

Informace o integrovaných dopravních systémech na internetu

Pavel Drdla

Mezi obecné požadavky na informace dostupné nejen přes internet patří především jejich úplnost, aktuálnost, srozumitelnost, oficiální a jednotný design, profesionálnost. Při detailnější analýze mnohých internetových stránek zaměřených na informování o veřejné dopravě je bohužel nutno konstatovat, že často nejsou dodrženy i elementární zásady z této oblasti. Tvůrci internetových prezentací veřejné dopravy se jako i v jiných oblastech neoprostili od „profesního“ pohledu na poskytované informace a jejich strukturu, přičemž neberou v úvahu skutečnost, kdo jsou uživateli těchto informací a jaké jsou jejich informační potřeby. Uvedená skutečnost se označuje jako tzv. profesní deformace, která v tomto případě vede tvůrce internetových stránek ke zjednodušování a tím mnohé pro ně „zbytečné informace“ nepovažují za nutné zveřejnit. To je ovšem chybou, protože tvůrce webů zaměřených nejen na veřejnou dopravu by se měl v první řadě zaměřit na jejich účel a snažit se o empatii jejich návštěvníků (tedy včítání se do uvažování potenciálních cestujících).

Dalším problémem je i to, že internetové stránky pro veřejnou dopravu tvoří na zakázku profesionální firmy, které k jejich tvorbě přistupují stejně jako například k webům obchodních společností nebo zaměřených i na náročné zákazníky (uplatňují použití flash prezentací, kapacitně velkých obrázků, doprovodnou nesouvisící grafiku apod.). To může způsobit problém významné části cestujících, kteří potřebují na internetu zjistit požadované informace a jejich připojení k internetové síti (většinou z domova) může být limitováno přenosovou rychlostí dat nebo platbou za přenesená data.

Na druhou stranu je využití internetu pro informování o veřejné dopravě nepochybným přínosem. Jde o médium, které nachází uplatnění i v jiných oblastech, takže se nejedná o nic nového. Je zde umožněno okamžité informování cestujících a nabízí se možnost velmi operativní aktualizace údajů a poskytování on-line informací. Tyto internetové stránky oficiální povahy (bude jako samostatné stránky nebo jako součást jiných internetových prezentací) jsou navíc v některých případech doplněny stránkami neoficiálními. Bohužel některé z těchto stránek mají zcela odlišnou úroveň z hlediska náplně, přehlednosti, aktuálnosti apod.

Požadavky z pohledu cestujících veřejnosti

Zbývající část tohoto článku bude již

zaměřena především na oblast informování o integrovaných dopravních systémech (IDS). Cestující veřejnost má na internetové prezentace různý pohled, přesto je možné zde uvést několik požadavků, které jsou nejčastěji zmiňované nebo které lze považovat za opodstatnělé.

Cestující kladou důraz na úroveň (systém) informací, vypovídající schopnost, nabídku informací, aktuálnost, přehlednost a snadnou orientaci. Významná je i použitelnost prezentací pro „neznalé“ a „náhodné“ cestující, dále dostupnost informací v cizích jazycích (cizojazyčné mutace webů především v německém a anglickém jazyce).

Zajímavý je i na první pohled neoddiskutovatelný požadavek na použitelnost prezentací i pro zrakově postižené („blind friendly“), kdyby alespoň minimum informací mělo splňovat pravidla přístupnosti, které například pro weby orgánů státní správy upravuje vyhláška 64/2008 Sb., o přístupnosti. V této oblasti jsou ještě velké rezervy.

Určitě vhodné je zmínit i názor, že z hlediska informační náplně webů pro IDS lze využít zkušenosti z webů městské hromadné dopravy (MHD). Je zde poukázáno na skutečnost, že u MHD jde o integraci různých dopravních prostředků na území města a u IDS na území regionu. Ovšem i systémy IDS na rozdíl od MHD mají svá specifika.

Informační náplň webů IDS

Při analýze všech internetových prezentací pro IDS u nás a dále vybraných prezentací v zahraničí bylo zjištěno, že v České republice v porovnání třeba s Německem je kladen větší důraz na informování (informační náplň) než na grafické provedení. Přesto ve všech případech lze určitě nalézt informační prvky, o které by bylo možné internetové prezentace IDS rozšířit.

Použité součásti webů včetně nově navrhovaných, kdy některé z nich se zatím využívají pouze u webů pro MHD, je možno rozdělit do následujících sedmi skupin:

1. Obecné informace

Ze stávajících internetových prezentací jde zejména o úvodní informace o IDS, informace o koordinátorovi IDS a kontaktní informace na něj, informace o dopravcích zapojených do IDS včetně kontaktů na ně, údaje o informačních kancelářích a zdrojích informací (telefon, e-mail, URL, ...), základní data o IDS a tiskové zprávy a články v tisku.

Méně časté jsou již cizojazyčné mutace (alespoň základní informace) nebo in-

formace o městech a obcích zahrnutých do IDS. Prakticky zcela výjimečně je zde přivítání návštěvníků internetové stránky jako potenciálních cestujících, kdy naopak u prezentací z německy mluvících zemí toto není neobvyklé.

2. Dopravně-přepavní informace

Nejčastěji se zde využívají zveřejněné jízdní řády (zastávkové, linkové, souhrnné), vyhledávač spojení v rámci IDS (vlak-bus-MHD), informace o přestupních uzlech včetně plánů okolí důležitých stanic a zastávek, síť linek, seznam linek IDS (+ návaznosti na zastávkách), seznam stanic a zastávek (+ čísla linek a směry), interaktivní linkové vedení (např.

www.brno.planydopravy.cz), příp. informace o systémech P+R, K+R, B+R.

Možno doporučit ke zvážení doplnit jako u webů MHD informace o specifikách nočního provozu nebo digitální mapu tras (www.mdpo.cz, odkaz „Mapa linek“) či interaktivní mapu (www.mhd-zr.xf.cz/intermap.htm).

3. Odbavení a tarifní informace

Při analýze náplní webů pro IDS se nejčastěji zjistily tyto náležitosti: smluvní přepravní podmínky (resp. stručný výtah), tarif (+ způsob odbavování cestujících a informace o bezplatné přepravě a přepravě jízdních kol a kočárků), hraniční zastávky mezi zónami/pásmy IDS, prodejní místa jízdních dokladů, vzory používaných jízdních dokladů a příklady použití, informace o čipových kartách a informace o přepravní kontrole a přírážkách.

Navíc by bylo možné doplnit, jako je tomu u webu MHD, informace o specifikách pro různé skupiny cestujících (např. o žákovské přepravě), informace o převážně zdravotně postižených (www.dpmb.cz/inv.asp) a informace o garantované bezbariérové přepravě.

4. Informace o změnách a mimořádnostech

Sem patří aktuální informace z IDS, informace o výlukách, informace o změnách v provozu a plánované změny v provozu či organizaci v nejbližším období.

Zde by měl být kladen větší důraz než v současnosti na interaktivnost a navíc u některých informací by jejich textová podoba měla být nahrazena podobou strukturovanou ve formě tabulek.

5. „Dobře míněné rady“ pro cestující

U této skupiny je možné se nejčastěji setkat se zařazením tipů na cestování (cíle cest, památky, jak se dostat na letiště atd.), doporučení pro jednotlivé skupiny cestujících (pravidelní cestující, žáci, důchodci, ...) nebo návodů pro cestující (jak postupovat při reklamaci, ztráty a nálezy apod.).

Naopak tady není využit další užitečný

nástroj informování jako u webů MHD, a to jednak významné body v regionu a jejich nejbližší zastávky IDS + čísla linek a směry jízdy (www.mhd-zr.xf.cz/body-zr.htm) a jednak obce nebo části obcí a jejich nejbližší zastávky IDS + čísla linek a směry jízdy (analogie jako ulice: www.mhd-zr.xf.cz/ulice-zr.htm).

6. Další informace k IDS a zajímavosti

Ze sledovaných internetových stránek jde zejména o historický vývoj IDS od vzniku po současnost, ankety a kvízy pro cestující z oblasti IDS, vize pro IDS do budoucna, zajímavosti z IDS a fotogalerie z IDS.

Z internetových stránek pro MHD by bylo možné analogicky využít elektronické informační periodikum o IDS pro cestující veřejnost (analogicky jako např. www.dpo.cz/aktuality/zpravodaj.htm), sekci „Zábava“ (puzzle s motivem z IDS, upomínkové předměty, fanclub IDS, ...), popř. nabídku historických jízd, dopravní muzeum apod.

Podobně jako u zahraničních internetových prezentací by bylo možné poskytovat informační brožury a jiné materiály ke stažení. Je tam běžné, že materiály, které jsou nabízeny jako tištěné (letáky, brožury, „skládačky“, apod.), jsou zároveň na webu ke stažení.

7. Ostatní informace

V poslední skupině informací jde o prvky, které se používají i u jiných webů mimo veřejnou dopravu. Namátkou lze vzpomenout informace o volných pracovních místech, důležité internetové odkazy, FAQ, diskusní fórum, možnost zasílání novinek na e-mail, reklama a nabídka služeb, ostatní nezařazené.

„Informační minimum“ webů IDS

Z předchozí kapitoly je jasné, že asi pro žádnou z internetových prezentací IDS není reálné počítat s úplným výčtem náplně.

Jednak by se stránky mohly stát komplikovanými na údržbu jejich správci a také na orientaci ze strany cestujících, jednak některé z nich nemusí být v rámci příslušného IDS využitelné. Přesto je v následujících bodech uvedeno, co by měla minimálně obsahovat každá z internetových prezentací IDS:

- základní informace o koordinátorovi IDS,
- kontaktní údaje,
- základní informace o systému IDS,
- schéma linkového vedení,
- jízdní řády,
- přepravní tarif,
- informace o tarifních zónách/pásmech,
- úplné přepravní podmínky,
- aktuální informace,
- mimořádnosti v dopravě.

Závěr

Internetové prezentace IDS jsou důležitým prvkem pro získávání informací cestujících. Aplikace návrhů na zapracování jed-

notlivých součástí internetových stránek závisí vždy na konkrétní situaci v daném systému IDS. Mnohé poznatky je možno čerpat i z internetových prezentací pro systémy MHD. Internetové prezentace vytváří kredit celého systému IDS, zejména jako jeden z nástrojů zvyšování kvality služeb.

V příspěvku byly uvedeny možnosti náplně internetových stránek systémů IDS. Ne vše je reálné nebo účelné využít, přesto na výše uvedeném „informačním minimu“ webů IDS se lze určitě shodnout.

Příspěvek vznikl za podpory Institucionálního výzkumu „Teorie dopravních systémů“ (MSM 0021627505)

*Doc. Ing. Pavel Drdla, Ph.D.
Univerzita Pardubice
Dopravní fakulta Jana Pernera*

Zaujalo nás

V Čechách na jaře začne vysílat první specializované dálniční rádio. Rádio Dálnice, které bude spolupracovat s Jednotným systémem dopravních informací, si zatím budou moci naladit řidiči v sedmi krajích, nejaktuálnější zprávy bude přinášet i v cizích jazycích. Podobný projekt je v Evropě ojedinělý. Podle odborníků má slibnou budoucnost, protože většina českých řidičů čerpá dopravní informace právě z rádia. „Začneme vysílat v dubnu. Pokryjeme velkou část českých dálnic,“ řekl autor projektu Radim Pařízek, kterému patří například ostravské rádio Čas. Podle jeho plánu by měl projekt během čtyř až pěti let začít vydělavat.

Kromě aktuálních informací a hudby bude Rádio Dálnice přinášet také tematické pořady, například právní poradnu se zaměřením na vyřizování škod po nehodách nebo rady řidičům k servisu vozidel. Od dubna je bude možné naladit v Praze, středních Čechách, na Vysočině, jižní Moravě, ve Zlínském, Olomouckém a Moravskoslezském kraji.

Z údajů Ústředního automotoklubu vyplývá, že čeští řidiči vyhledávají informace o dopravě téměř výhradně na rádiových vlnách, dále preferují internet a zasílání SMS zpráv. Naopak nejméně využívají informace ze světelných tabulí.

Dopravní noviny, 25. 2.

připravuje (kal)

XVII. seminář – integrované dopravní systémy

Ve dnech 17. - 20. května 2009 pořádá Institut Jana Pernera (IJP) ve spolupráci s Ministerstvem dopravy, pod záštitou náměstka ministra JUDr. Jaroslava Krále, CSc. v Lázních Bohdaneč - v hotelu TECHNIK - XVII. seminář - Integrované dopravní systémy.

Tradičně je seminář pravidelným setkáním zájemců a organizátorů přípravy a provozování integrovaných dopravních systémů hromadné přepravy osob (IDS). Je významnou příležitostí k výměně zkušeností a poznatků se zaváděním této problematiky v regionech ČR, které lze navíc konfrontovat s názory a postřehy s pracovníky orgánů státní správy.

Účastníci semináře budou seznámeni s připravovanými materiály dopravní politiky ČR na rok 2010 a nejbližší období, aktuálními problémy IDS a veřejné osobní dopravy v ČR a Evropské unii, realizace zákona o veřejných službách v přepravě cestujících, problematiky některých zásad finanční politiky státu a krajů ČR a dalšími nově připravovanými legislativními dokumenty v ČR a EU. Přednášejícími budou opět vedoucí zaměstnanci Ministerstva dopravy, dopravci, zástupci Krajských úřadů a organizátorů IDS. Dále se představí zástupci firem zabývajících se technickým a technologickým zabezpečováním tohoto systému. Budou diskutovány rovněž některé praktické příklady související se zaváděním a provozováním IDS v ČR i v zahraničí a zkušenosti z optimalizace dopravní obslužnosti, jakož i aplikace prvků telekomunikačních systémů a zkušenosti se zaváděním, vývojem a využíváním čipových karet v odbavovacích systémech.

Závěry semináře, včetně materiálů předaných přednášejícími v PowerPointu budou publikovány na internetových stránkách IJP: www.perner.cz. Zde najdete rovněž podrobnosti týkající se programu XVII. semináře, podmínky účasti, včetně pozvánky, jakož i závěry předchozích seminářů a kontakty na pravidelné účastníky těchto seminářů.

Dotazy a bližší pokyny o semináři obdržíte rovněž u organizátorů akce: Ing. Gabriel, Ing. Bártová (MD, IJP, o.p.s.), e-mail: jaroslav.gabriel@mdcr.cz; tel.: 225 131 443 (199); 602 693 683, nebo v sekretariátu IJP - regionální středisko Praha, e-mail: eva.kotikova@upce.cz; tel.: 224 228 798 (Ing. Kotíková), případně u odborného garanta - doc. Ing. Kavalec, CSc., tel. 602 112 354.

(Gal)