



Ivo Hruban¹, Tatiana Molková²

Průzkumy kvality služeb při zpoždění v osobní železniční dopravě u ČD a ÖBB

Klíčová slova: *zpoždění, železniční doprava, osobní doprava, kvalita, průzkum*

Úvod

V současné době narůstají požadavky na mobilitu obyvatelstva. K tomu, aby byla tato mobilita udržitelná, je potřeba mít fungující dopravní systém na území státu, resp. celé Evropy. Správně fungující systém veřejné osobní dopravy poskytující kvalitní dopravní služby je předpokladem pro snížení počtu jízd v rámci individuální automobilové dopravy.

V jakémkoli dopravním systému mohou vznikat zpoždění, která mají za následek odklon od kvality a vznik časových ztrát na straně uživatele dopravního systému. Zahraniční studie (1) a (2) dlouhodobě poukazují na fakt, že uživatelé individuální automobilové dopravy jsou ke zpožděním a časovým ztrátám vzniklých v rámci využití tohoto dopravního systému více tolerantní než uživatelé veřejné dopravy. Závěry studií (1) a (2) z Barcelony a Vídně dokládají, že zákazníci veřejné dopravy vnímají negativně i jen potenciálně vzniklé časové ztráty z předpokládaných zpoždění. A tak například ve Vídni uživatelé veřejné dopravy začali využívat vlastní automobily při zahájení přestavby železničního uzlu. Jejich chování mělo za cíl snížit pravděpodobnost získání časové ztráty ze zpoždění vlaku projíždějícího úseky se stavební činností, aniž by si uvědomili, že jejich chování přispěje k zhoršení situace na komunikacích a vlaky ÖBB jezdí dle výlukového jízdního řádu. Celkový přesun z linek S-Bahnu do osobních aut byl 16 % ve srovnání se stavem před rekonstrukcí železničního uzlu Vídeň (2).

Zpoždění a vznik časové ztráty může uživatele veřejné dopravy zastihnout během celého přepravního procesu. Časové ztráty vznikající při objednání přepravy či zakoupení jízdních dokladů se díky moderní technice daří eliminovat nákupem dopravní služby přes internet, případně pomocí mobilního telefonu. Časové ztráty před ukončením přepravního procesu představují úkony s vyřizováním reklamací a jsou samy o sobě důsledkem odklonu od kvality v průběhu přepravního procesu.

¹ Ing. Ivo Hruban, Ph.D., nar. 1983, absolvent Univerzity Pardubice, Pardubice, Odborný asistent na Katedře technologie a řízení dopravy Univerzity Pardubice, zaměření na železniční dopravu.

² doc. Ing. Tatiana Molková, Ph.D. nar. 1966, absolventka Žilinské univerzity v Žiline, v současnosti působí na Katedře technologie a řízení dopravy, Dopravní fakulta Jana Pernera, Univerzita Pardubice, zabývá se se železniční dopravou, systémy řízení kvality.

Nejvíce zákazníci pocítují časové ztráty vzniklé zpožděním spoje, proto je třeba případná zpoždění co nejefektivněji minimalizovat ev. správně kompenzovat. V souvislosti se zpožděním se často mluví výhradně o osobní dopravě, ale i nákladní doprava bývá zpožděním ovlivněna, a ani u ní není zpoždění žádoucí.

V železniční dopravě může zpoždění vznikat z celé řady důvodů. Obecně lze tyto důvody rozlišit na důvody:

- provozní (např. čekání na zpožděný vlak, nedodržení pravidelného řazení)
- technické (např. závada na trati, na vozidle)
- přepravní (např. zvýšená frekvence cestujících, zvýšená přeprava spoluzavazadel)
- způsobené třetí stranou (např. střet vlaku s osobou nebo silničním vozidlem, nepříznivé klimatické podmínky).

Některé z důvodů zpoždění je možné eliminovat, jiné ne. Pro zachování spokojenosti cestujících je třeba zjistit, co cestující očekávají v případech vzniku zpoždění. K tomuto zjištění mohou sloužit průzkumy mínění cestujících, kterým se věnuje tento článek.

1 Kvalita osobní železniční dopravy

Kvalita železniční osobní dopravy je utvářena celým spektrem vlastností a činitelů, které mohou být přímo i nepřímo ovlivnitelné činnostmi železničních dopravců. Kvalitativní doporučení v obecné rovině pro všechny dopravní systémy dávají normy ČSN EN 13816 (3) a ČSN EN 15140 (4).

Norma (3) definuje způsoby měření kvality a kritéria kvality, mezi která patří dostupnost, přístupnost, informace, čas, péče o zákazníka, bezpečnost, pohodlí, vliv na životní prostředí. Přesné postupy měření kvality podle jednotlivých kritérií obsahuje norma 15140 (4) a tím doplňuje normu 13816 (3).

Na vytváření výsledné kvality železniční dopravní služby se tedy podílí nejen kvalita dopravních prostředků a dopravní infrastruktury, ale také způsob sestavení jízdních řádů, jejich dodržování a další služby, které jsou cestujícím poskytovány před, během a po skončení přepravního procesu.

V rámci tohoto článku je pozornost věnována zejména službám, které jsou cestujícím poskytovány a nabízeny během zpoždění vlaku.

Zpoždění vlaku samo osobě představuje odklon od kvality poskytovaných služeb. Tento odklon může být mírněn kompenzační politikou. Pravidla pro kompenzaci zpoždění cestujícím jsou v Evropě regulována pomocí nařízení 1371/2007 (5) upravující práva cestujících v železniční dopravě, které má za cíl sjednotit práva a povinnosti cestujících napříč Evropou. Toto nařízení stejně jako další z evropského práva musí podléhat schválení příslušnými orgány státní správy v jednotlivých členských zemích. V ČR však byla sjednána výjimka z platnosti do 3. prosince 2014 (6). V současnosti tak tato norma v ČR platí pouze pro mezistátní přepravu.



Nařízení (5) poskytuje práva cestujícím z přepravní smlouvy při zpoždění větším než 60 minut. Cestujícím poskytuje možnost vrácení jízdného, přesměrování a odkladu jízdy nebo finanční kompenzaci s dvojitou sazbou (5):

- 25 % ceny přepravního dokladu v případě zpoždění o 60 až 119 minut;
- 50 % ceny přepravního dokladu v případě zpoždění o 120 a více minut.

Cestující, kteří jsou držiteli pasu nebo časové jízdenky a kteří zažívají opakovaně zpoždění nebo zrušení spojů v průběhu platnosti jejich předplatných jízdních dokladů, mohou žádat přiměřené odškodnění v souladu s úpravou odškodnění platnou u železničního dopravce. Železničnímu dopravci je dále ukládána povinnost zajistit pro cestující občerstvení, náhradní dopravu, příp. nocleh za podmínek stanovených v nařízení (5). Kompenzace však mají i svá omezení, např. stanovení minimální výše návratku činí 4 €.

2 Průzkumy kvality služeb v dopravě

Pro potřeby zjištění mínění je třeba sestavit vhodný dotazník. Otázky v dotazníku je třeba formulovat jednoduše, srozumitelně a jednoznačně. Dále je třeba určit jejich formu a počet (obecné doporučení je ne víc než 15 otázek).

Otázky lze rozdělit na otázky zahrnující (7):

- otázky o celkové spokojenosti,
- spokojenost s jednotlivými znaky,
- informace o respondentovi.

Před dotazováním je třeba zákazníkovi vysvětlit účel dotazování, popř. motivaci, proč má zákazník dotazník vyplnit. Při průzkumech zaměřených na spokojenost zákazníka může být žádoucí deklarování a dodržení anonymity dotazovaných. Před samotným hlavním šetřením je vhodné provést cvičné šetření, které odhalí případné nesrovnalosti ve formulaci otázek.

Průzkumy pro měření kvality lze provádět dvěma způsoby:

- dotazováním zákazníků přímo,
- využitím vyškolených pracovníků, kteří hodnotí dílčí kvalitativní znaky na základě informací, které získají školením, před provedením daného průzkumu.

Existuje celá řada způsobů, jak lze mínění zákazníků získat. Moderní technologie rozšiřují možnosti provádění průzkumu mínění zákazníků, zejména v oblasti internetu se otevírají sociální sítě a webové prezentace dopravců, na kterých je možné průzkumy provádět. Zvolená forma dotazování závisí od jeho účelu.

Kromě již zmíněného internetu je možné provádět dotazování následujícími způsoby (7):

- telefonickou komunikací,
- poštou (klasická, elektronická),
- osobním rozhovorem,
- „pro formou“.

Přímým dotazováním, tedy osobním pohovorem s respondentem, lze získat velmi přesné názory a odpovědi. Měření poskytované kvality služeb během zpoždění vlaku je zaměřeno na pohled zákazníka, proto je vhodné jej provádět právě přímým dotazováním zákazníků.

Zásadou při dotazníkovém šetření kvality poskytovaných služeb je, aby co nejméně obtěžovalo zákazníky. Dotazování v osobní dopravě může tedy využít neproduktivní časy cestujících, které cestujícím mohou vznikat čekáním na spoj ve stanici, případně dotazování může probíhat během přepravy (tedy během jízdy cestujícího ve vozidle).

3 Měření spokojenosti zákazníků ČD a ÖBB

V rámci výzkumu na Univerzitě Pardubice byla zvolena forma osobního rozhovoru, která dosahuje největší odezvy a spolehlivosti získaných dat. Navíc umožnila přesné zacílení na okruh zákazníků, tedy jeho realizaci přímo v železničních stanicích. Se svolením společností ČD, a.s., vedení stanice Brno hl. n., New station Brno Development, a.s. a ÖBB Infrastruktur Netzbetrieb byl v průběhu léta 2010 proveden průzkum mínění cestujících v železničních stanicích Brno hl. n. a Wien Westbahnhof.

Železniční stanice Wien Westbahnhof byla z vídeňských nádraží zvolena z důvodu eliminace vlivu zahraničních, zejména českých cestujících, na průběh dotazování (cestující z ČR do Rakouska využívají v uzlu Wien stanice Wien Simmering, Wien Meidling, Wien Südbahnhof, příp. Wien Praterstern) a zároveň je tato stanice jednou ze dvou stanic ve vídeňském uzlu, kde zastavují prestižní spoje RJ a ICE. Železniční stanice Brno hl. n. byla vybrána svou podobností se stanicí Wien Westbahnhof.

Průzkumy v obou stanicích probíhaly v období páteční špičky na přelomu jara a léta 2010 (Wien Westbahnhof) resp. na přelomu léta a podzimu 2010 (Brno hl. n.). V obou stanicích bylo získáno 603 odpovědí. Dotázáno tedy bylo 1206 cestujících.

3.1 Parametry použitého dotazníku

Pro zjištění citlivosti cestujících na zpoždění a jejich požadavků na poskytované služby během zpoždění autoři sestavili dotazník. Formulace otázek byla ověřena u studentů 4. ročníku studijního oboru Technologie a řízení dopravy – dopravní systémy na Dopravní fakultě Jana Pernera Univerzity Pardubice v předmětu Kvalita dopravních a přepravních procesů. V dalším kroku byla připravena německá mutace pro klienty ÖBB a tato byla prokonzultována se studenty Technische Universität Wien.

V rámci průzkumu byli cestující dotazováni na následující okruhy otázek:

- Jak často jezdíte vlakem?
- Jaký je nejčastější důvod vaší cesty?
- Jakou kategorii vlaku nejčastěji používáte?
- Jak velké zpoždění spoje jste ochoten/ochotna tolerovat?
- Jaké hlášení o zpoždění upřednostňujete?
- Je pro Vás důvod zpoždění důležitý?
- Jakou kompenzaci, v případě většího zpoždění, byste uvítal/a?

Při sestavování dotazníku musel být brán zřetel na rozdílné kategorie vlaků v ČR a Rakousku. K jednotlivým kategoriím vlaků ČD byly přiřazeny následující kategorie vlaků ÖBB, viz tabulka 1.

Tabulka 1 Srovnání kategorií vlaků

Společnost	Kategorie vlaku						
ČD	Os	Sp	R	IC	EC	EN	SC
ÖBB ³	S, R	REX, RSB	D	IC, OIC	EC, OEC	EN	RJ, ICE

Zdroj: (8)

3.2 Výsledky měření

Kompletní výsledky průzkumu jsou uvedeny v disertační práci Časové ztráty z provozu a kvalita dopravy (8). Z hlediska analýzy v rámci tohoto článku je potřeba se seznámit se strukturou dotázaných cestujících, která je uvedena v kapitole 3.2.1.

3.2.1 Struktura dotázaných cestujících a obecné požadavky

Strukturu cestujících z hlediska četnosti a důvodu dojíždění popisuje tato kapitola. V tabulce 2 jsou znázorněny procentuální podíly cestujících dle četnosti dojíždění.

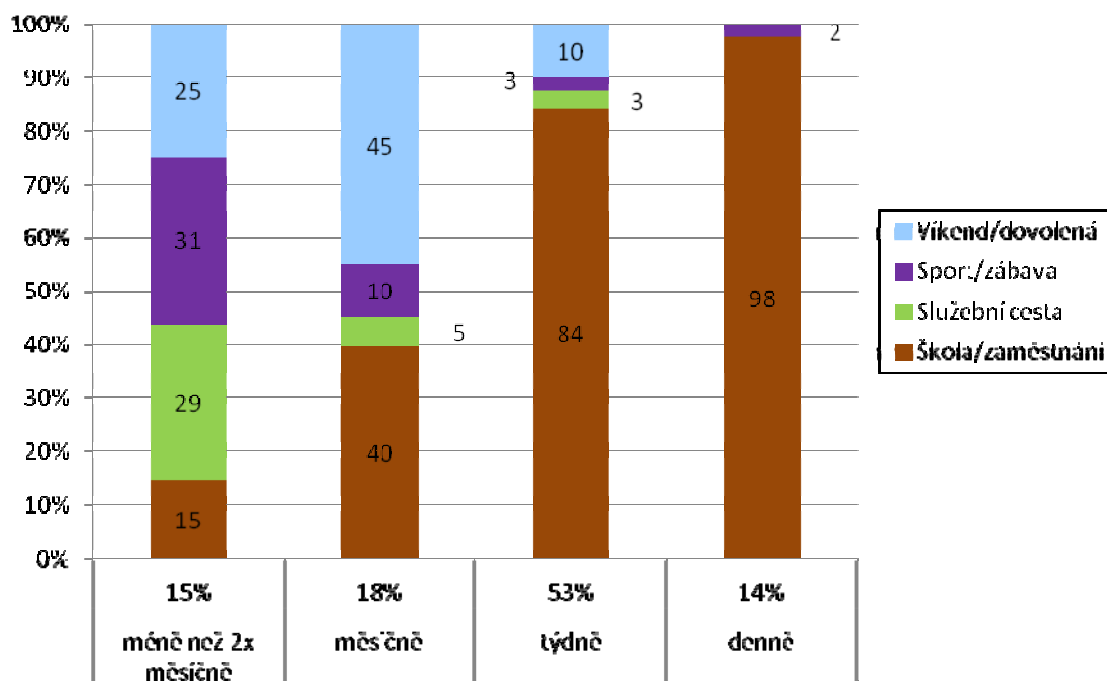
Tabulka 2 Procentuální zastoupení dotázaných

Četnost dojíždění	Brno hl. n. zastoupení v %	Wien WBHF zastoupení v %
denně	14	7
týdně	53	18
měsíčně	18	32
méně než 2krát měsíčně	15	43
Σ	100	100

Zdroj: (8)

³ Kategorie vlaků odlišné od českých podmínek: S – S-Bahn - příměstský vlak, R – Regionalzug - osobní vlak, REX – Regionalexpress – Spěšný vlak, RSB – Regional S-Bahn – příměstský zrychlený vlak, D – Durchzug – Rychlík, OIC – ÖBB IC – IC s definovanými standardy služeb ÖBB na palubě, OEC - ÖBB EC – EC s definovanými standardy služeb ÖBB na palubě, RJ – RailJet, ICE – Intercityexpress (vedený jednotkami DB)

Jednotlivá procentuální zastoupení při cestách za jednotlivými činnostmi pro jednotlivé četnosti dojíždění v ČR znázorňuje obrázek 1.



Zdroj: (8)

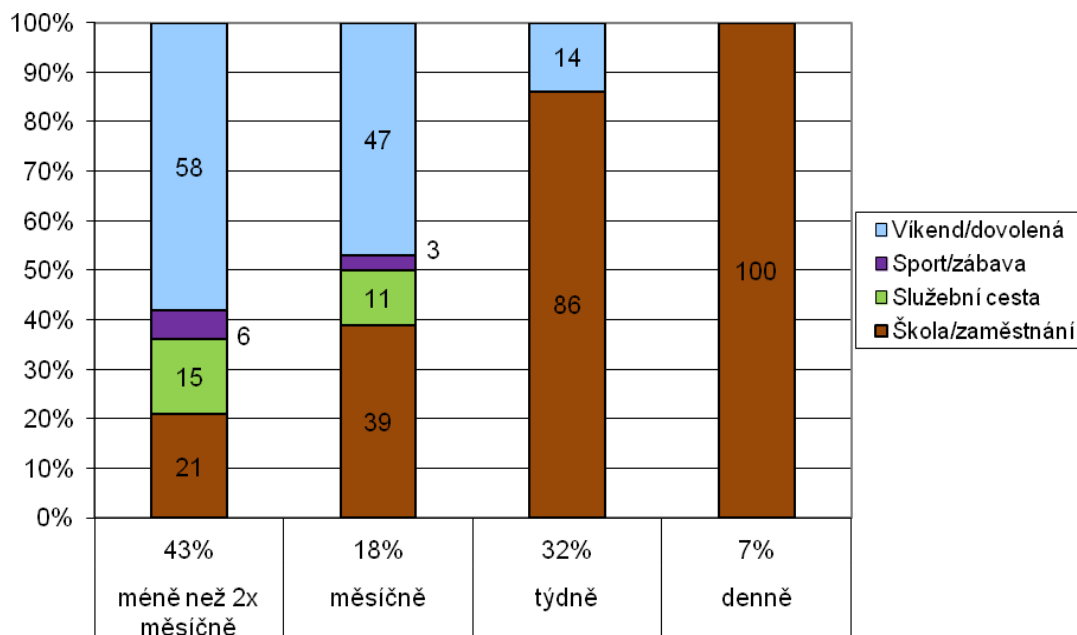
Obr. 1 Procentuální podíl dojíždění a důvodů v ČR

Analýza jednotlivých důvodů dojíždění dle četnosti potvrdila předpokládané rozložení důvodů pro vykonání jízd vlakem. Nejmenší skupinou dotázaných cestujících jsou cestující dojíždějící denně do zaměstnání a škol. Tato skutečnost je dána existencí dobře fungujícího systému integrované dopravy v okolí města Brna. Cestující se před příchodem na nádraží odbaví v prostředcích MHD, případně mají zakoupeny síťové jízdenky a nezdržují se v prostorách nádraží. V rámci průzkumu nebyla objevena žádná anomálie v rozložení důvodu cest v rámci jednotlivých četností.

Situace byla podobná i ve Vídni, kde je také nejmenší počet dotázaných ze skupiny cestujících jezdících denně, viz obrázek 2. I v Rakousku funguje systém příměstské integrované dopravy a navíc jsou pravidelnými cestujícími hojně využívány síťové jízdenky ÖBB, které výrazně zlevňují dojíždění za prací a do škol. Proto pravidelní cestující stanici Wien Westbahnhof prakticky pouze procházejí, a bylo tedy velmi komplikované s nimi dotazník vyplnit. Poměr denně dojíždějících ke všem dotázaným je v Rakousku poloviční než v případě ČR (7 % ku 14 %). Tento nepoměr může být dán skutečností, že právě v pátek se tito cestující na brněnském nádraží zdržují déle (např.

z důvodu pozdního příchodu způsobeného nakupováním). Tím vznikl větší prostor pro jejich oslovení a vyplnění dotazníku.

V Rakousku nedochází k žádným odchylkám, oproti situaci v ČR však chybí při denním dojíždění skupina cestujících dojíždějících za sportem. Tento jev lze vysvětlit skutečností, že do Brna se sjíždí za tréninky ve sportovních klubech mládež z blízkého okolí.



Zdroj: (8)

Obr. 2 Procentuální podíl dojíždění a důvodů v Rakousku

K obecnému pohledu je možné přidat i vnímání zpoždění jednotlivých vlaků a možnosti kompenzace.

V rámci otázky: "Jak velké zpoždění jste ochoten/ochotna tolerovat?" měli cestující na výběr z několika pevných rozsahů zpoždění, nebo mohli určit vlastní tolerovanou hranici. Srovnání situace v ČR a Rakousku představuje tabulka 3.

Tabulka 3 Čestnost tolerovaného zpoždění

stát \ min	Jak velké zpoždění jste ochoten tolerovat									
	0	5	6	8	10	15	20	30	40	60
ČR	30	92	0	0	207	156	82	22	2	12
Rakousko	9	84	3	3	264	141	75	3	3	18

Zdroj: (8)

V obou státech vychází statistické hodnoty tohoto souboru naprosto stejně, hodnota modus i medián je rovna 10 min., vážený průměr je pak pro ČR 13,2 min. pro Rakousko 13,3 min. Dá se tedy říci, že cestující jsou ochotni tolerovat zpoždění do 10 minut.

Další otázka se zjišťovala preferovaný způsob kompenzace v případě většího než cestujícím tolerovatelného zpoždění. Názor cestujících je znázorněn v tabulce 4.

Tabulka 4 Procentuální zastoupení možností kompenzace dle všech cestujících

V případě většího, zpoždění by cestující uvítali					
Stát	finanční kompenzaci	slevu na příští zakoupenou jízdenku	občerstvení	stávající systém jim vyhovuje	Σ
ČR	45,9	36,8	10,3	7,0	100,0
Rakousko	38,3	41,8	10,9	9,0	100,0

Zdroj: (8)

Z možností nabídnutých cestujícím v obou státech by cestující měli zájem o nějakou formu finanční kompenzace – buď o formu slevy, nebo přímé finanční kompenzace. Respondenti volící možnost slevy na příští zakoupenou jízdenku počítají s jejím jednodušším vyřízením než v případě návratku z ceny jízdného.

Za povšimnutí stojí fakt, že ani v jedné zemi nejsou cestující se stávajícím systémem kompenzací spokojeni. Přitom v Rakousku byla již v době dotazování zapracována v tarifu (9) norma 1371:2007 (5). Výsledek dotazování je způsoben mezerami v kompenzaci pro cestující s předplatní jízdenkou, kteří získají kompenzaci podle souhrnné situace na trati a nikoliv podle toho, do jaké míry jsou zpožděním opravdu zasaženi, a jen v případě, že jsou vlastníky roční traťové jízdenky (9). V ČR pro vnitrostátní dopravu byla v době konání průzkumu platná vyhláška (10) zajišťující práva na kompenzaci cestujícím vlaků vyšší kvality.

Ke kvalitě přepravních procesů přispívají i poskytované informace, v případech zpoždění tomu není jinak. Cestující jsou zpravidla informováni o velikosti zpoždění příslušného spoje a dále volitelně o důvodu zpoždění. Dotazníkové šetření proto obsahovalo i otázku na to, jak přesné informace si cestující přejí v těchto případech získávat.

Hlášení o velikosti zpoždění má na nádražích v České republice dvojitou podobu. Cestující jsou zpravidla informováni o zpoždění v rámci 5 minutové tolerance (systém původního Pragotronu). Přesné minutové hlášení se pak objevuje ve vybraných stanicích. V Rakousku jsou cestující informováni vždy s minutovou přesností.

Odpovědi na otázky se v tomto případě v obou státech lišily, porovnání ukazuje tabulka 5.

Tabulka 5 Hlášení o zpoždění ⁴

Hlášení o zpoždění upřednostňujete			
stanice	přesné v minutách	s tolerancí 5 minut	je mi jedno
Brno hl. n.	192	300	111
Wien Westbahnhof	327	186	90

Zdroj: Autoři

Ačkoli jsou výsledky v obou zemích protichůdné, většina cestujících volbu s pětiminutovou tolerancí odůvodňovala tím, že v místě vzniku zpoždění se velikost zpoždění nedá dostatečně přesně odhadnout. V ČR pak chybnou velikost nahlášeného zpoždění uvedli všichni cestující bez ohledu na vzdálenost, na které se od vzniku zpoždění nacházeli.

Zajímavé výsledky nastaly i v případě otázky, zda se má uvádět důvod zpoždění. Cestující v ČR považují v 51 % důvod zpoždění za důležitý. Cestující však chtějí znát přesný důvod zpoždění (tedy ne jen informace „z provozních důvodů“) s tím, že pokud dojde k usmrcení osoby nebo k vážné dopravní nehodě, lépe by snášeli uvedení obecného důvodu, jakým je „mimořádná událost na trati“. V Rakousku pak informaci o důvodu zpoždění považuje za důležitou 57 % respondentů. V obou státech se pravidelní cestující shodli, že s uvedeným důvodem zpoždění jsou schopni lépe vyhodnotit vzniklou situaci.

3.2.2 Požadavky cestujících podle četnosti jízd a ujeté vzdálenosti

V předchozí části byly popsány obecné požadavky, které mají všichni cestující. Dále je však možné sledovat odpovědi i z hlediska četnosti dojíždění respondentů, výsledky jsou shrnuty v následujících odstavcích. Tolerovatelné zpoždění dle četnosti jízd je vyobrazeno v tabulce 6.

Tabulka 6 Tolerovatelné zpoždění dle četnosti jízd

	Česká republika			Rakousko		
	prům.	medián	modus	prům.	medián	modus
denně	12,1	10	10	8,7	10	10
týdně	13,8	10	10	12,4	10	10
měsíčně	14,2	10	10	11,9	10	10
méně než 2krát za měsíc	15,7	10	15	15,9	15	12,5

Zdroj: Autoři

⁴ Hodnoty v tabulce reprezentují počty odpovědí.

Pokud by byla uvažována hranice 10 minut jako hranice, od které bude cestujícím poskytnuta nějaká forma kompenzace, byla by tato hranice nedostačující pro 16,7 % z denně dojíždějících, 18,8 % z týdně dojíždějících, 20,0 % z měsíčně dojíždějících a 29,2 % z dojíždějících méně, než dvakrát za měsíc. V Rakousku je pak situace opačná, čím častěji cestující dojíždí, tím přesnější služby vyžadují, cestující by tak nebyli spokojeni v 40,0; 16,7; 14,1 a 14,0 % případů. Z toho vyplývají i vyšší nároky pro rakouské dopravce, protože většina cestujících bude vyžadovat větší přesnost služeb. Protichůdné výsledky spokojenosti lze zdůvodnit rakouskou přesností a snahou dostat se do práce včas společně s neochotou přidat čas na dojíždění právě z důvodu předpokládaného zpoždění, viz úvod a (2). Proto také s ubývající četností jízd vlakem roste ochota cestujících tolerovat větší zpoždění (cestující jezdí na víkendy, sportem zábavou na dovolenou, nebo do jiného města než ve kterém přebývají přes celý pracovní týden; viz obrázek 2. Výsledek v České republice může být vysvětlen tak, že cestující se sice snaží do práce dostat včas, ale vzhledem k horší ekonomické situaci se nejsou schopni tak snadno přeorientovat na jiný druh dopravy (v okolí Brna zejména na individuální automobilovou dopravu) jako jejich jižní sousedé (2), a proto jsou ochotni při cestách za prací, tedy při denním dojíždění, počítat i se zpožděním. Zatímco cestující, kteří nepoužívají vlak dostatečně často, jej využijí pro cesty na dovolenou, vyžadují přesné spojení, aby si mohli více užít svého volného času, a jízdu vlakem srovnávají s jízdou osobním automobilem, u které rovněž nezapočítávají případná zpoždění.

Podle ujeté vzdálenosti by situace včetně procentuálního zastoupení vypadala následovně, viz tabulka 7.

Tabulka 7 Tolerovatelné zpoždění dle vzdálenosti

Vzdálenost	Česká republika				Rakousko			
	prům [min]	medián [min]	modus [min]	% bez kompenzace	prům [min]	medián [min]	modus [min]	% bez kompenzace
0 – 50 km	12,9	10	10	21,4	8,8	10	10	35,7
51 – 100 km	12,4	10	10	19,9	14,2	10	10	15,0
101 – 150 km	12,6	10	10	22,8	16,9	15	10	3,4
nad 150 km	14,4	13	10	18,2	13,4	10	10	15,3

Zdroj: Autoři

Sloupec „procent bez kompenzace“ udává procentuální podíl cestujících, kteří nebudou uspokojeni po nabídnutí jakékoliv formy kompenzace, protože jsou ochotni tolerovat jenom zpoždění menší než 10 minut.

Rovněž je zajímavé sledovat požadavky na kompenzaci, z hlediska četnosti jízd a vzdálenosti, tak jak je ukazují tabulky 8 a 9.

Tabulka 8 Požadavky cestujících dle četnosti jízd v procentech

	Hlášení o zpoždění upřednostňujete:			Důvod zpoždění v rámci hlášení je důležitý	V případě většího, než akceptovatelného, zpoždění byste uvítal			
	přesné v minutách	s tolerancí 5 minut	Je mi jedno		finanční kompenzaci	slevu na příští zakoupenou jízdenku	občerstvení	stávající systém mi vyhovuje
Brno hl.n.								
denně	29	64	7	55	55	36	9	0
týdně	34	49	17	49	46	38	10	6
měsíčně	31	44	25	47	49	42	9	0
méně než 2krát za měsíc	29	45	26	56	35	27	13	25
Wien Westbahnhof								
denně	46	46	8	40	47	33	0	20
týdně	58	28	14	72	44	47	6	3
měsíčně	69	20	11	56	42	45	11	2

Zdroj: Autoři

Z tabulek 8 a 9 je zřejmé, že cestující z hlediska informace o zpoždění upřednostňují tu formu hlášení, na kterou jsou zvyklí, bez ohledu na četnost nebo i vzdálenost dojíždění. Platí tedy, že cestující v České republice považují za dostatečné hlášení o zpoždění vlaku s tolerancí 5 minut a v Rakousku chtějí cestující přesnou informaci o zpoždění jejich spoje.

Z hlediska kompenzací je z výsledku dobře patrné, že cestující v Rakousku jsou se stávajícím systémem kompenzací spokojenější. Vzhledem k tomu, že již mají zkušenosti s finančním odškodněním (tedy návratek z ceny jízdného (9)), volí v případě nespokojenosti slevu na příští zakoupenou jízdenku, u které předpokládají jednodušší vyřízení. Důvod nespokojenosti cestujících se stávajícím způsobem kompenzací byl uveden v kapitole 3.2.1

Obecně lze říci, že cestující uvítají zejména finanční kompenzaci a slevu na příští jízdenku, jednotlivé rozdíly v procentuálním zastoupení jsou nízké.

Tabulka 9 Požadavky cestujících dle vzdálenosti v procentech

	Hlášení o zpoždění upřednostňujete:			Důvod zpoždění v rámci hlášení je důležitý	V případě většího, než akceptovatelného, zpoždění byste uvítal			
	přesné	s tolerancí 5 minut	Je mi jedno		Finanční kompenzaci	slevu na příští zakoupenou jízdenku	Občerstvení	stávající systémi mi vyhovuje
Brno hl.n.								
0 - 50 km	30	57	13	60	43	31	14	12
51 - 100 km	30	53	17	45	40	46	11	3
101 - 150 km	31	46	23	51	54	30	7	9
více než 150 km	34	45	21	48	48	37	9	6
Wien Westbahnhof								
0 - 50 km	57	32	11	54	36	50	4	11
51 - 100 km	50	30	20	85	35	45	10	10
101 - 150 km	45	34	21	52	38	45	7	10
více než 150 km	56	30	14	55	39	39	14	8

Zdroj: Autoři

Tabulky 8 a 9 jasně ukazují, že cestující v Rakousku nejsou spokojeni se systémem kompenzace, přestože v době konání dotazníkového šetření byla v tarifu ÖBB (9) implementováno nařízení 1371/2007 (5), zejména z důvodu velké komplikovanosti vyřízení odškodnění.

3.2.3 Požadavky cestujících využívající vlaky vyšší kvality

Za cestující v tomto vyhodnocení jsou považováni cestující využívající k cestování vlaků SC (SuperCity společnosti ČD) a RJ a ICE (RailJet společnosti ÖBB, ICE společnosti DB, provozovanými ve spolupráci s ÖBB) v kombinaci s vlaky EC, IC, EN resp. ÖEC, ÖIC. Celkový podíl cestujících podchycených dotazníkovým šetřením byl 5 % v České republice a 51 % v Rakousku. Srovnání cestujících využívající pouze služby SC a RJ/ICE nebylo možné, protože v ČR se podařilo získat je 1% zastoupení, za zmínku však stojí, že v Rakousku bylo podchyceno 22 % cestujících využívajících pouze kategorie RJ/ICE. Autoři vycházeli z předpokladu, že cestující používající vlaky vyšší kvality, mají vyšší nároky na kvalitu cestování, a tím i na služby poskytované během zpoždění. Toto očekávání se úplně nenaplnilo, když v České republice jsou tito cestující ochotni tolerovat zpoždění v průměru 17 minut (Medián souboru 10 min., modus 10

min.) a i v Rakousku byli tito cestující tolerantnější, když jsou ochotni akceptovat zpoždění v průměru 16 minut (Modus je 10 min., medián pak 15 min.)

Tabulka 10 Požadavky cestujících využívající vlaky vyšší kvality v procentech

	Hlášení o zpoždění upřednostňujete:			Důvod zpoždění v rámci hlášení je důležitý	V případě většího, než akceptovatelného, zpoždění byste uvítal			
	přesné	s tolerancí 5 minut	je mi jedno		finanční kompenzaci	slevu na příští zakoupenou jízdenku	občerstvení	stávající systém mi vyhovuje
Brno hl.n.	20	73	7	47	47	13	20	20
Wien Westbh.	58	28	12	57	43	40	10	7

Zdroj: Autoři

Porovnání nároků na poskytované služby v obou zemích ukazuje tabulka 10. Rozložení procentuálního zastoupení u jednotlivých forem kompenzace je více rozmělněno mezi všechny odpovědi. Tím se tato skupina cestujících odlišuje od obecného vzorku. Tento jev je patrný zejména u českých cestujících. Může to být způsobeno tím, že nejvíce cestujících (33 %) využívá vlak pro služební cesty. Takoví cestující mají cestovné hrazené od zaměstnavatele, tím se dá vysvětlit, že 77 % dotázaných žádá jinou formu kompenzace, než slevu na příští zakoupenou jízdenku. Přestože rakouští cestující nevyužívají vlaky vyšší kvality v takové míře pro služební cesty (pouze 15 % cestujících), projevuje se zde jejich, který způsobil mírně vyšší preferenci finanční kompenzace, která u obecného vzorku rakouských cestujících, není běžná (viz tabulky 7 a 8).

Nepoměr mezi počtem cestujících využívající vlak výhradně pro služební cesty mezi oběma státy může být způsoben skutečností, že v době konání dotazníkového šetření bylo nutné do vlaků SC pořídit lístek se speciálním jízdným, nebo dražší místenkou.

3.2.4 Požadavky cestujících používající vlak výhradně na služební cesty

Tato kapitola je zaměřena na cestující využívající vlak výhradně pro služební cesty. Zajímavé bylo porovnání vzdáleností, na které cestující vlak využívají. Zatímco v České republice cestující na služebních cestách jezdí nejvíce na vzdálenost do 150 km (48 %) případně, na větší vzdálenosti (38 %), v Rakousku cestující na služební cesty využívají vlak na vzdálenosti nad 150 km (70 %).

Citlivost cestujících na zpoždění vlaků se blíží obecným hodnotám, kdy v průměru jsou cestující ochotni tolerovat zpoždění 12 minut s hodnotou modus a medián 10 min. v obou státech.

Tabulka 11 potvrzuje předpokládaný výsledek, který byl patrný i z tabulky 10 zejména u českých cestujících, tedy že cestující, kteří používají vlak na služební cesty, spíše

ocení přímou finanční kompenzací, je to z toho důvodu, že cestovné jim z pravidla platí zaměstnavatel.

Tabulka 11 Požadavky cestujících využívající vlaky pro služební cesty v procentech

	Hlášení o zpoždění upřednostňujete:			Důvod zpoždění v rámci hlášení je důležitý	V případě většího, než akceptovatelného, zpoždění byste uvítal			
	přesné	s tolerancí 5 minut	Je mi jedno		finanční kompenzaci	slevu na příští zakoupenou jízdenku	občerstvení	stávající systém mi vyhovuje
Brno hl.n.	29	52	19	57	38	24	24	14
Wien Westbh.	20	45	35	65	35	25	20	20

Zdroj: Autoři

V tabulce 11 je také vidět větší rovnocennost jednotlivých forem kompenzace. Díky tomu, také získává relativně vysoký podíl i možnost zachování stávajícího systému kompenzací nebo získání občerstvení při zpoždění vlaku. Cestující na služebních cestách se příliš nezajímají o možnosti kompenzace, protože jízdenku jim platí zaměstnavatel.

Při srovnání s ostatními skupinami cestujících (8) není nikde rozdělení preferencí tak rovnoměrné, jako právě u cestujících využívající vlak na služební cesty. Pro porovnání čeští cestující do zaměstnání a škol by z 85 % uvítali buď finanční kompenzaci, nebo slevu na příští jízdenku (rakouští cestující 87 %), cestující na víkendy/dovolené by tyto formy kompenzace uvítali z 84 % (rakouští cestující 86 %) a Češi jedoucí za zábavou nebo sportem by první dvě formy volili z 83 % (Rakušané z 85 %).

Daný rozbor potvrzuje závěry u tabulky 10, že u vlaků vyšší kvality v ČR právě vysoký podíl cestujících využívajících vlak na služební cesty přispívá k vyrovnanější preferenci všech forem kompenzace. Zatímco u vlaků vyšší kvality v Rakousku je klientela pestřejší a převažují dvě formy kompenzace - sleva na příští jízdenku nebo finanční kompenzace.

Závěr

Nastavení kompenzační politiky je velmi křehkou záležitostí. Z výše uvedeného je jasné, že kompenzace zakotvené v nařízení 1371/2007 (5) představují pouze minimum možného k úplné spokojenosti zákazníků. Pochopitelně, není možné vždy splnit všechna přání všech zákazníků. Z dotazníkových šetření však vyplynulo, že cestující uvítají informace o skutečném důvodu zpoždění vlaků. Z komunikace s dotazovanými cestujícími dále vyplynulo, že se nespokojí s informací: „Vlak je opožděn z důvodu provozních“. Na druhé straně v případě nehody se cestující obejdou s hlášením „mimořádná událost na trati“ bez bližšího upřesnění důvodu.

Průzkum ukázal, že v době liberalizovaného železničního trhu je zapotřebí kooperace správce dopravní infrastruktury s jednotlivými dopravci i z hlediska poskytování informací během zpoždění vlaků, protože samotná kompenzace cestujícím nestačí. Cestující by uvítali kompenzaci ve formě návratku (ČR), nebo slevy na příští jízdenku (Rakousko). Obecně lze ale říci, že cestující budou preferovat kompenzaci s co nejjednodušším způsobem vyřízení.

Mez cestujícími tolerovaného zpoždění lze stanovit na 10 minut, proto je vhodné, aby dopravci cestujícím kompenzovali zpoždění již od zpoždění 15 minut a výše.

Použitá literatura

- [1] ALBORS, E., *Transports Metropolitans de Barcelona*, In *Marketing and service quality in public transport*, OECD: Paris 1993, 1. vyd. 193 s. ISBN 92-821-1184-9, s. 79 -109.
- [2] *Studie belegt: So sauer sind die Pendler. Heute*, 29.3.2010, č.1393, s. 10-1.
- [3] *Česká technická norma Doprava - Logistika a služby -Veřejná přeprava osob - Definice jakosti služby, cíle a měření ČSN EN 13816*, Praha: Český normalizační institut, 2003.
- [4] *Evropská norma EN 15140 Veřejná přeprava osob – Základní požadavky a doporučení pro systémy hodnocení kvality poskytované služby*. Brusel: Evropský výbor pro normalizaci, 2006, 10 s.
- [5] *Nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 1371/2007 o právech a povinnostech cestujících v žel. přepravě*, Štrasburk: Evropský parlament a Rada 2007, 10 s.
- [6] *Zákon 377/2009 Sb. Zákon, kterým se mění zákon č. 266/1994 Sb., o dráhách, ve znění pozdějších předpisů*, Sbírka Zákonů 2009, částka 123, s. 6214-6215.
- [7] MOJŽÍŠ, V. A KOL, *Kvalita dopravních a přepravních procesů*. 1. vyd. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2003. 174 s. ISBN 80-86530-09-04
- [8] HRUBAN I, *Časové ztráty z provozu a kvalita dopravy*. Pardubice, 2011. 90 s. Disertační práce na Univerzitě Pardubice, Dopravní Fakultě Jana Pernera, Katedře technologie a řízení dopravy, školitelka Tatiana Molková
- [9] *Österreichischer Eisenbahn- Personen- und Reisegepäcktarif, Rakousko, ÖBB* [online] poslední aktualizace 8.3.2011. [cit. 10.4.2011]. Dostupné z <<http://www.oebb.at/static/tarife/oept/index.html>>.
- [10] *Vyhláška PTV ČD a. s. Vyhl. 177 / 51 / 35 – 36 / 2010 AKVIZIČNÍ SLEVY, Pilotní projekt kompenzací ve vnitrostátní přepravě ČD*, Praha: ČD, srpen 2010, 4 s.

V Praze, březen 2013

Lektoroval: Ing. Pavel Surý
SŽDC, s.o.