

Univerzita Pardubice
Dopravní fakulta Jana Pernera

Komunikace s veřejností v prostředí Správy železnic, státní organizace

Hana Štěpničková

Bakalářská práce
2021

Univerzita Pardubice
Dopravní fakulta Jana Pernera
Akademický rok: 2020/2021

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: **Hana Štěpničková**
Osobní číslo: **D17226**
Studijní program: **B3709 Dopravní technologie a spoje**
Studijní obor: **Dopravní management, marketing a logistika**
Téma práce: **Komunikace s veřejností v prostředí Správy železnic, státní organizace**
Zadávající katedra: **Katedra dopravního managementu, marketingu a logistiky**

Zásady pro vypracování

Úvod

1. Komunikace s veřejností v oblasti dopravy
2. Analýza komunikace s veřejností v prostředí Správy železnic, státní organizace
3. Návrhy na zlepšení komunikace s veřejností v prostředí Správy železnic, státní organizace

Závěr

Rozsah pracovní zprávy: **40-50 stran**
Rozsah grafických prací: **dle doporučení vedoucí/ho**
Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam doporučené literatury:
dle pokynů vedoucí/ho práce

Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Helena Becková, Ph.D.**
Katedra dopravního managementu, marketingu
a logistiky

Datum zadání bakalářské práce: **30. října 2020**
Termín odevzdání bakalářské práce: **15. července 2021**

L.S.

doc. Ing. Libor Švadlenka, Ph.D.
děkan

Ing. Pavla Lejsková, Ph.D.
vedoucí katedry

V Pardubicích dne 7. července 2021

Prohlašuji:

Práci s názvem Komunikace s veřejností v prostředí Správy železnic, státní organizace jsem vypracovala samostatně. Veškeré literární prameny a informace, které jsem v práci využila, jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Byla jsem seznámena s tím, že se na moji práci vztahují práva a povinnosti vyplývající ze zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, 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.

Beru na vědomí, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, a směrnicí Univerzity Pardubice č. 7/2019 Pravidla pro odevzdávání, zveřejňování a formální úpravu závěrečných prací, ve znění pozdějších dodatků, bude práce zveřejněna prostřednictvím Digitální knihovny Univerzity Pardubice.

V Pardubicích dne 13. 7. 2021

Hana Štěpničková v. r.

Ráda bych poděkovala vedoucí práce Ing. Heleně Beckové, Ph.D., za vstřícný přístup, trpělivost a cenné rady při zpracovávání bakalářské práce.

ANOTACE

Práce je zaměřena na způsob poskytování dopravních informací cestující veřejnosti v prostředí Správy železnic. Analyzuje současný stav, představuje předpisy, které se v této oblasti vyskytují, a porovnává teorii s reálnými možnostmi zaměstnanců. Součástí této práce je také návrhová část, která představuje možnosti, jak odstranit některé nedostatky a současný stav komunikace s veřejností zlepšit.

KLÍČOVÁ SLOVA

komunikace, cestující veřejnost, informační systém, železniční doprava, mimořádnost v dopravě

TITLE

Communication with the public in the environment of Správa železnic, state organizations

ANNOTATION

The work is focused on the way of providing traffic information to the traveling public in the environment of Správa železnic. It analyzes the current situation, presents the regulations that occur in this area, and compares the theory with the real possibilities of employees. Part of this work is also the design part, which presents ways to eliminate some shortcomings and improve the current state of communication with the public.

KEYWORDS

communication, travelling public, information system, rail transport, emergency in transport

OBSAH

ÚVOD	9
1 KOMUNIKACE S VEŘEJNOSTÍ V OBLASTI DOPRAVY.....	10
1.1 Komunikace	10
1.1.1 Teorie komunikace.....	11
1.1.2 Proces komunikace.....	12
1.2 Typy komunikace.....	13
1.3 Komunikace s veřejností.....	14
1.4 Informace a dopravní informace	16
1.5 Informační systémy.....	19
1.6 Smart City a inteligentní zastávky	20
2 ANALÝZA KOMUNIKACE S VEŘEJNOSTÍ V PROSTŘEDÍ SPRÁVY ŽELEZNIC STÁTNÍ ORGANIZACE	23
2.1 Představení společnosti	23
2.1.1 Odbor Správy železnic pro komunikaci s veřejností.....	24
2.1.2 Úsek řízení provozu	25
2.2 Poskytování informací o organizování veřejné drážní dopravy.....	26
2.2.1 Informace základní.....	27
2.2.2 Operativní informace	28
2.2.3 Doplnkové, bezpečnostní a ostatní informace.....	28
2.3 Postup při získávání operativních informací.....	29
2.4 Poskytování informací v železničních stanicích a zastávkách	34
2.4.1 Technické prostředky podávání informací.....	34
2.4.2 Železniční stanice.....	38
2.4.3 Železniční zastávky	39
2.5 Aplikace Správy železnic.....	41
2.5.1 Vyhledání spojů	41
2.5.2 Informační tabule	42
2.5.3 GRAPP (Grafická prezentace polohy).....	43
2.5.4 Stanice, výluky a jízdní řády	44
2.6 Analýza současného stavu.....	44
2.6.1 Příležitosti	45
2.6.2 Hrozby.....	45

2.6.3	Silné stránky.....	45
2.6.4	Slabé stránky.....	46
3	NÁVRHY NA ZLEPŠENÍ KOMUNIKACE S VEŘEJNOSTÍ V PROSTŘEDÍ SPRÁVY ŽELEZNIC, STÁTNÍ ORGANIZACE	47
3.1	Informační systém.....	47
3.2	Školení zaměstnanců.....	48
3.3	Komunikace při mimořádnostech v dopravě	49
3.4	Aplikace	52
3.5	Využití nových technologií.....	53
	ZÁVĚR	55
	POUŽITÁ LITERATURA.....	56
	SEZNAM TABULEK.....	60
	SEZNAM OBRÁZKŮ	61
	SEZNAM ZKRATEK.....	62
	SEZNAM PŘÍLOH.....	63

ÚVOD

Komunikace je důležitá v každé oblasti života a dobrá komunikace je základem úspěchu nejen v soukromém životě, ale i v oblasti podnikání. Tato bakalářská práce je zaměřena na komunikaci s veřejností v prostředí Správy železnic.

Správa železnic stejně jako mnoho jiných státních organizací zprvu nevěnovala komunikaci s veřejností mnoho pozornosti, s rozvojem komunikačních technologií se však stala komunikace s veřejností nezbytnou součástí života i ve státním sektoru. Státní sektor potřebuje ke své činnosti podporu veřejnosti, a proto se komunikace a spokojenost veřejnosti stává prioritou každé státní organizace.

Správa železnic má mnoho komunikačních kanálů a zajišťuje komunikaci s veřejností mnoha způsoby na mnoha různých místech. Z tohoto důvodu bude v této bakalářské práci komunikace s veřejností zúžena na téma poskytování informací o dopravě cestující veřejnosti. Pokud bude spokojený cestující, bude mít Správa železnic lepší pozici při prosazování nových staveb, stejně jako najde větší pochopení a podporu při rekonstrukcích nebo vzniklých náhlých mimořádnostech v provozu. Je to jeden ze způsobů, jak vybudovat silnou značku na pevných základech. Cílem této práce bude tedy analýza komunikace s veřejností v prostředí Správy železnic se zaměřením na poskytování informací o dopravě v běžném provozu i při mimořádnostech v dopravě a navrhnout doporučení na její zlepšení.

Tato práce bude rozdělena do tří kapitol. V první kapitole bude zpracován teoretický pohled na komunikaci v dopravě, tedy bude vysvětlen proces komunikace, bude definována veřejnost, na kterou je práce zaměřena, a bude představen obecný pohled na poskytování informací v dopravě. Zároveň se bude práce v první kapitole zabývat nejnovějšími trendy v této oblasti.

Ve druhé kapitole bude představena samotná Správa železnic, podrobně bude analyzováno prostředí, zákonné povinnosti a předpisy z oblasti poskytování informací cestujícím a následným pozorováním zaměstnanců Správy železnic při výkonu služby budou analyzovány možnosti zaměstnanců tyto povinnosti plnit.

Z výsledků této analýzy pak budou ve třetí kapitole vytvořeny návrhy na zkvalitnění informování veřejnosti v prostředí Správy železnic.

1 KOMUNIKACE S VEŘEJNOSTÍ V OBLASTI DOPRAVY

Doprava v České republice je velice důležitou oblastí národního hospodářství, která se neustále dynamicky vyvíjí a přizpůsobuje. Aby bylo možné dopravu nadále rozvíjet, je nutné modernizovat její součásti, jako jsou například dopravní cesty. To však přináší úskalí v podobě omezení provozu, na které veřejnost zpravidla reaguje velice citlivě. Do popředí zájmu se tak i v tomto odvětví postupně začala dostávat oblast komunikace s veřejností, kam patří procesy zpracování podání ze strany veřejnosti (např. pochvaly, stížnosti, podněty), identifikace rizik, poskytování informací, optimalizace komunikačního procesu apod.

1.1 Komunikace

Všeobecná definice komunikace neexistuje, avšak lze konstatovat, že komunikace má v českém jazyce několik základních významů. Dle Slovníku spisovné češtiny (Mejstřík, 2003) je komunikace výměnou informací (mezi lidmi, živočichy, neživými organismy, v oblasti informatiky apod.) nebo veřejnou dopravou (železniční, silniční, leteckou, telekomunikační apod.) nebo prostorem, který je vymezený pro spojení dopravními prostředky, tedy dopravní cestou. Tato bakalářská práce se bude zabývat komunikací ve významu výměny informací mezi lidmi v určitém prostředí.

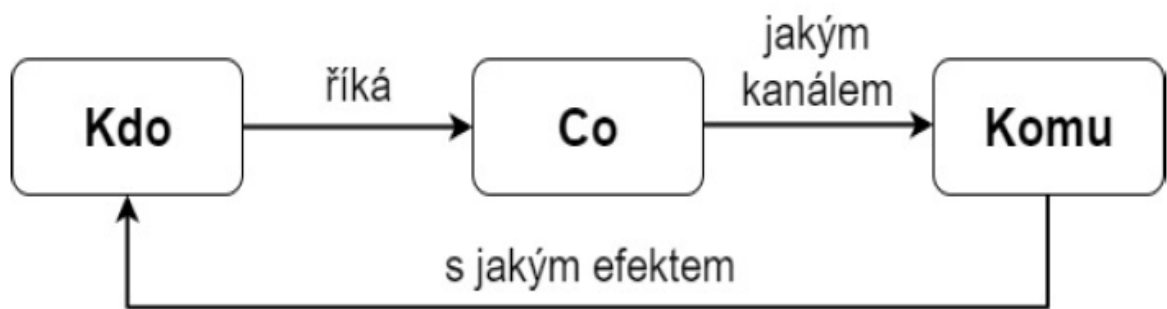
Termín „komunikace“ vznikl dle Vymětal (2008) z latinského slova „communicare“, což v překladu znamená s někým se radit, dorozumívat se, případně může tento termín znamenat i styk, souvislost nebo spojení. Foret (2006) považuje komunikaci nejen za proces sdílení informací, sdělování a dorozumívání se, ale chápe ji i v širším rozsahu jako projev a výsledek lidské činnosti, stejně jako reakci na ni. Vymětal (2008) uvádí, že komunikaci je možné charakterizovat také jako proces přenosu a příjmu sdělení od jedné osoby na druhou (oboustranný přenos) či se jedná o přenos různých informačních obsahů v rámci různých komunikačních systémů za použití různých komunikačních médií.

Díky komunikaci je možné, jak píše Vymětal (2008), tvořit společné chápání a interpretování myšlenek, pocitů a názorů mezi jednotlivými lidmi, nebo mezi skupinami lidí. Uvádí, že komunikace bývá označována také jako nejvýznamnější forma sociálního styku, která spočívá ve vysílání a přijímání signálů nebo poselství. Autor dále hovoří o tom, že komunikace je novým odvětvím vědy, které spojuje obecnou jazykovědu a teorii informací. Podle jeho názoru je více než jasné, že v širším slova smyslu se komunikace netýká pouze výměny informací mezi lidmi, ale jde o výměnu informací obecně, a to mezi živými i neživými organismy. Vybíral (2009) komunikaci definuje jako médium lidských vztahů, přičemž

komunikace nemusí být vždy viditelná (interní komunikace), avšak většinou je možné ji zaregistrovat. Jak uvádí, komunikace je sociálním procesem a sociální institucí, dokáže posílit nebo mírnit emoce a formuje postoje, tedy dokáže popudit a provokovat, ale i utěšit a zmírnit druhého v jeho odhodlání.

1.1.1 Teorie komunikace

V odborné literatuře je možné se setkat s několika různými teoriemi komunikace. Foret (2006) uvádí, že ve 40. letech 20. století jako jeden z prvních popsal komunikaci Američan H. D. Lasswell. Lasswelův model pěti W, kde každé W značí počáteční písmeno slova v anglické větě „*Who says what to whom through which channel with what effect?* – *Kdo říká komu co, jakým způsobem a s jakým účinkem?*“ (Přikrylová, 2019, s. 23), lze znázornit schematicky (obrázek 1):



Obrázek 1 Lasswelovo komunikační schéma (Foret, 2006, s. 8)

Ve stejném období komunikaci jako přenos sdělení definoval také matematik Claud Shannon ve své tzv. matematické teorii komunikace (Přikrylová, 2019). Autorka dodává, že Shannonův model komunikace je modelem lineárním a je možné jej schematicky prezentovat jako systém obsahující následující prvky:

- zdroj informací – původce sdělení, subjekt sdělení,
- vysílač – umožní přeměnu sdělení na signál,
- kanál – umožní přenos sdělení,
- přijímač – přijímá signály a formuluje z nich zpětné sdělení,
- šumy – faktory, které ztěžují příjem sdělení (porucha přenosu, výpadek signálu).

Shannonův učitel Norbert Wiener pak přinesl do této teorie komunikace zlom v podobě zpětné vazby, která slouží ke kontrole úspěšnosti celého procesu komunikace (Přikrylová,

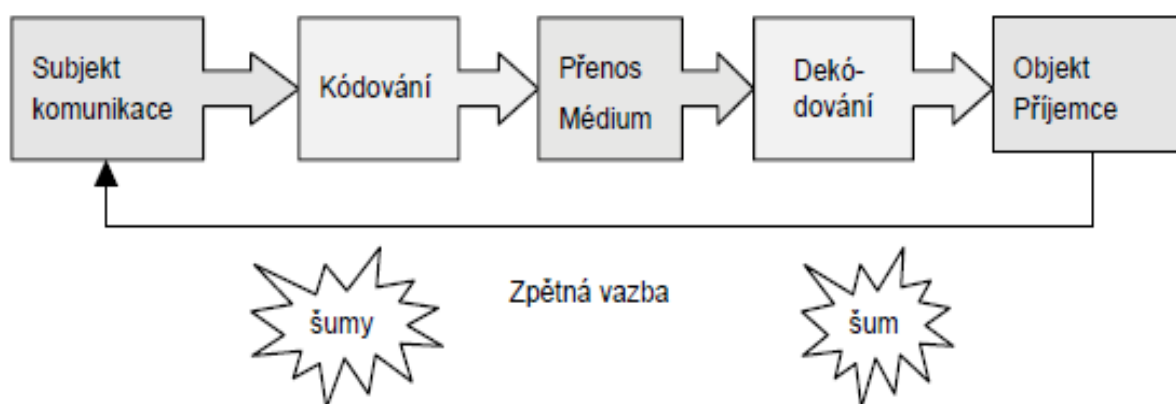
2019). Jak autorka uvádí, spojením Wiener-Shanonova modelu s modelem 5W potom vznikl základ pro nejrozšířenější model procesu komunikace v současnosti.

1.1.2 Proces komunikace

Komunikace je proces sdělení a vyměňování informací ve společnosti. Dle Příkrylové (2019) mohou být důvody, cíle a metody tohoto sdělení v praxi různé. Uvádí, že komunikační proces je předáním sdělení a informací směrem od odesílatele k příjemci. Principy komunikace prezentuje základním modelem komunikačního procesu, který je tvořen následujícími prvky: zdroj komunikace, zakódování, sdělení, přenos, dekódování, příjemce, zpětná vazba a komunikační šum.

Jak Vymětal (2008) doplňuje, schéma komunikačního modelu zobrazuje všeobecný model přenosu sdělení (zprávy, informace apod.) v podobě signálu (akustického, řečového, optického, hmatového apod.). Uvádí, že odesílatelem je komunikátor (vysílač, podavatel, mluvčí) a příjemcem je přijímač (recipient, posluchač apod.), odvysílaný signál pak prochází v podobě sdělení po zakódování komunikačním médiem (kanálem), který je však zatížený šumem, a dostává se tak postupně ke svému příjemci, který jej dekóduje a na sdělení poté reaguje v podobě zpětné vazby. Komunikační proces je tedy podle něj úspěšný v okamžiku, jestliže příjemce získá dekódováním totožné sdělení, ze kterého vycházel odesílatel při jeho zakódování.

Dle Příkrylové (2019) je komunikace tvůrčím procesem, ve kterém se odesílatel snaží o optimální vyjádření a příjemce poté interpretuje sdělení ve snaze mu porozumět dekódováním. Obrázek 2 prezentuje základní schéma komunikačního procesu:



Obrázek 2 Model komunikačního procesu (Příkrylová, 2019, s. 24)

Jednotlivé prvky komunikačního procesu Příkrylová (2019) popisuje takto:

- zdroj (subjekt) komunikace – v praxi to může být osoba, skupina osob či organizace, která vysílá informace směrem k příjemci. Zdroj je iniciátorem komunikačního vztahu a od něj vychází komunikace prostřednictvím komunikačních kanálů, prostředků a forem, a to směrem k objektu komunikace. Aby bylo možné vůbec komunikaci označit za účinnou a efektivní, musí být zdroj atraktivní a přijatelný. Přijatelnost zdroje je dána nejenom jeho důvěryhodností, ale také odbornou způsobilostí. Atraktivnost zdroje zde tvoří předpoklad pozornosti. Čím blíže má zdroj k nabídce, tím je účinnost sdělení vyšší,
- sdělení – souhrn určitých informací, které zdroj vysílá k příjemci prostřednictvím komunikačního média, kdy cílem je upoutat příjemcovu pozornost,
- kódování – informace se převádí do takové podoby, aby byly příjemcem správně pochopeny. Kódování plní tři základní funkce, a to je upoutat pozornost, vyvolat nebo podpořit akci a prezentovat záměr, existenci, názor nebo známost,
- komunikační kanály – prostředky a formy, kterými je možné uskutečnit přenos sdělení, jsou velmi účinnou podporou sdělení,
- dekódování – jedná o proces pochopení zakódovaného sdělení ze strany příjemce,
- zpětná vazba – zpráva, kterou příjemce vysílá zpět ke zdroji sdělení, jedná se o reakci příjemce na získané informace,
- šumy – problémy v přijetí sdělení (nepochopení sdělení, jeho záměna, zmatení příjemce apod.). Šumy mohou nastat v jakékoliv fázi komunikace.

Má-li být jakákoliv komunikace efektivní, musí splňovat určité požadavky. Těmito požadavky jsou zřetelnost, úplnost, stručnost, správnost a zdvořilost (Palmer a Weaver, 2000).

1.2 Typy komunikace

Vymětal (2008) uvádí, že komunikaci lze členit do tří základních skupin, a to je komunikace ústní (porada, rozhovor, diskuze, výuka, vysvětlování, dotazování), písemná (e-mail, dopis, sms, zpráva, manuál, zápis aj.) a vizuální (graf, diagram, tabulka, slide, prezentace, fotografie, film, videozáznam aj.). Z hlediska využití komunikačních prostředků člení dále komunikaci na verbální (mluvení a komunikace slovem), neverbální (mimoslovní komunikace tělem či pomocí smyslů) a komunikaci, která je uskutečňována činy a skutky. Podotýká, že komunikační jednání je vždy orientováno na dosažení vytyčených cílů, kterými mohou být:

- ovlivnění chování lidí – změna či tvorba pocitů, tvorba psychického stavu skupiny lidí, řízení této skupiny, rozvoj a udržování sociálních vztahů či soudržnosti skupiny, zlepšování sociálního klimatu skupiny,
- výměna informací – změna vlastní informovanosti či změna partnerovy informovanosti, socializace, projevy seberealizace, uspokojení individuálních potřeb, projevy uznání, úcty, sounáležitosti a bezpečí,
- ovlivnění mezilidských vztahů mezi jedinci a ke své vlastní osobě – vyjadřování sympatie/antipatie, ovlivňování skutečností, o kterých se komunikuje, zajištění fungování společnosti, komunikace mezi různými institucemi, dodržování tzv. kulturní integrity apod.

Vybíral (2009) zmiňuje další rozdělení komunikace, a to na digitální nebo analogovou komunikaci. Digitální komunikace bývá ve většině případů verbální, lze ji převést na posloupnost konvenčních znaků a je možné ji zapsat bez toho, aby byla ohrožena její obsahová stránka. Zápisem, tedy převodem komunikace do znaků, je možné adekvátní formou prezentovat to, co má být sděleno a komunikováno. Jak Vybíral (2009) dále uvádí, analogové komunikování je sdělení neverbální a jde tedy o sdělení postojem nebo činem – tedy tím, že se jedinec zachová určitým způsobem, proto není možné jej beze zbytku, přesně a jasně, převést do jazykových znaků. Analogové komunikování má podobu obrazových, zvukových, pohybových, barevných, pachových či jiných symbolů a velmi často se jedná o metakomunikační zprávu, která vypovídá o momentální komunikaci – beze slov, úsměvem či očima člověk dokáže sdělit radost z komunikační výměny či naopak dokáže vyjádřit nespokojenost a znechucení – mimicky je totiž možné sdělit např. to, že určitému sdělení člověk nevěří apod. (Vybíral, 2009).

Komunikaci je možné členit dle Vymětala (2008) taktéž na vnitřní a vnější. Zatímco vnitřní komunikace je interní komunikací, tedy komunikací, která probíhá s veřejností uvnitř organizace (zaměstnanci), vnější komunikace je podle něj externí komunikací, tedy komunikací, která probíhá s nejširší veřejností mimo organizaci. Jak uvádí Svoboda (2009), v souvislosti s komunikací s veřejností je často používán výraz Public Relations (dále jen PR), který lze přeložit jako vztahy s veřejností. Dobré PR považuje za základní předpoklad pro dlouhodobou existenci organizace, její konkurenceschopnost a úspěch na trhu.

1.3 Komunikace s veřejností

Zájem o veřejnost a její mínění se objevuje nejen v rovině ekonomické, kdy občané vystupují jako pracující a zároveň spotřebitelé, ale také v rovině politické, kde občané vystupují

jako voliči (Foret, 1994). Politický a zároveň ekonomický zájem pak spojují instituce veřejné. Jak autor uvádí, oblasti ve veřejné sféře, jako je státní správa, doprava, školství nebo zdravotnictví, veřejnost zpravidla nehodnotí pozitivně s poukazem na financování ze státního rozpočtu.

Jak uvádí Svoboda (2009), k pozitivnímu společenskému vývoji je potřeba, aby organizace sladily své zájmy se zájmy veřejnosti a snažily se tak, aby nedocházelo ke konfliktům – to je základem PR. PR se podle jeho názoru u veřejnosti snaží především o postupnou komunikaci, kdy organizace hledá vhodné komunikační kanály a volí výběr vhodných informací, dále o pochopení situace toho druhého, kdy organizace čelí střetům a potřebuje správně formulovat vlastní argumenty, následně porozumění, kdy už jsou partneři v komunikaci schopni chápat vzájemnou situaci, a na závěr o důvěru, kde v ideálním případě partneři v komunikaci dojdou ke vzájemné shodě. Tento proces názorně popisuje model na obrázku 3, zvaný též jako PR pyramida:



Obrázek 3 Sociálně-psychologický model působení PR (Svoboda, 2009, s. 18)

Foret (1994) považuje veřejnost za nejednotnou, dělí se dle jeho názoru na mnoho skupin, kde každá z těchto skupin vyžaduje jiný způsob komunikace. Aby byla komunikace s veřejností úspěšná, je potřeba rozdělení těchto skupin poznat a respektovat (Foret, 1994). Ve vztahu k organizaci lze tyto skupiny rozdělit například dle obrázku 4:



Obrázek 4 Skupiny veřejnosti pro komunikaci (Svoboda, 2009, s. 37)

Vzhledem k tomu, že každá z těchto skupin reaguje na informace s jinou citlivostí, je podle Svobody (2009) třeba vystihnout priority komunikace s jednotlivými skupinami, aby se veřejnosti dostalo relevantních informací. Největší chybou organizace, která může poškodit vztahy s veřejností a narušit tak spolupráci s okolím, je podle něj poskytnutí špatných informací nebo dokonce neposkytnutí žádných informací (Svoboda, 2009).

1.4 Informace a dopravní informace

Komunikace s veřejností v oblasti dopravy je především spjata s předáváním (poskytováním) informací. Informace je pojem, který lze vyjádřit celou řadou definic. Již ve 40. letech minulého století Norbert Wiener definoval nehmotnost informace a Claude Shannon ji následně popsal jako „pravděpodobnost výskytu signálu nebo znaku, který odstraňuje apriorní neznalost příjemce“ (Sodomka a Klčová, 2010, s. 19). Olivková (2017) popisuje informaci jako zprávu, kterou předává vysílač k přijímači. Dopravní informaci nebo také informaci ve veřejné dopravě pak definuje jako jednostrannou komunikaci, kdy informace slouží veřejnosti (v případě dopravy lze říci cestujícímu) k orientaci v dopravním systému. Jak uvádí, je třeba dbát na to, aby poskytované informace nebyly jen částečné nebo se dokonce nešířily dezinformace.

K tomu, aby bylo možné informace využívat co nejvíce efektivně, je potřebná určitá kvalita informací. Požadavky na vlastnosti tzv. „dobré“ informace by měly být následující (Palmer a Weaver, 2000):

- relevance – poskytovaná informace by měla odpovídat jejímu využití,

- správnost – informace by měla být pravdivá a pokud možno co nejvíce přesná, v případech, kdy je třeba udávat informaci odhadem, musí tato skutečnost být příjemci sdělena,
 - včasnost – informace je třeba poskytovat ve správný čas, předčasně dávané informace mohou být zapomenuty, pozdě poskytnuté informace ztrácí svůj potenciál,
 - aktuálnost – informace by měly být aktuální po všech stránkách a co nejlépe odrážet skutečnost,
 - úplnost – je třeba mít kompletní požadované informace, bez nich nelze kvalitně rozhodovat,
- přiměřenost – informace by měly být podrobné jen do té míry, jak je žádáno.

Informace poskytované ve veřejné dopravě lze rozdělit dle Olivkové (2017) na dvě základní skupiny. První skupinou chápe informace, které jsou poskytovány stále stejným způsobem. Tato skupina je podle ní charakteristická tím, že poskytuje základní informace o provozu a způsob informování je předem stanovený. Řadí mezi ně například jízdní řády, informace o tarifu jízdného, označování zastávek, vozidel, různé vizuální a akustické systémy, mapky s označením působnosti dopravce apod.

Ve druhé skupině informací jsou podle Olivkové (2017) informace operativní, tedy mnohem obtížněji poskytované informace, kdy je třeba cestující veřejnost operativně informovat o změnách v provozu oproti běžnému stavu, ať už jde o plánované změny (předpokládané výluky), nebo změny náhlé, neplánované (různé mimořádnosti v dopravním provozu).

Mimořádnosti v dopravním provozu mohou nastat kdykoliv a mohou se objevit v jakékoliv podobě. Správa železnic (2020a) za mimořádnost v dopravě považuje jakékoliv narušení jízdy vlaku, který jede podle platného jízdního řádu (čas, trasa, druh dopravy). Toto narušení může být způsobeno výlukovou činností, poruchou na zabezpečovacím zařízení, závadou na hnacím vozidle, mimořádnou událostí, ale třeba také zvýšenou frekvencí cestujících apod.

Specifickou mimořádností v dopravě je pak mimořádná událost. Soušek (2002) ji charakterizuje jako jev nebo děj, který je výsledkem působení jiných dějů a který způsobí neočekávaný zvrat v kvalitě života. Mimořádná událost je podle něj událost, která mimořádným způsobem ohrožuje život, zdraví nebo majetek, závažným způsobem poškozuje životní prostředí a vyžaduje záchranné, případně likvidační práce.

Dle zákona č. 266/1994 Sb., o dráhách (Česko, 1994, § 49) je mimořádná událost v drážní dopravě definována jako „nehoda nebo incident, ke kterým došlo v souvislosti s provozováním drážní dopravy nebo pohybem drážního vozidla na dráze nebo v obvodu dráhy a které ohrozily nebo narušily

- a) bezpečnost drážní dopravy,
- b) bezpečnost osob,
- c) bezpečnou funkci staveb nebo zařízení, nebo
- d) životní prostředí.“

Soušek (2002) popisuje mimořádnou událost pomocí obecných faktorů, které jsou pro takovou událost typické a díky kterým se dá určit stupeň závažnosti. Mezi tyto faktory se podle něj řadí riziko, příčiny, následky, čas, prostor, intenzita a informovanost:

- riziko – autor popisuje jako pravděpodobnost, s jakou se ničivý jev v určitém čase na určitém místě může vyskytnout. Pravděpodobnost výskytu mimořádné události v dopravní špičce všedního dne je vyšší než v dopravním sedle ve dnech pracovního volna,
- příčiny – vlastnosti děje, které přispěly ke vzniku mimořádné události,
- následky – veškeré materiální škody, omezení či ohrožení lidského života nebo dokonce ztráty na životech, ztráty energetické, informační apod.,
- čas – spojuje souvislosti všech faktorů, je určen rychlostí nebo i překvapivostí, s jakou se mimořádná událost odehrála. Některá mimořádná událost může vzniknout náhle, bez předchozího varování, jiná má tempo pozvolné, kdy se negativní vlivy postupně přidávají a nepozorovaně směřují ke kritickému okamžiku,
- prostor – místo, kde se mimořádná událost odehrála,
- intenzita – velikost destrukční síly, uplatnění určitého množství negativní energie, díky kterému je překonána odolnost systému,
- informovanost – i zde autor poukazuje na nutnost poskytování informací, které je nutno sdělovat pravdivě, výstižně, účelně, ale především včas.

Mimořádná událost je velice náročná situace s ohledem na komunikaci s veřejností. Dle Souška (2002) ve chvíli, kdy se organizace dostane do nečekaného problému či krizového stavu, veřejnost očekává maximální informovanost. Aby organizace byla na takové situaci připravená, uvádí jako jednu z podmínek zpracovanou koncepci krizového řízení, podle které by organizace zvládla nejen krizové situace, ale zejména komunikaci s cílovými skupinami.

1.5 Informační systémy

S rozšířením EU a se zvyšující se životní úrovní obyvatel nabývá velkého rozmachu individuální automobilová doprava, čímž dochází k problémům v oblasti silniční dopravy – vysoká nehodovost na silnicích, kongesce, negativní vliv na životní prostředí (Čujan, 2018). V zájmu efektivity a bezpečnosti dopravy je třeba zatraktivnit veřejnou dopravu. Veřejná doprava však nemůže sloužit cestujícím bez kvalitních informačních služeb. Pokud nebude mít veřejnost přesné, relevantní informace o současné a očekávané dopravní situaci, nebude pro ni veřejná doprava dostatečně komfortní a atraktivní (Olivková, 2017).

Olivková (2017) dále uvádí, že veřejnost potřebuje znát zejména tři druhy informací:

- strategické – informace vhodné pro plánování cesty, tedy jaký hlavní druh dopravy bude vhodný, cena, čas strávený na cestě apod.,
- taktické – informace o návaznosti spojů, resp. zda má hlavní druh dopravy návaznost na městskou nebo příměstskou dopravu,
- operační – informace o konkrétním spoji (příjezd, odjezd, nástupiště, zpoždění, poloha, přistavení).

K poskytování informací všeobecně je potřeba systémový přístup, v dopravě je přímo nutností. Informační systém (IS) lze definovat jako systém, jehož „*součástí jsou lidé, potencionální informace (dokumenty, data), technické prostředky a metody a také pravidla, která zajišťují shromažďování, zpracování, uchování a vyhledávání těchto informací za jejich využitím*“ (Cejpek, 2005, s. 39). Informační systém je zpravidla tvořen počítači, ale nemusí tomu tak být vždy, k informačnímu systému je možné zařadit i papírovou formu sběru dat či jejich sdílení (Olivková, 2017).

Prudký rozvoj výpočetní a telekomunikační techniky mění naši společnost, informace lze sbírat a shromažďovat prakticky v jakékoliv oblasti lidské činnosti, a tím se z tzv. průmyslové společnosti stává společnost informační (Cejpek, 2005). Bouřlivý rozvoj informační techniky však přinesl i svá negativa. Dle Olivkové (2017) bylo do provozu IS v dopravě postupně dodáváno široké spektrum různých systémů od různých dodavatelů, kteří používají různé technologie a formáty přenášení dat. Zvýšení kvality úrovně poskytování informací o poskytovaných dopravních službách vidí ve sjednocení systému a propojení dat o veřejné dopravě tak, aby formáty odpovídaly podmínkám mezinárodních norem. K tomu by měl přispět rozvoj dopravní telematiky.

Datis (2003) představuje dopravní telematiku jako nový obor, který propojuje telekomunikační a informační technologie s dopravním inženýrstvím tak, aby bylo možné

při současné infrastruktuře zvýšit přepravní výkony, bezpečnost dopravy a komfort přepravy. Rozvoj dopravní telematiky má také podporu Evropské komise, která zdůraznila důležitost zavádění tzv. inteligentních dopravních systémů a služeb ve všech odvětvích dopravy (ITS – Intelligent Transport Systéme), zejména z důvodu zajištění efektivity a bezpečnosti dopravy a zároveň ohleduplnosti k životnímu prostředí (Datis, 2003). Čujan (2018) považuje za hlavní přínosy zavádění ITS zvýšení bezpečnosti dopravy, zvýšení přepravní kapacity, zlepšení služeb pro veřejnost z pohledu zvýšení mobility a komfortu cestování, plynulost dopravy a z toho plynoucí ekonomické výhody, efektivní čerpání finančních prostředků, příznivý dopad na životní prostředí a rozvoj regionu.

1.6 Smart City a inteligentní zastávky

Současný moderní a rychlý život vyžaduje co největší využití informačních a komunikačních technologií. Ministerstvo pro místní rozvoj ČR (dále jen MMR) vydalo koncept tzv. Smart Cities (chytrých měst), který by měla usnadnit a zatraktivnit lidem život ve městech (MMR, 2021). Jedná se o využití informačních a komunikačních systémů tak, aby propojily různé oblasti činností měst a obcí (řízení měst a obcí, doprava, logistika, bezpečnost) a zároveň veřejnosti a vedení měst přinesly synergický efekt (Slavík, 2021). Největší uplatnění tohoto konceptu vidí MMR (2021) zejména v oblasti dopravy, kde by využití moderních informačních a komunikačních technologií mohlo přinést veřejnosti nejen bezpečnější a rychlejší dopravu, ale s ohledem na životní prostředí i prostor pro budoucí generace.

Zavádění konceptu Smart City s ohledem na dopravu začíná na zastávkách, kde každý cestující zákonitě nastupuje a vystupuje a má logicky požadavky na určitou úroveň vzhledu, informovanosti a bezpečnosti (Flowee, 2019). Proto se města začínají čím dál více zabývat myšlenkou na zavádění tzv. inteligentních zastávek.

Do českých měst proniká myšlenka inteligentních zastávek pozvolna. V Plzni například v roce 2012 byly instalovány tzv. zjednodušené inteligentní zastávky (Český rozhlas, 2015). Na každou zastávku byly na označníky zastávek umístěny samolepky s QR kódem, který mohl cestující pomocí mobilního telefonu využít k přístupu na dynamický jízdní řád, tedy mohl si zobrazit aktuální informace o případném zpoždění vozů městské dopravy. Tato služba však cestujícími nebyla příliš využívána, proto byly tyto samolepky v roce 2015 odstraněny (Český rozhlas, 2015). Mnohem lépe byly veřejností přijaty inteligentní zastávky na nejvíce exponovaných místech v podobě digitálních informačních tabulí, které poskytují cestujícím aktuální informace o dopravě (PMDP, 2012). Město Plzeň přitom kladlo důraz i na akustické vybavení pro slabozraké a nevidomé, kdy stisknutím tlačítka speciálního ovladače je vydán

povel do informačního panelu, který převede vizuální informaci na akustickou. V případě nějakých nepředpokládaných mimořádností v dopravě má dispečer dopravy možnost na zastávku poskytovat informace cestujícím přímo z reproduktoru (PMDP, 2012). Takto vybavené zastávky je dnes možné nalézt v mnoha dalších českých městech.

Na železnici je také možné se setkat s inteligentní zastávkou. Firma Starmon s.r.o. ve spolupráci s AŽD Praha s.r.o. šla ve vývoji inteligentních zastávek ještě o krok dál. Jak uvádí Kovář (2020), s jejich inteligentními zastávkami je možné se setkat na tzv. Švestkové dráze AŽD trati Litoměřice horní nádraží – Most (viz obrázek 5).



Obrázek 5 Inteligentní zastávka Dlažkovice (autor)

Nachází se zde pět zastávek (Třebenice-město, Dlažkovice, Podsedice, Židovice, Bělušice), vybavených elektronickým informačním systémem, který je propojený s řídicí stanicí a automaticky doplňuje údaje o jízdách vlaků a případném zpoždění (Kovář, 2020). Na zastávkách je umístěn energeticky úsporný LCD – TFT displej, na kterém mohou cestující získat nejen aktuální informace o jízdě vlaku, ale je zde zobrazen vývěsný jízdní řád tratě, a nechybí ani graficky znázorněná poloha vlaku. Na zastávce, která je vedena jako „na znamení“, je umístěno tlačítko, které po stisknutí dává signál strojvedoucímu k zastavení vlaku, aby mohl cestující nastoupit. Cestujícímu se po stisknutí zobrazí na informačním panelu informace o přijetí (příp. nepřijetí) požadavku k zastavení. Jak uvádí Kovář (2020), tento informační systém obsahuje i vnitřní modul, který umožňuje hlášení pro nevidomé (po stisknutí

speciálního ovladače se vizuální informace převede do akustické), celá zastávka je pod dohledem kamerového systému, osvětlení zastávky řídí soumrakový spínač a pro úsporu elektrické energie jsou na střeše zastávek umístěny solární panely.

V zahraničí (jako je Německo, Švýcarsko, Finsko atd.) jsou zastávky vybavovány podobnými inteligentními systémy již standardně. V některých zemích však jde vývoj mnohem dál, i když prozatím jde jen o jednotlivé modely, které nejsou nasazovány plošně. Např. v Singapuru vývojáři ve spolupráci s vládou vytvořili autobusovou zastávku, která pomocí interaktivní digitální tabule cestujícím poskytuje nejen aktuální časy příjezdu a odjezdu, ale také umožňuje nalézt aktuálně nejrychlejší trasu a podobné informace (Citylab, 2017). Jak CityLab (2017) uvádí, kromě těchto dopravních informací zastávka vysílá na obrazovkách informace o počasí, zprávy a informace o místních událostech. Na takové zastávce si cestující může např. nabít telefon v integrované nabíječce, je mu umožněno si fyzicky zapůjčit knihu nebo pomocí QR kódu si může stáhnout e-knihu z Národní knihovny (Citylab, 2017). Tato inteligentní zastávka automaticky vyhodnocuje teplotu a vlhkost vzduchu a v případě potřeby spustí klimatizaci, což je v Singapuru velkým bonusem (Flowee, 2019). Spotřebu elektrické energie kompenzují solární panely umístěné na střeše zastávky, čímž se zastávka stává šetrnou k životnímu prostředí (Citylab, 2017).

2 ANALÝZA KOMUNIKACE S VEŘEJNOSTÍ V PROSTŘEDÍ SPRÁVY ŽELEZNIC STÁTNÍ ORGANIZACE

Komunikace se zákazníky je v současné době pro každou společnost velmi aktuální téma. Na komunikaci se zákazníky je vázána pověst, image a dobré jméno společnosti. Také Správa železnic, státní organizace (dále jen „Správa železnic“) se v poslední době této oblasti intenzivně věnuje. Pro Správu železnic je však definice zákazníka široký pojem, protože zákazníci pro Správu železnic nejsou jen dopravci, ale především široká veřejnost.

2.1 Představení společnosti

Správa železnic je státní organizace, která vznikla dne 1. 1. 2003 na základě zákona o transformaci Českých drah pod názvem Správa železniční dopravní cesty, státní organizace jako jedna ze dvou nástupnických společností. Dne 1. 1. 2020 s účinností zákona č. 367/2019 Sb. došlo ke změně názvu organizace na Správu železnic (Správa železnic, 2020b).

Správa železnic jako právnická osoba zajišťuje provozování železniční dopravní cesty a její provozuschopnost, dále zajišťuje údržbu a opravy železniční dopravní cesty, stejně jako její rozvoj a modernizaci, kontroluje užívání železniční dopravní cesty, provoz a provozuschopnost dráhy a v neposlední řadě hospodaří s vymezenými závazky a pohledávkami původní společnosti České dráhy s.o., které existovaly ke dni vzniku nástupnických organizací České dráhy, a.s. a Správa železnic (Správa železnic, 2020b).

Ke dni 31. 12. 2019 zaměstnávala Správa železnic 17 136 zaměstnanců (z toho 8 092 zaměstnanců v oblasti řízení provozu a 7 582 zaměstnanců v oblasti provozuschopnosti dráhy) a v roce 2019 proinvestovala téměř 20 mld. Kč (Správa železnic, 2020c). V rámci modernizačních staveb a rekonstrukcí stávajících zařízení je v oboru dopravy Správa železnic, vzhledem k počtu projektů a staveb v České republice, velmi významným investorem.

Na základě zákona 77/2002 Sb. má Správa železnic povinnost zajišťovat modernizaci tzv. živé dopravní cesty, která je v majetku České republiky, tedy má na starost investice, kterými se zhodnocuje majetek, tvořený železniční infrastrukturou (Česko, 2002). V této oblasti Správa železnic klade velký důraz na modernizaci tranzitních železničních koridorů, železničních uzlů a ostatních tratí zařazených do evropského železničního systému, u vybraných tratí na zajištění interoperability, rozvoj příměstské dopravy a integrovaných dopravních systémů, zkvalitnění prostředí pro cestující, opravy nemovitostí osobních nádraží a v neposlední řadě zejména investice do přípravy výstavby vysokorychlostních tratí (Správa železnic, 2020d).

Strategickými cíli Správy železnic uvedenými ve Výroční zprávě 2019 (Správa železnic, 2020d) jsou:

- bezpečnost, spolehlivost a plynulost dopravy s důrazem na šetrnost k životnímu prostředí,
- zvyšování rychlosti na tratích a zvyšování kapacity dráhy,
- zvýšení tržního podílu v oblasti železniční dopravy,
- efektivní údržba a opravy železniční infrastruktury,
- zavádění moderních interoperabilních systémů a technologií,
- aktivní a kvalitní komunikace s veřejností a zákazníky,
- být atraktivním zaměstnavatelem a získávat kvalitní zaměstnance s příslušnou odbornou kvalifikací.

Tato práce je zaměřena na poslední body strategických cílů, tedy orientace na veřejnost a aktivní komunikaci, která by měla zvýšit komfort veřejnosti, a tím přispět k lepší image společnosti a současně také přispět k atraktivnosti Správy železnic jako zaměstnavatele.

Komunikaci s veřejností lze rozdělit ve Správě železnic do dvou hlavních skupin, a to komunikace zaměřená na image a pozitivní prezentaci organizace Správa železnic, kterou má na starost odbor komunikace, a komunikace v podobě poskytování informací o organizování drážní dopravy, o kterou se stará především úsek řízení provozu.

2.1.1 Odbor Správy železnic pro komunikaci s veřejností

Jak bylo zmíněno výše, v roce 2003 vznikla jako jedna z nástupnických společností Českých drah společnost Správa železniční dopravní cesty (dále jen SŽDC). Toto rozdělení (dopravce/správce železnice) však nebylo veřejností příliš vnímáno a SŽDC sama komunikaci s veřejností nevěnovala tolik pozornosti, kolik by si zasloužila. Postupem času si vedení společnosti začalo uvědomovat naléhavost problému, kdy veřejnost není schopna rozlišit rozdělení rolí jednotlivých společností, a v rámci posílení firemní identity vytvořila tým expertů odboru komunikace, který má za úkol prohlubovat pozitivní prezentaci Správy železnic, a to jak ve vnějším, tak i ve vnitřním prostředí.

V rámci prvních změn, které měly firemní identitu posílit, bylo nové logo společnosti, byly schváleny nové jednotné firemní barvy a v roce 2020 došlo ke zkrácení názvu organizace na Správu železnic. Odbor komunikace se věnuje prezentaci Správy železnic na různých informačních kanálech, řídí obsah a vizuální podobu webové stránky Správy železnic, prezentuje společnost na sociálních sítích (Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, LINKEDIn, Spotify), na různých odborných seminářích, monitoruje a analyzuje mediální

prostředí, připravuje propagační materiály, brožury, časopisy, ale také eviduje podání veřejnosti (stížnosti, podněty, pochvaly), jejich vypořádání a vyhodnocení příčin jejich vzniku (Správa železnic, 2021b).

V současné době Správa železnic otevřela zcela nové informační centrum na pražském hlavním nádraží. Toto informační centrum má za cíl interaktivní formou představit současné projekty a stavby infrastruktury, stejně jako projekty a vize do budoucna. Pomocí velkoplošné projekce jsou zde také přiblíženy veřejnosti jednotlivé profese, kde cílem je představit společnost jako zajímavého zaměstnavatele a přilákat nové zájemce.

2.1.2 Úsek řízení provozu

Správa železnic, na základě zákona 266/1994 Sb., o dráhách (dále jen zákon 266/1994 Sb.), má jako provozovatel zařízení služeb povinnost při provozování drážní dopravy informovat cestující veřejnost o průběhu organizování veřejné drážní dopravy, tedy o jízdách vlaků a o všech mimořádnostech v dopravě (Česko, 1994). Je to pro veřejnost velmi důležitý způsob komunikace, se kterou se setkává každý, kdo cestuje po železnici. Oblast této komunikace je velice široká, proto není překvapením, že nejvíce podání ze strany veřejnosti se týká jak řízení drážní dopravy, tak poskytování informací zejména při mimořádnostech v dopravě.

Úsek řízení provozu má za úkol zabezpečení činností spojených s organizováním a řízením drážní dopravy v souladu se zákonem 266/1994 Sb, o dráhách. Z pohledu informování cestujících se jedná především o řízení provozu, tvorbu jízdního řádu, přidělování kapacity dráhy jednotlivým dopravcům, organizaci a koordinaci výlukových činností, tvorbu postupu při vzniku mimořádných událostí, kontrolní činnost řízení provozu a v případě nedostatků nastavení opatření k nápravě, zajišťování zpracování dat a jejich aktualizace v informačních systémech, dále spolupracuje s odborem informatiky na rozvoji stávajících informačních systémů a současně podporuje vývoj a zavádění nových informačních systémů (Správa železnic, 2021b). Kompletní postupy, které nastavuje úsek řízení provozu, pak využívají zaměstnanci centrálního dispečerského pracoviště a oblastních ředitelství.

Centrální dispečerské pracoviště (CDP) bylo Správou železnic vytvořeno v Praze a Přerově za účelem dálkového řízení dopravy na vybraných tratích. Na jednom pracovišti zde v určitém úseku řídí dopravu ve svém přiděleném obvodu traťoví dispečeři, operátorky obsluhují informační systémy dle aktuálních informací a dohled nad celým úsekem má provozní dispečer. Dle slov náměstka GŘ pro řízení provozu Ing. Miroslava Jasenčáka došlo díky velkoplošnému zobrazení, kdy v jednom okamžiku mají všichni zaměstnanci tytéž

aktuální informace, k zefektivnění řízení dopravy, lepšímu využití kapacity dráhy a zvýšení plynulosti provozu (Správa železnic, 2021c).

Správa železnic je v současné době rozdělena na sedm **Oblastních ředitelství (OŘ)**: OŘ Praha, OŘ Hradec Králové, OŘ Ústí nad Labem, OŘ Plzeň, OŘ Brno, OŘ Olomouc a OŘ Ostrava. Zaměstnanci OŘ zajišťují poskytování služeb pro dopravce, přepravce a cestující veřejnost v rozsahu zákona 266/1994 Sb. Jednotlivá OŘ jsou dále členěna na Provozní obvody (PO), jejichž zaměstnanci (výpravčí, signalisté, výhybkáři atd.) se přímo podílejí na řízení a organizování železničního provozu. Dohled nad plynulostí provozu má provozní dispečer CDP. Informační systémy (pokud ve stanicích jsou) obsluhují dle aktuálních informací operátorky, nebo sami výpravčí.

2.2 Poskytování informací o organizování veřejné drážní dopravy

Základní pravidla pro poskytování informací ve veřejné drážní dopravě jsou dána zákonem 266/1994 Sb., o dráhách, a vyhláškou 173/1995 Sb., kterou se vydává dopravní řád drah (dále jen vyhláška 173/1995 Sb.). Z těchto dokumentů vychází vnitřní předpis Správy železnic, směrnice SŽ SM100 – Směrnice pro poskytování informací cestujícím ve stanicích a zastávkách prostřednictvím provozovatele dráhy (dále jen směrnice SŽ SM100). Výše uvedená směrnice tato pravidla upravuje pro podmínky na dráze celostátní a na dráhách regionálních, které provozuje Správa železnic. Touto směrnicí se řídí všichni zaměstnanci Správy železnic, kteří se podílí na informování cestujících, ale je též závazná pro dopravce a dodavatele informačního softwaru a informačního zařízení (Správa železnic, 2020a).

Správa železnic poskytuje veřejnosti informace ve veřejné drážní dopravě prostřednictvím internetu (aplikace, mobilní aplikace), nebo přímo v prostorách pro cestující veřejnost, tedy v železničních stanicích a na zastávkách. Současně také od 1. 5. 2021 spustila zkušební provoz telefonické informační linky, na které operátoři podávají veškeré informace a poskytují také pomoc při hledání spojení.

Informace, které Správa železnic poskytuje cestujícím, lze dělit na základní, operativní, doplňkové, bezpečnostní a ostatní a jsou poskytovány formou osobní, vizuální a akustickou (Správa železnic, 2020a). Vyhláškou 173/1995 Sb. je určeno, že informace o jízdě vlaků se podávají prostřednictvím zvukových a obrazových informačních zařízení (Česko, 1995). Směrnice SŽ SM100 uvádí akustické hlášení s ohledem na zvukovou zátěž jako doplňující a upřednostňuje vizuální informace (Správa železnic, 2020a).

2.2.1 Informace základní

Základní informace jsou poskytovány pro všechny dopravce jednotným způsobem formou vizuálních a akustických informací na základě objednávky (Správa železnic, 2020a).

Směrnice SŽ SM100 mezi základní informace řadí:

- druh vlaku – zda se jedná o vlak osobní dopravy, rychlík, expres, případně lze uvést i komerční označení dopravce (např. EuroCity),
- číslo vlaku – lze doplnit i označením linky u vlaků zapojených do integrovaného dopravního systému,
- označení dopravce,
- cílovou stanici (zastávku) a nácestné stanice (zastávky),
- pravidelný čas odjezdu (příjezdu) vlaku – daný jízdním řádem,
- číslo koleje, případně i označení nástupiště a sektoru, kam bude vlak přistaven, nebo kam vlak přijede.

Informace je potřeba cestujícím poskytovat v **dostatečném časovém předstihu**, tedy v takovém čase, který zajišťuje bezpečný a včasný příchod cestujících k nástupišti (nebo ke koleji) od podání informace o příjezdu nebo přistavení vlaku (Správa železnic, 2020a). Tato doba je vypočítávána na základě místních poměrů stanice (zastávky) a je uváděna v základní dopravní dokumentaci pro každou stanici a zastávku zvlášť. Metodiku pro výpočet dostatečného časového předstihu však Správa železnic prozatím vytvořenou nemá, proto záleží na odhadu zaměstnanců jednotlivých OŘ zodpovědných za zpracování dopravní dokumentace, že tento čas bude odpovídající. Pokud není možné z dopravních důvodů dodržet dostatečný časový předstih, musí být zohledněna nezbytná doba pro příchod cestujících na příslušné nástupiště, která nesmí být kratší než doba přestupní (Správa železnic, 2020a). **Přestupní doba** je doba potřebná pro bezpečný přestup cestujících z přípojného vlaku do vlaku návazného (Správa železnic, 2020e). V pomůcce Přípoje mezi vlaky osobní dopravy, vydávané každý rok pro nový grafikon vlakové dopravy, je uvedena metodika výpočtu přestupní doby pro železniční stanice, tedy je zde uvedena základní čekací doba a čas, o který se musí přestupní doba prodloužit např. při nutnosti chůze podchodem apod. (Správa železnic, 2020e).

Přestupní doba se ovšem netýká zastávek, proto zde není žádná taková doba uvedena. Z toho vyplývá, že nezbytná doba pro příchod cestujících na nástupiště zastávky není definována. Pokud se zastávka nachází na vícekolejné trati a příchod na nástupiště je řešen podchodem (nadchodem) a je nutno z důvodu nějaké mimořádnosti provést změnu nástupiště, měl by být tedy zohledněn jedině dostatečný časový předstih. Pokud však chybí k výpočtu

dostatečného časového předstihu metodika, je těžké jej správně určit. Navíc strojvedoucí osobního vlaku ze zastávky odjíždí po výpravě vlakovou četou a dopravní zaměstnanec nemá možnost ohlídat, zda bezpečně přestoupili všichni cestující, ani nemá možnost dostatečný časový předstih zohlednit.

2.2.2 Operativní informace

Operativní informace týkající se jízdy vlaku jsou informace o změnách a mimořádnostech v dopravě proti běžnému stavu (Správa železnic, 2020a). Týkají se např. zpoždění vlaku, mimořádné změny koleje, nástupiště, přestup na náhradní dopravu, přerušení provozu a podobně.

Směrnice SŽ SM100 stanovuje, že informace o zpoždění vlaku je nutné uvádět s předstihem tak, aby měl cestující možnost využít jiného spoje. Autorka se domnívá, že Správa železnic jako správce infrastruktury by měla informovat cestující o mimořádnostech v dopravě s předstihem tak, aby měl cestující možnost volby jiného spoje nebo jiného druhu dopravy.

Ve stanicích a zastávkách, které jsou vybaveny vizuálním informačním systémem, je směrnicí SŽ SM100 dána povinnost informovat cestující vizuálně o každém zpoždění pět a více minut, zaměstnanci určené k informování cestujících jsou povinni situaci sledovat a informace o zpoždění aktualizovat při každé změně o pět minut. Při zpoždění deset a více minut je udávána povinnost informovat cestující i akustickým hlášením (Správa železnic, 2020a).

Při mimořádnostech v dopravě musí být informace o aktuálních opatřeních a výši zpoždění průběžně opakována každých 15–30 minut, do doby skutečného příjezdu nebo odjezdu vlaku nebo vozidel, která zajišťují náhradní dopravu (Správa železnic, 2020a).

Samotné získávání informací pro poskytování operativních informací cestujícím vidí autorka této práce jako stěžejní bod komunikace mezi veřejností a Správou železnic, proto bude tomuto tématu věnována samostatná kapitola.

2.2.3 Doplnkové, bezpečnostní a ostatní informace

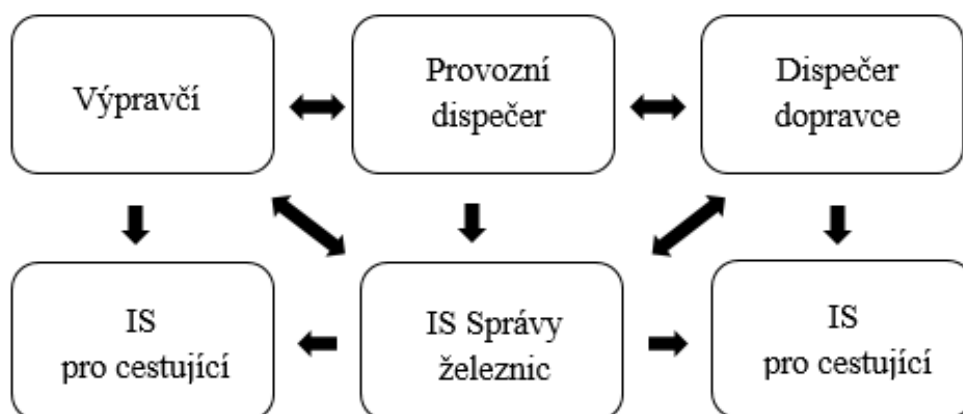
Pokud má dopravce objednány k vlaku základní a operativní informace, lze k nim objednat další potřebné tzv. doplňkové informace (Správa železnic, 2020a). Jedná se především o možnost akustického hlášení v cizím jazyce nebo poskytnutí vizuální informace o názvu vlaku nebo řazení vlaku.

Bezpečnostní informace slouží k zajištění bezpečnosti cestujících (Správa železnic, 2020a). Jedná se o akustické hlášení, např., aby cestující využívali podchodu, dbali své osobní bezpečnosti při vstupu do kolejiště, nevstupovali do kolejiště před zastavením vlaku apod.

Mezi ostatní hlášení lze zařadit služební hlášení pro zaměstnance, výzvy k evakuaci nebo informování o dlouhodobém přerušení provozu (Správa železnic, 2020a).

2.3 Postup při získávání operativních informací

Operativní informace lze rozdělit s ohledem na jejich získávání a následné poskytování na dvě základní oblasti, informace o zpoždění vlaku a informace o řízení provozu při mimořádných událostech. Základní model toku dat a informací vyplývá z předpisu SŽDC D7 – Předpis pro operativní řízení provozu (dále jen SŽDC D7) a směrnice SŽ SM100 a lze jej graficky znázornit dle obrázku 6:



Obrázek 6 Základní model toku dat a informací o organizování a řízení drážní dopravy (autor)

Pokud zjistí výpravčí jakoukoliv mimořádnost, která má vliv na plynulost železniční dopravy, má povinnost informovat provozního dispečera, do jehož obvodu tato mimořádnost spadá. Ten následně informaci oznámí dopravci a současně ji odešle do informačního systému Správy železnic. Dopravce rozhodne o následujícím postupu s ohledem na vlakové čety a potřeby dopravce a informuje o postupu provozního dispečera, který informuje zpětně výpravčího. Své opatření pak dopravce zadává do svých informačních systémů a výpravčí, buď sám, nebo prostřednictvím zaměstnance obsluhujícího informační systém, informuje cestující. Komunikace mezi výpravčím, provozním dispečerem a dispečerem dopravce probíhá telefonicky, dochází tedy k časovým prodlevám a nastává riziko informačního šumu. Trochu jinou pozici mají traťoví dispečeré na CDP, kde odpadá telefonická komunikace výpravčí – provozní dispečer. Také provozní dispečer má dostatečný přehled o celé události, případně má možnost zjistit potřebné doplňující informace od traťového dispečera v průběhu hovoru s dispečerem dopravce. Tím je značně zjednodušena a zrychlena komunikace při mimořádnostech v dopravě.

Pro informování cestujících je zásadní **informace o předpokládaném zpoždění vlaku**. Ve stanicích, kde dojde k určitému narušení plynulosti provozu a vyplývá z toho zpoždění vlaku, má výpravčí povinnost do informačního systému vložit informaci o předpokládané době zpoždění, aby se údaj přenesl i do informačního systému Správy železnic. Jak uvádí obsluhující zaměstnanci, aplikační prostředí je pro ně nepřívětivé, zadávání takové informace je poměrně zdoluhavé a vzhledem k tomu, že výpravčí zpravidla současně řeší další dopravní situace, objevuje se informace o předpokládaném zpoždění jen zřídka. Tím ovšem dochází k nevyužití určitého potenciálu u zaměstnanců Správy železnic a informace o zpoždění se k cestujícímu dostává později, než by bylo možné.

Z důvodu tohoto tvrzení zaměstnanců byl proveden průzkum u zaměstnanců OŘ Praha, kteří byli při výkonu služby neočekávaně požádáni, aby zanesli informaci o předpokládaném zpoždění do informačního systému. Každý z nich měl za úkol informaci zaneš přes aplikaci příslušné elektronické dopravní dokumentace, kterou standardně obsluhuje a následně přes informační systém ISOŘ, který je u Správy železnic pro tyto účely využíván v případě poruch. Průzkum byl proveden celkem u 47 zaměstnanců ve funkci výpravčí v období 1. 6. 2021 – 25. 6. 2021, kdy byla sledována doba, za jakou zvládli zaměstnanci takovou informaci do systému vložit. Překvapivým výsledkem testu byl zjištění, že 9 ze 47 zaměstnanců nezvládlo informaci zadat v aplikaci elektronické dopravní dokumentace a 18 ze 47 zaměstnanců nezvládlo tuto informaci zadat náhradním způsobem do informačního systému ISOŘ. Tito zaměstnanci tedy byli z časového průzkumu vyřazeni. Výsledek průzkumu je zpracován do tabulky 1.

Tabulka 1 Čas potřebný k zadání předpokládaného zpoždění vlaku do IS

Aplikace	Počet zaměstnanců	Nejkratší naměřená doba	Nejdelší naměřená doba	Průměrná doba
GTN	14	33 s	446 s	179 s
EDD	19	31 s	383 s	142 s
GRADO	5	41 s	357 s	145 s
ISOŘ	29	45 s	516 s	204 s

Zdroj: autor (2021)

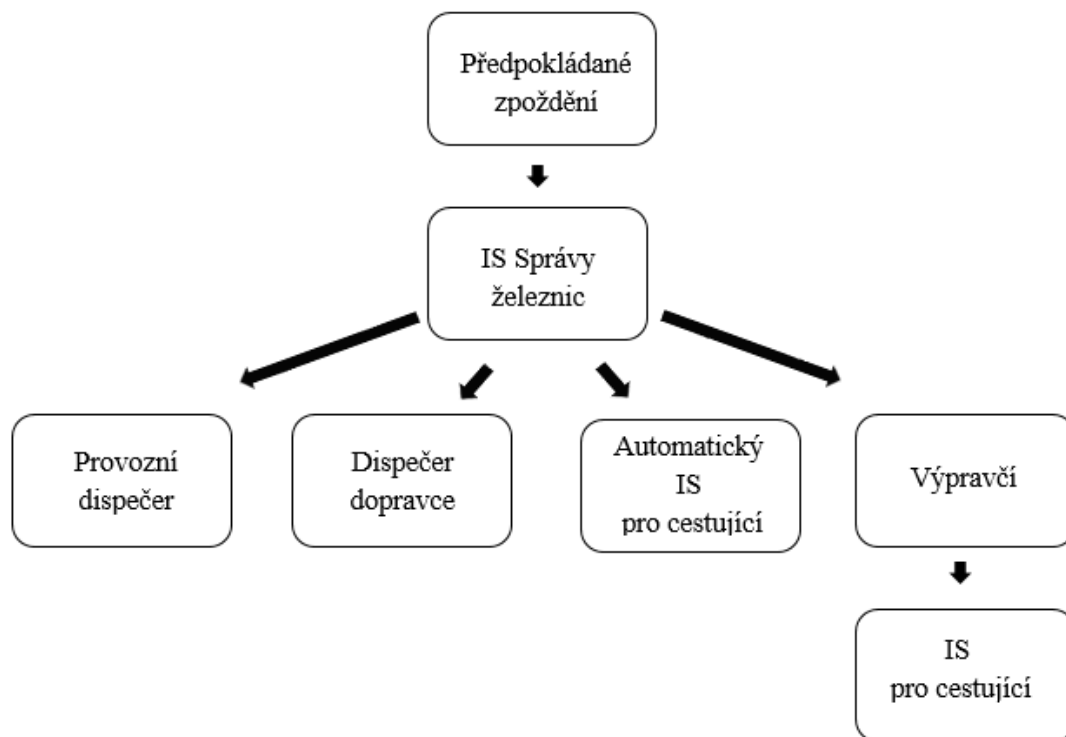
Z tabulky 1 vyplývá skutečnost, že zadání této informace skutečně zaměstnancům zabere poměrně hodně času. Je to dáno nejen nepřehledností aplikací, ale především neznalostí aplikačního prostředí z řad zaměstnanců, kdy zaměstnanci spíše hledali způsob, jak informaci

zadat, než by si byli v obsluze jisti. Bohužel v prostředí, kdy se zaměstnanec ve své profesi musí rozhodovat rychle, tento způsob zadávání informace zaměstnancům ubírá pozornost a čas potřebný k jinému rozhodování.

Informaci o předpokládaném zpoždění vlaku je potřeba z hlediska informování cestujících rozdělit na skupinu, kdy dobu zpoždění lze předpokládat a dobře předvídat, a na skupinu, kdy dobu zpoždění nelze dobře odhadnout, např. z důvodu, že zpoždění ovlivňuje třetí strana.

Do první skupiny lze zařadit např. zpoždění z důvodu čekání na zpožděný přípoj. Pro účely správného výpočtu Správa železnic vydává pomůcku pro zaměstnance Přípoje mezi vlaky osobní dopravy, kde jsou uvedeny základní i odchylné čekací doby mezi vlaky. Čekací dobu lze překročit na žádost dopravce, který je v tomto případě povinen odeslat elektronicky požadavek, o kolik minut požaduje čekací dobu prodloužit (Správa železnic, 2020e). Dále do této skupiny lze zařadit zpoždění při výlukách, pomalých jízdách, při křižování vlaků a v situacích, kdy dopravní zaměstnanec zkušenostmi a možností časový údaj vypočítat snadno určí výši zpoždění a může cestující veřejnost informovat téměř přesně.

Tok informací pro cestující v případě předvídatelného zpoždění vlaku je jednoduchý a rychlý (viz obrázek 7).



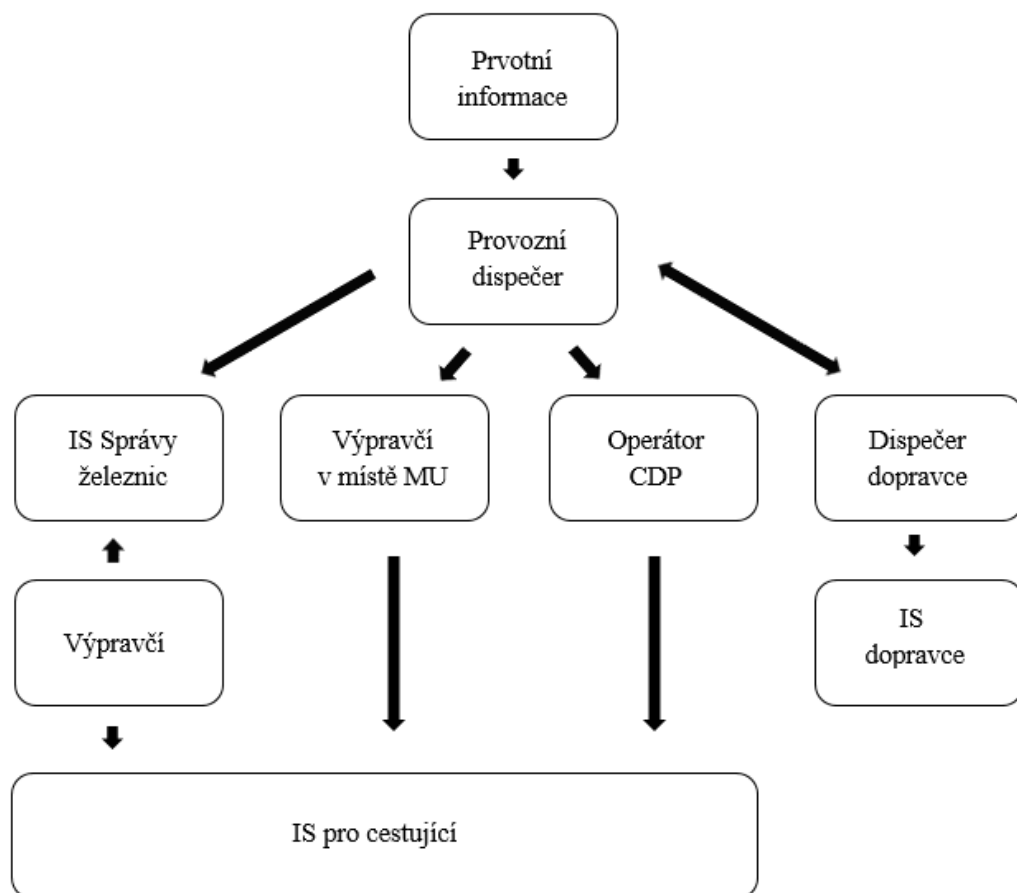
Obrázek 7 Tok informací ve Správě železnic při předvídatelném zpoždění vlaku (autor)

Pokud výpravčí nebo traťový dispečer CDP zadá řádně informaci o předpokládaném zpoždění do IS Správy železnic, nebo pokud je vlak se zpožděním již na cestě, přenáší se tato informace automaticky do všech potřebných informačních systémů. Informaci o zpoždění vlaku mají tedy k dispozici nejen provozní dispečeri, ale automaticky se odesílá do informačního systému dopravce, který ji využívá ke svému způsobu informování cestujících, dále se odesílá do automatických informačních systémů pro cestující Správy železnic a v případě, že ve stanici takový automatický systém není, odesílá IS Správy železnic tuto informaci do provozních aplikací výpravčích, kteří následně zajistí její distribuci cestujícím.

Do druhé skupiny lze zařadit zpoždění např. z důvodu poruchy hnacího vozidla, kdy strojvedoucí musí nejprve zjistit rozsah závady a následně rozhodnout, zda ještě může pokračovat v jízdě, nebo bude potřebovat pomocné hnací vozidlo. Jde o poměrně častý jev, kdy ovšem výpravčí není schopen vyhodnotit, jak dlouho se bude problém řešit. Stejným případem jsou větší závady na infrastruktuře, tedy poruchy zabezpečovacího zařízení většího rozsahu nebo např. poruchy trolejového vedení. I zde výpravčí nemá možnost odhadnout, jak dlouho bude problém řešen, protože není schopen odborně odhadnout rozsah škod a možnosti udržujících zaměstnanců tyto závady odstranit. Obdobně nelze odhadnout dobu zpoždění vlaku vlivem špatných povětrnostních podmínek. Poskytování informací v těchto situacích je proto velice náročné a tok informací je shodný jako při mimořádných událostech.

V případě, že dojde k tak rozsáhlé závadě na infrastruktuře, nebo kvůli technické závadě na vlaku dojde k velkému omezení nebo dokonce přerušení provozu na železnici, je situace obdobná jako u mimořádných událostí. V takových situacích je nutná maximální spolupráce všech složek zúčastněných na řízení provozu, aby se snížil dopad mimořádnosti na dopravce a cestující. Předpis SŽDC D7 určuje povinnost všem zaměstnancům řízení provozu aktivně řešit provozní situaci tak, aby byl zajištěn alespoň omezený provoz (Správa železnic, 2016). Tím se ovšem informování cestujících dostává do pozadí zájmu zaměstnanců, kteří mají na starost řešení těchto provozních situací.

Při vzniklé **mimořádné události** (dále jen MU) je tok informací odlišný od toku informací o zpoždění vlaku. Cesta prvotní informace, kterou je ohlášena mimořádná událost, k cestujícím je prezentována na obrázku 8:



Obrázek 8 Tok informací ve Správě železnic při mimořádné události (autor)

Jak je z obrázku 8 patrné, prvotní informace o MU, ať už ji ohlásí kdokoli, je ohlášena provoznímu dispečerovi, ten informuje dispečera dopravce a výpravčího v místě MU, popřípadě traťového dispečera CDP, pokud prvotní informaci nehlásili sami tyto zaměstnanci. Současně zadává provozní dispečer informaci o mimořádné události do informačního systému Správy železnic.

Směrnice SŽ SM100 uvádí, že provozní dispečer má za povinnost v případě narušení provozu na síti Správy železnic informovat o této skutečnosti výpravčí, traťové dispečery, případně operátory železniční dopravy, kteří vykonávají dopravní službu na trasách vlaků jedoucích přes toto místo, aby zajistili o této mimořádnosti informování cestujících (Správa železnic, 2020a). V praxi však toto informování probíhá bez problémů na CDP, kde je provozní dispečer ve stejném sále s traťovými dispečery a předání takové informace přímo je rychlé a jednoduché. K informování výpravčích vykonávajících dopravní službu na trasách vlaků jedoucích přes místo MU, využívá provozní dispečer informační systém ISOŘ, kde má možnost zkrátit trasu jízdy vlaku, případně odřknout celou jeho jízdu. Takto zadanou informaci si však musí výpravčí v IS sám aktivně vyhledat. Dotaz do IS však výpravčí odesílají zpravidla

až ve chvíli, kdy zaregistrují, že ze sousední stanice k nim v čase pravidelného odjezdu vlaku nic nejede. Dochází tak k velkým časovým prodlevám v informování cestujících.

2.4 Poskytování informací v železničních stanicích a zastávkách

Dle Vyhlášky č. 173/1995 Sb. je stanice dopravní s kolejovým rozvětvením nebo u dráhy speciální i bez kolejového rozvětvení, kde jsou poskytovány přepravní služby dle stanoveného rozsahu (Česko, 1995). Zastávku tato vyhláška definuje jako „*označené místo na dráze, určené pro nástup a výstup cestujících do a z drážního vozidla, s omezeným rozsahem poskytovaných přepravních služeb*“ (Česko, 1995). Tyto stanice a zastávky jsou směrnicí SŽ SM122 „Kategorizace železničních stanic a zastávek dle UIC CODE 180 a jejich bezbariérová přístupnost“, která vychází ze společné koncepce ministerstva dopravy, Správy železnic a Státního fondu dopravní infrastruktury, rozděleny do pěti kategorií (A, B, C, D, E), dle kterých jsou následně určeny požadavky na vybavení stanic a zastávek informačním a orientačním systémem (Správa železnic, 2021e). Zatímco kategorie A je vybavena kompletním informačním systémem s maximální vybaveností pro osoby s omezenou schopností pohybu a orientace (dále jen OOSPO), kategorie E je vybavena pouze tištěnými informacemi v podobě vývěsek.

Jiným způsobem je přistupováno k tomuto problému například v sousedním Německu, kde používají tzv. pravidlo dvou smyslů, tedy pravidlo, kdy je nutno k poskytování informací použít jak formu vizuální, tak s ohledem na cestující se zrakovým postižením i formu akustickou. Proto musí být každá železniční stanice nebo zastávka vybavena minimálně vývěskou s tištěnými dopravními informacemi a dále rozhlasem pro cestující a/nebo zobrazovací jednotkou informačního systému s hlasovým výstupem pro nevidomé (Tomandl, Lněnička, Matuška, 2021). Jak tito autoři uvádějí, toto platí v Německu pro každou stanici a zastávku bez ohledu na její kategorii.

2.4.1 Technické prostředky podávání informací

Vývěsky – tištěné informace pro cestující, mezi které patří seznam Příjezdy a odjezdy vlaků, který je vytvořen pro každou stanici a zastávku zvlášť a musí být v každé stanici a zastávce umístěn v prostoru přístupném veřejnosti; ve stanicích a zastávkách, kde jsou cestující odbavováni, musí být umístěn také vývěsný jízdní řád tratě, na které se stanice (zastávka) nachází a vývěsný jízdní řád tratí navazujících (Česko, 1995). Obsah těchto vývěsek je Vyhláškou 173/1995 Sb. přesně definován. Výhodou těchto vývěsek je nízká finanční náročnost a nízké požadavky na odbornou kvalifikaci zaměstnanců, kteří je umísťují. Nevýhodou je požadavek na počet zaměstnanců, kteří tyto vývěsky umísťují, a vzhledem

k množství stanic a zastávek na síti Správy železnic, se jedná o obrovskou časovou zátěž při každé změně jízdního řádu nebo i při mimořádnostech v dopravě (např. plánované výluky).

Osobní forma informování je způsob, kdy je veřejnost informována přímo prostřednictvím zaměstnanců řízení provozu (Správa železnic, 2020a). Takové informování je umožněno pouze ve stanicích obsazených provozním zaměstnancem a zejména při mimořádnostech v dopravě klade vysoké nároky na komunikační schopnosti zaměstnance. Chybná komunikace může vyústit v konflikt, nedorozumění nebo omyl a následně poškodit dobré jméno společnosti. Školení v oblasti komunikace a zvýšení komunikačních schopností u řadových zaměstnanců Správy železnic však neprobíhá.

Mechanický informační systém – poskytuje informace v reálném čase bez použití datového či elektrického přenosu informací a je ručně obsluhován zaměstnancem (Správa železnic, 2020a). Obsluha tohoto systému spočívá v umístění informačních cedulí informujících o směru jízdy vlaku, na nástupiště nebo přímo ke koleji. Tento systém se využívá minimálně a zejména při poruše informačního systému nebo přerušení dodávky elektrické energie.

Akustické hlášení – mluvené slovo obsluhujícího zaměstnance nebo automatické hlášení akustického informačního systému (Správa železnic, 2020a).

Hlášení obsluhujícím zaměstnancem pomocí rozhlasu je velice levnou formou informování cestujících a operativně lze vyhlásit jakoukoliv informaci. Tento způsob informování ovšem vyžaduje schopnost zaměstnance předávat informace verbálním projevem. V minulosti si ve velkých stanicích zaměstnanci vypomáhali nahrávkami na magnetofonových páskách, které bylo nutno vždy správně nastavit, což nebylo snadné a docházelo tak k velké chybovosti při hlášení (Mikrovox, 2019). Tyto nahrávky však byly impulzem k vývoji automatického akustického systému hlášení.

Akustický informační systém je systém, kde zdrojem sdělovaných informací je vlastní databáze zařízení s možností informovat o skutečné jízdě vlaku (Správa železnic, 2020a). Příkladem takového akustického informačního systému ve Správě železnic je **ČD-speaker**, který pracuje s vlastní databází dat v prostředí WinAmp. Výhodou tohoto informačního systému jsou nízké pořizovací náklady a snadná obsluha, nevýhodou je základní přesně předdefinované hlášení s minimální možností zásahu obsluhy.

Při akustické formě informování je nutné vhodně volit, jaké informace cestující potřebuje. Často skloňovaným problémem je přehlčení cestujícího informacemi, kdy cestující prakticky určité informace přestane vnímat. Přestože jsou pro hlášení směrnicí SŽ SM100 vypracovány závazné vzory hlášení, tuto problematiku se prozatím vyřešit nepodařilo. Hlášení

je zdlouhavé a podstatné informace získá cestující až na závěr hlášení. V rámci zkrácení hlášení Správa železnic odstranila z hlášení většinu nácestných stanic, naopak přidala informace o dopravci a číslo linky.

Vizuální informační systém – cestující jsou informováni pomocí optických informací na informačních tabulích (Správa železnic, 2020a). Informační tabule dělíme na příjezdové, odjezdové, nástupištní a podchodové (Správa železnic, 2021f). Na těchto tabulích se zobrazují základní informace a informace o zpoždění, případně o mimořádnostech v dopravě, pokud to systém umožňuje. V České republice máme čtyři hlavní dodavatele informačních panelů: Elektročas, Elen, Gema a Elekon (ŽelPage, 2020). Každý dodavatel má svou grafickou podobu a technické řešení, proto je možné setkat se na železnici s několika typy informačních panelů, které se od sebe vizuálně liší.

Správa železnic v rámci sjednocení informací na informačních panelech vydala nový **Grafický manuál jednotného orientačního a informačního systému Správy železnic**, státní organizace (dále jen Grafický manuál), který udává jednotný grafický styl nově dodávaných informačních panelů pro zhotovitele (Správa železnic, 2021f). Upravuje jednotné písmo, použití barev, ale i formu informací, které na informačních tabulích budou zobrazeny, například informaci o zpoždění vlaků, která se u ostatních modelů panelů zobrazuje na pravé straně ve formě hodnoty zpoždění v minutách zaokrouhlené vždy dolů na číslo končící 0 nebo 5. U nových modelů panelů je místo zpoždění uváděn tzv. aktuální odjezd. Jedná se o časový údaj pravidelného odjezdu vlaku, navýšený o hodnotu zpoždění (Správa železnic, 2020a). Grafický manuál tento pojem uvádí jako očekávaný odjezd, čímž se dostává do rozporu se směrnicí SŽ SM100. Nutno dodat, že pojem očekávaný odjezd je v tomto případě vhodnějším výrazem k vyjádření možné změny hodnoty zpoždění.

Tento typ panelu a jeho grafická úprava je pro cestující zcela odlišná a vzhledem k finanční náročnosti nelze očekávat nasazení těchto panelů do všech stanic v dohledné době. Tím však vzniká pro cestující další informační nepřehlednost.

V 90. letech 20. století došlo k prudkému rozvoji digitálních technologií, který se promítl i do rozvoje **informačních systémů (IS)**, které propojily k poskytování informací akustické hlášení i vizuální informace (Správa železnic, 2020a). Z možných elektronických IS pro informování cestující veřejnosti jsou využity nejčastěji tyto systémy (ŽelPage, 2020):

- HIS-VOICE – automatický hlasový a obrazový informační systém,
- HaVIS – hlasový a vizuální informační systém,
- INISS – integrovaný informační systém stanice.

HIS-VOICE je automatický hlasový a obrazový informační systém firmy MikroVOX s.r.o. Systém je určený jak pro jednotlivé místně ovládané stanice, tak i pro dálkové ovládání zastávek nebo dálkově ovládaného zabezpečovacího zařízení (Mikrovox, 2019). Systém umí pracovat s daty ze zabezpečovacího zařízení a elektronické dopravní dokumentace, obsluhujícímu zaměstnanci poskytuje informace o zpoždění vlaku formou nápovědy a po postavení vlakové cesty umí doplnit nástupiště a číslo koleje. Po odjezdu vlaku automaticky maže informace o vlaku z informačního panelu.

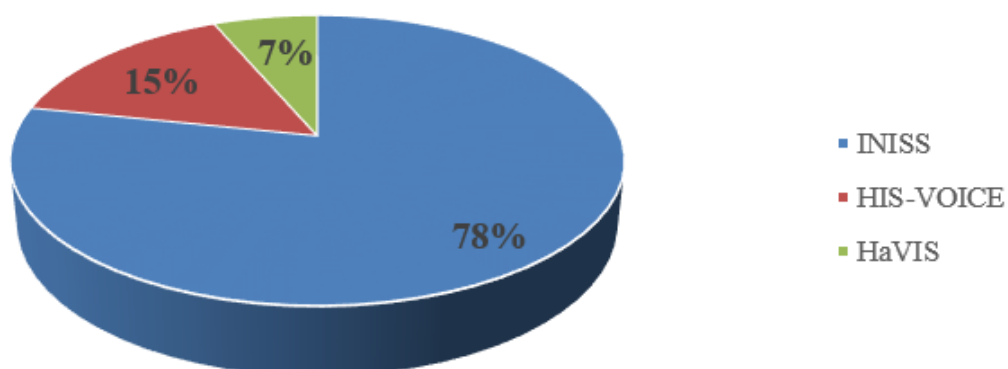
INISS je integrovaný informační systém stanice firmy Chaps spol. s r.o., který je také vytvářen dle různých specifik stanic, tedy pro místní i dálkové řízení (Chaps, 2021). Systém pracuje s daty ze zabezpečovacího zařízení a elektronické dopravní dokumentace a automaticky doplňuje informace o nástupišti a číslu koleje a informace o zpoždění vlaku, zaokrouhlené dle směrnice SŽ SM100.

HaVIS je hlasový a vizuální informační systém firmy Starmon s.r.o., který lze použít stejně jako předchozí informační systémy v podobě pro jednotlivé stanice nebo v podobě dálkového řízení (Starmon, 2017). Stejně jako INISS automaticky doplňuje informace o nástupišti a číslu koleje a informace o zpoždění vlaku, zaokrouhlené dle směrnice SŽ SM100. Umožňuje manuální i automatický bezobslužný režim.

V případě plánovaných výluk je Správou železnic správcům jednotlivých systémů odeslán požadavek na úpravu informací. V případě mimořádností v dopravě doplňují informace do systémů sami obsluhující zaměstnanci manuálně (zpravidla formou textu v informačním řádku) na základě zjištěné situace v místě mimořádnosti, telefonické informace od provozního dispečera nebo manuálního dotazu do informačního systému Správy železnic. Tyto informační systémy nejsou vzájemně provázány, proto pokud například uvede obsluhující zaměstnanec informaci do jednoho IS pro cestující (například o omezení dopravy v nějaké stanici), nemá možnost tuto informaci odeslat do sousedních stanic, a to i v případě, že v sousední stanici mají stejný informační systém.

Jak bylo již zmíněno, Správa železnic využívá tři IS pro cestující. Jejich podíl je vyjádřen na obrázku 9. Zaškolení zaměstnanců OŘ zpravidla probíhalo při nasazování systémů do stanic, následné proškolení nových zaměstnanců z obsluhy aplikací zajišťují stávající zaměstnanci, proškolení z aktualizací probíhá jen formou písemných popisů změn. Proto se zejména při mimořádnostech projevuje nejistota zaměstnanců při obsluze těchto systémů. CDP má k proškolení obsluhy informačního systému vlastního zaměstnance, který obsluhující zaměstnance školí pravidelně dvakrát v roce přímo u počítače s cvičným programem.

Informační systémy Správy železnic



Obrázek 9 Podíl informačních systémů v síti Správy železnic (autor s využitím zdroje Správa železnic, 2021d)

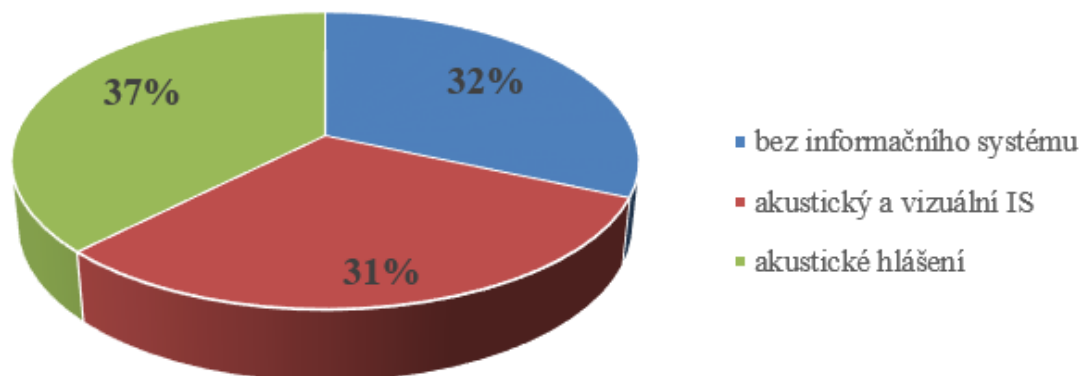
2.4.2 Železniční stanice

V železničních stanicích jsou pro informování cestujících využívány zpravidla tyto prostředky (Správa železnic, 2020a):

- vývěsky v tištěné nebo v elektronické formě,
- akustické informace,
- vizuální informace na informačních tabulích.

Pro každou železniční stanici je vypracována základní dopravní dokumentace, tzv. staniční řád, který obsahuje veškeré údaje o stanici a přilehlých zastávkách (Správa železnic, 2018). Součástí staničního řádu je i informace o umístěných informačních systémech a způsobu poskytování informací cestujícím (Správa železnic, 2021d). Analýzou dat z jednotlivých staničních řádů železničních stanic bylo zjištěno, že pouze v 31 % stanic v České republice je umístěn informační systém, který umožňuje informování cestujících akustickou i vizuální formou (obrázek 10). V 37 % železničních stanic je umístěn pouze akustický informační systém, kterým jsou cestující informováni před příjezdem vlaku a v případě mimořádností v provozu, tedy o zpoždění vlaku o více než 10 minut nebo jiné mimořádnosti. 32 % železničních stanic nemá žádný informační systém, cestující mají k dispozici pouze základní informace v podobě tištěných vývěsek, ve stanicích obsazených dopravním zaměstnancem jsou v případě mimořádností v provozu informováni osobně.

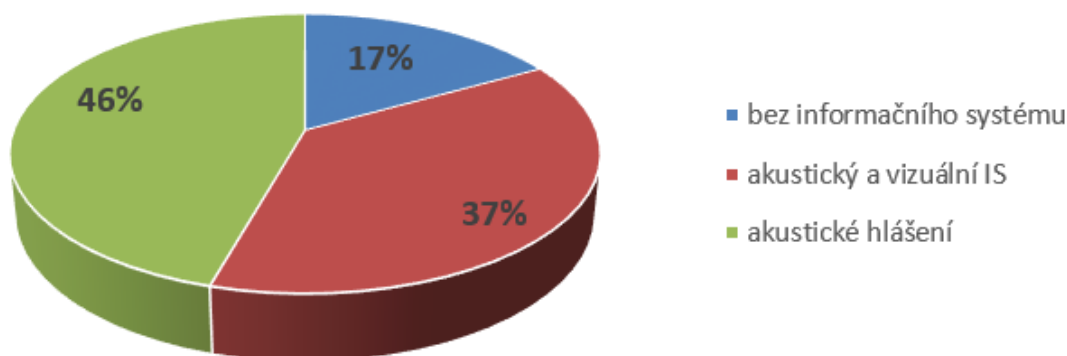
Informační systém v železničních stanicích



Obrázek 10 Přehled použití IS v železničních stanicích (autor s využitím zdroje Správa železnic, 2021d)

Je třeba doplnit, že ve statistice na obrázku 10 jsou započítány i dopravní tratě D3, tedy tratě se zjednodušeným řízením drážní dopravy. Pokud se tyto dopravní, které nejsou obsazeny dopravním zaměstnancem a kde je informování cestujících na stejné úrovni jako na zastávkách, vynechají, je statistika příznivější (obrázek 11). Dochází k výraznému procentuálnímu snížení počtu stanic bez informačního zařízení. Tyto stanice jsou však zpravidla obsazeny dopravním zaměstnancem, který může cestující v případě mimořádností v dopravě informovat osobně.

Informační systém v železničních stanicích tratí D1



Obrázek 11 Přehled IS v železničních stanicích, kde je doprava řízena dle předpisu SŽDC D1 (autor s využitím zdroje Správa železnic, 2021d)

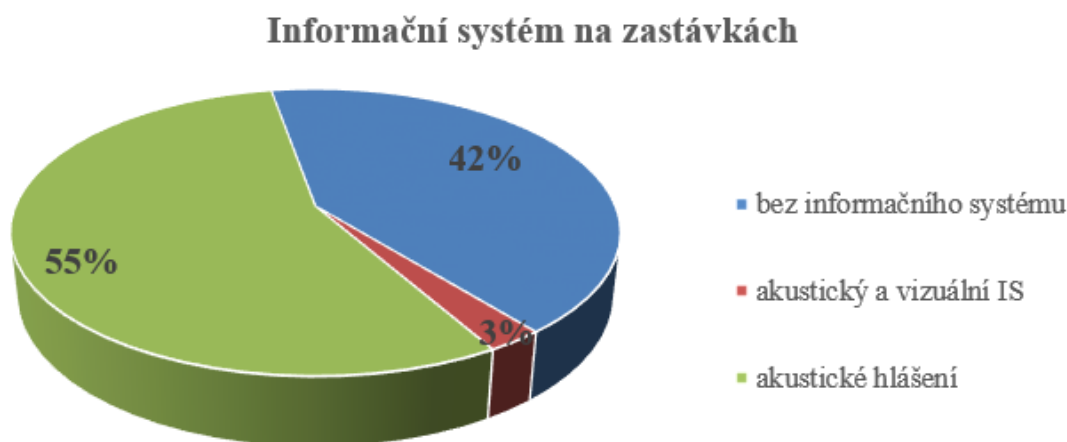
2.4.3 Železniční zastávky

V železničních zastávkách jsou pro informování cestujících využívány zpravidla tyto prostředky (Správa železnic, 2020a):

- a) vývěsky v tištěné nebo v elektronické formě

- b) akustické informace při mimořádnostech
- c) vizuální informace (tabule odjezdové, nástupištní).

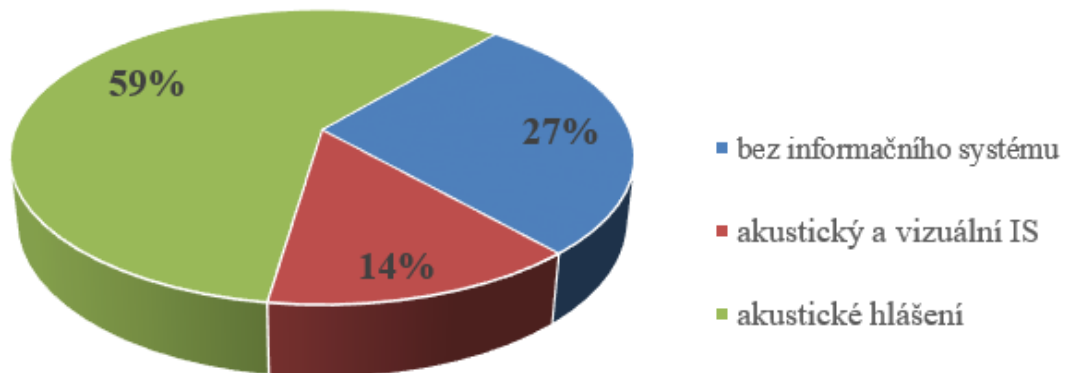
Jak ukazuje obrázek 12, informační systém, který se skládá z akustického a vizuálního IS je umístěn pouze ve 3 % zastávek v ČR. V 55 % je však umožněno dopravním zaměstnancům informovat cestující o zpoždění nad 10 minut a o jiných mimořádnostech v dopravě pomocí akustického hlášení. 42 % zastávek je zcela bez informačního systému, jsou zde umístěny pouze tištěné vývěsky. To přináší cestujícím problémy zejména při velkém zpoždění nebo je-li vlak zcela odřeknut, kdy informace nemají cestující příležitost získat.



Obrázek 12 Přehled použití IS na železničních zastávkách (autor s využitím zdroje Správa železnic, 2021d)

Pokud se zastávka nachází na vícekolejně trati, je potřeba informovat cestující i o případné jízdě po jiné koleji, než je obvyklé. Jak vyplývá z obrázku 13, v 27 % zastávek na vícekolejných tratích není možné tuto informaci poskytnout, protože tam není vizuální ani akustický informační systém. V takové situaci má výpravčí povinnost vydat strojvedoucímu písemný rozkaz o tom, že cestující nejsou informováni o nástupu na opačné straně (Správa železnic, 2018). Tím však dochází zbytečně k narušení plynulosti provozu, ať už z důvodu opatrné jízdy strojvedoucího do zastávky, nebo z důvodu přechodu cestujících na opačnou stranu až po zastavení vlaku.

IS na zastávkách vícekolejných tratí



Obrázek 13 Přehled použití IS na železničních zastávkách vícekolejných tratí (autor s využitím zdroje Správa železnic, 2021d)

2.5 Aplikace Správy železnic

V dnešní době se dají informace získat více způsoby. Nejčastěji využívaný způsob pro zjištění informací je v dnešní době pomocí internetu. Správa železnic má na svých webových stránkách několik užitečných aplikací, jako je například vyhledávání vlakových spojů, informace o službách na nádražích, popisy výlukových prací na dráze, aplikace Infotabule a aplikace GRAPP. Velikou nevýhodou těchto aplikací je, že nejsou zpracované jako mobilní aplikace (kromě aplikace Infotabule), tudíž je lze použít pouze pomocí webového prohlížeče.

2.5.1 Vyhledání spojů

Vyhledávání vlakových spojů na webových stránkách Správy železnic je velice jednoduché a podobné jako jiné aplikace, které se zabývají vyhledáváním spojení. Vyhledávání probíhá pomocí formuláře, kde uživatel vyplní odkud, kam jede, datum a čas odjezdu nebo příjezdu. Dále může přidat i průjezdné místo nebo informaci, zda chce jet pouze přímým spojením nebo vlakem bez povinné rezervace. V rozšířeném vyhledání může cestující zadat rychlost pěších přesunů při přestupu nebo preferenci tratí s vyšší frekvencí spojů. Po vyplnění údajů a potvrzením přes tlačítko „hledat“ se zobrazí určený počet nejbližších spojů, od zadaného času. Cestující získá informace o času odjezdu/příjezdu, vzdálenost, jízdní dobu, číslo vlaku, tarifní pásma stanic a informace o vlaku. Samozřejmostí je propojení s jinými informačními systémy, odkud lze získat informaci o aktuálním zpoždění vlaku, a pokud je tato informace v danou chvíli známa, i o nástupišti a koleji, ze které vlak odjede.

Co může uživatele aplikace překvapit, je odkaz na opatření dopravce. Ten přesměruje uživatele na webové stránky dopravce, který informuje o výluce Správy železnic. Zde je prostor pro zkvalitnění služby. Pokud Správa železnic z důvodu výluky snižuje rychlost na trati, omezuje nebo případně zastavuje provoz, měla by o tom primárně informovat sama. Tato opatření lze pak přiřadit k vlakům zvlášť, aby nemusel cestující hledat v seznamu vlaků na stránkách dopravce.

Nevýhodou této aplikace také je, že nelze koupit jízdenku nebo místenku online. Podobné aplikace již tuto funkci mají, kdy je cestující jedním kliknutím přesměrován do e-shopu příslušného dopravce a může si zde jízdenku nebo místenku zakoupit.

2.5.2 Informační tabule

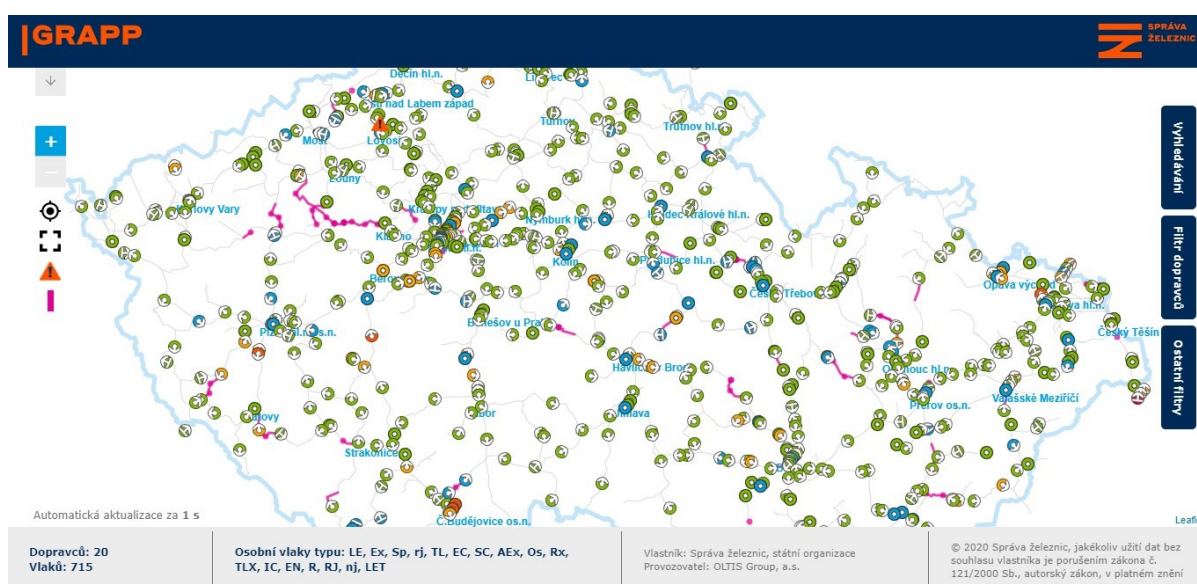
Aplikace Infotabule je velmi užitečná aplikace, která získává informace přímo ze systému pro zadávání informací na informační tabule v železničních stanicích (Správa železnic, 2021h). Tato aplikace je jediná, která je zpracována také jako mobilní aplikace. Uživatel získá celkový náhled na informační tabuli, jako kdyby se díval na informační tabuli přímo ve stanici. Tuto tabuli vyhledá jednoduše, a to buď zadáním počátečního písmene názvu stanice, případně výběrem ze seznamu, který je abecedně seřazený. Mobilní aplikace pracuje s polohou uživatele pomocí GPS, proto je zde i možnost vyhledat nejbližší stanici pomocí vlastní polohy. Po výběru dané stanice se zobrazí odjezdová tabule s aktuálními informacemi, výběr lze změnit i na příjezdové tabule. Zobrazované tabule jsou již graficky zpracovány podle nového Grafického manuálu.

V porovnání s podobnou mobilní aplikací NaVlak tato aplikace neuvádí hodnotu zpoždění v minutách, ale uvádí tzv. aktuální čas odjezdu, zobrazený červeným textem pod časem pravidelného odjezdu. Je to jeden ze způsobů, jak cestujícím přiblížit systém nových informačních tabulí, které jsou instalovány do železničních stanic. Z hodnocení této aplikace však vyplývá, že uživatelům informace o zpoždění vlaku v minutách chybí (Google Play, 2021). Další prvek, který uživatelé v hodnocení Google Play uvádějí jako potřebný a aplikace jej neobsahuje, je uložení oblíbené stanice. Počet uživatelů aplikace NaVlak se pohybuje nad 100 tisíci stažení aplikace, aplikaci Infotabule použili uživatelé v řádech tisíců (Google Play, 2021). Vyplývá z toho, že aplikace Infotabule není mezi uživateli příliš známá. Hodnocení aplikace Infotabule stávajícími uživateli v porovnání s aplikací NaVlak není příznivé, aplikace NaVlak má hodnocení vysokou známkou 4,4 (velmi oblíbená aplikace) a aplikace Infotabule získala známku 3,2 označující spíše průměrnou aplikaci (Google Play, 2021). Toto hodnocení může mít vliv na budoucí počet stažení aplikace z platformy Google Play.

2.5.3 GRAPP (Grafická prezentace polohy)

GRAPP neboli grafická prezentace polohy je aplikace, která graficky znázorňuje přesnou polohu vlaků na mapě České republiky (Správa železnic, 2021c). Zobrazované jsou vlaky osobní a nákladní dopravy dle příslušného oprávnění koncového uživatele (cestující, dopravce, zaměstnanec atd.). Tato aplikace funguje s interními systémy řízení provozu Správy železnic a čerpá skutečné informace zadané zaměstnancem řízení provozu. Vlaky jsou na mapě znázorněny barevnými body v místě, kde se aktuálně nachází, a se šipkou ve směru, jakým se pohybují (viz obrázek 14). Barva bodu vyjadřuje aktuální zpoždění vlaku:

- modrá – vlak jedoucí s náskokem,
- zelená – zpoždění vlaku v rozmezí 0-5 minut,
- žlutá – zpoždění vlaku v rozmezí 6-15 minut,
- oranžová – zpoždění vlaku v rozmezí 16-30 minut,
- červená – zpoždění vlaku v rozmezí 31-60 minut,
- hnědá – zpoždění vlaku v rozmezí 61 a více minut,
- šedá – neznámá doba zpoždění vlaku.



Obrázek 14 Znáznornění polohy vlaku v aplikaci GRAPP (Správa železnic, 2021c)

Po označení vlaku uživatelem se objeví detailní informace o jízdě vlaku, odkud a kam vlak jede, v jaké stanici se aktuálně nachází, pravidelný a skutečný příjezd a dobu zpoždění, případně náskoku.

Další možností, kterou aplikace nabízí, je zobrazení omezení provozu. Výluky jsou vyznačené fialovou barvou, a to v celém úseku, kterého se výluka týká. Po označení jednotlivé

výluky se zobrazí informace k této výluce, tedy úsek, kde se výlučka nachází, za jakým účelem probíhá, omezení pro cestující a předpokládaný konec výluky. Náhlá mimořádnost v dopravě je vyznačena oranžovou barvou v celém úseku, kterého se týká, a je zvýrazněna oranžovým trojúhelníkem s vykřičníkem. Po označení mimořádnosti se zobrazí stejné informace jako u výluky.

Aplikace GRAPP umožňuje také filtrování informací. Uživatel má možnost vybrat si dopravce, kterého chce zobrazit na mapě, nebo si může zobrazit či skrýt vlaky podle druhu nebo rozsahu zpoždění. Ve spodní části obrazovky se nachází informace, kolik dopravců a kolik vlaků se aktuálně nachází na území České republiky. Informace v aplikaci se automaticky aktualizují každých 10 vteřin.

2.5.4 Stanice, výluky a jízdní řády

Na webových stránkách Správy železnic po zvolení položky Stanice si uživatel může vyhledat informace o určité stanici (Správa železnic, 2021g). Po zadání názvu konkrétní stanice do vyhledávače uživatel získá základní informace o stanici, jaké služby jsou cestujícím ve stanici poskytovány, seznam dopravců, kteří stanici dopravně obsluhují, informace o vybavení stanice, navazující dopravě a přístupnosti stanice pro OOSPO.

Dále Správa železnic na svých webových stránkách uvádí informace o výlukách, důvody jejich konání, plány výluk a další zajímavosti. Uživatel má také možnost si zde vyhledat klasické tabelární jízdní řády, které jsou seřazeny podle čísel tratí, a jejich nejnovější aktualizace.

2.6 Analýza současného stavu

K analýze současného stavu komunikace s veřejností v prostředí Správy železnic bude v této práci využita analýza SWOT, která spočívá v rozboru a hodnocení vnitřního a vnějšího prostředí organizace.

Pojem SWOT analýza v sobě skrývá počáteční písmena čtyř anglických slov, která vyjadřují čtyři kritéria pro hodnocení současného stavu, hledání současných nebo budoucích problémů, nebo naopak možnosti růstu v určité oblasti (Honzíková, 2017):

- **Strengths** (silné stránky),
- **Weaknesses** (slabé stránky),
- **Opportunities** (příležitosti),
- **Threats** (hrozby).

Honzíková (2017) uvádí, že ve vnitřním prostředí je potřeba nalézt silné stránky, tedy v čem má organizace výhodu, jaké má přednosti nebo v čem v dané oblasti vyniká, a slabé stránky, tedy definovat problémy, nedostatky v současné činnosti organizace.

Vnější prostředí jsou nazývány oblasti, které organizace nemůže ovlivnit, ale může je v budoucnu například využít ke zdokonalení, či zkvalitnění služeb (příležitosti), nebo naopak tzv. hrozby, tedy oblasti, které mohou organizaci v její činnosti ohrozit, nebo by mohly tvořit překážky v plnění strategických cílů (Honzíková, 2017).

V následující části bude provedena SWOT analýza současného stavu komunikace s veřejností v prostředí Správy železnic v podobě poskytování informací o organizování drážní dopravy a o mimořádnostech v dopravě.

2.6.1 Příležitosti

- Celospolečenská potřeba udržitelného způsobu mobility, kterou zahrnuje ekologicky efektivní železnice,
- rozvoj měst a Smart Cities,
- rozvoj automatizačních, informačních a komunikačních technologií,
- tvorba jednotného evropského železničního systému – snaha o sjednocení a zjednodušení evropské legislativy,
- rozvoj sociálních sítí, možnost komunikace a informovanost v reálném čase.

2.6.2 Hrozby

- Pravděpodobné snížení finanční podpory ze strany státu a EU vlivem situace kolem Covid-19 (jakákoliv taková situace může omezit příjmy společnosti na zkvalitňování služeb),
- neprovázanost legislativy mezi jednotlivými stupni řízení stát – kraje, časté změny rozhodování,
- nedostatek kvalifikovaných pracovních sil s technickým vzděláním na trhu práce,
- pomalé zavádění nových informačních a komunikačních technologií z důvodu nejednotnosti názorů státní správy,
- společenské vnímání železnice jako celku ze strany veřejnosti v rámci sociálních sítí.

2.6.3 Silné stránky

- Image společnosti, která je v současné době budována pomocí jednotného vizuálního stylu a nového loga,
- tým odborníků v oblasti komunikace,

- tým odborníků v oblasti železnice, infrastruktury a provozu,
- velké množství kvalifikovaných zaměstnanců,
- ochota jednotlivců i celých týmů ke spolupráci,
- postupná automatizace informačních systémů.

2.6.4 Slabé stránky

- slabé zaměření na koncové uživatele železnice, nerespektování potřeb různých skupin veřejnosti,
- zdlouhavé schvalování zavádění nových systémů – než se něco nového zavede, už je to zastaralé,
- nedostatečné technické a softwarové vybavení,
- nejednotnost informačních systémů, jejich vzájemná neprovázanost,
- neznalost systémů ze strany obsluhujících zaměstnanců a z toho plynoucí neochota zaměstnanců tyto systémy používat, chybějící profesionální zaškolení před zavedením nové verze systémů,
- chybějící školení zaměstnanců v oblasti poskytování informací cestující veřejnosti,
- nedostatek finančních prostředků pro zavádění nových technologií v oblasti poskytování informací.

3 NÁVRHY NA ZLEPŠENÍ KOMUNIKACE S VEŘEJNOSTÍ V PROSTŘEDÍ SPRÁVY ŽELEZNIC, STÁTNÍ ORGANIZACE

Správa železnic v posledních letech investovala do rekonstrukcí a modernizací tratí, nádraží a zastávek nemalé peníze. Součástí těchto investic byly a do budoucna budou také investice do informačního systému pro cestující. V této části bakalářské práce budou představeny návrhy na zlepšení komunikace s veřejností s ohledem na informační systémy tak, aby bylo úsilí spojené s těmito investicemi maximálně využito ku prospěchu cestující veřejnosti.

3.1 Informační systém

Správa železnic v současné době využívá tři základní informační systémy v různých verzích. Každý z těchto systémů má svůj specifický způsob obsluhy, který je v některých ohledech lepší nebo horší. Použití takového množství IS přináší problémy nejen v oblasti informování cestující veřejnosti, ale i v oblasti vzdělávání zaměstnanců a v komunikaci s dodavateli.

Podstatným přínosem pro Správu železnic v oblasti komunikace s veřejností by bylo vytvoření jednotného informačního systému pro cestující. Díky jednotnému IS by došlo ke sjednocení veškerých poskytovaných informací, akustických i vizuálních. Akustická informace by obsahovala všude stejné informace a jejich pořadí i stejný hlasový záznam. Pokud by došlo současně i ke sjednocení informačních panelů (ve všech stanicích by byly poskytovány vizuální informace ve stejné podobě), cestující by měl větší přehled a lépe by se orientoval na všech nádražích. Přidanou hodnotou tohoto jednotného IS by byla flexibilita obsluhujícího zaměstnance. Pro zaměstnance by bylo mnohem jednodušší zajištění kvalitního školení z obsluhy IS, tím by se zaměstnanec naučil dokonale ovládat jeden systém a mohl být využíván do více stanic, bez nutnosti zaškolení pro jiný IS. Výhodou by byla i aktualizace programu, která by byla v jednu chvíli provedena ve všech dopravnách. Docházelo by k pravidelnějším aktualizacím a k rychlejším reakcím na potřebné změny v celé síti Správy železnic.

V případě předpokládané výluky nebo dlouhodobé mimořádnosti v dopravě v současné době Správa železnic zasílá požadavek na změnu jízdního řádu třem dodavatelům, protože v každé stanici je jiný IS. I zde by vytvoření jednotného IS pro cestující bylo přínosem, byl by poslán požadavek na změnu jednomu dodavateli, který by informace mohl upravit pro více

stanic najednou. Došlo by k eliminaci rizik v podobě šumu při přenosu informace pro/od tří dodavatelů.

K vytvoření jednotného IS se nabízí dva způsoby. Jedním z možných řešení je vývoj nového IS přímo společností Správa železnic, který by byl postupně nasazen do všech stanic. Tento IS by mohl využít výhod stávajících systémů a současně se znalostmi prostředí a úkonů, které zaměstnancům činí problémy, vytvořit uživatelsky jednoduché prostředí pro obsluhující zaměstnance. Velkou výhodou tohoto IS by byla nezávislost na dodavateli. V případě nějakého požadavku by nedocházelo k chybným informacím mezi společností a dodavatelem, úpravu informací v systému by měla na starosti pouze Správa železnic. Docházelo by k rychlejší a efektivnější úpravě informací bez prostředníka.

Nevýhodou při zavádění úplně nového IS je však vysoká pořizovací cena. Vývoj nového programu je velice nákladný proces, který potřebuje určitý čas na vyladění programu a opravení počátečních chyb. Tím dochází k prodloužení doby k jeho zavedení do provozu.

Druhým řešením by bylo vybrat jeden ze současných systémů, u kterého by byla dlouhodobá podpora vývoje a aktualizací. Jak bylo uvedeno ve druhé části, v současné době je v síti Správy železnic nejvíce využívaný systém INISS (cca 78 %). Jeví se tedy jako výhodné využít tento systém do všech stanic, s předpokladem, že bude vyvíjen jak v jednodušší verzi pro obsluhu v menších stanicích s místním ovládáním, tak i ve verzi pro dálkovou obsluhu ve stanicích s dálkově řízeným provozem.

Výhodou tohoto řešení by bylo rychlé zavedení takového jednotného IS do všech stanic, protože ve většině stanic se tento systém již využívá. Nevýhodou však zůstává závislost na schopnostech a rychlosti dodavatele, kde může docházet k chybným informacím a delšímu zpracování požadavků. Proto je potřeba zvážit výběr dodavatele ze všech možných hledisek i vzhledem k budoucí spolupráci.

3.2 Školení zaměstnanců

Z pohledu používání aplikací je znatelný rozdíl mezi zaměstnanci OŘ a CDP. Zaměstnancům CDP vytvořila Správa železnic obrovské zázemí v podobě cvičného sálu, kde dochází k pravidelnému školení zaměstnanců. Minimálně dvakrát v roce jsou zaměstnanci proškoleni, jak v oblasti řízení provozu, tak používání všech aplikací a IS pro cestující. Těmto zaměstnancům jsou simulovány různé mimořádné situace a zaměstnanci je řeší pod dohledem zkušených školících pracovníků. Trénink a pravidelné opakování v zaměstnancích CDP tvoří odolnost vůči stresu při mimořádnostech v dopravě. Zaměstnanci OŘ tuto možnost nemají. Jejich školení se orientuje pouze na teoretickou část, praktické zkušenosti v těchto situacích

zaměstnancům chybí. Pro zaměstnance OŘ není žádné středisko, kde by si prakticky mohli vyzkoušet různé situace, aby v nastalých mimořádných situacích mohli pružně reagovat. Při mimořádnostech v dopravě se pak soustředí například na správné vedení dopravní dokumentace, a informování cestujících je v pozadí jejich zájmu. Vzhledem ke vzniku různých informačních kanálů, informačních aplikací, které se neustále dynamicky vyvíjí, je pro zaměstnance obtížné se v aplikacích orientovat a následně je používat. Je tedy potřeba vytvořit školicí středisko s počítači, kde by si zaměstnanci OŘ, stejně jako zaměstnanci CDP, mohli vyzkoušet a upevnit znalosti z obsluhy aplikací, informačních systémů a elektronické dopravní dokumentace a měli tak více času na informování cestujících.

U zaměstnanců, kteří při výkonu dopravní služby přijdou do styku s cestující veřejností, vidí autorka potřebu školení v oblasti asertivity. Tito zaměstnanci komunikují s cestujícími zpravidla při mimořádnostech v dopravě, kdy cestující reagují na mimořádnost různými způsoby, a chybnou komunikací mohou zaměstnanci nejen poškodit image Správy železnic, ale mohou způsobit vyhrocení situace do agresivního jednání cestujícího.

3.3 Komunikace při mimořádnostech v dopravě

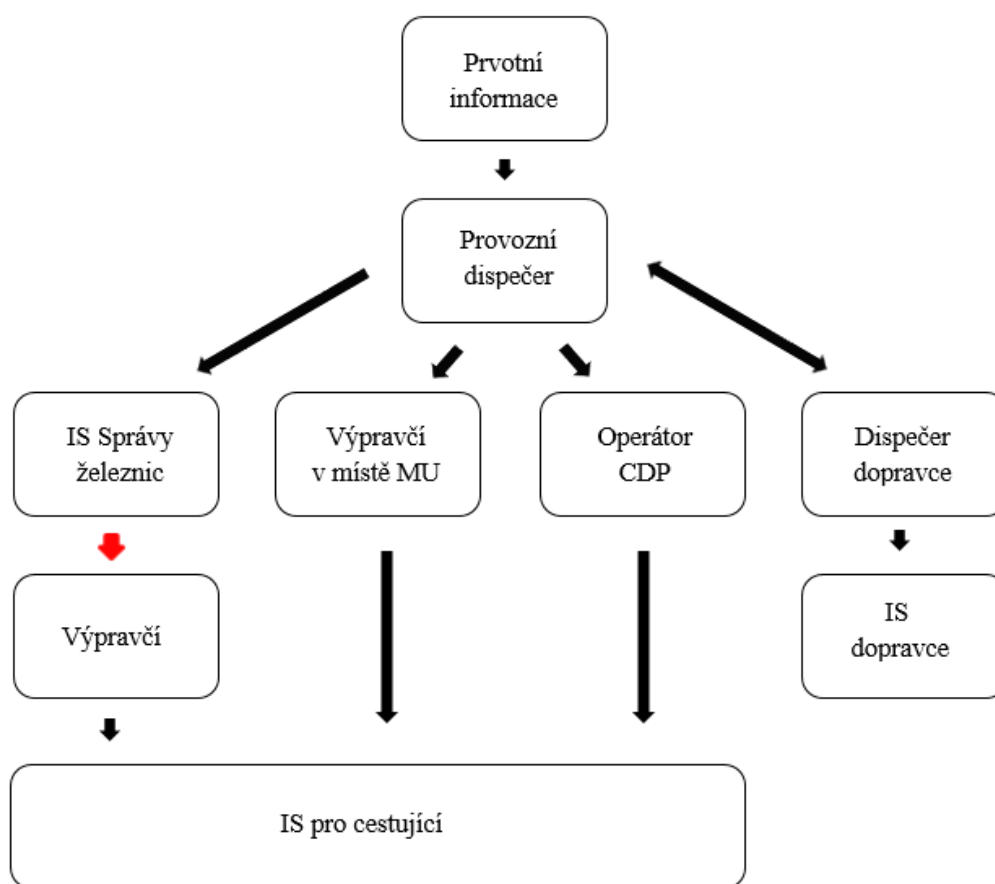
V současné době jsou u Správy železnic využívány ke komunikaci s širokou veřejností různé platformy a vybrané sociální sítě, jako například Facebook, Twitter nebo Instagram. Tato komunikace s veřejností, kterou u Správy železnic zajišťuje odbor komunikace, je využívána zejména pro pozitivní prezentaci společnosti.

Nabízí se zde ovšem možnost do budoucna rozšířit tento okruh i na aktivní komunikaci pro účely mimořádností v dopravě, jako jsou například výluky, mimořádné události, ale také včasné informování o vládních opatřeních a nařízeních vyplývajících z epidemiologických ustanovení (například opatření pro COVID-19), která mají přímý vliv na pravidelnost a četnost dopravy. Vzorem by mohl být dříve hojně využívaný facebookový profil s názvem Výluky a mimořádné události na železnici, který založili železniční nadšenci, kteří věnovali svůj čas maximálnímu informování cestujících. Vzhledem ke vzrůstajícímu množství výlukových činností však bylo vedení takové komunikace pro zakladatele časově náročné, a tak svou činnost po dvou letech ukončili. Předvedli však, že je možné takovou komunikaci vést.

Řešením by bylo vytvoření aktivního profilu na vybraných sociálních sítích, kde by speciálně proškolení zaměstnanci umísťovali aktuální informace o mimořádnostech v dopravě s možností aktivního přidávání příspěvků i ze strany uživatelů. Mnohdy může cestující upozornit na mimořádnost v dopravě dříve, než sami provozní zaměstnanci. Zaměstnanci určení ke komunikaci na těchto profilech by měli současně za úkol sledovat diskusi

pod příspěvky a v případě nějakých nejasností aktivně s cestujícími komunikovat. Pro Správu železnic by taková komunikace byla i zpětnou vazbou, tedy mohla by následně zanalyzovat a vyhodnotit, jak byla mimořádnost v dopravě s ohledem na cestující zvládnuta.

Je však potřeba zajistit aktivní a včasnou informovanost nejen ze strany Správy železnic k cestující veřejnosti, ale také na určených pracovních pozicích v rámci samotné firmy, například na úrovni provozní dispečer – výpravčí. V současné době provozovaný systém není schopen ihned adekvátně reagovat na vzniklé mimořádnosti v provozu. Proto je potřeba změnit tok informací při MU směrem k výpravčím (viz obrázek 15), tedy zajistit, aby byli výpravčí sousedních stanic (stanic na tratích, kde vlivem MU dojde k omezení provozu) aktivně informováni a mohli informaci o MU cestujícím sdělit co nejdříve.

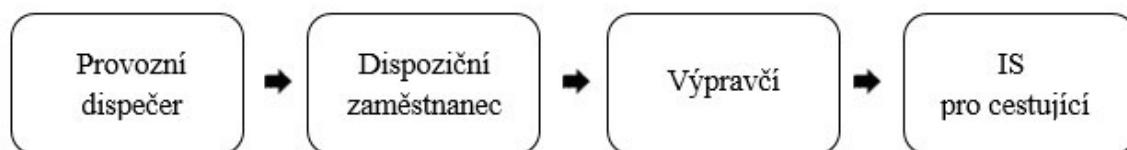


Obrázek 15 Návrh na změnu toku informací ve Správě železnic při mimořádné události (autor)

Je tedy potřeba zajistit, aby provozní dispečer aktivně informoval výpravčí, kteří vykonávají dopravní službu na trasách vlaků jedoucích přes místo MU. Provozní dispečer má však současně povinnost řídit provoz ve svém přiděleném úseku. Vlivem snižování počtu zaměstnanců došlo k velkému rozšíření těchto obvodů provozních dispečerů. Aktuální

rozdělení obvodů pro operativní řízení dopravy je umístěno v příloze A. Pokud má při MU provozní dispečer aktivně řešit provozní situaci tak, aby byl přes dané místo zajištěn alespoň omezený provoz, a nadále řídit provoz ve svém obvodu, není reálné, aby telefonicky zajišťoval informování jednotlivých výpravčích v závislosti na trasách vlaků.

Možným řešením by bylo prostřednictvím určené sítě ze strany provozního dispečera informovat vybrané dispoziční zaměstnance, kteří by dle formy události průběžně informovali výpravčí všech stanic, kterých se to týká (obrázek 16).

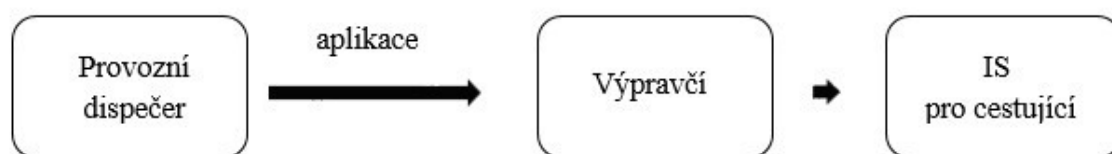


Obrázek 16 Návrh na změnu toku informací při MU přes dispozičního zaměstnance (autor)

Je však třeba správně zvolit způsob komunikace mezi jednotlivými zaměstnanci. V současné době je jediným možným způsobem aktivní komunikace telefonická komunikace, která přináší úskalí nejen v podobě informačního šumu, ale také možné nedostupnosti jednotlivých zaměstnanců z důvodu řešení vlastních pracovních povinností.

Možným způsobem, jak vyřešit tento problém, by mohla být aplikace, která by umožnila dispozičním zaměstnancům informaci o vzniku mimořádné události a jejím následném řešení rozeslat výpravčím přímo do elektronické dopravní dokumentace ve formě vyskakovacího okna, aby byl výpravčí informován o vzniklé mimořádnosti v dopravě okamžitě.

Nabízí se zde i varianta, kdy by tímto způsobem informoval výpravčí na trase vlaku provozní dispečer sám. Tok informací by pak měl podstatně rychlejší cestu (obrázek 17).



Obrázek 17 Návrh na změnu toku informací při MU pomocí aplikace (autor)

Provozní dispečer by měl v aplikaci pro odeslání informace o MU možnost výběru stanic, do nichž by následně jedním povelům informaci odeslal. Zde je však potřeba zjistit a otestovat, zda by provozní dispečer při řešení dopadu MU a současném řízení provozu ve svém obvodu tento způsob informování zvládl.

Dalším návrhem je úprava směrnice SŽ SM100 tak, aby byli zaměstnanci vždy povinni informovat cestující o takových mimořádnostech, kdy je nutno operativně zavést náhradní autobusovou dopravu. Současná verze směrnice SŽ SM100 uvádí pouze, že jsou cestující informováni dle požadavků dopravce (Správa železnic, 2020a). To lze považovat za nedostatečné a současně je zde potenciální riziko poškozování dobrého jména společnosti. Cestující by měl dostat od Správy železnic kompletní, nezkreslené informace, aby se mohl svobodně rozhodnout, zda chce využít náhradní dopravu za cenu jistého zpoždění příjezdu do cílové stanice, nebo se rozhodne pro jiný způsob dopravy.

3.4 Aplikace

Jak bylo uvedeno ve druhé části, Správa železnic uvedla v život na webových stránkách šikovné aplikace, které ovšem nelze použít ve formě mobilní aplikace.

Najdi spoj je aplikace s velkým potenciálem. Jako mobilní aplikace by jistě našla velké uplatnění, protože nezvýhodňuje žádného dopravce. Cestující potřebují objektivní informace, a Správa železnic by měla být v tomto případě zárukou. Proto by měla Správa železnic uvést aplikaci Najdi spoj jako mobilní aplikaci s jednoduchým přehledným ovládáním tak, aby byla přijata napříč všemi generacemi.

V případě informací o výlukách a mimořádnostech v dopravě cestující očekává maximální informovanost. Zejména při mimořádnostech v dopravě je však cestující nucen vyhledávat informace na různých platformách, a pokud není schopen takové informace vyhledat a následně využít, stává se z něj nespokojený zákazník. Správa železnic by měla maximálně využít všech dostupných informací od dopravců a objektivně cestující veřejnost sama o události (výluce, omezení dopravy) v aplikaci Najdi spoj informovat.

V současné době tato webová aplikace odkazuje na tzv. opatření dopravce. Tento hypertextový odkaz přesměruje uživatele na webové stránky dopravce, který ovšem informuje o výluce (nebo omezení dopravy z důvodu mimořádnosti) Správy železnic. Například České dráhy pak mají pod informací o výluce umístěný seznam čísel vlaků, kterých se týkají jednotlivá omezení. To je pro cestujícího značně nepřehledné. Zde je velký prostor na vylepšení aplikace. Tato informace o jednotlivých opatřeních je zaměstnancům Správy železnic také známa, lze ji tedy přiřadit v aplikaci Najdi spoj k jednotlivým vlakům zvlášť, aby nemusel cestující hledat v seznamu vlaků na stránkách dopravce.

GRAPP je velice zajímavá aplikace, která by mohla oslovit nejen mladší generaci, ale i veškeré zájemce o železniční dopravu. Tato aplikace je podobného rázu jako velice oblíbená aplikace Air Traffic – flight tracker na sledování polohy letadel. V aplikaci GRAPP je velký

potenciál, pokud se bude dále rozvíjet. Je však potřebné tuto aplikaci uvést do mobilní verze a představit ji veřejnosti, protože veřejnost o této aplikaci nemá mnoho povědomí. Vhodné by bylo změnit název, protože pod pojmem GRAPP si veřejnost nepředstaví železniční dopravu ani vlak, a tím je ztíženo vyhledávání této aplikace. Postupně by mohlo docházet k vylepšení aplikace, kdy by se zobrazovala poloha vlaku v podobě ikony vlaku, nikoliv jen pohybujiícího se bodu se šipkou. Tím by se jistě tako aplikace dostala do popředí zájmu a na poli mobilních aplikací by se mohla umístit na předních příčkách hodnocení uživatelů.

Infotabule je jediná aplikace, kterou lze použít i ve verzi pro mobilní telefony. Je to aplikace, která přišla poněkud pozdě, protože jiné aplikace nabízí tutéž, a dle hodnocení uživatelů dokonce lepší službu. Přesto lze tuto aplikaci vylepšit do té míry, aby byla uživateli dobře přijata vzhledem ke své spolehlivosti byla i hojně využívána. Je třeba však respektovat požadavky uživatelů, například umožnit uživatelům ve vyhledávací stanic vyhledávat stanici abecedně i dle následujících písmen v názvu a především umožnit uživateli uložit oblíbené stanice. Aktuální čas odjezdu vlaků připadá uživatelům nepřehledný, zároveň je to však způsob, jak cestující seznámit s novým grafickým zpracováním informačních tabulí. Výměna informačních tabulí s novým vzhledem však bude velmi zdlouhavá, a poskytování informací o aktuálním odjezdu ve stanicích, kde bude ještě dlouhodobě umístěna informační tabule s hodnotou zpoždění v minutách, může způsobit u cestujících pocit chaosu. Proto by bylo vhodné aplikaci rozšířit o informaci hodnoty zpoždění v minutách, aby cestující vnímali tento přechod na nové grafické zpracování pozitivně.

3.5 Využití nových technologií

Správa železnic při modernizaci tratí, případně rekonstrukcích stanic a zastávek současně investuje i do informačních systémů pro cestující. V železničních stanicích je zdatelná snaha o zkvalitnění služeb v oblasti informování cestujících, do stanic jsou postupně dodávány informační systémy a samozřejmě se stává instalace informačních panelů, které odpovídají vzoru dle nového Grafického manuálu. Zastávky jsou však při rekonstrukcích řešeny individuálně, a jak ukazuje výsledek analýzy počtu IS na zastávkách, na většině zastávek je informování cestujících stále opomíjeno.

Na exponovanější zastávky vícekolejných tratí Správa železnic instalovala informační nástupištní panely, na kterých jsou uvedeny aktuální informace o odjezdu nejbližšího vlaku. Zpravidla se jedná o dvouřádkové informační panely bez možnosti doplnění informačního řádku pro případ mimořádností. Dá se říct, že z hlediska poskytování informací cestujícím je to posun o krok vpřed, nicméně není moc výrazný. Instalace těchto informačních panelů je

nákladná investice, a přesto informační panely neposkytují všechny informace, které cestující v moderní společnosti očekává.

Do budoucna autorka doporučuje Správě železnic podpořit vývoj nových technologií, stejně jako jej podporují v ostatních okolních státech. Ve Správě železnic je velkým problémem dlouhá schvalovací doba pro zavádění nových systémů. Proto je potřeba při přípravě myslet maximálně dopředu, aby nebyl systém ve chvíli schválení již zastaralý. Pro informování cestujících na zastávkách by však mohla Správa železnic využít jako vzor inteligentní zastávku firmy Starmon s.r.o. a AŽD Praha s.r.o. Jejich energeticky úsporná inteligentní zastávka je z hlediska informování cestujících na vysoké úrovni. Správa železnic by instalováním podobných inteligentních zastávek získala možnost maximálně informovat cestující a zároveň jim vytvořit příjemné prostředí při cestování.

Využití LCD – TFT displejů v inteligentních zastávkách firmy Starmon s.r.o. a AŽD Praha s.r.o. je levnější variantou než nástupištní panely. LCD – TFT displeje jsou energeticky úsporné a mají dlouhou životnost. Vzhledem k tomu, že se jedná o displej, je zde možnost variabilně měnit zobrazení. Pokud by došlo v budoucnu ke změně v zákonných povinnostech správce zařízení, nebo by Správa železnic potřebovala změnu v grafickém zobrazení, nebylo by nutno vynakládat velké finance na úpravu. Za současných zákonných povinností by na těchto displejích byly informace o jízdním řádu, aktuální informace o odjezdech vlaků, a co je pro cestující důležité, možnost informovat o mimořádnostech na trase vlaku.

Aktualizace jízdního řádu při pravidelných změnách či přechodu na nový grafikon by probíhala centrálně, tedy v jeden okamžik v celé síti Správy železnic. Tím by odpadla potřeba zaměstnanců na umístování tištěných vývěsek a zároveň by se Správa železnic vyvarovala pochybení při jejich umístování, protože informační panel by byl standardně umístěn v normované výšce pro OOSPO.

ZÁVĚR

Cílem této bakalářské práce byla analýza komunikace s veřejností v prostředí Správy železnic se zaměřením na poskytování informací o dopravě v běžném provozu i při mimořádnostech v dopravě a navrhnout doporučení na její zlepšení.

V první kapitole byl zpracován teoretický pohled na proces komunikace a obecný pohled na poskytování informací v dopravě, a současně zde byly popsány nejnovější trendy v oblasti poskytování informací v dopravě.

Ve druhé kapitole byla představena Správa železnic a její struktura ve vztahu ke komunikaci s veřejností. Byly zanalyzovány zákonné povinnosti a předpisy z oblasti poskytování informací cestujícím a následně porovnány se současným stavem v prostředí Správy železnic. K analýze současného stavu bylo využito pozorování zaměstnanců Správy železnic při výkonu služby a porovnání s předpisovými ustanoveními vnitřních dokumentů Správy železnic. K analýze stavu informačních systémů v síti Správy železnic byla prostudována základní dopravní dokumentace všech železničních stanic a z této následně vypracován statistický pohled na informování cestující veřejnosti. Tím byl sestaven celkový obraz v oblasti informování cestujících a z něj pak následně byla vytvořena SWOT analýza komunikace s veřejností v tomto prostředí.

Ve třetí části byly nalezeny způsoby, jak zlepšit komunikaci s veřejností v prostředí Správy železnic. Z celkové analýzy současného stavu bylo představeno celkem pět návrhů na zkvalitnění komunikace nejen s veřejností, ale i mezi samotnými zaměstnanci. Návrhy na zlepšení komunikace jsou koncipovány tak, aby byly pro Správu železnic jakožto státní organizaci realizovatelné. U některých návrhů je možnost realizace v krátké době, některé návrhy vyžadují delší zaváděcí dobu a jsou finančně náročnější. Poslední návrh je vizí do budoucna, která potřebuje jistou podporu i ze strany státu. Stát prozatím informování cestující veřejnosti na zastávkách z hlediska státních norem nepovažuje za důležité a Správa železnic by tak s obtížemi hledala pro své investice podporu. Přesto autorka vidí v budování inteligentních zastávek velký potenciál. Vybudování příjemného a moderního prostředí pro cestující znamená podporu cestování po železnici, a to by měla mít za cíl každá ekologicky smýšlející společnost.

POUŽITÁ LITERATURA

- CEJPEK, Jiří, 2005. *Informace, komunikace a myšlení: úvod do informační vědy. 2.*, přeprac. vyd. Praha: Karolinum. ISBN 80-246-1037-X.
- CITYLAB, 2017. Singapore May Have Designed the World's Best Bus Stop. *Bloomberg CityLab* [online]. [cit. 2021-04-28]. Dostupné z: <https://www.bloomberg.com/news/articles/2017-03-01/singapore-may-have-designed-the-world-s-best-bus-stop>
- ČESKO, 1994. *Zákon č. 266/1994 Sb., o dráhách* [online]. [cit. 2021-01-15]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1994-266>
- ČESKO, 1995. *Vyhláška č. 173/1995 Sb., dopravní řád drah* [online]. [cit. 2021-05-16]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1995-173>
- ČESKO, 2002. *Zákon č. 77/2002 Sb., zákon o akciové společnosti České dráhy, státní organizaci Správa železnic a o změně zákona č. 266/1994 Sb., o dráhách, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 77/1997 Sb., o státním podniku, ve znění pozdějších předpisů* [online]. [cit. 2021-05-16]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2002-77>
- ČESKÝ ROZHLAS, 2015. Inteligentní zastávky se v Plzni neuchytily. *Český rozhlas* [online]. [cit. 2021-04-28]. Dostupné z: <https://plzen.rozhlas.cz/inteligentni-zastavky-se-v-plzni-neuchytily-6743591>
- ČUJAN, Zdeněk, 2018. *Telematika a inteligentní dopravní systémy* [online]. [cit. 2021-01-18]. Dostupné z: https://vslg.cz/wp-content/uploads/2018/06/1_cujan.pdf
- DATIS, 2003. *Dopravní telematika*. Praha: Nakladatelství dopravy a turistiky. Knižnice dokumentů Evropské unie vztahujících se k dopravě, sv. 95. ISBN 80-7270-020-0.
- FLOWEE, 2019. Co všechno může umět opravdu inteligentní zastávka MHD. *Flowee* [online]. [cit. 2021-06-17]. Dostupné z: <https://www.flowee.cz/floweecity/smart-cities/5845-co-vsechno-muze-umet-opravdu-inteligentni-zastavka-mhd>
- FORET, Miroslav, 1994. *Komunikace s veřejností*. Brno: Vydavatelství Masarykovy univerzity. ISBN 80-210-1034-7.
- FORET, Miroslav, 2006. *Marketingová komunikace*. Brno: Computer Press. ISBN 80-251-1041-9.
- FORET, Miroslav, 2013. *Marketingová komunikace ve veřejné správě*. Brno: Mendelova univerzita v Brně. ISBN 978-80-7375-772-4.
- GOOGLE PLAY, 2021. Aplikace. *Google Play* [online]. [cit. 2021-06-04]. Dostupné z: <https://play.google.com/store/apps/details?id=cz.cdis.vitamin>
- HONZÍKOVÁ, Klára, 2017. SWOT analýza. *GT News* [online]. [cit. 2021-05-22]. Dostupné z: <https://www.gtnews.cz/publikace/swot-analyza>
- KOVÁŘ, Ondřej, 2020. *Inteligentní zastávky*. Velké Losiny: Starmon (interní materiál).

MEJSTRÍK, Vladimír, 2003. *Slovník spisovné češtiny pro školu a veřejnost: s Dodatkem Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy České republiky*. 3. vyd., opr. Praha: Academia. ISBN 80-200-1080-7.

MIKROVOX, 2019. Fakta a komentáře z historie a vývoje. *MikroVOX* [online]. [cit. 2021-04-19]. Dostupné z: <https://www.mikrovox.cz/historie>

MMR, 2021. Jak využít chytrá řešení ve vašem městě. *Ministerstvo pro místní rozvoj ČR* [online]. [cit. 2021-06-17]. Dostupné z: <https://mmr.cz/cs/microsites/sc/smart-cities>

OLIVKOVÁ, Ivana, 2017. *Telematické aplikace při řízení dopravních systémů* [online]. [cit. 2021-01-11]. Dostupné z: <http://www.vvvd.cz/m13-telematicke-aplikace-pri-rizeni-dopravnich-systemu-28.html>

PALMER, Sally a Margaret WEAVER, 2000. *Úloha informací v manažerském rozhodování*. Praha: Grada. ISBN 80-7169-940-3.

PŘÍKRYLOVÁ, Jana, 2019. *Moderní marketingová komunikace*. Praha: Grada. ISBN 978-80-271-0787-2.

SODOMKA, Petr a Hana KLČOVÁ, 2010. *Informační systémy v podnikové praxi*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Brno: Computer Press. ISBN 978-80-251-2878-7.

SLAVÍK, Jakub, 2021. O smart city. *Smart city v praxi* [online]. [cit. 2021-04-28]. Dostupné z: http://www.smartcityvpraxi.cz/o_smart_city.php

SOUŠEK, Radovan, 2002. *Krizové řízení v dopravě*. Pardubice: Univerzita Pardubice. ISBN 80-86530-06-X.

SPRÁVA ŽELEZNIC, 2016. *SŽDC D7 Předpis pro operativní řízení provozu* [online]. [cit. 2021-04-18]. Dostupné z: http://intranet.szdc.cz/eDAP/LegislationLibrary/20141214_D7_se%20zm1.pdf

SPRÁVA ŽELEZNIC, 2018. *SŽDC D1 Dopravní a návěstní předpis* [online]. [cit. 2021-04-12]. Dostupné z: http://intranet.szdc.cz/eDAP/LegislationLibrary/SZDC_D1_sezm1az4_20180610.pdf

SPRÁVA ŽELEZNIC, 2020a. *SŽ SM100 Směrnice pro poskytování informací cestujícím ve stanicích a na zastávkách prostřednictvím provozovatele dráhy* [online]. [cit. 2021-01-15]. Dostupné z: http://intranet.szdc.cz/eDAP/LegislationLibrary/SZ_SM100_20201213.pdf

SPRÁVA ŽELEZNIC, 2020b. Vše o Správě železnic. *Správa železnic* [online]. [cit. 2021-04-10]. Dostupné z: <https://www.spravazeleznic.cz/o-nas/vse-o-sprave-zeleznic>

SPRÁVA ŽELEZNIC, 2020c. Statistická ročenka 2019. *Správa železnic* [online]. [cit. 2021-04-10]. Dostupné z: <https://www.spravazeleznic.cz/o-nas/publikace/statisticke-rocenky>

SPRÁVA ŽELEZNIC, 2020d. Výroční zpráva 2019. *Správa železnic* [online]. [cit. 2021-04-10]. Dostupné z: <https://www.spravazeleznic.cz/o-nas/publikace/vyrocnizpravy>

SPRÁVA ŽELEZNIC, 2020e. *Přípoje mezi vlaky osobní dopravy 2021* [online]. [cit. 2021-04-15]. Dostupné z: <https://provoz.spravazeleznic.cz/Portal/ViewArticle.aspx?oid=1828054>

- SPRÁVA ŽELEZNIC, 2021a. Správa webu a logomanuál. *Správa železnic* [online]. [cit. 2021-05-22]. Dostupné z: <https://www.spravazeleznice.cz/kontakty/sprava-webu-a-logomanual>
- SPRÁVA ŽELEZNIC, 2021b. *SŽ R1/1 Organizační řád generálního ředitelství* [online]. [cit. 2021-05-20]. Dostupné z: http://intranet.szdc.cz/eDAP/LegislationLibrary/SZ_R1L1_20210501.pdf
- SPRÁVA ŽELEZNIC, 2021c. GRAPP. *Správa železnic* [online]. [cit. 2021-05-20]. Dostupné z: <https://grapp.spravazeleznice.cz>
- SPRÁVA ŽELEZNIC, 2021d. ZDD. *Portál provozování dráhy* [online]. [cit. 2021-05-24]. Dostupné z: <https://provoz.spravazeleznice.cz/Portal/ViewArticle.aspx?oid=1816539>
- SPRÁVA ŽELEZNIC, 2021e. *SŽ SM122 Kategorizace železničních stanic a zastávek dle UIC CODE 180 a jejich bezbariérová přístupnost* [online]. [cit. 2021-05-28]. Dostupné z: http://intranet.szdc.cz/eDAP/LegislationLibrary/S%C5%BD_SM122_sezm1az3_20210426.pdf
- SPRÁVA ŽELEZNIC, 2021f. *Grafický manuál jednotného orientačního a informačního systému Správy železnic, státní organizace* [online]. [cit. 2021-05-28]. Dostupné z: <https://www.spravazeleznice.cz/documents/50004227/113614401/Grafick%C3%BD+manu%C3%A1l+orienta%C4%8Dn%C3%ADho+a+informa%C4%8Dn%C3%ADho+syst%C3%A9m+pro+cestuj%C3%ADc%C3%AD.pdf/b98fcaa0-da1b-4448-bc12-c8c75299d8ba>
- SPRÁVA ŽELEZNIC, 2021g. Stanice. *Správa železnic* [online]. [cit. 2021-05-29]. Dostupné z: <https://www.spravazeleznice.cz/cestujici/stanice>
- SPRÁVA ŽELEZNIC, 2021h. Infotabule. *Správa železnic* [online]. [cit. 2021-05-29]. Dostupné z: <https://www.spravazeleznice.cz/cestujici/infotabule>
- SPRÁVA ŽELEZNIC, 2021i. Mapy. *Portál provozování dráhy* [online]. [cit. 2021-07-05]. Dostupné z: <https://provoz.spravazeleznice.cz/Portal/ViewArticle.aspx?oid=594598>
- STARMON, 2017. HAVIS – Informační systém pro cestující. *STARMON, diagnostika, informatika a zabezpečovací systémy* [online]. [cit. 2021-05-28]. Dostupné z: <http://www.starmon.cz/cs/produkty-havis.html>
- SVOBODA, Václav, 2009. *Public relations moderně a účinně*. 2., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2866-7.
- TOMANDL Vladimír, Petr LNĚNIČKA a Jaroslav MATUŠKA, 2021. Orientační a informační systém v železničních stanicích a na železničních zastávkách. *Vědeckotechnický sborník Správy železnic č. 4/2021* [online]. [cit. 2021-05-25]. Dostupné z: <https://www.spravazeleznice.cz/o-nas/publikace/vts>
- VYBÍRAL, Zbyněk, 2009. *Psychologie komunikace*. 2. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-807-3673-871.
- VYMĚTAL, Jan, 2008. *Průvodce úspěšnou komunikací: efektivní komunikace v praxi*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2614-4.

ŽELPAGE, 2020. Dodavatelé. *Hlášení.net* [online]. [cit. 2021-05-20]. Dostupné z: <http://www.hlaseni.net/dodavatele.html>

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1	Čas potřebný k zadání předpokládaného zpoždění vlaku do IS.....	30
------------------	---	----

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1	Lasswelovo komunikační schéma.....	11
Obrázek 2	Model komunikačního procesu.....	12
Obrázek 3	Sociálně-psychologický model působení PR.....	15
Obrázek 4	Skupiny veřejnosti pro komunikaci	16
Obrázek 5	Inteligentní zastávka Dlažkovice	21
Obrázek 6	Základní model toku dat a informací o organizování a řízení drážní dopravy	29
Obrázek 7	Tok informací ve Správě železnic při předvídatelném zpoždění vlaku.....	31
Obrázek 8	Tok informací ve Správě železnic při mimořádné události	33
Obrázek 9	Podíl informačních systémů v síti Správy železnic	38
Obrázek 10	Přehled použití IS v železničních stanicích.....	39
Obrázek 11	Přehled IS v železničních stanicích, kde je doprava řízena dle předpisu SŽDC D1	39
Obrázek 12	Přehled použití IS na železničních zastávkách	40
Obrázek 13	Přehled použití IS na železničních zastávkách vícekolejných tratí.....	41
Obrázek 14	Znázornění polohy vlaku v aplikaci GRAPP.....	43
Obrázek 15	Návrh na změnu toku informací ve Správě železnic při mimořádné události	50
Obrázek 16	Návrh na změnu toku informací při MU přes dispozičního zaměstnance	51
Obrázek 17	Návrh na změnu toku informací při MU pomocí aplikace	51

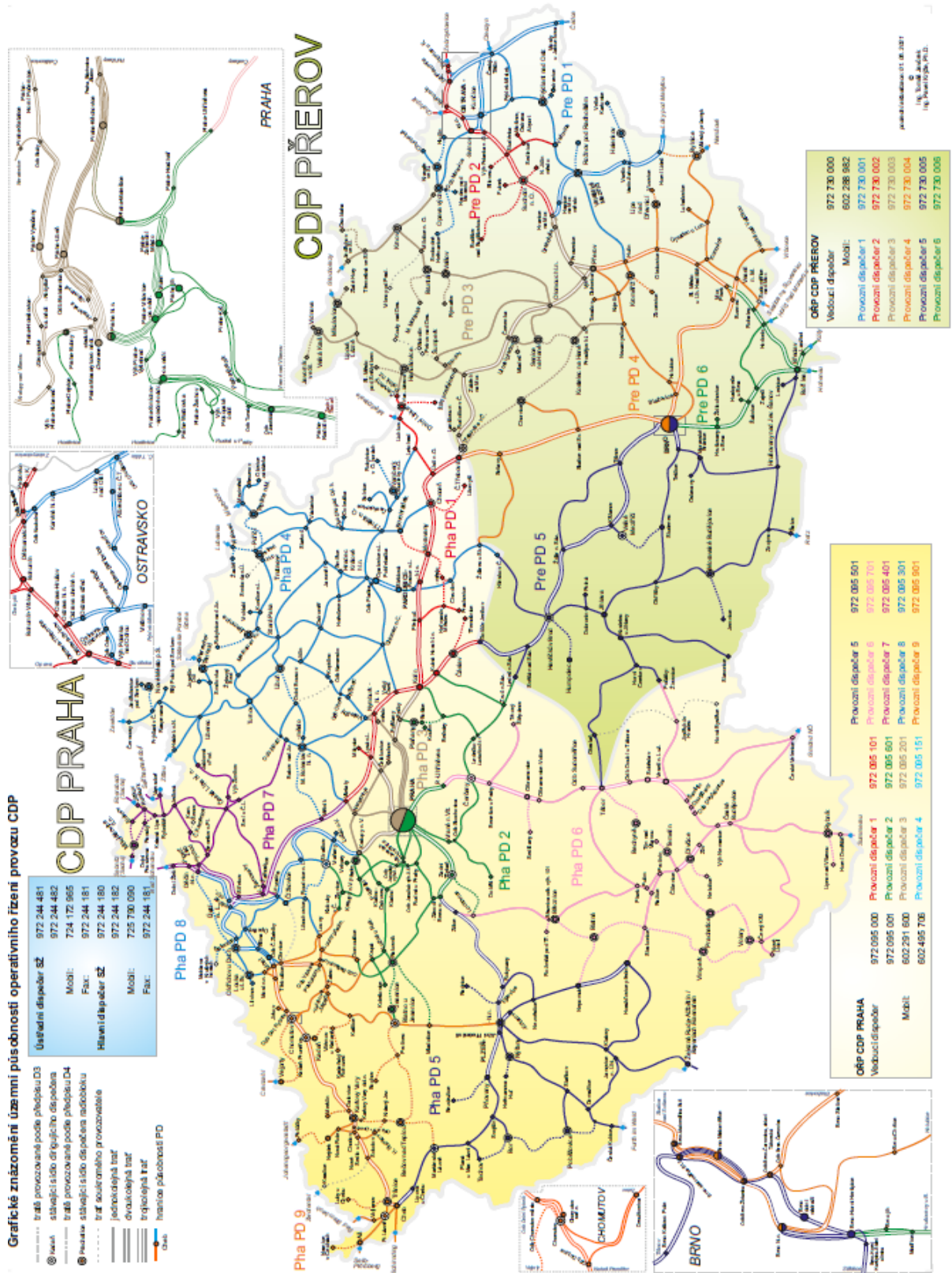
SEZNAM ZKRATEK

CDP	Centrální dispečerské pracoviště
ČD	České dráhy
EDD	Elektronický dopravní deník
EU	Evropská unie
GPS	Globální družicový polohový systém
GRADO	Grafická dokumentace
GRAPP	Grafická prezentace polohy
GŘ	Generální ředitelství
GTN	Graficko-technologická nadstavba
HaVIS	Hlasový a vizuální informační systém
INISS	Integrovaný informační systém stanice
IS	Informační systém
ISOŘ	Informační systém operativního řízení
ITS	Intelligent Transport Systéme inteligentní dopravní systém
LCD - TFT	Liquid Crystal Display - Thin Film Transistor tenkovrstvý tranzistorový displej s tekutými krystaly
MMR	Ministerstvo pro místní rozvoj
MU	Mimořádná událost
OŘ	Oblastní ředitelství
OOSPO	Osoba s omezenou schopností pohybu a orientace
PMDP	Plzeňské městské dopravní podniky a.s.
PO	Provozní obvod
PR	Public Relations vztahy s veřejností
QR	Quick Response kód rychlé reakce
SŽDC	Správa železniční dopravní cesty

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha A Grafické znázornění územní působnosti operativního řízení provozu CDP

Příloha A Grafické znázornění územní působnosti operativního řízení provozu CDP



Zdroj: Správa železnic, 2021i