

## Účast Prahy v pilotním projektu Evropské komise „Benchmarking“

Pilotní projekt „Benchmarking systémů místní dopravy osob“ je iniciativou Evropské komise (EK), generálního ředitelství „Doprava“ (GŘ VII) v rámci realizačního programu „Rozvíjení občanské sítě“. Ze

Prahy, a.s. – v pohledu z evropské perspektivy“. Mezi tím se projekt blíží svému závěru a jeho průběh přinesl velmi cenné zkušenosti. Proto o něm chceme přinést více informací, k čemuž nás vede i sou-

la, založili konzultanti na výsledcích řady projektů ze 4. rámcového programu EK pro výzkum a vývoj.

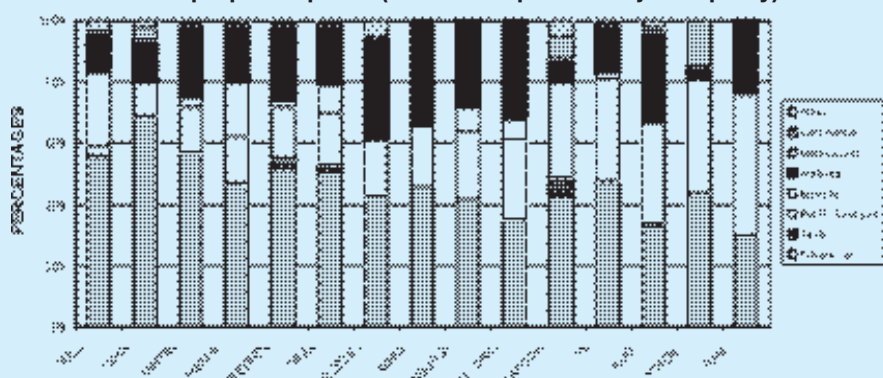
Ze základního vyhodnocení uvádíme pro ukázkou několik grafů, které alespoň nejstručnějším způsobem mohou nastínit postavení Prahy mezi ostatními městy.

Současně úvodem též pár slov o vybraných městech, mezi která se Praha v pilotní skupině začlenila. Politicky německá (Brémy, Stuttgart), francouzská (Paříž, Nantes) a italská (Janov, Terni) města reprezentují tři ze šesti zemí, zakládajících prvotní fázi Evropského společenství, další města pak zastupují země, které v navazujících vlnách postupně vytvořily dnešní 15 člennou EU (Velká Británie – Edinburgh, Glasgow, Merseyside; Řecko, Portugalsko, Finsko, Rakousko). Drážďany s modelovou restrukturalizací svého dopravního podniku zastupují města bývalého východního bloku, ale v důsledku sjednocení Německa jsou vystaveny bezprostředním vlivům hospodářské politiky EU. Praha je jediným představitelem kandidátských zemí navržených na budoucí členství.

Z prvotní prezentace měst před zahájením 1. fáze vyplynulo, že počet jejich obyvatel se pohybuje mezi dvěma extrémami: 105 000 obyvatel italského Terni a 11 062 000 obyvatel pařížského regionu. Globálně v 15 městech žije téměř 30 milionů obyvatel, což představuje 30% evropské populace, žijící ve městech nad 100 000 obyvatel. I tato základní charakteristika téměř propastného rozdílu ve velikosti srovnávaných aglomerací svědčí o povaze projektu, zaměřeného nejen na porovnání vybraných charakteristik, ale který je do velké míry i pokusem o srovnání dopravních politik měst.

Obě plenární zasedání jasně prokázala, že dopravní problematika a přístupka k jejímu řešení mají ve skupině měst mnoho společného – dopravní zácpy, nehody, negativní vliv na životní prostředí na jedné straně a potřeby vyvážené dopravní infrastruktury, s pozorností věnovanou veřejné dopravě, pěší chůzi a cyklistice, prioritám pro prostředky MHD, otázkám financování a podobně, na straně druhé.

**Dělbá přepravní práce (klasifikace podle veřejné dopravy)**



Příznivého hodnocení se dostalo městské dopravě v Praze. Svědčí o tom i pořadí měst z hlediska dělbá přepravní práce.

45 kandidátů bylo naše hlavní město vybráno do pilotní skupiny 15 měst, kterou tvoří Athény, Brémy, Drážďany, Edinburgh, Janov, Glasgow, Štýrský Hradec, Ile-de-France (pařížský region), Lisabon, Merseyside (liverpolský region), Nantes, Oulu, Praha, Stuttgart, Terni.

Projekt byl zahájen v červenci 1998, jeho trvání je 1 rok, s ukončením v září 1999. 1. fáze, která trvala do konce listopadu 1998 spočívala ve shromažďování srovnatelných informací, kterými byly popisné ukazatele oblastí, občanů a cest; globální ukazatele výkonnosti systémů místní dopravy osob zaměřené na čtyři oblasti – dělbá přepravní práce, financování, přístupnost a životní prostředí (s trendy zaznamenanými za minulých 10 let a trendy předpokládanými pro příštích 10 let); souhrn výhod a nevýhod hovořících pro a proti užívání těchto systémů

časný celospolečenský otazník nad naší situací kandidátské země na vstup do Evropské unie. Považujeme tak tento článek za vklad do diskuse, která se k této otázce v našich médiích rozbíhá.

### 1. fáze projektu

Prosincový článek, obsahující prvotní informace o účasti Prahy v projektu benchmarking, byl koncipován ještě před druhým plenárním zasedáním zástupců všech účastníků se měst a organizátorů projektu, které se konalo v Bruselu 4. a 5. prosince 1998 a které uzavřelo 1. fázi projektu – sebehodnocení měst.

Informace uvedené ve výše uvedeném rekapitulacním úvodu, které byly městy v podobě vyplněného průvodce sebehodnocení odeslány konzultantům projektu na počátku listopadu, byly

### Měsíční jízdenka / 1 litr pohonných hmot

Praga	Lisboa	Athens	Genoa	Terni	Glasgow	Nantes	IDF	Bremen	Oulu	Edinburgh
17	22	26	29	30	35	37	39	39	39	45

### Celkové finanční náklady na veřejnou dopravu na obyvatele

City	Terni	Oulu	Glasgow	Stuttgart	Athens	Nantes	Praga	Dresden	Bremen	Lisboa	IDF
Public. exp. periph.	36	89	102	105	130	162	279	346	354	622	677

založených na zkušenostech uživatelů; identifikace klíčových faktorů úspěchu a hlavní opatření, která tyto faktory podporují; syntéza silných a slabých stránek místních systémů; atd.).

Toto je stručné resumé zprávy, kterou jsme o projektu přinesli v DP-KONTAKTu z prosince roku 1998 v článku „Program kvality služby DP hl. m.

pracovány do předběžného vyhodnocení a na zasedání předloženy k diskusi.

Mezinárodní konzorcium konzultantů pod vedením belgického OGM – Organisation, Gestion, Marketing tvoří SOCIALDATA z Mnichova, CERTU z Lyonu, ISIS z Říma a Marc Gilles & Associés z Paříže. Příručku sebehodnocení, kterou se města řídí-

### Základní údaje o zúčastněných městech

Agglomerace	Počet obyvatel	Rozloha km <sup>2</sup>	Hustota obyv. na km <sup>2</sup>
Athény	3 700 000	730	5 068
Brémy	550 000	326	1 687
Drážďany	459 000	320	1 996
Edinburg	448 000	261	1 716
Ženeva	650 000	240	2 708
Glasgow	2 170 000	4 800	452
Graz	240 000	128	1 875
Ile de France	11 062 000	12 072	916
Lisabon	2 535 000	3 270	775
Merseyside	1 445 600	655	2 207
Nantes	530 000	500	1 060
Oulu	113 584	382,7	297
Praha	1 200 000	496	2 419
Stuttgart	2 300 000	3 012	764
Terni	105 000	45	2 333
Průměr	1 833 879		1 013
<b>Celkem</b>	<b>29 342 063</b>		

V polovině května 1999 jsme obdrželi tři dokumenty, které po dopracování budou uzavřením 1. fáze projektu.

## 1. verze zprávy o 1. fázi pilotního projektu od jeho vedoucího Paula Hodsona z GR VII – EK:

Projektu se zúčastnilo 15 měst ze 41 kandidátů. Účelem bylo vybrat soubor klíčových ukazatelů umožňujících městům získat přehled o relativní efektivitě jejich dopravních politik v různých oblastech a o faktorech, které mohou být spojovány s dobrou výkonností. Konzultanti navrhli přes 100 ukazatelů a účastníci se města navrhla další (celkem 132). Po zhodnocení výsledků komise přijala 50 ukazatelů s největší vypovídací hodnotou. Tyto ukazatele užívají údaje, které většina zúčastněných měst byla schopna spolehlivě zjistit. Mají sloužit jako pomůcka pro „decision makers“ (ti, kteří činí rozhodnutí) v různých organizacích, ovlivňujících dopravu ve městech.

Nejedná se o soutěž krásy, ani o nástroj pro EK k ustavování lgové tabulky měst. Ani ne o nástroj pro akademiky – ti potřebují precizně srovnatelná data – a ta jsou zřídka dostupná. Je to pomůcka pro lidi ve městech, aby věděli, na co z toho, co uskutečnili, můžou být oprávněně hrdí a aby mohli určit, v čem by mohli být schopni učit se od jiných.

Proces sběru dat – který vyžaduje nasazení všech místních klíčových organizací – a proces uvažování o výsledcích jsou stejně důležité jako výsledky samotné.

Evropská komise je vděčná za odvahu, pílí a vytrvalost členů pracovních skupin 15 měst účastnících se pilotního projektu a souhlasících s publikováním výsledků jejich práce. Je pozoruhodné, že každé město má své úspěšné realizace, o kterých stojí za to mluvit.

EK má v úmyslu vyzvat úřady a provozovatele v celé Evropě, aby se zúčastnili tohoto procesu a dále ho vylepšili. Prvním krokem bude na podzim 1999 vydání příručky benchmarkingu a následná konference.

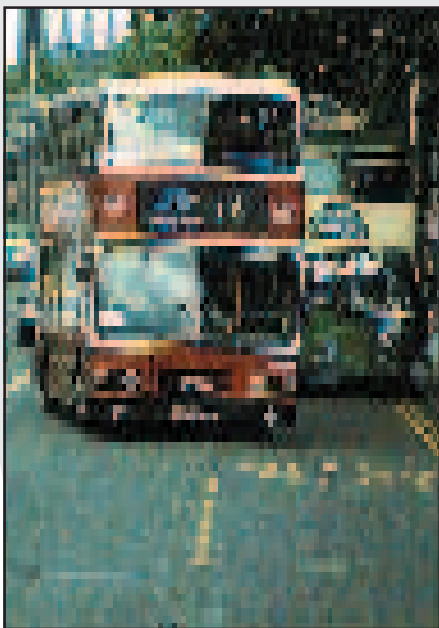
Další dva ze zasláných dokumentů byly připraveny konzorciem konzultantů a představují základ zmíněné příručky benchmarkingu.

Jsou to:

### – Metodologie fáze 1 – sebehodnocení

Zevšeobecňuje zkušenost 1. fáze pilotního projektu do doporučení rozdělených na 3 podfáze: strategickou, plánovací a sběru a analýzy dat

### – Zpráva o výsledcích fáze 1 – sebehodnocení



Vyhrazené pruhy pro autobusy v Edinburhu.

Obsahuje 50 vybraných ukazatelů rozdělených do dvou částí a přinášející údaje o dopravní nabídce, jak je dopravní systém využíván, jaké jsou dopady dopravní politiky a podobně (15 klíčových a 35 doplňkových ukazatelů).

Blíží informace o příručce bude lépe ponechat na dobu, až bude známa její definitivní podoba. Předem je již zřejmé, že původní rozsah příručky používané městy v pilotním projektu bylo třeba redukovat na ukazatele splňující dva základní požadavky:

- vysokou vypovídací hodnotu
- dostupnost a jednoznačnost interpretace

Podstatné snížení objemu budoucí evropského průvodce benchmarkingu městské dopravy oproti rozsahu pilotního projektu je zároveň nepřímou výpovědí o souhrnu práce, kterou města musela vykonat. To platí zvláště v případě Prahy. Při hodnocení výsledků měst na prosincovém plenárním zasedání bylo zdůrazněno, že pouze dvě města, Praha a Athény, vyplnily 100% údajů požadovaných příručkou, zatímco průměr zbývajících měst byl pouze 70%.

Při hodnocení 1. fáze pilotního projektu je proto třeba navázat na slova Paula Hodsona z generálního ředitelství pro dopravu EK a vyzdvihnout přístup všech členů pražské pracovní skupiny. Pilotní projekt byl EK pouze sponzorován, nebyl finančně dotován do té míry jako jiné projekty, jež byly součástí 4. rámcového programu výzkumu. Veškerá vykonaná práce šla na náklady zúčastněných měst, EK hradila pouze cestu a ubytování jednomu zástupci každého města na obou plenárních zasedáních v Bruselu. Dopravní podnik hl.m. Prahy, a.s. jako koordinátor projektu chce proto vyjádřit poděkování všem zúčastněným partnerům za velký objem práce vykonané vedle jejich běžných pracovních povinností. Jsou jimi pánové **Ing. Jan Adámek** a **Ing. Dr. Ing. Petr Macourek** z Ústavu dopravního inženýrství hl.m. Prahy, **Ing. Josef Kohout** z Útvaru rozvoje města, p. **Pavel Procházka** z ROPIDu (za který se v počátečních fázích prací účastnily i pánové Prousek a Vyčítal) a **pan Ing. Josef Kunt** z odboru dopravy Magistrátu hl.m. Prahy. Poděkování patří i ředitelům a vedoucím těchto institucí za pochopení přínosu tohoto projektu pro posílení, poznání a imago našeho hlavního města, a za uvolnění jejich čelných pracovníků pro účely projektu.

Padlo-li slovo o image Prahy, bude vhodné poznamenat, že právě to, co bylo již před zahájením projektu v Evropě o Praze a jejím systému veřejné dopravy známo, přispělo k jejímu výběru do pilotní skupiny. Evropští odborníci oceňují kvantitativní stránku systému pražské veřejné dopravy, i to, že její snahou bezesporu vysokou kvalitu dále přizpůsobovat zvyšujícím se nárokům cestujících, mezi které patří početní zahraniční turisté. Svoji roli sehrála jistě i pověst Prahy jako jednoho z nejkrásnějších měst světa.

## Benchmarking v městské veřejné dopravě – „Učit se od nejlepších“

Jak se na benchmarking dívá VDV – Svaz německých dopravních podniků

(zdroj Nahverkehrs-praxis 1998, č. 6)

V průmyslu bylo růstu výkonů až o 30% dosaženo metodou, která nachází stále většího rozšiřování: „benchmarkingem“. Systematická měření a porovnávání při tom umožňují „učení se od nejlepších“. I pro podniky místní dopravy může benchmarking znamenat velký krok ve směru k vlastní hospodárnosti.

### Co je vlastně „benchmarking“?

V roce 1979 začal americký výrobce kopírovacích strojů Rank Xerox s „benchmarkingem“ v oblasti výroby. Jeho metoda, která přinesla významné úspěchy v oblasti snížení nákladů, růstu produktivity a odbytu, byla postupně rozšířena na celý koncern a stala se trvalou součástí jeho managementu kvality.

Anglický pojem „benchmark“ znamená hodnotu (výškovou značku), která slouží jako základ pro měření. Jako orientační veličina tak představuje standard, kterého by měly podniky dosáhnout. Metoda „benchmarkingu“ nabízí podnikům poznat vlastní výkonnost a představit ji v porovnání s ostatními. Každý z účastníků si při tom klade otázku, jak by mohl něco zlepšit pomocí učení se od jiných. Jde tedy o identifikaci souboru zlepšení, přičemž v popředí stojí proces učení. Benchmarking tak pomáhá všem zúčastněným

podnikům při formulování vlastních cílových předpokladů orientovaných na trh a ukazuje cestu k jejich dosažení.

### Způsob postupu

Jako objekt benchmarkingu přichází všeobecně v úvahu vybrané procesy, charakteristiky, výrobky nebo výkony služeb a metody podniku. Středem zájmu pak musí být pohled zákazníka. Hledány jsou tzv. klíčové faktory úspěchu, které mohou mít podobu kvantitativních veličin. Mezi porovnávanými podniky je mnoho, ve kterých se skrývají cenné podněty pro změny. Také má středně velcí soutěžící vlastní netušený potenciál.

K výměně informací o porovnávaných podnicích lze využít přímých kontaktů (rozhovory, diskusní kroužky s partnerskými podniky apod.). Vzhledem k časové náročnosti těchto postupů se však častěji užívá dotazníková metoda, jež je efektivnější a při kvalitní přípravě přináší dobré výsledky.

Při výměně informací je nutno citlivě zacházet s některými daty interního charakteru. Závazný rámec pro zacházení s informacemi a pro jejich využívání představují Směrnice pro jednání vydané Informačním střediskem benchmarkingu (IZB) při ústavu Frauenhofen.

Na základě jednotlivých ukazatelů jsou vypracovány tabulky porovnání a hodnocení. Zjištěné rozdíly ve výkonech pak slouží jednotlivým podnikům k určení potenciálu pro růst vlastní výkonnosti. „Best practice“ (úspěšný postup) každého zkoumaného objektu benchmarkingu se stává pro partnery postupem, o němž by měly usilovat, a vede k formulaci cílů, kterých má být dosaženo v etapě realizace.

V současné době je benchmarking součástí podnikové kultury mnoha organizací, které ho trvale využívají. V souvislosti se změnou rámcových podmínek ve veřejné dopravě se tato metoda stále více uplatňuje i v sektoru MHD. Podniky MHD si začínají uvědomovat přínos benchmarkingu z hlediska růstu své efektivnosti (výkonnosti), jakož i skutečnost, že hlavně přejímáním zkušeností a učení se z úspěšných postupů lze dosahovat neustálého zlepšování.

## 2. Fáze

Druhá fáze pilotního projektu, zaměřená na vlastní benchmarking, trvala 5 měsíců, od ledna do května 1999. Cílem této fáze bylo vyhledání a příprava uplatnění úspěšných postupů (best practice) v oblasti městské veřejné dopravy ve vlastním městě. Témata, která jednotlivá města navrhla před prosincovým plenárním zasedáním, uspořádali konzultanti do devíti bodů. Pražská pracovní skupina si z toho souboru zvolila téma „Intermodalita“ a v diskusi, která nad tématy probíhala druhý pracovní den jednání v prosinci v Bruselu, se na tomto tématu ujednala s Edinburhem, liverpolským regionem Merseyside a Lisabonem. Pilotní skupina měst se rozdělila do čtyř podskupin, každé s vlastním zvoleným tématem:

**Podskupina 1** – Glasgow, Janov, Graz, Stuttgart

Téma: Jak přijímat vhodná rozhodnutí, která zajistí dobré výsledky ve složitém kontextu vzájemné působnosti různých orgánů.

**Podskupina 2** – Brémy, Drážďany, Terni, Oulu

Téma: Marketingové strategie, které mohou přimět uživatele automobilů, aby přešli na udržitelné formy dopravy pro některé nebo všechny své cesty.

**Podskupina 3** – Ile-de-France (pařížský region), Nantes, Athény

Téma: Jak vylepšit autobusové služby tak, aby měly pro uživatele stejnou přitažlivost (včetně těch, kteří mají k dispozici automobily) jako tramvaje

**Podskupina 4** – zástupci Edinburhu, Merseyside, Lisabonu a Prahy pod vedením konzultanta Pascala Vincenta z Lyonského CERTU provedli na zasedání v Bruselu stručnou revizi obsahu koncepce intermodality a vymezili čtyři základní oblasti tohoto tématu:

- Prostor: fyzická integrace subsystémů
- Organizace: harmonizace linek a jízdních řádů
- Jízdné: úplná nebo omezená tarifní integrace
- Informace pro zákazníky: před cestou/během

cesty, v běžné/konkrétní situaci, vždy/v určitých chvílích.

Aby města mohla ve společně 2. fázi během krátké doby splnit **cíl této fáze tj. navrhnout do konce května 1999 akční plán**, který pro každé město přinese něco konkrétního a užitečného a bude splňovat podmínky, aby byl reálný v dostupném časovém výhledu a aby jeho výsledky byly měřitelné, uznala, že je tato oblast velmi široká a bude nutné vybrat jen jednu ze čtyř výše uvedených dílčích oblastí.

Po diskusi se města tvořící podskupinu 4 rozhodla zaměřit se na téma: „**Jak navrhovat a řídit integrované informační služby před cestou, poskytující informace, které lidé chtějí vědět o všech formách veřejné dopravy již před cestou, plus napojení na informace o parkování/záchytných parkovištích.**“

Zástupci měst každé ze čtyř podskupin měli ve třech společně stanovených termínech v průběhu ledna až května 1999 uskutečnit tři cesty do vybraných evropských měst, ve kterých existují úspěšná řešení (best practices) ve vztahu k jejich zvolenému tématu.



Zasedání 4. podskupiny v Praze s našimi zahraničními hosty.

druhů dopravy rozdělen mezi několik provozovatelů: metro (Metropolitano de Lisboa), městské autobusy a tramvaje (Carris), příměstské autobusy (Rodoviária de Lisboa, Transport SUL de Tejo, Isidoro Duarte, Mafrense, Vimeca, Stagecoach), říční do-

prava (Transtejo) a vlaky (CP). Hlavním cílem Lisabonu je vytvořit základnu pro integrovaný informační systém. I zde nedostatečná integrace dopravních systémů limituje množství a komplexnost nabízených informací pro cestující.

O Praze bylo konstatováno, že má velké zkušenosti s integrací jednotlivých druhů dopravy v daném území, i s poskytováním komplexních informací.

**Graz** – toto město bylo vybráno z důvodu, že zde před dvěma lety bylo založeno tzv. Centrum mobility a dnes je na velmi vysoké úrovni v poskytování intermodální informace o veřejné dopravě. V roce 1996 byla zřízena speciální telefonní linka „Verbund hot line“, která poskytovala informace o přepravním spojení v rámci přepravního sdružení. V září 1997 byla tato „hot line“ doplněna a zařazena do první rakouské intermodální informační centrály „Mobil Zentral“, která

je servisním místem k poskytování odpovědí telefonicky nebo přímo na místě na všechny otázky spojené s veřejnou dopravou příznivou pro životní prostředí.

K základním poskytovaným službám patří například: bezplatné informace o dopravním spojení, tarifech, jízdních řádech v celé spolkové zemi Štýrsko (městské dopravy, dopravy v regionu včetně Rakouských spolkových železnic, letových spojů), zvláštních nabídkách a návazném spojení; prodej jízdenek integrované dopravy přepravního sdružení Štýrsko (SVV), prodej cyklistických map, plánů měst apod.; zprostředkování zapůjčení jízdních kol včetně informací o výletech, zajímavostech, přívěsech za jízdní kola apod.; informace a sběrných taxi na zavolání; informace a osobní porady v sídle centrály z oblasti veřejné dopravy, včetně provozu půjčoven vozů, objížděk, slev, zvláštních tarifů apod.

Provoz střediska zajišťuje společnost FGM-AMOR a jeho financování provozu je zajištěno ze 40% od EU, dalších 40% od měst a obcí spolkové země Štýrsko, 13% od dopravců a 7% od provozovatele centra (FGM – AMOR).

**Stuttgart** byl pro druhé jednání 4. pracovní podskupiny vybrán zejména proto, že zde funguje systé-  
m veřejné dopravy osob na vysoké úrovni a hromadná doprava je preferována před individuální

automobilovou dopravou. Vzájemné vazby mezi jednotlivými dopravními subsystemy, ale i uvnitř jednotlivých subsystemů, jsou řešeny optimálně v čase i v prostoru.

Koordinaci veřejné hromadné dopravy ve městě a regionu zajišťuje přepravní a tarifní sdružení Stuttgart (VVS), dopravu zde zajišťuje 41 dopravců. Největším dopravcem v rámci svazu VVS je dopravní podnik Stuttgart (SSB), který zajišťuje dopravu na území města.

Ve všech přestupních uzlech je zajištěna návaznost mezi jednotlivými druhy dopravních prostředků. Značná část zastávek poskytuje kromě základních informací, jako jsou detailní jízdní řády i dynamické informace pro cestující (informace o příjezdu nejbližších linek v reálném čase). V přestupním uzlu u hlavního nádraží, ve kterém dochází ke křížení více druhů dopravy, je instalována tabule s dynamickými informacemi o všech druzích dopravy, které se zde kříží (S–bahn, U–bahn a BUS). U hlavního nádraží, v přílehlých pasážích a na nejdůležitějších uzlech veřejné dopravy jsou k dispozici „mobilní informace“ v podobě dvoučlenných skupin zaměstnanců SSB v uniformě s výrazným značením logem společnosti. Tito pracovníci poskytují zájemcům rady a informace o odjezdech a příjezdech linek celého přepravního sdružení, vyhledávají cestu k požadovanému cíli, pomáhají tělesně postiženým a zvyšují pocit bezpečí pro cestující.

V centru města je informační centrum „i-Punkt“, které poskytuje komplexní informace VVS, vyhledává spojení, návaznosti, vypočte čas potřebný k cestě, informaci vytiskne, v některých případech u velkých přestupních uzlů vytiskne i pláně okolí stanice, je zde možné zakoupit všechny druhy jízdenek. Současně jsou zde poskytovány informace o kulturních událostech a předprodeji vstupenek, je zde možné rezervovat si hotelové ubytování všech cenových kategorií a řadu dalších informací. Provoz střediska zajišťuje samostatná organizace Stuttgart marketing GmbH (s. r. o.). SSB je také provozovatelem špičkového střediska pro výcvik a přezkušování řidičů dopravních prostředků na simulátoru, ve kterém se v pohybuji-  
cí se kabině promítá konkrétní trasa linky U–1.

**Praha** byla vybrána z důvodu dlouhodobých zkušeností s provozováním rozsáhlé integrované sítě městské hromadné dopravy a zároveň jako člen podskupiny. Dalšími důvody pro volbu Prahy byly:

- její dělba přepravní práce, kterou by mnoho evropských měst rádo dosáhlo (60% MHD/40% IAD),



Autobus v Lisabonu ve vyhrazeném pruhu.

- po roce 1989 se Praha stala jedním z nejdůležitějších cílů pro turisty přijíždějící z celého světa,
- potřeba brát v úvahu poměr kvality a ceny vedou místní organizační autoritu ROPID a hlavního provozovatele DP k upřednostňování lacinějších řešení před drahými technologiemi. Jejich práce s informacemi je velmi dobrým příkladem pro všechna evropská města, jež mají stejné cíle.

V Praze byla zaměřena pozornost na poskytování informací ve všech podobách. V rámci prohlídky sítě MHD v Praze byla navštívena střediska dopravních informací s představením služeb, které jsou středisky poskytovány. Na Hlavním nádraží byl představen informační panel „Infoman“, který poskytuje informace z internetu, a to jak o dopravě, tak i o ubytování, restauracích apod.

Byl také představen nově otevřený úsek trati IV. B metra, kde jsme ve stanicích zaměřili pozornost na systém pomoci nevidomým, který na vy-

Graz – ráj cyklistů.

Místa konání tří plánovaných schůzí podskupiny byla vybírána tak, aby v daném městě byla vysoká úroveň poskytovaných informací a služeb v hromadné přepravě osob obecně. Z těchto důvodů byla vybrána města: Graz (Rakousko), Stuttgart (SRN) a Praha, všechna jako členové pilotní skupiny měst. Pracovní náplň spočívala v tom, že v každém z nich se uskutečnila prohlídka sítě veřejné dopravy zaměřená na oblast informování, následně pak byly konzultovány klady a záporny jednotlivých systémů.

Před první schůzí podskupiny v Grazu vypracovalo každé město odpovědi na 20 otázek zadaných konzultantem na téma současné situace v intermodálním informování v daném městě či regionu. Z vyhodnocení vyplynulo, že situace v jednotlivých městech podskupiny je výrazně jiná. V městech Velké Británie (Edinburgh a Merseyside) jsou patrné dopady deregulace veřejné dopravy osob, které vedly k dezintegraci dopravních systémů a k poklesu počtu cestujících MHD. Před několika lety došlo v předávání informací k významnému posunu, nelze však hovořit o integrované informaci. Je zde však vysoká technická úroveň poskytovaných informací: dynamické informace na zastávkách, informační panely apod.

V Portugalsku (Lisabon) je provoz jednotlivých

slaný dotaz odpovídá a navádí nevidomého k požadovanému cíli. Podobně byl předveden systém komunikace nevidomého s přijíždějící tramvají do zastávek, který poté informuje o čísle linky a směru jízdy, umožňuje sdělit řidiči i úmysl nastoupit. Byla uskutečněna prohlídka záchranných parkovišť P+R na Rajské zahradě a Černém Mostě. Navštívili jsme i dispečink Elektrických drah, kde jsme byli seznámeni se systémem DORIS a sledování jednotlivých vozů přímo v síti. Při této příležitosti bylo představeno informační vozidlo ED, ve kterém lze podle potřeby vytisknout jízdní řád, ale i vnějším ozvučením informovat cestující o okamžité změně v provozu MHD.



Vstup do metra v Glasgowě.

Dále byly představeny noviny Metro, ve kterých má DP hl. m. Prahy, a. s. pravidelně 2x týdně svou stránku a internet v jazykových mutacích – anglickém a německém jazyku.

Účastníci zasedání byli seznámeni s programem kvality služby, jehož jedním ze standardů jsou informace pro cestující.

Na sobotním pracovním zasedání byly prostřednictvím brainstormingu identifikovány klady a zápory stávajících informačních systémů. Tato metoda za účasti zkušených odborníků přináší zostřený pohled a jeho výsledek nás může těšit (ne však uspokojovat).

**Klady silně převažovaly nad zápory a oceněny byly zejména:**

- dobře strukturovaná mapa sítě MHD,
- zcela unikátní škála služeb pro nevidomé (na vyžádání, „vodící hlas“, vývoj služeb),
- mluvené informace ve vozidlech,
- elektronické informace ve vozidlech (ukazatel ča-

- su a tarifní zóny, dále název konečné, střídající se s názvem příští zastávky),
- papírové informace ve vozidlech, na zastávkách a ve stanicích,
- informační (nebo též krízové) vozidlo ED,
- přímá telefonní linka na SDI z informačních panelů „Informan“,
- noviny Metro a stránka DP,
- internetové stránky.

**Za zamýšlení stojí konstatované zápory:**

- neexistující mapy okolí stanic metra,
- nedostatečné označení vstupů do stanic metra,
- nevýrazné označení názvů stanic metra na nástupištích a jejich velký odstup (cestující v soupravě se obtížně tímto způsobem orientuje),
- jména zastávek a absence orientačních tabulí se všemi názvy zastávek linky v některých tramvajích a autobusech,
- umístění informačních displejů v nových vozidlech.

**Akční plán: „Centrum mobility Praha“**

Praha si na základě poznatků získaných v Grazu a Stuttgartu v rámci konání schůzek podskupiny zvolila za svůj záměr vybudování **střediska poskytující-**

**ho multimodální informací** o všech druzích hromadné dopravy osob v regionu. Cílem je proto integrace stávajících rozřízřených dopravních informací (DP hl. m. Prahy, a. s. ROPID, IDOS, ABUS), případně dalších informací o městě a jeho okolí do jednoho místa, na jedno telefonní číslo, jednu internetovou adresu, tzn. poskytování komplexních informací o dané oblasti.

Předpokladem pro možnost poskytování těchto informací je spolupráce všech dopravců – nejen městských – při poskytování a aktualizaci **bezplatných informací** o jízdních řádech, rozsahu a podmínkách provozu, návaznosti spojů a tarifech mimo jiné i formou vstupu na společné internetové stránky, případná otevření informačního systému pro další zájemce (PIS, divadla, kulturní a sportovní zařízení apod.), zastřešení činnosti tohoto centra na úrovni města, nejlépe založením samostatné veřejně prospěšné instituce a vytvořením podmínek pro jeho umístění na atraktivním místě v centru města

(např. v rámci investic spojených s přestavbami v prostoru nám. Republiky).

Lze očekávat, že realizaci „centra mobility„ dojde ke zlepšení informací pro obyvatele a návštěvníky Prahy, včetně zahraničních turistů, kteří obdobná zařízení znají z jiných světových velkoměst; zvýšení konkurenceschopnosti veřejné dopravy proti individuální automobilové dopravě; zjednodušení rozhodovacího procesu cestujících, zda využít pro konkrétní cestu veřejnou dopravu nebo osobní automobil a zvýšení přístupnosti komplexních intermodálních informací.

Návrh „Centra mobility“ v Praze je zároveň plněním **„Zásad dopravní politiky hlavního města Prahy, především bodu 2 kapitoly II. – Koncepce dalšího vývoje dopravní obsluhy města“**, kde jako jedna z nezbytných podmínek pro udržení podílu veřejné dopravy při realizaci cest obyvatel a návštěvníků města je označeno vytvoření integrované regionální soustavy veřejné dopravy včetně **jednotného systému informování cestujících**.

Dopravní podnik hl. m. Prahy, a. s. se v souvislosti s nabídkou FGM – AMOR z Grazu zapojil do projektu MOST, který je připravován v rámci 5. rámcového programu výzkumu a demonstračních projektů Evropské unie. V tomto projektu se ve spolupráci s odborníky z Evropy, ale i USA a Kanady, zaměřil na zřízení intermodálního střediska informací a Praha bude moci těžit z praktických zkušeností našich partnerů i z finanční podpory EU.

V září letošního roku se v Bruselu uskutečnila závěrečná schůzka projektu „Benchmarking systémů místní dopravy osob“, na které budou zhodnoceny jednotlivé fáze projektu, dosažené výsledky a přínosy, které z tohoto projektu vyplynouly.

### Závěr

Pilotní projekt benchmarkingu kladl na všechny jeho účastníky značně vysoké nároky. Byl však zároveň jedinečným zážitkem, ať jde o zkušenost ze spolupráce v pražském pracovním týmu, tak i z kontaktů se všemi našimi zahraničními partnery.



Stuttgartské tramvaje a autobusy.

Projekt pomohl zvýšit povědomí o Praze a jejím dopravním systému, o čemž svědčí například i řada nabídek na další spolupráci na evropských výzkumných projektech v oblasti městské dopravy. Velkým podnětem pro všechny členy našeho pracovního týmu byla návštěva pana Neila Kinnocka, komisaře pro dopravu Evropské unie, který ve dnech 22. a 23. února navštívil Prahu v úzké souvislosti s účastí Prahy na pilotním projektu benchmarkingu. Projekt byl pro pana Kinnocka velkou prioritou v uskutečňování jím iniciované dopravní politiky pro městskou a regionální dopravu v Evropě.

Přínosy projektu pro Prahu lze vidět ve dvou rovinách:

1. Praha prokázala, že je naprosto rovnocenným partnerem v rámci celé pilotní skupiny, že její dopravní systém odpovídá vysokým nárokům a že v něm existují úspěšná řešení – best practices.

2. Spolupráce s partnerskými městy ukázala, že benchmarking je skutečně efektivní metodou, z které lze čerpat poučení a inspiraci pro další zvýšení efektivity dopravního systému.

Pilotní projekt benchmarkingu potvrdil, že Praha patří mezi přední evropská města a že naše účast v evropském společenství může být vzájemně obohacující.

Ing. Zdeněk Došek, Ing. Marie Hosnedlová a Ing. Marie Vrančíková

## MHD ve světě □□□ MHD ve světě

**MONTEVIDEO (Uruguay): Dopravní podnik AFE vyhlásil výběrové řízení na stavbu a provoz plánované rychlodrážní tramvajové tratě Tren de la Costa mezi Montevideem a Ciudad de la Costa.**

□□□

**CURYCH (Švýcarsko):** Na podzim 1997 byly zahájeny práce na prodloužení tratě tramvajové linky č. 11 v délce 1,3 km z Oerlikonu k areálu veletrhů.

□□□

**BARRANQUILLA (Kolumbie):** Byly zahájeny práce na projektu sítě podzemní dráhy pro toto rychle rostoucí město, které stojí před jinak neřešitelným kolapsem vlivem husté automobilové dopravy.

□□□

**PAŘÍŽ (Francie):** RATP studuje možnosti znovotevření stanice St. Martin a linkách č. 8 a 9 metra, jež byla uzavřena a zrušena v roce 1939.

□□□

**BERLÍN (Německo):** Společnost Wohnpark Bernau-Friedenstal GmbH, která vybudovala nové sídliště s 2000 byty a domy, financovala též stavbu nové stanice na trati linky č. 8 S-Bahnu mezi Bernau a Zepernick; provoz zde byl zahájen 30. září 1997.

□□□

**MEXICO CITY (Mexiko):** Společnost Matra Transport dodá pro linku metra B, jezdící mezi Buenavista a Ciudad Azteca, zařízení pro automatické řízení vlaků typu CACEM. Provoz zařízení má být zahájen v červenci 1999.

□□□

**KARÁČÍ (Pákistán):** V lednu 1998 započne výstavba sítě tramvajové rychlodráhy, jejíž první etapa má být ukončena roku 2001. Trať Mereweather Tower – Qaide-e-Amam bude stát 160 mil. USD, z nichž po 11% uhradí město a země, zbytek vynaloží státní vláda.

□□□

**BERLÍN (Německo):** Práce na prodloužení linky 5 metra z Alexandrova náměstí k budoucímu přestupnímu uzlu Lehter Bahnhof byly zahájeny 13. října 1997 u Reichstagu. první část trati na Pariser Platz bude otevřena v délce 2,4 km roku 1999, zbytek do roku 2004.

□□□

**MANILA (Filipíny):** Mimo již rozšiřovanou síť rychlé tramvaje schválil prezident Ramos plán na výstavbu systému metra, který by měl v konečné podobě dosáhnout délky 250 km s 80 stanicemi. Stavba proběhne v 5 etapách, z nichž první má být otevřena během šesti až sedmi let.

-paf-