek IDS JMK

Všechny linky v IDS JMK mají své provozní číselné označení. U většiny mimobrněnských autobusových linek je třímístné, tramvaje, trolejbusy a autobusy jezdící převážně po území města Brna mají označení jen dvoumístné. Již podle čísla linky může cestující o dané lince získat základní informace. Pokud je její číslo menší než 100, jedná se o linku provozovanou především na území města Brna. Pokud se pohybuje mezi 150 a 200, jde o tzv. tangenciální linku, která spojuje významné obce v regionu. Linky s čísly 200 a více obvykle spojují obce s regionálními centry.

2.3.2 Označení vozidel

Všichni dopravci IDS JMK dodržují standardy určující, jakými informacemi musí být každé jejich vozidlo vybaveno. Cestující tak vždy na určitém typu vozidla najde informace o čísle linky, směru jízdy, zastávkách, tarifu a podmínkách přepravy na stejném místě. Tramvaje, trolejbusy i autobusy musí být povinně vybaveny v horní části čela vozidla číslem linky, trasou a konečnou stanicí linky jednotného vzhledu. Tytéž informace musí mít umístěny na té straně vozidla, kde se nacházejí v daném směru jízdy otevírané dveře. V zadní části vozidla se nachází tabule s číslem linky. Uvnitř vozidla musí být vyvěšen minimálně plán sítě linek IDS JMK, Smluvní přepravní podmínky a Tarif IDS JMK. Cílem společnosti KORDIS JMK je neustále zlepšovat kvalitu a vybavení provozovaných vozidel. V mnoha z nich se proto cestující mohou setkat s nepovinným nadstandardním vybavením, jako jsou například elektronická tabla znázorňující číslo linky a směr jízdy nebo třeba i s akustickým hlášením zastávek.

Tarifní zóny IDS JMK jsou označeny trojmístnými čísly - samo Brno tvoří zóny 100 (vnitřní) a 101 (vnější), okolní zóny pak mají trojmístná čísla v řadách 2xx - 9xx (např. Adamov 225, Kuřim 310, Modřice 510, Vyškov 740, Hodonín 900).

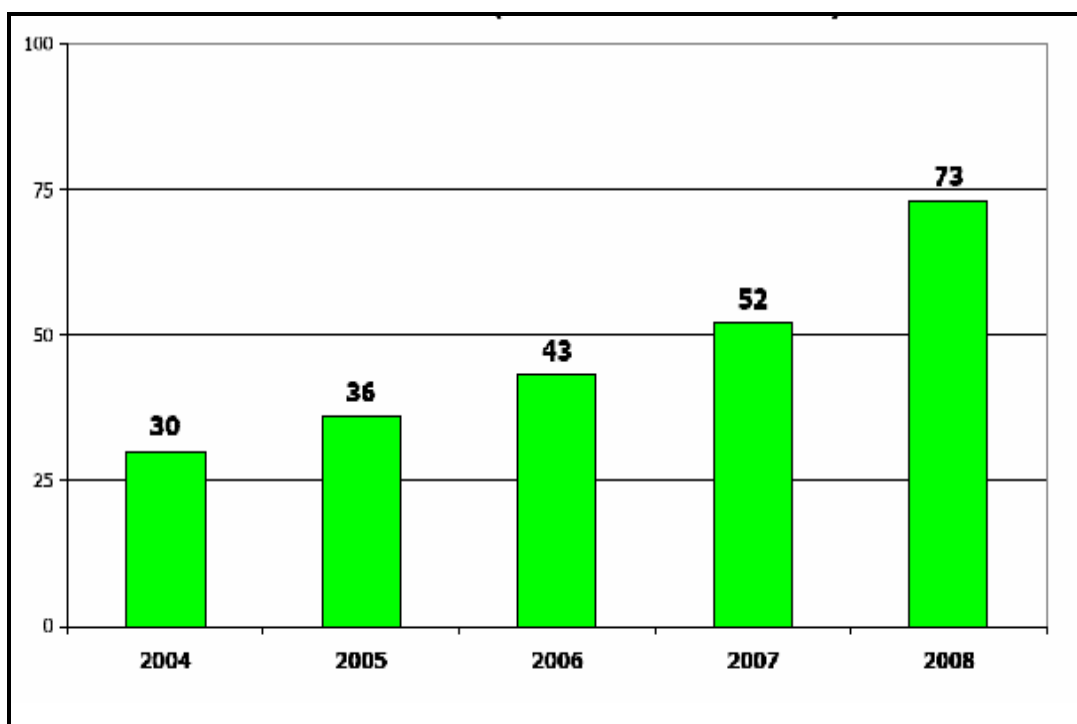
- První číslice označuje směr od Brna - 1 Brno, 2 sever až severovýchod, 3 sever až severozápad, 4 západ až jihozápad, 5 jih, 6 jihovýchod, 7 východ, 9 okolí Hodonína.
- Druhá číslice závisí na vzdálenosti od Brna či Hodonína - 0 Brno nebo Hodonín, 1 sousedí s Brnem či Hodonínem, 2 druhá zóna v pořadí od Brna nebo Hodonína atd. Samostatné číslování zón je použito pouze v jihovýchodní části kraje v okolí Hodonína a Veselé nad Veličkou z důvodu velké vzdálenosti od krajského města.

- Třetí číslice pak (je-li to třeba) upřesňuje směr. Ve větší vzdálenosti od Brna (nebo Hodonína) je nutné rozdělit oblast v přibližně stejném směru a vzdálenosti do více zón, pak jsou jim přiděleny různé třetí číslice (např. Ochoz u Brna 210, zatímco sousední Bílovice nad Svitavou jsou v zóně 215).

2.3.3 Regionální linky a zóny v IDS JMK

Všechny linky zapojené do IDS JMK používají jednotné dvou- (brněnské linky) nebo tříciferné (ostatní) označení, vlaky Českých drah jsou označeny písmenem S nebo R následovaným jednou nebo dvěma číslicemi. Graf na obr. č. 3 znázorňuje růst počtu zón rozšiřujícího se IDS v letech 2004 až 2008. Výrazný nárůst v roce 2008 dokazuje pozitivní aktivitu zúčastněných stran na rozšiřování IDS v JMK. Plánek jednotlivých zón je znázorněn v příloze č. 1.

Obrázek č. 3: Počet zón IDS JMK



Zdroj : Kordis s.r.o.

V následující tabulce č. 5 je uveden výčet jednotlivých linek IDS JMK k 31.12.2008

Tabulka č. 5: Počet jednotlivých linek v IDS JMK

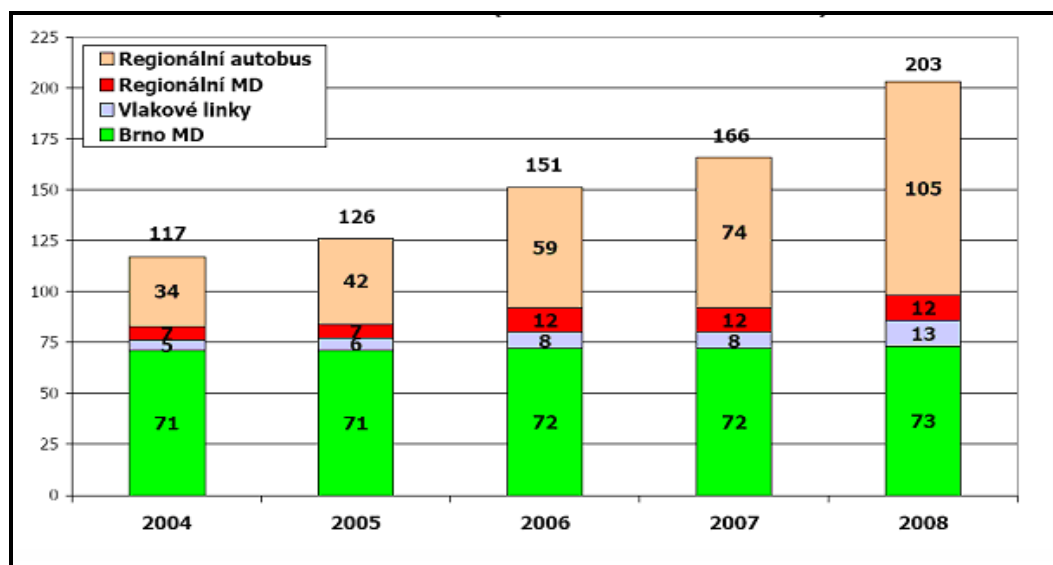
Počet linek v IDS JMK	289
Počet vlakových linek	23
Počet tramvajových linek v Brně (čísla 1 až 13)	13
Počet trolejbusových linek v Brně (čísla 20 až 40)	13
Počet autobusových linek v Brně (čísla 40 do 100)	49
Počet linek městské dopravy v Adamově	1
Počet linek městské dopravy v Blansku	7
Počet linek městské dopravy v Břeclavi	12
Počet linek městské dopravy v Hodoníně	4
Počet linek městské dopravy v Kyjově	3
Počet linek městské dopravy v Mikulově	1
Počet linek městské dopravy ve Vyškově	4
Počet regionálních autobusových linek	163

Zdroj : IDS JMK

2.4 Rozdělení dopravy

Graf na obr. č. 4 znázorňuje růst počtu linek v IDS JMK. Mírný nárůst linek MHD v Brně vyjadřuje krytí požadavků v závislosti na rozvoji města. Výraznější nárůst představují vlakové linky a regionální MD. Nejvýraznější je nárůst linek regionálních autobusů potvrzující zvyšující se návaznost na funkci páteřní železniční dopravy.

Obrázek č. 4: Počet linek IDS JMK



Zdroj : Kordis s.r.o.

2.4.1 Železniční doprava v Integrovaném dopravním systému

Jihomoravského kraje

Příměstská a regionální železniční doprava v Jihomoravském kraji je až na oblast Znojemska plně začleněna do Integrovaného dopravního systému Jihomoravského kraje (IDS JMK) a tvoří jeho páteř. Síť železničních linek je znázorněn na obr. č. 5. Integrace železnice do IDS JMK probíhá v etapách v souvislosti s postupným rozšiřováním integrovaného systému do dalších oblastí. Základ IDS JMK byl vytvořen Brněnsku a Blanensku 1. ledna 2004.

Příměstská a regionální železniční doprava existovala v Jihomoravském kraji samozřejmě i před 1. lednem 2004, ve vlacích ale platil pouze tarif ČD jakožto jejich provozovatele a intervaly mezi spoji nebyly nijak pravidelné, což se změnilo vznikem IDS JMK. V současnosti je v provozu 17 linek osobních vlaků (S1–S91) a 6 linek rychlíků (R2–R7).

2.4.2 Příměstská doprava v okolí Brna před vznikem IDS JMK

Prvními příměstskými vozidly v Brně se staly dvě prototypové elektrické jednotky řady SM 488.0 (nyní řady 560), které byly vyrobeny v roce 1966. Sériová výroba následovala v letech 1970 a 1971. Do Brna bylo dodáno celkem 9 jednotek, které jezdily na jediné elektrifikované brněnské trati ve směru Žďár nad Sázavou – Břeclav. Ostatní tratě vedoucí přes Brno byly obsluhovány motorovými vozy a vlaky taženými motorovými lokomotivami.

Teprve v 90. letech 20. století byla elektrifikována i trať z Brna směrem na Českou Třebovou (ta se stala součástí prvního železničního koridoru, čímž upadl celostátní význam tratě přes Žďár nad Sázavou) a trať do Přerova. Počet elektrických jednotek však zůstal stejný a tyto tratě tedy dodnes obsluhují kromě jednotek řady 560 i vlaky tažené elektrickou lokomotivou.

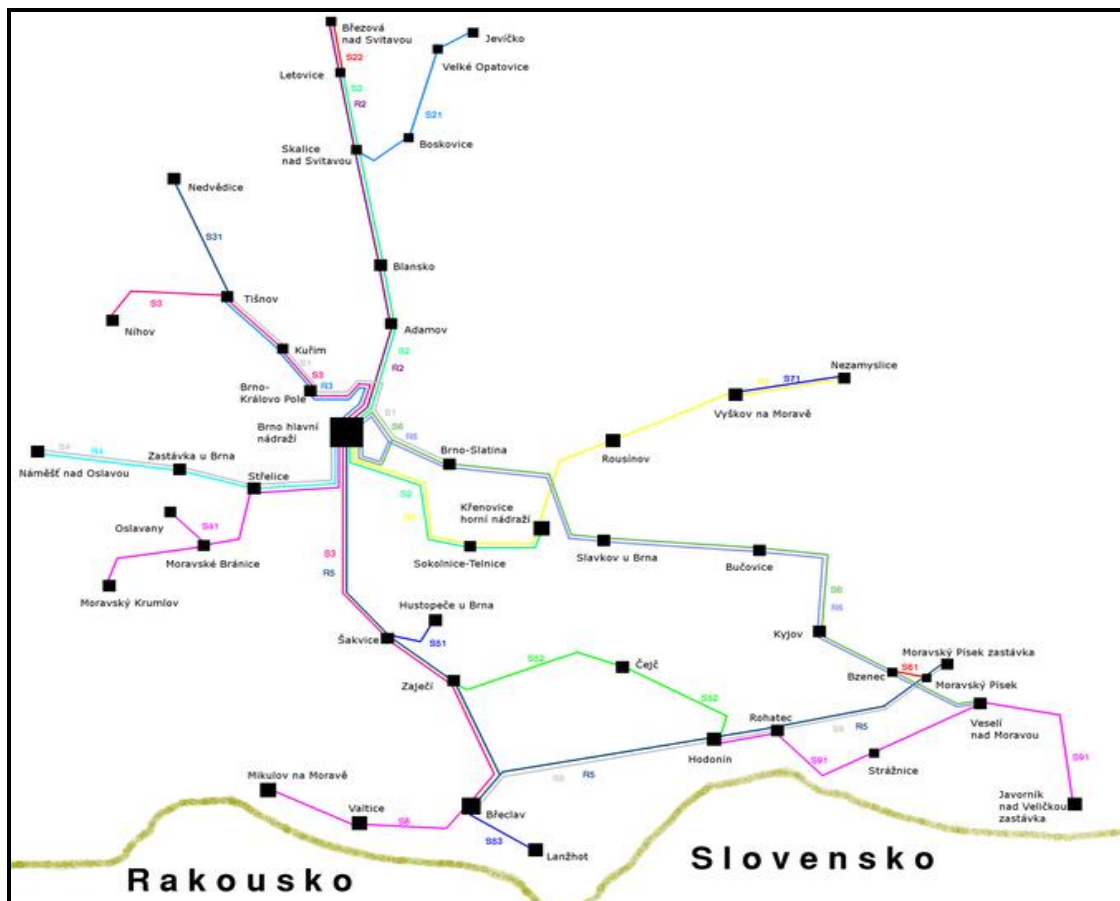
1. ledna 2004 byl zahájen provoz Integrovaného dopravního systému Jihomoravského kraje. Jeho účelem je zavést pravidelnou dopravu do všech krajských obcí, sjednotit tarify různých dopravců a celkově zjednodušit lidem cestování (použití jednotného jízdního dokladu na všech linkách v IDS). Právě železniční doprava se měla stát páteřním systémem IDS JMK, na kterou by ve významných uzlech navazovaly jednotlivé regionální autobusové linky.

V první etapě (od 1. ledna 2004) byl IDS JMK zřízen v oblasti přibližně mezi Velkou Bíteší, Tišnovem, Blanskem, Vyškovem a Brnem. V následujících letech se IDS rozšiřoval do dalších oblastí, v nejnovější etapě 5 pokryl celou jihovýchodní část kraje. Cílem je existence IDS JMK na území celého kraje.

Již od počátku byly do tohoto projektu zapojeny osobní vlaky jezdící v zaintegrované oblasti (rychlíky byly zahrnuty až později). Jednotlivé spoje samozřejmě nekončily v poslední stanici v zaintegrovaném území, ale pokračovaly jako obyčejný vlak do nějakého většího města. Novinkou bylo zavedení pravidelných intervalů mezi spoji na hlavních tratích (směr Blansko a Tišnov, později i na ostatních tratích). Označovače jízdenek z předprodeje byly, na rozdíl od ostatních druhů dopravy v IDS (autobusy, trolejbusy, tramvaje), instalovány na nádražních nástupištích, nikoliv ve vozidlech.

Byly zřízeny vlakové linky, i když z počátku se jejich trasy shodovaly s tratěmi uvedenými v jízdním řádu ČD. Vlakové linky jsou od zahájení provozu IDS označeny písmenem S (zřejmě z německého S-Bahn) a čísla. Pro odbočné linky z hlavních linek byly zaveden systém, kdy tato odbočná linka má stejné označení jako linka hlavní s doplněnou druhou číslicí (hlavní linka S4 => odbočná linka S41). Po zapojení rychlíků do IDS se pro jejich označení používá stejný systém, pouze písmeno S je nahrazeno písmenem R.

Obrázek č. 5: Plán železničních linek v IDS JMK

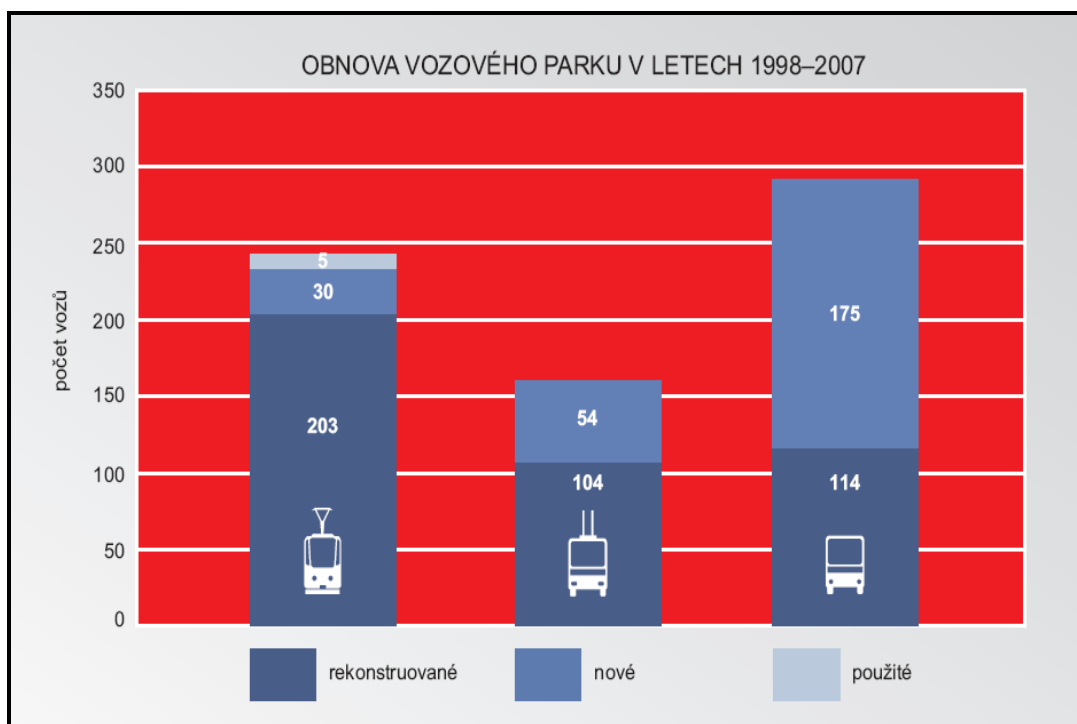


Zdroj: IDS JMK

2.4.3 MHD v Brně

Graf na obrázku č. 6 uvádí obnovu vozového parku MHD v Brně v rozpětí let 1998 až 2007. Především tramvajový vozový park patřil v Brně již v minulosti k nejmodernějším v republice jak z hlediska účelu tak i technické vyspělosti. Nejinak tomu bylo v šedesátých letech minulého století snad také z důvodů konání prestižních strojírenských výstav a později Mezinárodních strojírenských veletrhů. Proto také z mnoha důvodů především technicko-ekonomických, docházelo v posledním období v největší míře k rekonstrukcím vozového parku oproti jeho obnově. U kolových vozidel (trolejbusy a autobusy) nejsou technické rekonstrukce proveditelné a proto, ale také i z důvodů budování nových linek dochází k výrazné obměně za nové vozy, které představují výrazně vyšší technickou úroveň, ekonomiku provozu a splňují přísné normy ekologické zátěže a bezpečnosti provozu.

Obrázek č. 6: Počet dopravních prostředků v DPMB

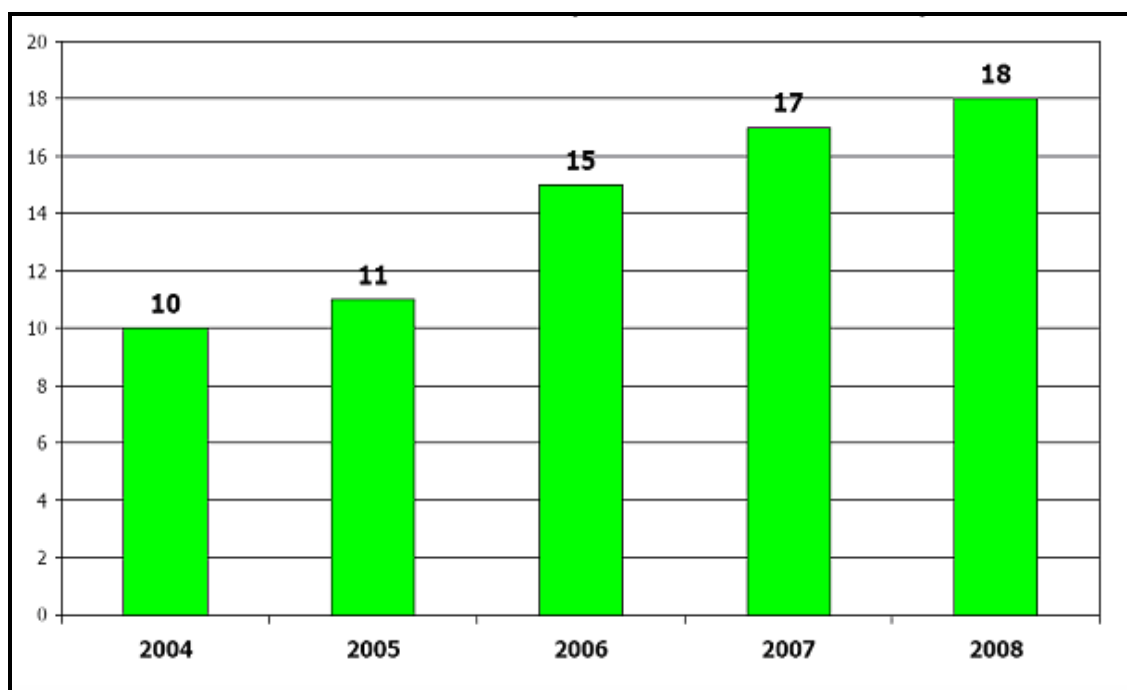


Zdroj : DPMB

2.4.4 Ostatní soukromý dopravci v IDS JMK

Na obrázku č. 9 vidíme, jak rostl počet dopravců v IDS JMK od roku 2004, kdy se podílelo na realizaci dopravy celkem 10 dopravců až po rok 2008, kdy se počet téměř zdvojnásobil. Nyní se podílí na dopravě 18 dopravců.

Obrázek č. 7: Počet dopravců v IDS JMK



Zdroj : Kordis s.r.o.

2.5 Jízdenky v IDS JMK

Jednou z výhod IDS JMK je možnost cestovat s jedinou jízdenkou bez nutnosti kupovat si při přestupech další. V IDS JMK existuje široká škála různých druhů jízdenek. Každý cestující si tak může najít jízdní doklad, který mu nejvíce vyhovuje. V zásadě je lze rozdělit na jízdenky jednorázové, předplatní přenosné, předplatní nepřenositelné a univerzální. Podle toho, zda je s nimi možno přestupovat, se jízdenky dělí na přestupní a nepřestupní. Jízdenky určené pro dospělé starší 15 let jsou základní, jízdenky pro děti do 15 let, spoluzavazadla a psy jsou zlevněné. Zlevněné jízdenky mohou za podmínek uvedených v tarifu využít i studenti do 26 let a důchodci.

2.5.1 Jednorázová jízdenka

Jednorázová jízdenka slouží pouze pro jednu cestu. Po jejím označení v označovači nebo vydání strojkem u řidiče (na autobusových linkách s číslem 100 a výše) tato jízdenka platí v tolika zónách a po tak dlouhou dobu, jak je na ní vyznačeno. Cestující ve městě Brně se stejně jako v současnosti nejčastěji setkají s jednorázovými jízdenkami kupovanými v předprodeji (v trafikách, automatech), případně s příplatkem u řidiče. Tyto jízdenky, které prodávají pokladny Českých drah, jsou vzhledově podobné jízdenkám Dopravního podniku města Brna a stávají se platnými teprve po jejich označení v označovači. Mimobrněňští cestující mohou tyto jízdenky používat také. Ve většině linek mimo Brno však zůstává zachován i stávající systém prodeje jízdenek u řidiče. Cestující řidiči sdělí svou cílovou stanici nebo zónu a ten mu prodá patřičnou jízdenku. Se všemi přestupními jednorázovými jízdenkami může v rámci jejich platnosti cestující libovolně přestupovat na tramvajové, trolejbusové a autobusové linky IDS JMK a na osobní a spěšné vlaky v tarifně zaintegrovaných úsecích Českých drah. Speciálními případy jednorázových jízdenek jsou jízdenky nepřestupní. Na celém území IDS JMK platí desetiminutová nepřestupní jízdenka. S ní je možno cestovat jedním spojem bez přestupu maximálně deset minut, na železnici platí na vzdálenost dvou zastávek ležících ve stejné nebo sousední zóně. Pouze v regionálních autobusových linkách (s číslem 100 a výše) je vydávána úseková jízdenka platná mimo zóny 100 a 101 na vzdálenost maximálně jednoho úseku vyznačeného v jízdních řádech.

Obrázek č. 8: Přehled jednorázových jízdenek v IDS JMK

JEDNORÁZOVÉ JÍZDENKY					
Jízdenka ¹⁴	Počet zón	Platnost	Základní	Zlevněná ³	ZTP a ZTP/P Nepřestupní ⁴
Nepřestupní	2	1 úsek ¹¹	8	4	2
	3	2 úseky ¹¹	14	7	3
	2	10 minut / zastávky ²	14	7	3
Přestupní	2	15 / 45 minut ¹⁵	18	9	4
	2	60 minut	22	11	5
	3	90 minut	24	12	6
	4	90 minut	30	15	7
	5	120 minut	37	18	9
	6	120 minut	43	21	10
	7	150 minut	49	24	12
	8	150 minut	55	27	13
	9	180 minut	62	31	15
	10	180 minut	68	34	17
	libovolný	180 minut	75	37	18
Prodej u řidiče ⁹	2	60 minut	30	20 ¹³	-
Univerzální	dle označených polí		140	70	-
Univerzální Žákovská ¹²	dle označených polí		105	52	-

Zdroj : IDS JMK

2.5.2 Předplatní jízdenky

Při koupi předplatní jízdenky zaplatí cestující jenom jedenkrát a po celou dobu její platnosti pak může bez omezení cestovat všemi spoji v zónách, pro které je vydána. Předplatní jízdenka se skládá ze dvou částí - průkazky a kupónu. K vydání průkazky je potřeba podobenka jako na občanský průkaz. K průkazce si cestující kupují postupně kupóny. Výhodou předplatní jízdenky je její cena. Vyplatí se ji koupit už tehdy, pokud cestujete mimo svůj domov alespoň sedmáctkrát za měsíc. Běžný pracující člověk jezdící do zaměstnání tak měsíčně ušetří jízdné za celý jeden týden a navíc získá možnost se zdarma přepravovat i o víkendech a třeba i několikrát denně. Cena předplatních jízdenek se liší podle toho, pro které zóny jsou vydány. Ceny jízdenek pro zóny 100 a 101 (město Brno) v kombinaci s dalšími mimobrněnskými zónami jsou mírně odlišné od cen jízdenek, které nejsou vydány současně pro zóny 100 a 101. Cestující dojíždějící z mimobrněnských oblastí pouze do okrajových částí Brna, kteří si dříve kupovali předplatní jízdenku pro celé území města, nyní mají možnost cestovat ještě výhodněji. Mohou si totiž zakoupit jízdenku pouze pro kombinaci mimobrněnských zón a brněnské okrajové zóny 101 (resp. 100). Pro cestující na velmi krátké vzdálenosti mimo zóny 100 a 101 (město Brno) je zavedena Úseková předplatní jízdenka platná pouze v autobusech mimo zóny 100 a 101 na vzdálenost jednoho úseku vyznačeného v jízdních řádech. Předplatní jízdenky přenosné s dobou platnosti 24 hodin, 72 hodin a 7, 14 a 30 dnů umožňují cestovat v zónách 100 a 101 od označení po dobu na nich uvedenou. Vhodné jsou zejména pro cestující, kteří nevlastní předplatní jízdenku nepřenosnou a vědí, že budou po městě Brně hodně cestovat. Existují rovněž jízdenky s dobou platností 24 hodin, které lze použít ve všech zónách mimo 100+101 a v celém IDS JMK.

Obrázek č. 9: Přehled předplatních přenosných jízdenek v IDS JMK

PŘEDPLATNÍ JÍZDENKY PŘENOSNÉ				
Jízdenka	Platí v zónách	Doba platnosti	Základní	Zlevněná
Jednodenní ¹⁰	ve všech zónách	24 hodin	190	-
Jednodenní ¹⁰	mimo zóny 100 + 101	24 hodin	150	-
Jednodenní ¹⁰	100 + 101	24 hodin	80	-
Třídenní	100 + 101	72 hodin	200	-
Sedmídní	100 + 101	7 dnů	330	-
Čtrnáctidenní	100 + 101	14 dnů	400	-
Měsíční	100 + 101	30 dnů	700	-

Zdroj : IDS JMK

Obrázek č. 10: Přehled předplatních nepřenositelných jízdenek v IDS JMK

PŘEDPLATNÍ JÍZDENKY NEPŘENOSNÉ										
PRO BRNĚNSKÉ ZÓNY (100 + 101) S PŘÍPADNOU KOMBINACÍ MIMOBRNĚNSKÝCH ZÓN										
Pro zóny	Základní			Děti ⁶		Studenti ⁶		Důchodci ⁷		Nad 70 let Doprovod ⁹
	Měsíční	Čtvrtletní	Roční ¹⁰	Měsíční	Čtvrtletní	Měsíční	Čtvrtletní	Měsíční	Čtvrtletní	Měsíční
100 + 101	530	1280	4430	265	640	265	640	330	750	zdarma
100+101+1 zóna	770	1930	6700	355	880	445	1120	570	1400	240
100+101+2 zóny	1020	2580	8900	445	1120	625	1610	820	2050	490
100+101+3 zóny	1270	3190	10700	535	1350	815	2070	1070	2660	740
100+101+4 zóny	1470	3700	12200	615	1540	965	2450	1270	3170	940
100+101+5 zón	1650	4200	13500	685	1730	1105	2830	1450	3670	1120
100+101+6 zón	1840	4720	14900	755	1930	1245	3220	1640	4190	1310
100+101+7 zón	2040	5220	16500	825	2110	1395	3590	1840	4690	1510
100+101+8 zón	2220	5730	18000	895	2300	1525	3970	2020	5200	1690
všechny zóny	2410	6230	19500	965	2490	1675	4350	2210	5700	1880

PRO MIMOBRNĚNSKÉ ZÓNY PŘÍPADNĚ S JEDNOU BRNĚNSKOU ZÓNOU										
Pro úseky / zóny	Základní			Děti ⁶		Studenti ⁶		Důchodci ⁷		
	Měsíční	Čtvrtletní	Roční ¹⁰	Měsíční	Čtvrtletní	Měsíční	Čtvrtletní	Měsíční	Čtvrtletní	
1 úsek ¹¹	240	-	-	90	-	180	-	240	-	
2 úseky ¹¹	420	-	-	150	-	310	-	420	-	
2 zóny	490	1300	4500	180	480	360	970	490	1300	
3 zóny	740	1910	6300	270	710	550	1430	740	1910	
4 zóny	940	2420	8100	350	900	700	1810	940	2420	
5 zón	1120	2920	9700	420	1090	840	2190	1120	2920	
6 zón	1310	3440	11400	490	1290	980	2580	1310	3440	
7 zón	1510	3940	13000	560	1470	1130	2950	1510	3940	
8 zón	1690	4450	14700	630	1660	1260	3330	1690	4450	
9 zón	1880	4950	16300	700	1850	1410	3710	1880	4950	
10 zón	2080	5460	18000	780	2040	1560	4090	2080	5460	

Zdroj : IDS JMK

2.5.3 Univerzální jízdenka

Univerzální jízdenka dokáže zastoupit většinu jednorázových jízdenek. Je určena především pro cestující, kteří využívají IDS JMK pro nepravidelné cesty anebo jezdí přes velký počet zón. Univerzální jízdenka se skládá z celkem deseti polí. Při zahájení cesty si cestující zjistí, přes kolik zón pojede a podle návodu na zadní straně jízdenky označí příslušné pole jízdenky. Základní univerzální jízdenka stojí 140 Kč, zlevněná 70 Kč. Skládá se z 24 polí. Cestující zná počet zón, pro něž potřebuje jízdenku, podle tabulky na zadní straně jízdenky si zjistí počet polí, které musí odpočítat od prvního nebo naposledy označeného pole na jízdence ve směru shora dolů. Za posledním z těchto polí jízdenku ohne a označí toto pole v označovači. Pokud počet polí na jízdence nepostačuje pro zamýšlenou jízdu, označí se na ní poslední 24. pole a na nové jízdence se odpočítá zbývající počet polí. Jízdenku lze

kombinovat s předplatními jízdenkami. Univerzální základní jízdenka nahradí 12 jízdenek desetiminutových, 8 jízdenek dvouzónových, 6 jízdenek třízónových, 4 jízdenky pětizónové, 3 jízdenky sedmizónové a 2 jízdenky na libovolný počet zón.

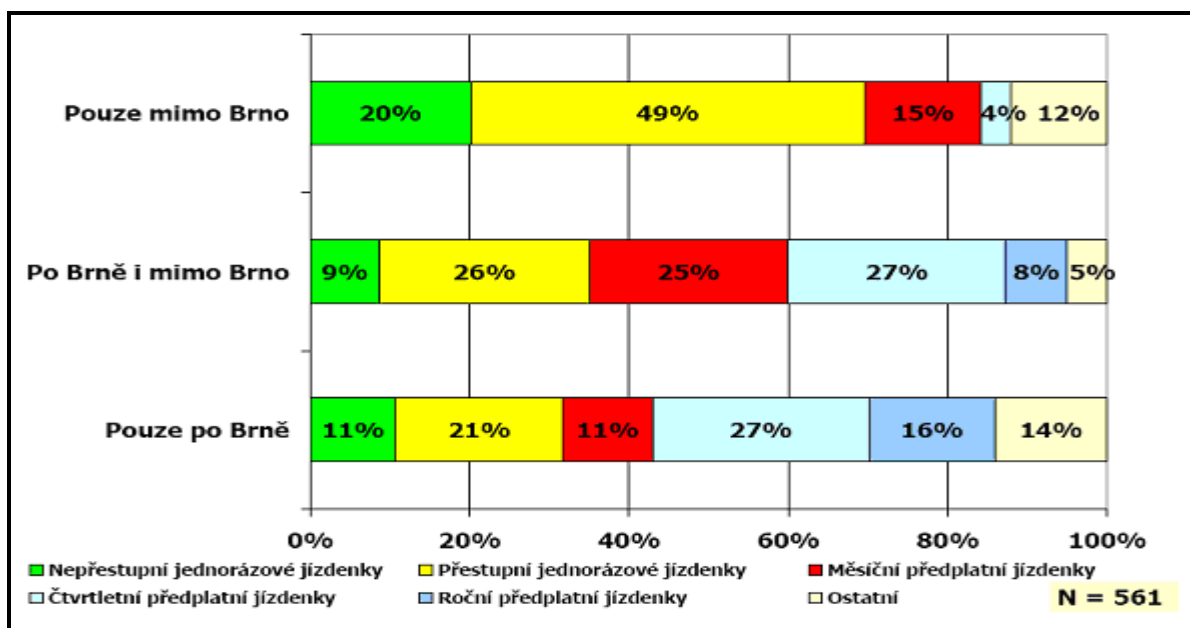
2.5.4 Prodej jízdenek

Prodej jízdenek IDS JMK zajišťují řidiči, Prodejní místa, Prodejní střediska a Informační a prodejní centra. U řidičů lze zakoupit pouze jednorázové jízdenky pro jednu jízdu (u linek s číslem menším než 100 pouze omezený sortiment s příplatkem). Prodejní místa (nejčastěji trafiky) prodávají jednorázové jízdenky a přenosné předplatní jízdenky. Nepřenosné předplatní jízdenky neprodávají. Prodejní střediska (většina železničních zastávek a stanic s pokladnami) prodávají jednorázové i předplatní jízdenky. Informační a prodejní centra zajišťují nejen prodej kompletního sortimentu jízdních dokladů, ale poskytují navíc i podrobné informace a rady týkající se IDS JMK.

2.5.5 Druhy využívaných jízdenek

Za další kladný výsledek IDS JMK lze považovat rychlý přesun cestujících od jednorázových jízdenek k jízdenkám předplatním. To bylo podpořeno masivní vysvětlovací kampaní. Cílem je omezit manipulaci s drobnými mincemi a urychlit odbavení v zastávkách. Podle průzkumu provedeného v roce 2007 (viz obr. č.11) je předplatními jízdenkami vybaveno 60 % cestujících, kteří jezdí po Brně i mimo Brno, 54 % cestujících, kteří jezdí pouze po Brně, a 19 % cestujících, kteří jezdí pouze mimo Brno.

Obrázek č. 11: Druhy využívaných jízdenek v IDS JMK



Zdroj : Kordis s.r.o.

2.5.6 Statistika IDS JMK

V následující tabulce jsou uvedeny souhrnné údaje o etapách rozvoje IDS JMK. V tabulce č. 6 vidíme, kolik z celkového počtu obyvatel Jihomoravského kraje už může využívat systému integrované dopravy. Jak je uvedeno, už přes 90% obyvatel má tuto možnost. V příloze č. 2 je znázorněno, jak rostla obslužnost v jednotlivých etapách rozvoje IDS JMK.

Tabulka č. 6: Souhrnné údaje o IDS JMK

CELKEM JIHMORAVSKÝ KRAJ			
Počet obyvatel	1 132 563		
Rozloha	719 600 ha		
Počet obcí	673		
CELÝ IDS JMK (ETAPY E1 + E2 + E3 + E4 + E5)			
	Celkem	z toho v JMK	podíl na JMK
Počet obyvatel	1 070 350	1 028 607	91%
Rozloha	597 129 ha	548 015 ha	76%
Počet obcí	552	512	76%

Zdroj : IDS JMK

2.6 Informační panely ELP

„Ve významných brněnských i mimobrněnských přestupních uzlech jsou nainstalovány elektronické informační panely (zkráceně ELPy – viz. Obr.č.12). Na nich se zobrazují sdružené informace o aktuálních odjezdech vozidel brněnské městské dopravy, vlaků i regionálních autobusů. Dopravní podnik města Brna sleduje pohyb a aktuální zpoždění u většiny svých vozidel. Proto mohou ELPy zobrazovat skutečně předpokládané odjezdy linky z dané zastávky a nikoli pouze pravidelné odjezdy podle jízdního řádu. Podobně je tomu i v případě vlaků a regionálních autobusů“. [10]

Obrázek č. 12: Informační panel ELP



Zdroj: Kordis s.r.o.

Jak tedy ELPy fungují? „Na prvních 4 řádcích jsou uvedeny nejbližší čtyři odjezdy z dané zastávky. V některých případech, kdy ze zastávky odjíždí více linek, se obrazovka přepíná a zobrazují se tak odjezdy všech odjíždějících linek. V prvním sloupci je číslo linky, za ním cílová stanice. V některých případech následuje číslo nástupiště a zcela vpravo je předpokládaný čas odjezdu. Ve spodní části je samostatný řádek sloužící pro zobrazení aktuálních informací o provozu.

Při zobrazování času odjezdu platí následující pravidla: Pokud do odjezdu zbývá více než 10 minut, zobrazuje se odjezd ve tvaru hodin a minut. Jakmile je odjezd za dobu kratší než 10 minut, začíná se čas odpočítávat po minutách. Asi minutu před plánovaným odjezdem vozidla se rozblíkají hvězdičky. Ty blikají ještě krátkou dobu po předpokládaném odjezdu vozidla. Blikající hvězdičky znamenají, že cestující musí zpozornět - vozidlo se blíží k zastávce, případně již v zastávce stojí.

Korekce časů odjezdů na ELPech má určitou míru přesnosti. Je dána intervalem odesílání informací o zpoždění z vozidel a dobou, během níž jsou tyto zprávy zpracovány. V reálném provozu jsou tak ELPy schopny korigovat čas odjezdu podle údaje obdrženého

z předposlední zastávky. Pokud vozidlo během následující jízdy získá další zpoždění (např. z důvodu červené na křižovatce), taková zpráva již do centra pro zpracování údajů pro ELP nedorazí. Občas se proto může stát, že odjezd z ELPu zmizí dříve, než vozidlo na zastávku přijede. Vzhledem ke složitosti celého systému a zatím negarantovanému přenosu dat prostřednictvím mobilních sítí mohou cestující zaznamenat v některých lokalitách výpadky ELPů. Na zkvalitňování celého systému dodavatel intenzivně pracuje.

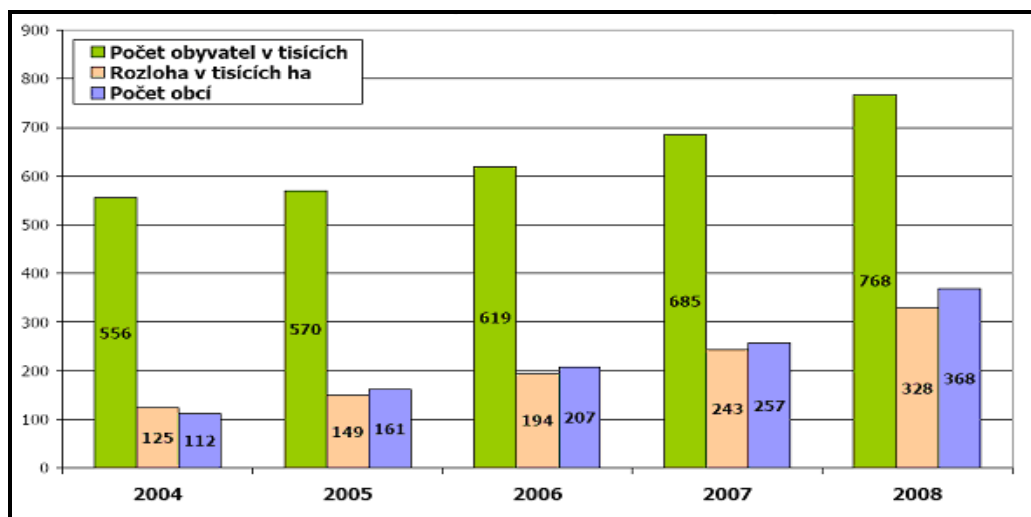
Cestující mohou snadno na panelu zjistit, zda je odjezd korigován o případné zpoždění vozidla, anebo zda je uveden pouze odjezd podle jízdního řádu. Pokud před časovým údajem svítí značka \pm , nemá systém o vozidle aktuální informace a zobrazuje se odjezd podle jízdního řádu. Vozidlo v tomto případě může přijet později, než je uvedeno na obrazovce. Pokud je časový údaj bez znaku \pm , pak je systém s vozidlem v kontaktu a vozidlo by mělo vykonat odjezd podle údaje uvedeného na ELPu“.[10]

2.7 Vývoj jednotlivých ukazatelů IDS JMK

2.7.1 Rozsah IDS JMK

Postupným rozšiřováním IDS JMK dochází ke zvyšování počtu obsluhovaných obcí, obyvatel i území. Od spuštění IDS JMK v roce 2004 se zvýšil počet obslužených obcí více než třikrát. Výrazně narostla rovněž rozloha obsluhovaného území i počet obyvatel, kteří mohou IDS JMK využívat. Znázorněno na obr. č 13. S rozšiřováním IDS JMK dochází rovněž ke zvyšování počtu zón. Proti zahájení provozu IDS JMK se jejich počet zvýšil více než dvakrát.

Obrázek č. 13:Rozsah IDS JMK

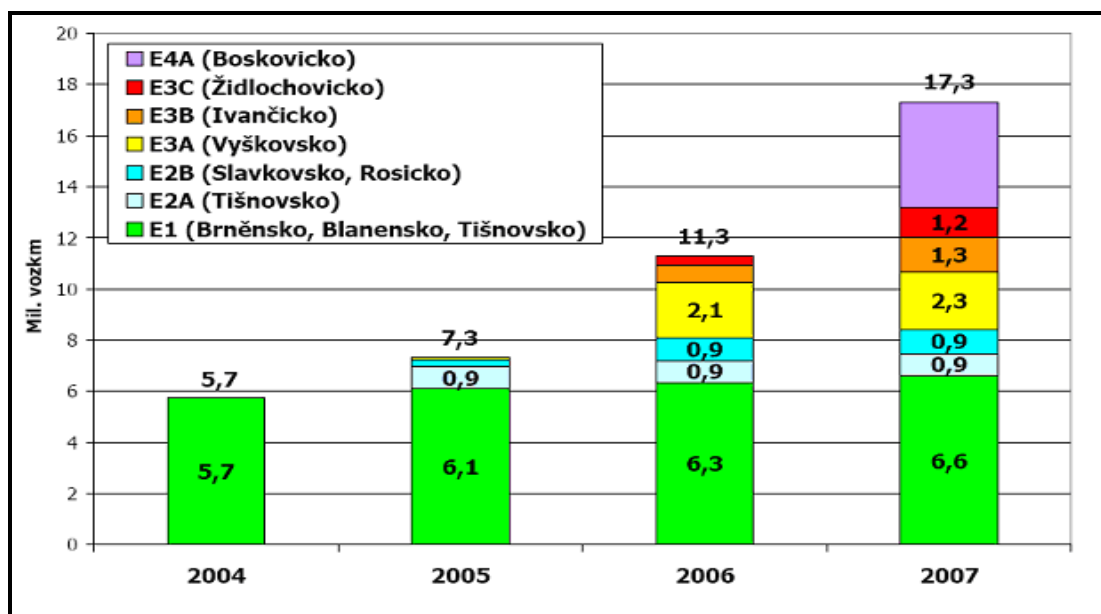


Zdroj : Kordis s.r.o.

2.7.2 Výkony dopravců v IDS JMK

Výkony dopravců v regionu mimo město Brno na linkách IDS JMK stabilně rostou (obr. č.14). Hlavním důvodem je především rozšiřování IDS JMK o další etapy. Graf zobrazující výkony dle jednotlivých etap však dokazuje, že dochází k mírnému nárůstu výkonů i v již zintegrovaném území. Tyto nárůsty jsou dány především zvýšenou poptávkou cestujících.

Obrázek č. 14:Výkony všech linek kromě vlakových v IDS JMK



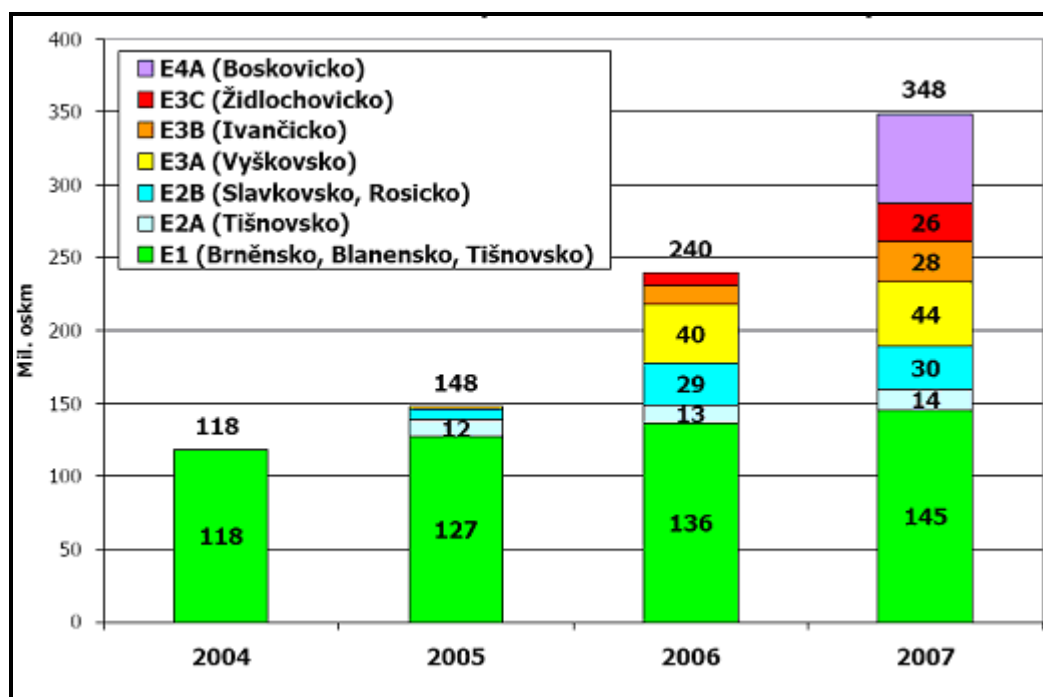
Zdroj : Kordis s.r.o.

2.7.3 Počty cestujících v IDS JMK

Počty přepravených osob autobusy v regionu mimo Brno vyjádřené v osobokilometrech s rozšiřováním IDS JMK logicky narůstají. V roce 2007 se proti roku 2004 zvýšily trojnásobně, jak vidíme na obr. č. 15.

Pozitivním zjištěním je fakt, že k navýšení počtu přepravených osob dochází i v již zintegrováných územích. Například počet přepravených osob v 1. etapě IDS JMK každoročně narůstá o cca 7 %. Obdobný pozitivní vývoj lze zaznamenat i v etapě E2A a v etapě E3A.

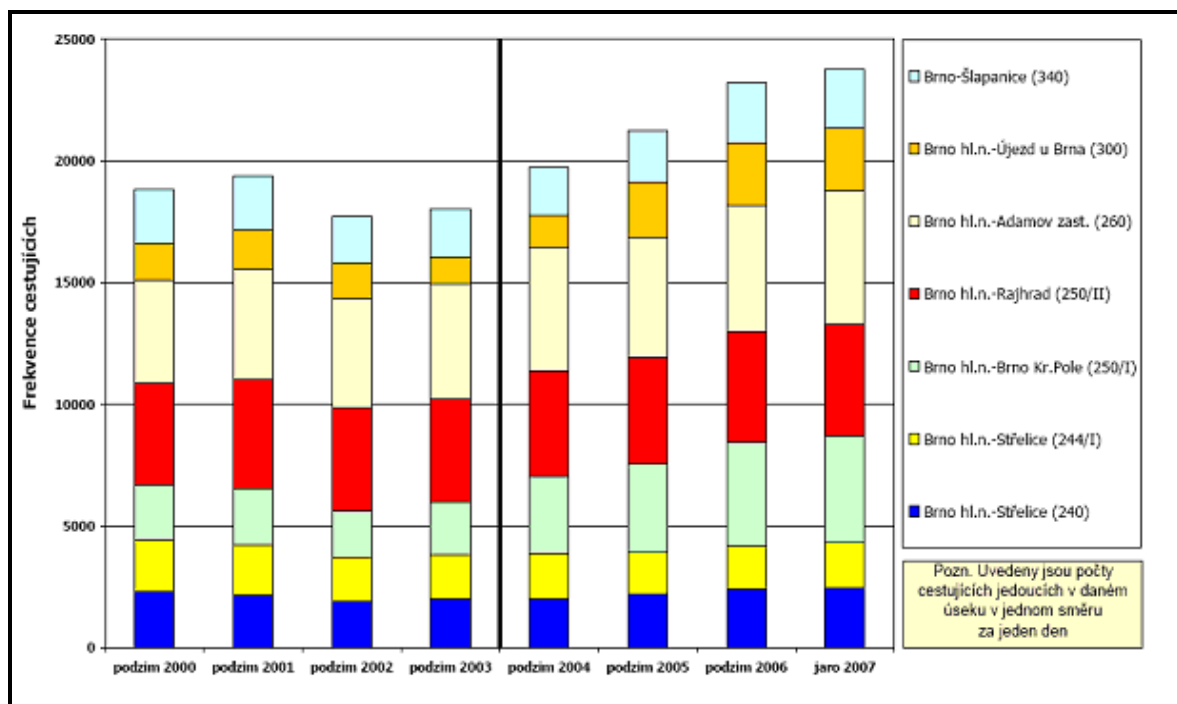
Obrázek č. 15: Počet přepravených osob v IDS JMK



Zdroj : Kordis s.r.o.

Na následujícím grafu (Obrázek č.16) je znázorněn vývoj počtu cestujících na jednotlivých vlakových radiálách z Brna. Zavedením IDS JMK se podařilo zlomit trend neustále klesajícího počtu přepravených cestujících ve vlacích a naopak jejich počet od této doby razantně narůstá.

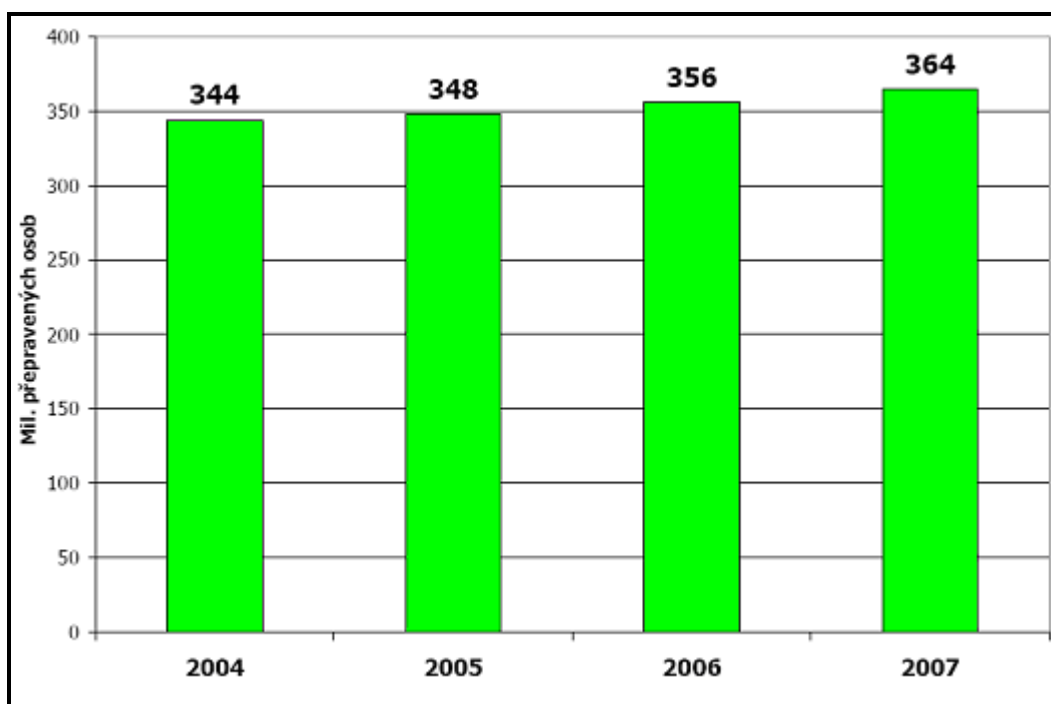
Obrázek č. 16: Počet cestujících ve vlacích IDS JMK z Brna do regionu



Zdroj : Kordis s.r.o.

Nárůst počtu cestujících v řádu 1-2 % je zaznamenáván každoročně i ve městě Brně, což dokládá graf na obrázku č. 17.

Obrázek č. 17: Přepravené osoby v městě Brně



Zdroj : Kordis s.r.o.

3 Měření kvality IDS v Jihomoravském kraji

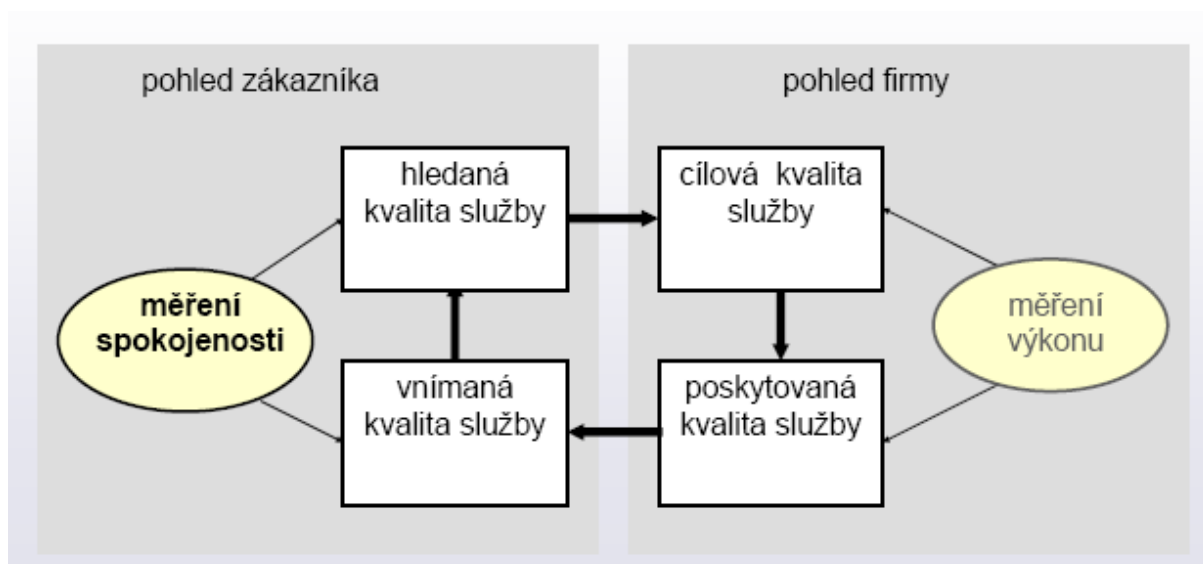
3.1 Kvalita služeb v IDS

„Kvalita služby je neodmyslitelnou součástí IDS. Zákazník pohlíží na celý systém jako na homogenní službu, tedy na službu vykazující shodné prvky kvality. Systém je však složen z různých dopravců, je tedy z tohoto úhlu pohledu heterogenní.“[1]

3.1.1 Cyklus kvality

Cílem IDS JMK je podpořit kvalitativní přístup k provozování veřejné dopravy a zaměřit se na potřeby a očekávání zákazníků. Zákazníci přijímají služby IDS, kterou nabízejí dopravci do tohoto systému zapojení. Lze tedy uplatnit cyklus kvality, který je zachycen na obrázku č. 18.

Obrázek č. 18: Cyklus kvality



Zdroj: vlastní

Pohled na kvalitu je rozdělen do těchto hledisek:

- hledisko zákazníka
- hledisko poskytovatele služby
- hledisko objednatele

Z hlediska zákazníka je nejdůležitější, nakolik tato služba splnila jeho požadavky a představy. Objednatel (obec, město, kraj) formuluje požadavky na poskytovatele služby - dopravce. Dopravce plánuje a poskytuje služby podle požadavku objednatele. K tomu potřebuje znát

mimo jiné stanoviska zákazníků, které zjišťuje různými metodami, např. anketami. Na základě těchto zjištění plánuje a zdokonaluje svoje služby, jejichž dosaženou úroveň opět vyhodnocuje, čímž se jednotlivé cykly neustále opakují.

Pro dopravce je důležité získání následujících informací:

- názor zákazníka na službu, kterou poskytuje
- zjistit, co je pro zákazníka nejdůležitější
- zjištění skladby zákazníků

Dále je nutné stanovit oblasti, ve kterých je nutné neprodleně jednat a zlepšovat. Vedlejšími produkty průzkumu je nepřímé vázání zákazníků a možnost srovnání s ostatními poskytovateli služby

Cílová kvalita přepravy je taková úroveň kvality, kterou se organizátor snaží poskytnout cestujícímu. Tato je ovlivněna:

- hledanou úroveň kvality zákazníkem (požadavky zákazníků)
- vnějšími a vnitřními podmínkami
- finančními prostředky (plánování a zajišťování rozpočtů)
- konkurenčním bojem poskytovatelů DS

3.1.2 Standardy kvality

Kvalita služby je vyjádřena pohledem cestujících na vybranou službu, která je definována několika kritérii. Slouží k zjišťování stávající úrovně poskytovaných služeb a výsledky těchto měření dávají podněty k následnému zlepšování a rozvoji. Může být přitom využito evropských norem o kvalitách služeb. Kritéria definovaná zmiňovanou normou jsou tato:

1. dosažitelnost – rozsah nabízené služby z hlediska geografického, časového, četnostního a druhu dopravy
2. přístupnost – přístup k systému VOD včetně propojení s jinými DS
3. informace – systematické poskytování informací o systému VOD, které mají pomoci při plánování a uskutečňování cest
4. čas – časový aspekt přepravy, který je důležitý pro plánování a uskutečňování cest
5. péče o zákazníka – prvky přepravní služby, které vedou k co možná nejtěsnější shodě mezi standardní službou a požadavky kteréhokoliv cestujícího
6. pohodlí - prvky přepravní služby zavedené v souvislosti s příjemným cestováním a se zajištěním dostatečné míry pohodlí a vysoké kultury cestování

7. bezpečnost – zajištění pocitu osobní ochrany a bezpečnosti, který je vnímám ze strany cestujících
8. dopad na životní prostředí – minimalizace negativního vlivu na životní prostředí

Při posuzování kvality služeb rozhoduje o výběru přepravy i jejich cena.

3.2 Model měření kvality (spokojenosti zákazníků) v IDS JMK

3.2.1 Stanovení cíle

Zákaznický barometr se soustředí přes dotazování uživatelů integrované dopravy v oblasti konkrétních dopravních spojů nebo dopravních podniků na zjištění spokojenosti zákazníků potažmo na všechny platné (důležité) služby. Toto monitorování se provádí od roku 2004 každý rok pomocí dopravního barometru resp. dotazníku. Společnost Kordis s.r.o. provádí pevně stanovený minimální počet 500 rozhovorů (podle potřeb i více). Garantovaný rozsah namátkového výběru vede k reprezentativním a prezentaci schopným údajům.

3.2.2 Obsahy dotazů

Celkem se dotazují na 27 vlastností dopravních služeb. Tyto výkonnostní znaky se dělí na:

1. obecné - týkající se celkové integrované dopravy
2. týkající se hlavních dopravních prostředků
3. znaky týkající se nádraží a zastávek hlavních dopravních prostředků

V těchto zmíněných bodech se testují následující znaky:

- síť linek
- možnost přestupů a navazování linek
- docházková vzdálenost při přestupech
- četnost spojů
- časy odjezdů spojů
- poměr mezi cenou a kvalitou
- druhy jízdenek

- funkčnost automatů na jízdenky
- celková možnost koupě jízdenky
- vzdálenost zastávky od bydliště
- dostupnost a množství informací o IDS JMK
- snaha IDS JMK zlepšovat své služby
- vybavení, vzhled a snadnost využívání přestupních uzlů
- přesnost a spolehlivost jízdních řádů
- rychlost přepravy
- dopravní informace ve vozech, směrové tabule
- čistota ve vozech, na zastávkách
- pohodlí ve vozech, na zastávkách a stanicích
- bezpečnost ve dne a v noci
- informace o změnách v dopravě
- prostory ve vozech
- chování řidičů
- vzhled a upravenost řidičů a zaměstnanců

Dále se vyzdvihují parametry spokojenosti zákazníků (celková spokojenost, další doporučení, opětovná volba, možnost odstěhování se při svobodné volbě, budoucí změna v užití DP). Mimo jiné se vyzdvihují informace k užití DP integrované hromadné dopravy a osobního automobilu. Na závěr se dotazují na důležité sociodemografické ukazatele.

V těchto průzkumech jsou na výběr dvě metody hodnocení. Jedna používá 4 bodovou stupnici a jedna stupnici 5 bodovou. Společnost Kordis s.r.o. používá při svém hodnocení pětibodovou stupnici, přičemž známku 3 považuje za dobrou.

Tabulka č. 7: Stupnice spokojenosti

SPOKOJENOST	
1	ÚPLNĚ SPOKOJEN
2	VELMI SPOKOJEN
3	SPOKOJEN
4	MÉNĚ SPOKOJEN
5	NESPOKOJEN

Zdroj : vlastní

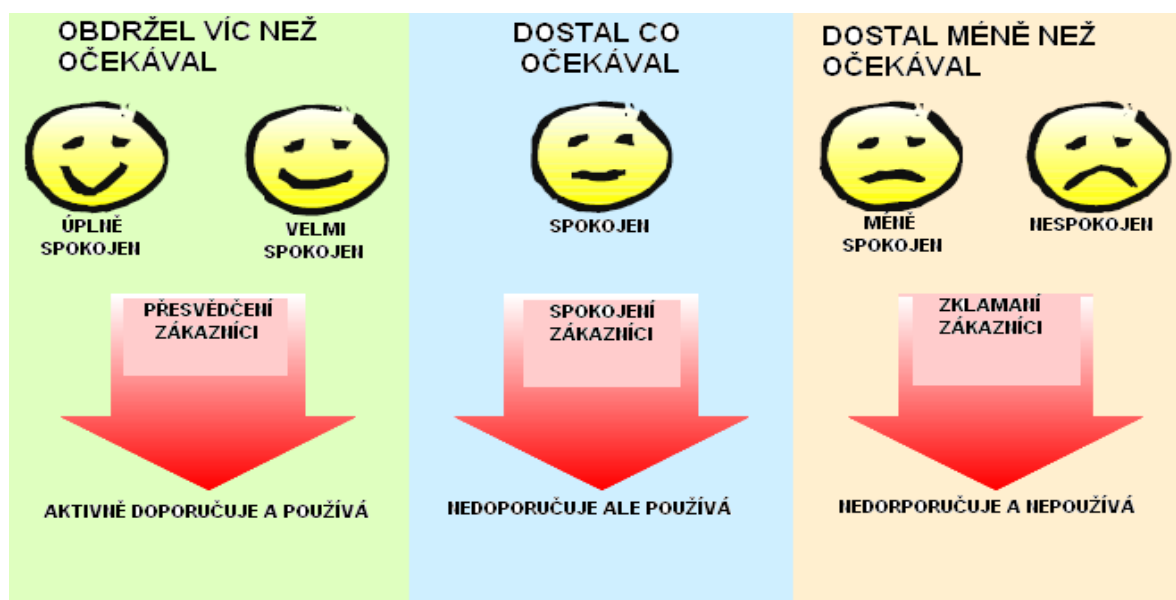
3.2.3 Základní úvahy v rámci modelu

Moderní dopravní služba musí dbát na to, aby byli zákazníci spokojeni. To se neděje samoúčelně, nýbrž vychází z nutnosti zvýšit „propojenost“ zákazníků, neboť spokojenost zákazníků ovlivňuje přímo opětovnou volbu a poptávku po nabídce tak jako další doporučení. Obecně bude pevně stanovena loajalita zákazníka vůči provozovateli (odolnost proti odcestování), což nemůže znamenat nic jiného než zesílení propojenosti zákazníků. Proto musí být zlepšena spokojenost zákazníků především v důležitých sektorech – tzn. v oblastech, které zákazník když je spokojený, bere v potaz se zvýšeným zájmem. Musí být zlepšeny především oblasti, které jsou pro propojenost zákazníků důležité. Jak důležité jsou jednotlivé výkonnostní znaky? Čím silnější je měřená souvislost mezi spokojeností s jednotlivými výkonnostními znaky a celkovou spokojeností, tím větší je reálný význam znaku a tím spíše je pozitivně nebo negativně ovlivněna celková spokojenost.

Spokojenost není žádný strnulý formát (veličina), nýbrž je závislá na očekávání zákazníků. Na základě srovnání očekávání s obdrženými údaji se identifikují 3 skupiny zákazníků:

- Zákazník, který obdrží více než očekával = přesvědčení zákazníci
- , který dostane co očekával = spokojení zákazníci
- , který dostal méně než očekával = zklamaní zákazníci

Obrázek č. 19: Skupiny zákazníků



Zdroj: vlastní

3.2.4 Vyhodnocení

Studie sleduje účel zjistit spokojenost zákazníků veřejné hromadné dopravy, zjistit důležité oblasti výkonu a dát zákazníkům k dispozici konkrétní čísla o jejich spokojenosti a vzájemné propojenosti. Zejména by měla být ukázána srovnání jednotlivým dopravcům nebo spojům. Podkladem pro popsané vyhodnocení je rozdílné vychválení (povýšení) jednotlivých znaků spokojenosti na základě výstižného seznamu výkonnostních znaků. Abychom mohli měřit spokojenost zákazníků, je nutné srovnat očekávání už s něčím zažitým. Z těchto důvodů se přebírá už popsané měřítko, které se použilo při zákaznickém monitoringu v Německu. Nesouměrnost se vysvětluje se záměrem, moci ještě lépe definovat pozitivní hodnocení.

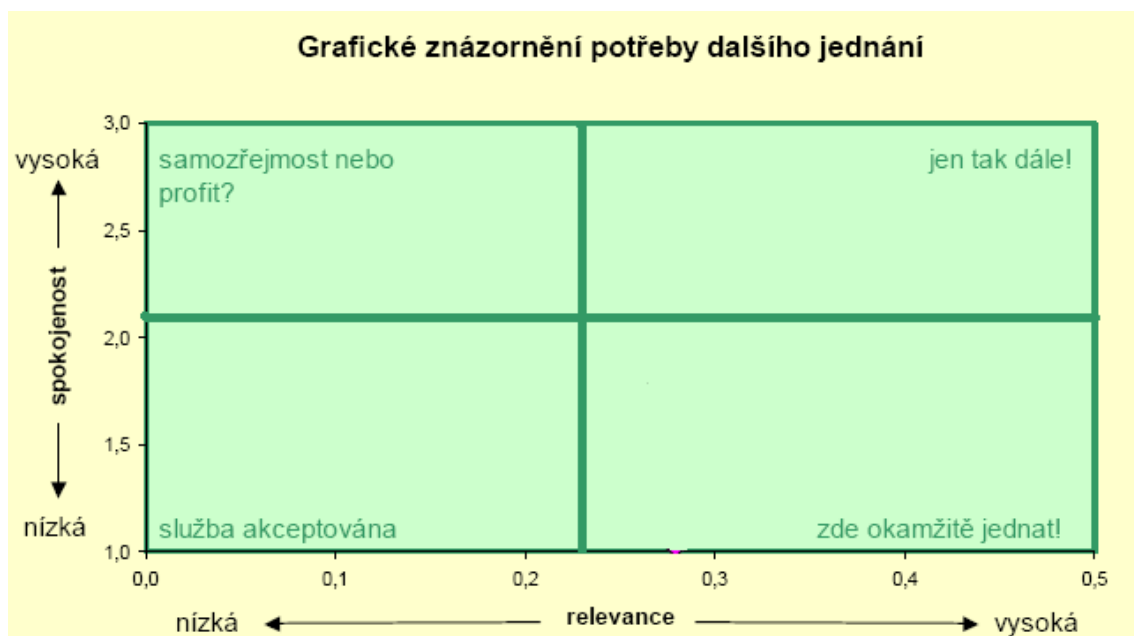
V první řadě následuje popis spokojenosti zákazníků a jednotlivých výkonnostních znaků. Spokojenost zákazníků se zjistí pro každý jednotlivý znak na pětiramenném měřítku zákaznického barometru. Pro každý z těchto znaků se dokazují hodnoty pro příslušnou spokojenost. Tyto hodnoty spokojenosti se soustředí do jedné hodnotící roviny, aby bylo možno rychle rozpoznat klady a zápory. Při analýze spokojenosti zákazníků nestačí pozorovat jen jednotlivé hodnoty spokojenosti a celkovou spokojenost nezávisle na sobě. Další popis se vztahuje na reálný význam hodnot spokojenosti. Vysoká spokojenost s jednotlivým znakem má pro celkovou spokojenost větší význam než vysoká spokojenost s méně důležitým znakem.

V druhé řadě následuje zjišťování reálného významu jednotlivých výkonnostních znaků. Základní rozvaha v rámci modelu spočívá v tom, že síla spojitosti mezi spokojeností s jednotlivými výkonnostními znaky a celkovou spokojeností představuje skutečný (reálný) význam daného znaku.

Když např. spolu úzce souvisí spokojenost s přátelstvem personálu a celková spokojenost, je tento znak důležitější než jiné, méně spolu související znaky celkové spokojenosti. Na základě vzájemného vztahu jednotlivých výkonnostních znaků a celkové spokojenosti se ukazuje reálný význam jednotlivých hodnot spokojenosti.

Ztělesnění reálného významu se uskutečňuje pomocí „reálné matice chování„. Viz. obrázek č. 20.

Obrázek č. 20: Portfolium spokojenosti



Zdroj: TNS Infratest

V této matici se ztělesňují hodnoty spokojených zákazníků vzhledem k jednotlivým výkonnostním znakům dohromady s reálným významem těchto výkonnostních znaků. Aby se mohly rozlišit výkonnostní znaky, které zákazníkovi mohou či nemohou nabídnout spokojenost, je důležité pravidlo (měřítko). Aktuální průměr celkové spokojenosti vztážený na IDS se použije jako dělicí čára mezi výkonnostními znaky, které mohou nabídnout spokojenost a těmi, které nemohou. Tak je možné srovnat jednotlivé výkonnostní znaky s celkovým posouzením IDS JMK. Díky grafickému propojení reálného významu výkonnostních znaků a spokojeností zákazníků se nabízí dvourozměrný pohled, na jehož ose X se odráží reálný význam spokojenosti zákazníků a osa Y ukazuje skutečně dosaženou spokojenost zákazníků. Čím větší je reálný význam výkonnostních znaků, tím je také důležitější nabídnout tyto výkonnostní znaky tak, aby zákazníky uspokojily. Při menší spokojenosti zákazníků vztahmo k jednotlivým výkonnostním znakům se stává důležitost jednání o to větší, čím vyšší je význam.

Díky dělicím čarám vzniká matice o čtyřech polích, s jejich pomocí lze identifikovat různé typy skutečného jednání. Vodorovné „rozdělení“, je tvořeno průměrnou hodnotou celkové spokojenosti s IDS JMK. Díky tomu se dělí výkonnostní znaky na ty, které jsou pod a nad průměrem ohodnocených znaků a jsou srovnány s průměrem celkové spokojenosti s IDS.

Svislé „rozdělení“ se potom uskutečňuje podle síly spojitosti mezi spokojeností u jednotlivých výkonnostních znaků a celkovou spokojeností. Jako dělicí čára se zvolí těžnice.

Celkem nám vychází 4 pole, které signalizují rozdílnost skutečného jednání.

3.3 Systémy IDS v Německu

Německo, co se týká integrované dopravy, je asi nejvíce rozvinutou zemí. Jako první IDS na světě byl realizován systém v Hamburku, tehdy uspořádaný jako svaz jednotlivých dopravců. Nejzásadnější změnou ve veřejné dopravě byl zákon o regionalizaci veřejné hromadné dopravy v roce 1993. Od té doby prochází veřejná doprava v Německu procesem restrukturalizace. Požaduje se vysoká kvalita nabízených služeb. Do 90 let byla většina organizátorů dopravy vlastněna dopravci, což nevedlo k zvyšování kvality a atraktivnosti veřejné hromadné dopravy. Od 90. let má většina IDS svého organizátora, vlastněného objednavateli. Stejně jako v IDS JMK je zde uplatňován třístupňový model. Na vrcholu stojí komunální autorita (kraj), ve středu stojí organizátor dopravy a na opačné straně stojí dopravci. V organizaci integrované dopravy mají v Německu bohaté zkušenosti, protože systémy fungují již několik desítek let a prošli řadou transformací a restrukturalizací. Proto by měli kraje a města v ČR získávat informace z těchto zkušeností a při zavádění integrovaných systémů čerpat zkušenosti právě z Německa. Integrovaný systém v Jihomoravském kraji tyto zkušenosti využil a tudíž patří k nejvíce rozvíjejícím se dopravním systémem u nás.

Model měření kvality v Německu

Měření kvality služeb v Německu probíhá na stejném principu jako měření popisované v IDS JMK. Společnost Kordis s.r.o., která je organizátorem (koordinátorem) dopravy IDS JMK používá stejného modelu, jaký používá společnost TNS Infratest, která se měřením spokojenosti zákazníků zabývá v Německu. Pomocí zákaznického barometru, který měří spokojenost se službami, které daný dopravní podnik nabízí. Průzkum kvality služeb probíhá v každém IDS v Německu zvlášť, ale následně se zpracovává do celkového průměru kvality v celém Německu. Probíhá na základě dotazování minimálně 250 cestujících v každém integrovaném systému, ale zpravidla se počet dotázaných pohybuje okolo 500 a vyš.

Měření spokojenosti má dvě varianty:

1. Telefonické dotazování
2. Anketa ve veřejných prostředcích

Telefonická anketa

Dotazování je založeno na regionálně reprezentativním dotazování zákazníků. Každý příkazce provádí nejméně 250 rozhovorů. To umožňuje stanovit dostatečně přesné hodnoty a srovnání mezi přepravci. Namátková zkouška se realizuje na základě stálých obyvatelů určitého dopravního prostoru. Do každé domácnosti se volá nejméně 10x. Tím je zjištěno, že jsou do dotazování zahrnuti i mobilní lidé. Následuje telefonické reprezentativní dotazování obyvatelů uvnitř určitého dopravního prostoru účastněných spojů resp. dopravních podniků. Cílovou skupinou IDS veřejných prostředků jsou uživatelé od 16 let. Atraktivní se stává tato skupina díky použití IDS veřejných prostředků alespoň jednou v minulém roce.

Anketa ve veřejných prostředcích

V některých případech je oblastní telefonické dotazování nemožné nebo příliš nákladné:

- 1) Když uživatelé nějakého dopravního podniku tvoří jen velmi malou část obyvatelstva, např. ve venkovských oblastech, ve kterých podíl uživatelů dopravních prostředků vzhledem k počtu obyvatel je velmi malý.
- 2) Když v nějaké oblasti nabízí dopravní služby více jak jeden podnik a zákazníci (cestující) mohou s těžší rozlišovat mezi jednotlivými poskytovateli.
- 3) Když dopravní podnik nabízí služby jen pro určité trasy a cestující jsou jen ztěží lokalizovatelní (neví se, kde bydlí).

Pro tyto případy se nabízí zákaznický barometr jako „Onboard“ (dotazování na palubě). Tazatelé jedou v těchto vozidlech s cestujícími a kladou jim otázky během jízdy. Vzhledem k této metodě jsou častější cestující dotazování vícekrát a nahodilí méněkrát.

Porovnání s Regionalverkehr Ruhr- Lippe GmbH (dále jen IDS Lipsko)

Pro porovnání spokojenosti kvality služeb v integrovaném systému je zvoleno IDS v saském městě Lipsko, protože odpovídá co do počtu obyvatel a rozlohou přibližně městu Brnu resp. Jihomoravskému kraji a tudíž jsou naměřené hodnoty srovnatelné. Saské město Lipsko je od roku 1973 brněnským partnerským městem. Rozlohou i počtem obyvatel (půl milionu) je s Brnem srovnatelné a podobá se mu i tím, že v něm sídlí ústavní soud, světoznámé výstaviště přitahuje statisíce návštěvníků ročně a na jednom z lipských předměstí každoročně probíhá rekonstrukce napoleonské bitvy národů.

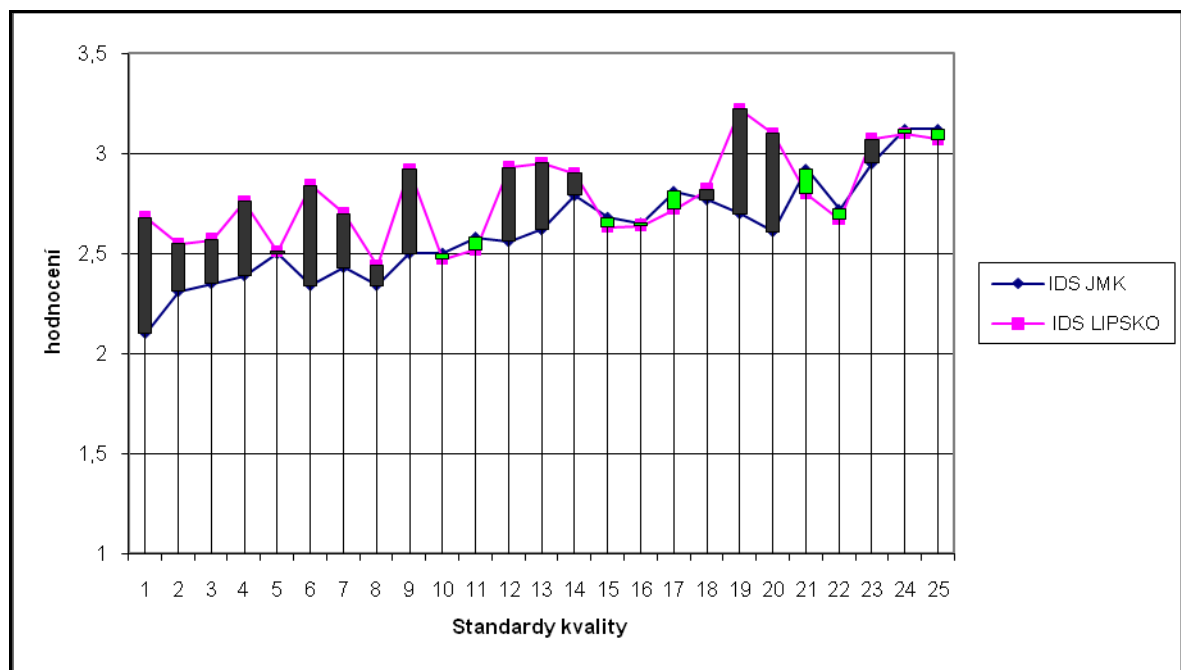
Společnost TNS Infratest , která provádí měření spokojenosti zákazníků nejen v dopravě, podává každoroční výsledky průzkumů spokojenosti v daném IDS. Celkový dotazník (stejně jako u dotazníku IDS JMK) není tvořen jen otázkami týkajícími se spokojenosti (kvality) s poskytovanými službami, ale i otázky demografickými (věk, pohlaví) nebo stupni motorizace (počet aut v domácnosti, počet řidičů). To ale pro tuto diplomovou práci není předmětem zkoumání a v další části se porovnávají výsledky pouze měření kvality integrovaných dopravních služeb.

Obsahy dotazů v dotazníku, který provádí dopravní podnik v integrovaném systému v Německu jsou zpravidla stejné jako v dotazníku společnosti Kordis .s.r.o., které jsou zmíněny výše. Vyhodnocení probíhá na stejné stupnici hodnocení jako v IDS JMK. Proto díky tomu a stejnému počtu dotazovaných cestujících můžeme porovnat naměřené hodnoty měření IDS v Lipsku a IDS v Jihomoravském kraji, které jsou obsaženy v následující kapitole.

4 Vyhodnocení průzkumu

Graf na obrázku č. 21 znázorňuje úroveň hodnocení jednotlivých standardů kvality v roce 2007 a porovnává je mezi IDS JMK a IDS Lipsko. Značně nevyrovnaná úroveň standardů kvality v IDS Lipsko vyniká oproti nevyrovnanosti v IDS JMK. Překvapivý je názor hodnotitelů IDS Lipsko o malé snaze zabývat se zlepšováním služeb a vybaveností přestupních uzlů. Průběh úrovně standardů kvality přímo vybízí k přijetí rozsáhlých opatření v jejich zlepšování.

Obrázek č. 21: Průměrné hodnocení kvality v roce 2007

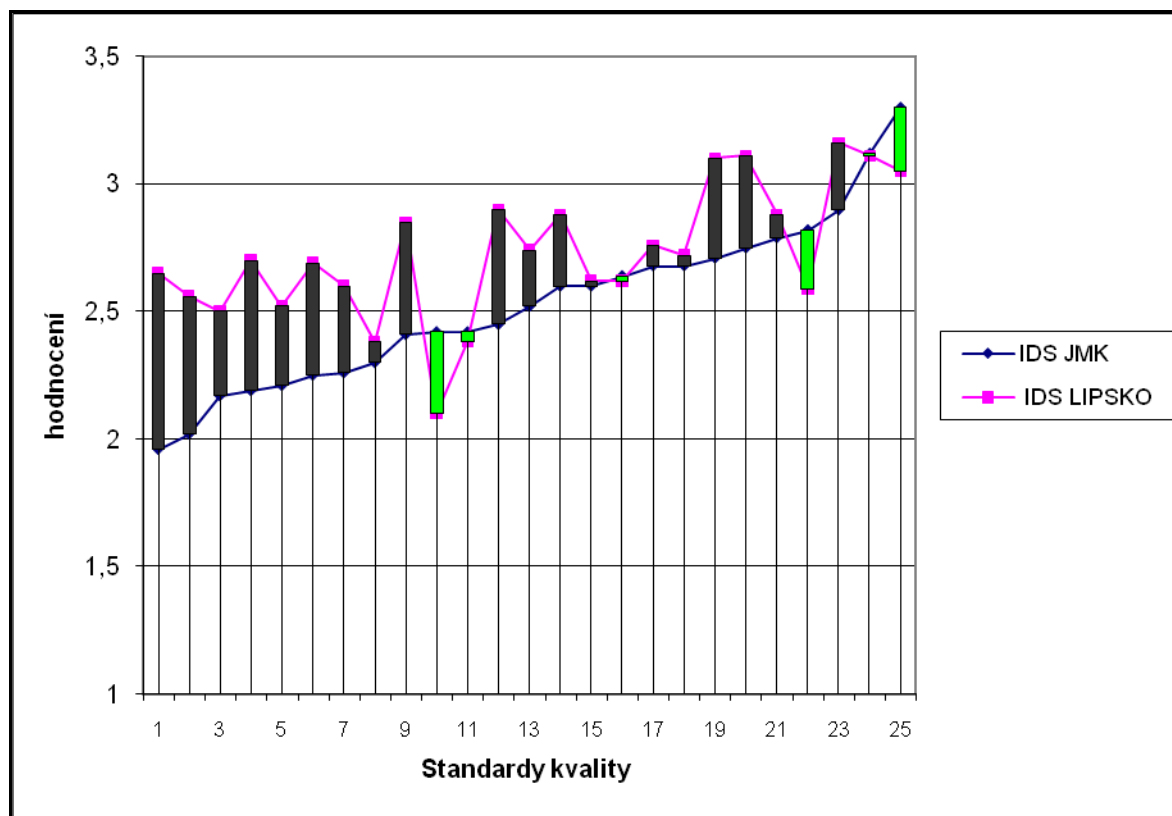


Zdroj: vlastní

Graf na obrázku č. 22 znázorňuje dosaženou úroveň určených standardů kvality v IDS JMK a v IDS Lipsko v roce 2008 podle stanoveného pořadí důležitosti jednotlivých standardů. Na větší rychlost dopravy může působit mnoho faktorů; vzdálenost zastávek, charakter a počet technických překážek na tratích linek (křižovatky, změny směrů, přechody pro chodce, převažující charakter klimatu apod.), ukázněnost cestující veřejnosti atd. Pokles úrovně čistoty a údržby zastávek je v případě IDS JMK překvapujícím zjištěním. Při hodnocení průběhu grafu jako celku je zajímavý průběh jednotlivých standardů. Některé z nich jsou odrazem zvýšeného zájmu o účast v systému (úroveň a vybavení zastávek

a přestupních uzlů ve všech směrech, poměr cen a kvality služeb, bezpečnost večer a v noci, jízdní řády a jejich dodržování atd.). Potěšující je zjištění příznivější úrovně jednotlivých standardů kvality v IDS JMK oproti přetrvávajícím výkyvům v IDS Lipsko. Potvrzuje to také skutečnost, že IDS JMK věnuje důslednou a koordinovanou pozornost procesu neustálého zlepšování s cílem vyvážené úrovně všech standardů kvality.

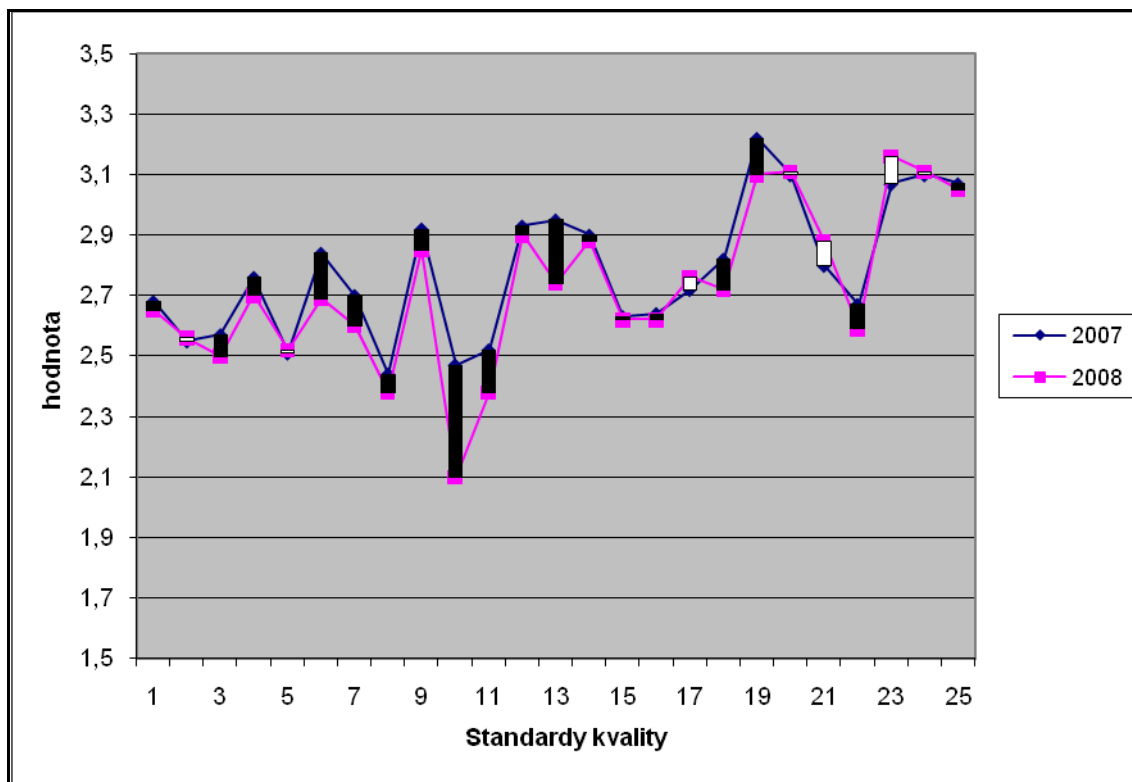
Obrázek č. 22: Průměrné hodnocení kvality v roce 2008



Zdroj : vlastní

Graf na obrázku č. 23 porovnává trendy dosažené úrovně jednotlivých standardů kvality v letech 2007 a 2008 v IDS Lipsko. Zajímavé je zjištění rychlosti dopravy. Nabízí se několik příčin jako např. modernizace vozového parku, zrušení některých zastávek, rozmělnění počtu cestujících do nových linek a možné změny tras stávajících linek. To může mít i vazbu na lepší hodnocení časů odjezdu jednotlivých spojů. Celkově jde však o mírné zlepšení v téměř celém profilu hodnocených standardů.

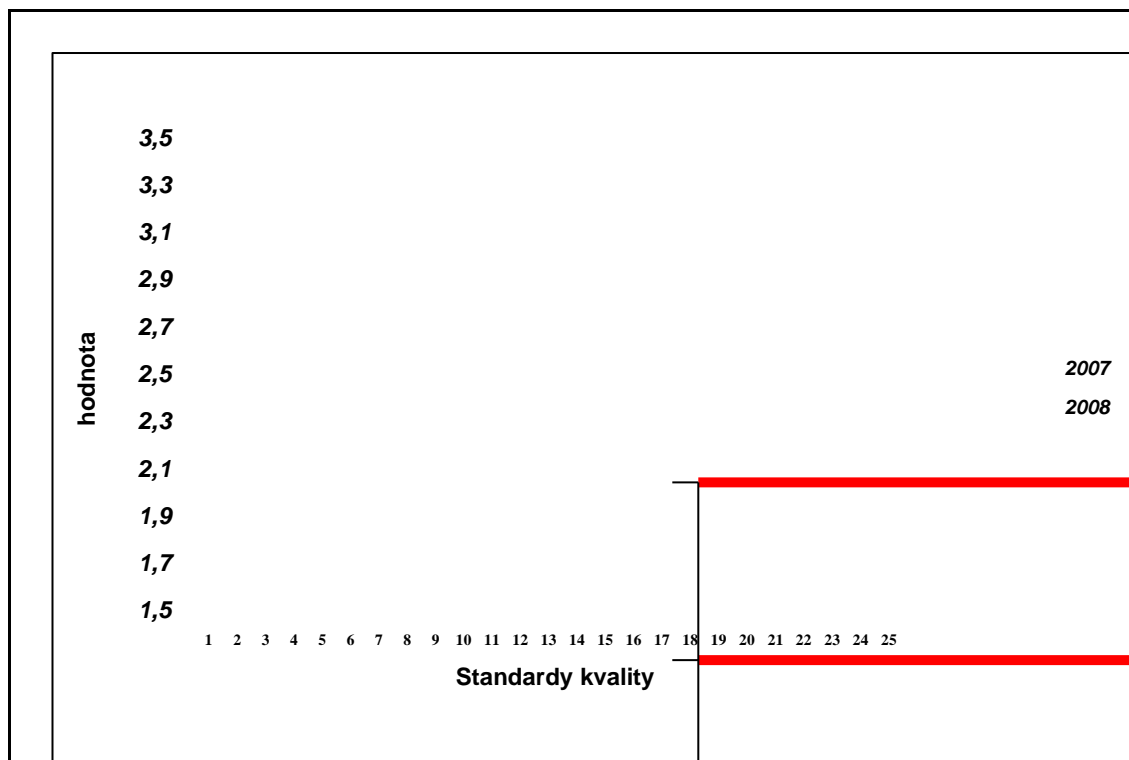
Obrázek č. 23: Porovnání hodnocení kvality v roce 2007 s rokem 2008 v IDS Lipsko



Zdroj: vlastní

Další obrázek č. 24 představuje uspokojivě příznivý vývoj úrovně převážné části standardů kvality v roce 2008 ve srovnání s rokem 2007. Evidentní nedostatky jsou v úrovni vybavenosti přestupních uzlů a zastávek, jejich čistotou a údržbou, i když zde hraje podstatnou úlohu zhoršené chování nejenom cestující veřejnosti. V tomto případě je to problém celospolečenský. Poměr mezi cenou a poskytovanou úrovní služeb je zase odrazem celkové ekonomické situace a projevuje se jednoznačně růstem nákladů, které tím musí být promítnuty do zvýšených dotací nebo ceny, anebo do obojího.

Obrázek č. 24: Porovnání hodnocení kvality v roce 2007 s rokem 2008 v IDS JMK



Zdroj: vlastní

I když hodnocení úrovně kvality v IDS JMK představuje příznivá zjištění, je nutné mít na paměti, že charakter srovnávaných a hodnocených regionů se přece jenom v mnoha směrech více či méně odlišuje, stejně jako stanovení stupnice důležitosti hodnocených standardů. Proto také může být zavádějící nesprávné posuzování podoby jednotlivých grafů. Přesto se však potvrzuje správnost zvolených postupů a jejich aplikace.

Počty dotazovaných:

IDS JMK 2007 – 561 cestujících

IDS JMK 2008 – 580 cestujících

IDS Lipsko 2007 i 2008 – 500 cestujících

Minulé grafy dávají přehled o tom, jakým směrem postupuje IDS JMK při řešení kvality služeb. Vzhledem k tomu, že většina standardů je v hodnocení oproti IDS v Lipsku lepší a dá se říct, že postupuje správně a měl by v nastoleném trendu pokračovat. Důležitým prvkem zjištění je, že se většina standardů zlepšuje oproti předchozím rokům. To má pro IDS JMK příznivý dopad v neustálém zvyšování spokojenosti zákazníka v požadavcích na rychlou,

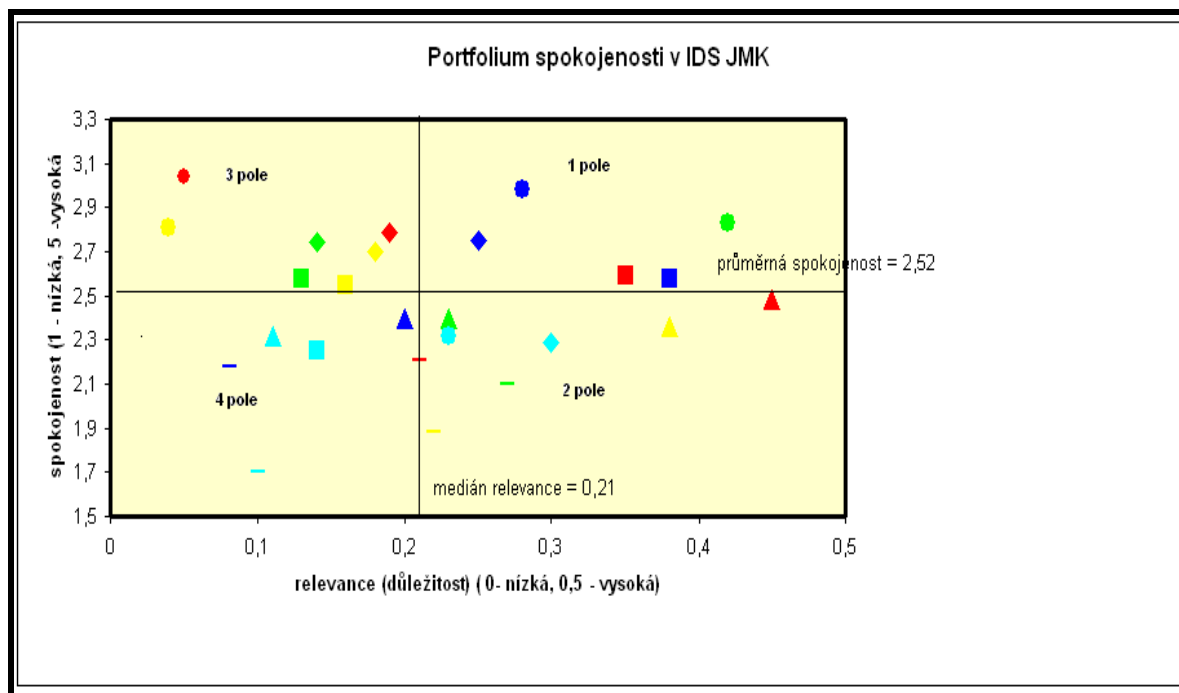
bezpečnou a spolehlivou dopravní obslužnost, ale také na ekonomickou situaci dopravců díky zvyšujícímu se počtu zákazníků tohoto systému. Každý standard kvality není pro zákazníka stejně důležitý. Proto musíme především zohlednit takové, které nejvíce ovlivňují celkovou kvalitu nabízených služeb. Každý zákazník má svůj subjektivní pohled na to, které standardy mu připadají důležité a které méně. K tomu slouží tzv. portfolium spokojenosti, kde se zohledňuje význam daného standardu a jeho naměřená skutečná spokojenost. Pro tento příklad jsou posuzovány jednotlivé standardy z hlediska jejich důležitosti. Toto zohledňování může být bráno ze dvou pohledů. Jednak z hlediska firmy, kdy se snaží firma investovat do rozvoje a kvality služeb a jednak z hlediska zákazníka a jeho subjektivním názoru. V této práci jsem se zaměřil na hledisko zákazníka, které je dále rozpracováno. Při posuzování důležitosti byly s pomocí 20 vybraných spolupracovníků metodou brainstormingu rozděleny standardy od nejdůležitějších po méně důležité.

Rozdělení je znázorněno v příloze č. 6. Nejvýznamnějšími parametry jsou četnost spojů, síť linek, přesnost a spolehlivost a rychlost dopravy. Naopak k nejméně důležitým patří nabídky druhů jízdného a vzhled a upravenost řidičů.

Následně se důležitost a skutečná spokojenost porovnávají na obrázku č. 25.

Osa y nám protíná průměrná skutečná spokojenost jako průměr všech naměřených hodnot. Osa x je rozdělena přímkou, která vychází z bodu určeného mediánem relevance, což je střední prvek, který leží uprostřed podle velikosti uspořádaného souboru čísel. Ze získaných údajů, nám vyšla průměrná skutečná hodnota spokojenosti 2,52 a medián relevance číslo 0,21. Po vynesení přímek do grafu se nám graf rozdělil na 4 pole, která znázorňují kvalitu služeb, případně potřebu jednání (konání) dopravců k jejich zkvalitnění.

Obrázek č. 25: Portfolium spokojenosti IDS JMK



●	Vzhled a upravenost zaměstnanců dopravce	▲	Informování cestujících o změnách v dopravě
●	Bezpečnost ve dne	▲	Pohodlí ve vozidlech
●	Síť linek	▲	Přesnost a spolehlivost dodržování jízdních řádů
●	Nabídka různých druhů jízdného	▲	Čistota a udržovanost vozidel
◆	Informace ve vozidlech	●	Jízdní řády na zastávkách
◆	Celková možnost koupit si jízdenku	◆	Snaha IDS JMK o zlepšení služeb
◆	Dostupnost informací o veřejné dopravě	■	Vybavení přestupních uzlů
◆	Chování řidičů	—	Bezpečnost večer nebo v noci
■	Možnost přestupů a návaznosti	—	Prostor ve vozidlech a možnost posadit se
■	Rychlost dopravy	—	Poměr mezi cenou jízdného a kvalitou služeb
■	Časy odjezdů jednotlivých spojů	—	Pohodlí a vybavení zastávek
■	Funkčnost automatů na jízdenky	—	Čistota a údržba zastávek
		▲	Četnost spojů

Zdroj: vlastní

1 pole = vysoká důležitost x vysoká spokojenost. Zde vidíme, že četnost linek, rychlost dopravy a návaznost spojů se umístili v tomto poli. Jelikož podle stupnice důležitosti se tyto standardy umístili na prvních třech místech a jejich spokojenost u zákazníků je vysoká, můžeme říci, že se IDS JMK podařilo docílit poměrně vysoké kvality těchto služeb.

2 pole = vysoká důležitost x nízká spokojenost. Zde se nachází standardy, které by měly složky IDS JMK řešit. Patří mezi ně pohodlí a vybavenost zastávek, zlepšení poměru mezi cenou a kvalitou a přesnost a spolehlivost jízdního řádu.

3 pole = nízká důležitost x vysoká spokojenost. V tomto poli se nacházejí většinou znaky, které nejsou důležité pro mnoho cestujících, ale jsou s nimi spokojeni. Pro IDS by tyto standardy měli být samozřejmostí, pokud si chce udržovat příznivou úroveň kvality služeb. Mezi tyto standardy patří vzhled a upravenost řidičů, druhy jízdenek a informace nejrůznějšího druhu.

4 pole : nízká důležitost x nízká spokojenost. V tomto poli se nachází většinou standardy, které se týkají čistoty a údržby, ať už zastávek či dopravních prostředků. Z hlediska pohledu zákazníka sice nevypadá dobře zničený nebo pomalovaný autobus či zastávka, ale uvědomují si, že není v silách dopravního podniku hlídat neukázněné cestující a tomuto zabránit. Proto s nimi nejsou spokojeni, ale z hlediska významu pro ně nemají takovou váhu.

Závěr

Prudkým rozvojem individuální automobilové dopravy v posledních zhruba patnácti letech se mobilita i u nás stala podle současných měřítek průkazným znakem tvořící se moderní společnosti. Restrukturalizace celých odvětví výroby a služeb a změna pořadí hodnot podporovaná změnou myšlení lidí vytvořily stav, při kterém stojí proti sobě mobilita individuální a mobilita celé společnosti. Důsledky tohoto stavu vytváří situace, které je nutné nejenom z celospolečenských důvodů a zájmů neprodleně a iniciativně řešit systémovými opatřeními. V německy mluvících vyspělých státech západní Evropy – Německu a Švýcarsku k tomuto postupně přistoupili v osmdesátých letech minulého století, přičemž právě ve Švýcarsku se podařilo zřejmě vybudovat nejlépe fungující celoplošný integrovaný dopravní systém. V ČR se počátky prvních pokusů o tvorbu těchto systémů datují do 90tých let min. století. K budování Integrovaného dopravního systému v Jihomoravském kraji bylo přistoupeno organizačně v roce 2002 a o dva roky později pak k praktickému plnění plánovaných etap ve stanovených časových řadách. Je dobré připomenout, že silně rozvinutá dopravní síť v našich zemích v minulém období a takto získané zkušenosti byly velkým přínosem pro přechod na IDS. Navzdory nedostatečnému legislativnímu rámci pro podporu řešení dopravní obslužnosti v rámci celého státu se odůvodněným zájmem a iniciativním přístupem všech zúčastněných stran daří v rámci sdružení KORDIS s.r.o. úspěšně budovat a rozvíjet přijatý IDS. Dosavadní výsledky, získané zkušenosti a stanoviska zákazníků tohoto systému hovoří v převážné většině v jeho prospěch. Nedostatky, které se zcela zákonitě vyskytují při náběhu jednotlivých etap a náhodných změn jsou řízeně řešeny v rámci cyklu kvalita a procesu neustálého zlepšování. Přesvědčivým důkazem úspěšně se rozvíjejícího systému jsou výsledky průzkumu spokojenosti zákazníků potvrzeném statistickým vyhodnocováním a srovnáváním výsledků a přínosů v rámci rozvíjení a rozšiřování tohoto systému. Tyto výsledky také naznačují nepřijatelnost přílišného liberálního přístupu v celé šíři IDS při respektování podnikatelských zájmů. K funkci dopravní struktury IDS JMK není námitek, pokud se jedná o cestování ve směru k centru dopravního uzlu. Časové návaznosti fungují téměř stoprocentně ať už se jedná o přestup na MHD nebo na páteřní železniční spoje. Problémy nastávají v opačných směrech s ohledem na dopravní zahlcenost vnitřního území města Brna. Někdy i malá zpoždění prostředků MHD způsobí dlouhodobější přerušení návaznosti na následný spoj při překročení únosného časového rámce čekání navazujícího dopravního prostředku regionálního dopravce. Problémy vzniklé mimořádnými situacemi je

nutno brát sice jako nežádoucí, ale neodvratitelné. Zmíněné nastalé delší přerušení cestování je umocněno nedostatečnou vybaveností přestupního místa. Neexistuje aktuální informační servis, přiměřená ochrana před nepřízní počasí v podobě odpovídající čekárny a sociální zázemí včetně dalších vítaných a dnes už i samozřejmých služeb. I když budování těchto je v plánech zadavatelů, jejich opožděná realizace za realizací etap IDS znepříjemňuje cestování a negativně působí na psychiku cestujících – zákazníků tohoto systému především v etapách náběhů. K dispozici není ani parkoviště pro časově omezené čekání dopravního prostředku IAD na zákazníka linky MHD. K naplnění jednoho z hlavních záměrů budování IDS chybí záchytná parkoviště pro prostředky IAD, která by nabídla spolehlivé a bezpečné zaparkování prostředku IAD zákazníka MHD v IDS. I přes tyto skutečnosti z provedených srovnání vyplývá, že IDS JMK se vyvíjí správným směrem a spokojenost zákazníků s jeho fungováním neustále roste. Proto by mělo být v nastoupeném trendu pokračováno a získané zkušenosti by mohli ve své práci uplatnit budovatelé dopravních systémů i v ostatních regionech. Z obsahu této diplomové práce vyplynulo, že cílů stanovených pro její obsah a pojetí bylo dosaženo.

Seznam použité literatury

- [1] MOJŽÍŠ, V; GRAJA, M; VANČURA, P. *Integrované dopravní systémy*. Praha: powerprint Praha, 2008. ISBN 978-80-904011-0-5.

Elektronické dokumenty

- [2] *Ceník jízdného IDS JMK* [online]. aktualizováno 26.04.2009 [cit. 2009-04-26]. Dostupný na WWW: < <http://idsjmk.cz/cenik/Cenik.pdf> />.
- [3] *Studie proveditelnosti* [online]. aktualizováno 09.09.2003 [cit. 2009-04-06]. Dostupný na WWW: < <http://www.mhd-zr.xf.cz/sdruzeni/ids/ids1-1.htm> >.
- [4] *Železniční doprava v Integrovaném dopravním systému Jihomoravského kraje* [online]. aktualizováno 21.1.2009 [cit. 2009-03-06]. Dostupný na WWW: <<http://www.tydenik-sondy.cz/>>.
- [5] *Přehled současného vozového parku DPMB* [online]. aktualizováno 1.9.2008 [cit. 2009-03-29]. Dostupný na WWW: < <http://www.bmhd.cz/evidence-dpmb/prehled.php> >.
- [6] *IDS na severu a jihozápadě Německa* [online]. aktualizováno 18.01.2009 [cit. 2009-03-06]. Dostupný na WWW: < http://www.ids.zastavka.net/id-clanky/02-2007_mj.phtml >.
- [7] *Železnice jako součást integrovaného dopravního systému v Německu* [online]. aktualizováno 26.04.2004 [cit. 2009-03-25]. Dostupný na WWW: <www.mdcz.cz/NR/rdonlyres/473627D4-6683-4B56-919B-A4ADF2E9FC83/0/4malochova.pdf>.
- [8] *ÖPNV-Kundenbarometer 2008 – Deutliche Verbesserungen der Kundenzufriedenheit auf breiter Front* [online]. aktualizováno 08.01.2008 [cit. 2009-03-26]. Dostupný na WWW: < <http://www.tns-infratest.com/presse/presseinformation.asp?prID=628> >.
- [9] *Das ÖPNV Kundenbarometer 2008* [online]. aktualizováno 05.10.2006 [cit. 2007-03-29].
Dostupný na
WWW:<www.tnsinfratest.com/branchen_und_maerkte/pdf/verkehrsforschung/OPNV_Kundenbarometer_Ergebnisse.pdf>.
- [10] *KORDIS JMK, spol. s.r.o.* [online]. aktualizováno 12.03.2009 [cit. 2009-03-26].
Dostupný na WWW: < <http://www.kordis-jmk.cz/onas.aspx> >.
- [11] *Integrované dopravní systémy – šance pro budoucnost* [online]. aktualizováno 18.01.2009 [cit. 2009-03-06]. Dostupný na WWW: < http://www.ids.zastavka.net/id-clanky/01-2007_mj.phtml>.

Seznam tabulek

	Strana
Tabulka č. 1: Systémy IDS	14
Tabulka č. 2: Organizačně ekonomický systém	15
Tabulka č. 3: Tarifní systém	16
Tabulka č. 4: Dopravní systém	17
Tabulka č. 5: Počet jednotlivých linek v IDS JMK.....	31
Tabulka č. 6: Souhrnné údaje o IDS JMK.....	40
Tabulka č. 7: Stupnice spokojenosti	49

Seznam obrázků

	Strana
Obrázek č. 1: Dopravní prostředky IDS.....	27
Obrázek č. 2: Zóny 100 a 101 v IDS JMK.....	28
Obrázek č. 3: Počet zón IDS JMK.....	30
Obrázek č. 4: Počet linek IDS JMK.....	31
Obrázek č. 5: Plán železničních linek v IDS JMK.....	33
Obrázek č. 6: Počet dopravních prostředků v DPMB.....	34
Obrázek č. 7: Počet dopravců v IDS JMK.....	35
Obrázek č. 8: Přehled jednorázových jízdenek v IDS JMK.....	36
Obrázek č. 9: Přehled předplatních přenosných jízdenek v IDS JMK.....	37
Obrázek č. 10: Přehled předplatních nepřenosičných jízdenek v IDS JMK.....	38
Obrázek č. 11: Druhy využívaných jízdenek v IDS JMK.....	40
Obrázek č. 12: Informační panel ELP.....	41
Obrázek č. 13: Rozsah IDS JMK.....	43
Obrázek č. 14: Výkony všech linek kromě vlakových v IDS JMK.....	43
Obrázek č. 15: Počet přepravených osob v IDS JMK.....	44
Obrázek č. 16: Počet cestujících ve vlacích IDS JMK z Brna do regionu.....	45
Obrázek č. 17: Přepravené osoby v městě Brně.....	45
Obrázek č. 18: Cyklus kvality.....	46
Obrázek č. 19: Skupiny zákazníků.....	50
Obrázek č. 20: Portfolium spokojenosti.....	52
Obrázek č. 21: Průměrné hodnocení kvality v roce 2007.....	56
Obrázek č. 22: Průměrné hodnocení kvality v roce 2008.....	57
Obrázek č. 23: Porovnání hodnocení kvality v roce 2007 s rokem 2008 v IDS Lipsko.....	58
Obrázek č. 24: Porovnání hodnocení kvality v roce 2007 s rokem 2008 v IDS JMK.....	59
Obrázek č. 25: Portfolium spokojenosti IDS JMK.....	61

Seznam zkratek

IDS – integrovaný dopravní systém

JMK – Jihomoravský kraj

EU – Evropská unie

DO – dopravní obslužnost

IAD – individuální automobilová doprava

SRN – Spolková republika Německo

VOD – veřejná osobní doprava

MHD – městská hromadná doprava

ČR – Česká republika

ZTP – zdravotně tělesně postižení

ČD – České dráhy

DPMB – opraní podnik města Brna

ELP – elektronický informační panel

Seznam příloh

Příloha č. 1 : Plán regionálních linek a zón

Příloha č. 2 : Údaje o jednotlivých etapách IDS JMK

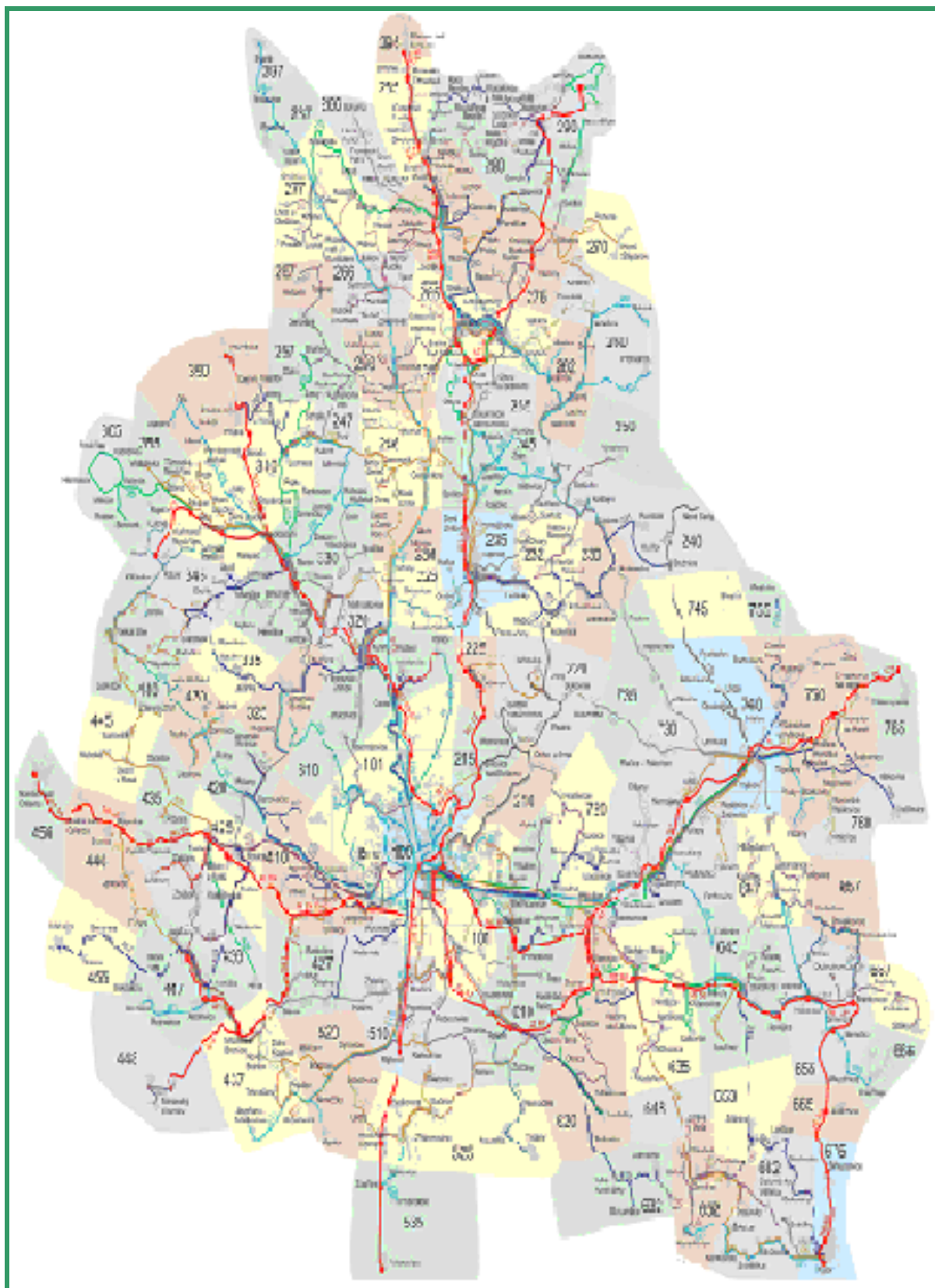
Příloha č. 3 : Vzor nevyplněného dotazníku

Příloha č. 4 : Vzor vyplněného dotazníku

Příloha č. 5 : Tabulka naměřených hodnot průměrných spokojenosti

Příloha č. 6 : rozdělení důležitosti standardů

Příloha č. 1 : Plán regionálních linek a zón



Zdroj : IDS JMK

Příloha č. 2 : Údaje o jednotlivých etapách IDS JMK

E1 BRNĚNSKO, BLANENSKO, TIŠNOVSKO - OD 1. 1. 2004			
	Celkem	z toho v JMK	podíl na JMK
Počet obyvatel	555 655	550 079	49%
Rozloha	124 671 ha	118 285 ha	16%
Počet obcí	112	110	16%
E2A TIŠNOVSKO - OD 1. 1. 2005			
	Celkem	z toho v JMK	podíl na JMK
Počet obyvatel	13 988	12 651	1%
Rozloha	24 388	21 726	3%
Počet obcí	49	42	6%
E2B SLAVKOVSKO, ROSICKO - OD 1. 9. 2005			
	Celkem	z toho v JMK	podíl na JMK
Počet obyvatel	25 115	24 878	2%
Rozloha	21 153 ha	20 737 ha	3%
Počet obcí	24	23	3%
E3A VYŠKOVSKO - OD 11. 12. 2005			
	Celkem	z toho v JMK	podíl na JMK
Počet obyvatel	24 217	24 217	2%
Rozloha	23 501 ha	23 501 ha	3%
Počet obcí	22	22	3%
E3B IVANČICKO - OD 1. 7. 2006			
	Celkem	z toho v JMK	podíl na JMK
Počet obyvatel	34 014	30 740	3%
Rozloha	25 808 ha	21 037 ha	3%
Počet obcí	21	16	2%
E3C ŽIDLOCHOVICKO - OD 1. 9. 2006			
	Celkem	z toho v JMK	podíl na JMK
Počet obyvatel	32 222	32 222	3%
Rozloha	23 378 ha	23 378 ha	3%
Počet obcí	29	29	4%
E4A BOSKOVICKO - OD 4. 3. 2007			
	Celkem	z toho v JMK	podíl na JMK
Počet obyvatel	77 342	63 836	6%
Rozloha	83 175 ha	64 146 ha	9%
Počet obcí	110	94	14%
E3B + NÁMĚŠŤ NAD OSLAVOU - OD 1. 7. 2007			
	Celkem	z toho v JMK	podíl na JMK
Počet obyvatel	5 340	0	0%
Rozloha	1 875 ha	0 ha	0%
Počet obcí	1	0	0%
E4B VYŠKOVSKO - VÝCHOD, KYJOVSKO - OD 28. 6. 2008			
	Celkem	z toho v JMK	podíl na JMK
Počet obyvatel	49 726	43 401	4%
Rozloha	70 620 ha	62 404 ha	9%
Počet obcí	62	57	8%
E5 HODONÍNSKO - BŘECLAVSKO - PŘEDPOKLAD OD 14. 12. 2008			
	Celkem	z toho v JMK	podíl na JMK
Počet obyvatel	252 731	246 583	22%
Rozloha	198 560 ha	192 801 ha	27%
Počet obcí	122	119	18%

Zdroj : IDS JMK

Příloha č. 3 : Vzor nevyplněného dotazníku

DB Řekněte mi, prosím, jak jste spokojen s následujícími 9. stránkami fungování IDS JMK.

	ÚPLNĚ SPOKOJEN	VELMI SPOKOJEN	MĚNĚ SPOKOJEN	NE-SPOKOJEN	
	1	2	3	4	5
a) se <u>sítí linek</u> , tedy s tím, jak a kam všude se dá jet					
b) s <u>možnostmi přestupů a vzájemným navazováním linek</u> (zde prosím nehodnoťte vybavení přestupních uzlů)					
c) s <u>docházkovou vzdáleností</u> při přestupech					
d) s tím, jak často spoje jezdí					
e) s <u>časy odjezdů</u> jednotlivých spojů					
f) s <u>poměrem mezi cenou jízdného a kvalitou služeb</u>					
g) s tím, jaké <u>druhy jízdenek</u> se dají koupit					
h) s <u>funkčností a ovládáním automatů na jízdenky</u>					
i) celkově s <u>možností koupit si jízdenky</u>					
j) se <u>vzdáleností</u> Vaší zastávky od místa Vašeho bydliště					
k) s <u>dostupností a množstvím informací</u> o IDS JMK					
l) se <u>snahou IDS JMK zlepšovat své služby</u>					
m) s <u>vybavením</u> , vzhledem a snadností využívání přestupních uzlů					

Zdroj: Kordis s.r.o.

DB Řekněte mi, prosím, jak jste spokojen s následujícími 10. stránkami fungování IDS JMK.

	ÚPLNĚ SPOKOJEN	VELMI SPOKOJEN	MĚNĚ SPOKOJEN	NE-SPOKOJEN	
	1	2	3	4	5
a) s <u>přesností a spolehlivostí</u> dodržování jízdních řádů?					
b) s <u>rychlostí</u> přepravy?					
c) s <u>dopravními informacemi</u> přímo ve vozech, se směrovými tabulemi, s plánky stanic apod.?					
d) s <u>čistotou</u> ve vozech a s tím, jak jsou udržované?					
e) s <u>pohodlím</u> ve vozech?					
f) s <u>osobní bezpečností</u> při jízdách <u>ve dne</u> ?					
g) s <u>osobní bezpečností</u> při jízdách večer nebo <u>v noci</u> ?					
h) s <u>čistotou na zastávkách</u> a ve stanicích a s tím, jak jsou udržované?					
i) s <u>pohodlím a vybavením zastávek</u> a stanic?					
j) s <u>jízdními řády na zastávkách</u> a ve stanicích?					
k) s <u>informováním cestujících</u> o změnách v dopravě a řešení problémů v případě dopravní nehody nebo poruchy vozidla apod.					
l) s <u>prostorem</u> ve vozidlech a možnostmi se posadit					
m) s <u>chováním řidičů</u>					
n) se <u>vzhledem</u> a upraveností zaměstnanců dopravce					

Příloha č. 4 : Vzor vyplněného dotazníku

DB Řekněte mi, prosím, jak jste spokojen s následujícími 9. stránkami fungování IDS JMK.

	ÚPLNĚ SPOKOJEN	VELMI SPOKOJEN	MĚNĚ SPOKOJEN	NE-SPOKOJEN	
	1	2	3	4	5
a) se <u>sítí linek</u> , tedy s tím, jak a kam všude se dá jet					2
b) s <u>možnostmi přestupů a vzájemným navazováním linek</u> (zde prosím nehodnoťte vybavení přestupních uzlů)					2
c) s <u>docházkovou vzdáleností</u> při přestupech					2
d) s tím, jak často spoje jezdí					2
e) s <u>časy odjezdů</u> jednotlivých spojů					3
f) s <u>poměrem mezi cenou jízdného a kvalitou služeb</u>					4
g) s tím, jaké <u>druhy jízdenek</u> se dají koupit					3
h) s <u>funkčností a ovládáním automatů na jízdenky</u>					3
i) celkově s <u>možností koupit si jízdenky</u>					2
j) se <u>vzdáleností</u> Vaší zastávky od místa Vašeho bydliště					2
k) s <u>dostupností a množstvím informací</u> o IDS JMK					3
l) se <u>snahou IDS JMK zlepšovat své služby</u>					3
m) s <u>vybavením</u> , vzhledem a snadností využívání přestupních uzlů					3

Zdroj: Kordis s.r.o.

DB Řekněte mi, prosím, jak jste spokojen s následujícími 10. stránkami fungování IDS JMK.

	ÚPLNĚ SPOKOJEN	VELMI SPOKOJEN	MĚNĚ SPOKOJEN	NE-SPOKOJEN	
	1	2	3	4	5
a) s <u>přesností a spolehlivostí</u> dodržování jízdních řádů?					2
b) s <u>rychlostí</u> přepravy?					2
c) s <u>dopravními informacemi</u> přímo ve vozech, se směrovými tabulemi, s plánky stanic apod.?					3
d) s <u>čistotou</u> ve vozech a s tím, jak jsou udržované?					3
e) s <u>pohodlím</u> ve vozech?					3
f) s <u>osobní bezpečností</u> při jízdách <u>ve dne</u> ?					2
g) s <u>osobní bezpečností</u> při jízdách večer nebo <u>v noci</u> ?					4
h) s <u>čistotou na zastávkách</u> a ve stanicích a s tím, jak jsou udržované?					4
i) s <u>pohodlím a vybavením zastávek</u> a stanic?					5
j) s <u>jízdními řády na zastávkách</u> a ve stanicích?					3
k) s <u>informováním cestujících</u> o změnách v dopravě a řešení problémů v případě dopravní nehody nebo poruchy vozidla apod.					4
l) s <u>prostorem</u> ve vozidlech a možnostmi se posadit					2
m) s <u>chováním řidičů</u>					2
n) se <u>vzhledem</u> a upraveností zaměstnanců dopravce					2

Příloha č. 5 : Tabulka naměřených hodnot průměrných spokojenosti

znak	Standarty kvality	IDS JMK		IDS LIPSKO	
		2007	2008	2007	2008
1	Vzhled a upravenost zaměstnanců dopravce	2,1	1,96	2,68	2,65
2	Bezpečnost ve dne	2,31	2,02	2,55	2,56
3	Síť linek	2,35	2,17	2,57	2,5
4	Nabídka různých druhů jízdného	2,39	2,19	2,76	2,7
5	Informace ve vozidlech	2,5	2,21	2,51	2,52
6	Celková možnost koupit si jízdenku	2,34	2,25	2,84	2,69
7	Dostupnost informací o veřejné dopravě	2,43	2,26	2,7	2,6
8	Chování řidičů	2,34	2,3	2,44	2,38
9	Možnost přestupů a návaznosti	2,5	2,41	2,92	2,85
10	Rychlost dopravy	2,5	2,42	2,47	2,1
11	Časy odjezdů jednotlivých spojů	2,58	2,42	2,52	2,38
12	Funkčnost automatů na jízdenky	2,56	2,45	2,93	2,9
13	Četnost spojů	2,62	2,52	2,95	2,74
14	Informování cestujících o změnách v dopravě	2,79	2,6	2,9	2,88
15	Pohodlí ve vozidlech	2,68	2,6	2,63	2,62
16	Přesnost a spolehlivost dodržování jízdních řádů	2,65	2,64	2,64	2,62
17	Čistota a udržovanost vozidel	2,81	2,68	2,72	2,76
18	Jízdní řády na zastávkách	2,77	2,68	2,82	2,72
19	Snaha IDS JMK o zlepšení služeb	2,7	2,71	3,22	3,1
20	Vybavení přestupních uzlů	2,61	2,75	3,1	3,11
21	Bezpečnost večer nebo v noci	2,92	2,79	2,8	2,88
22	Prostor ve vozidlech a možnost posadit se	2,72	2,82	2,67	2,59
23	Poměr mezi cenou jízdného a kvalitou služeb	2,95	2,9	3,07	3,16
24	Pohodlí a vybavení zastávek	3,12	3,12	3,1	3,11
25	Čistota a údržba zastávek	3,12	3,3	3,07	3,05
	Průměr	2,6144	2,5268	2,7832	2,7268

Zdroj : vlastní

Příloha č. 6 : rozdělení důležitosti standardů

	relevance
Četnost spojů	0,45
Síť linek	0,42
Rychlost dopravy	0,38
Přesnost a spolehlivost dodržování jízdních řádů	0,38
Možnost přestupů a návaznosti	0,35
Snaha IDS JMK o zlepšení služeb	0,3
Bezpečnost ve dne	0,28
Poměr mezi cenou jízdného a kvalitou služeb	0,27
Celková možnost koupit si jízdenku	0,25
Pohodlí ve vozidlech	0,23
Jízdní řády na zastávkách	0,23
Pohodlí a vybavení zastávek	0,22
Bezpečnost večer nebo v noci	0,21
Informování cestujících o změnách v dopravě	0,2
Informace ve vozidlech	0,19
Chování řidičů	0,18
Funkčnost automatů na jízdenky	0,16
Dostupnost informací o veřejné dopravě	0,14
Vybavení přestupních uzlů	0,14
Časy odjezdů jednotlivých spojů	0,13
Čistota a udržovanost vozidel	0,11
Čistota a údržba zastávek	0,1
Prostor ve vozidlech a možnost posadit se	0,08
Vzhled a upravenost zaměstnanců dopravce	0,05
Nabídka různých druhů jízdného	0,04
medián	0,21

Zdroj : vlastní