
ORGANIZACE A ŘÍZENÍ MĚSTSKÉ HROMADNÉ DOPRAVY

Kvalita MHD

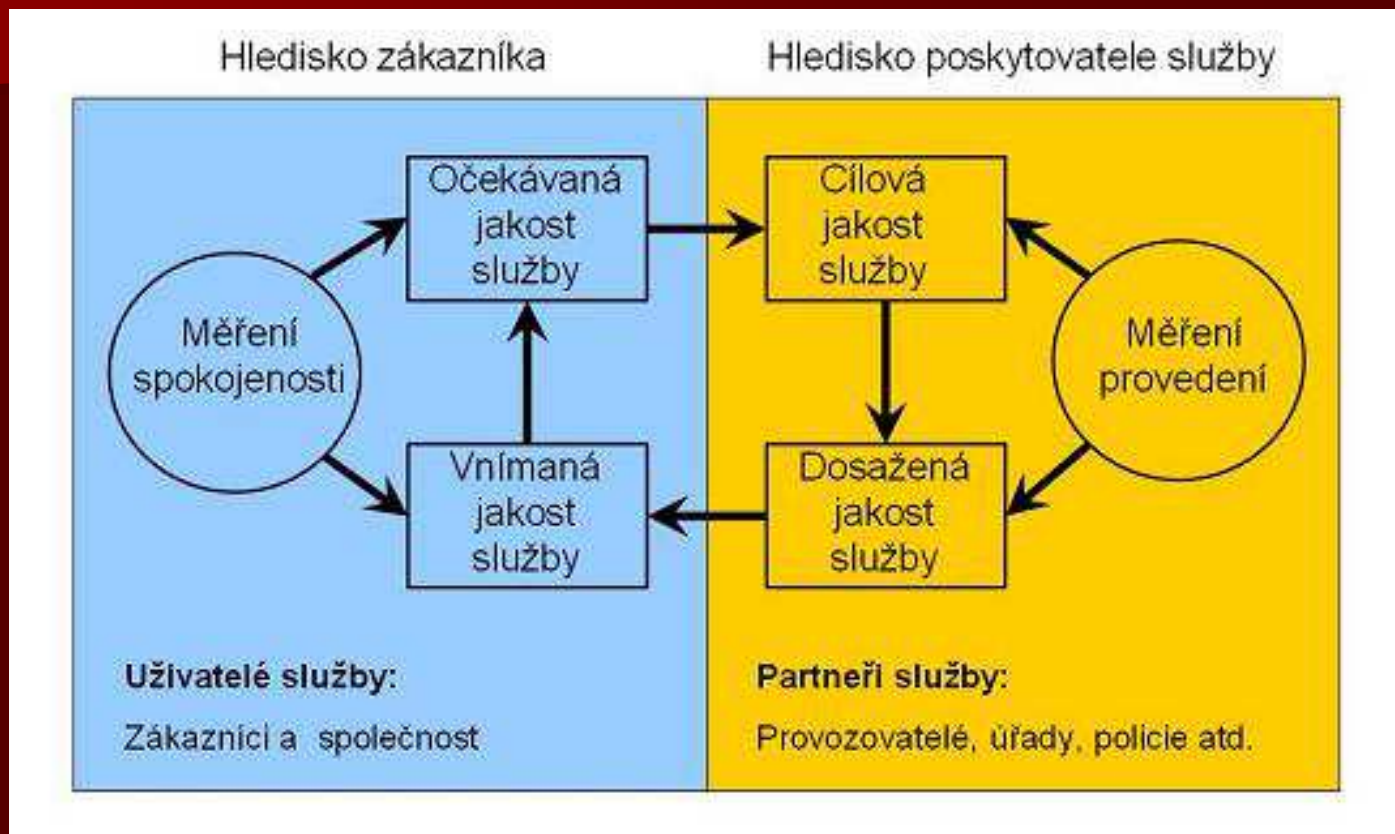
Kvalita MHD - cyklus kvality

- jedním z faktorů pro zvýšení konkurenceschopnosti vůči IAD je sledování a zvyšování kvality MHD
- výchozí norma: ČSN EN 13816: Definice jakosti služby, cíle a měření kvality veřejné hromadné dopravy, která je založena na cyklu kvality

CYKLUS KVALITY

- **zohledňuje hlediska cestujících (zákazníků) i poskytovatelů služby**
- **očekávaná jakost služby - požadovaná zákazníkem**
- **cílová jakost služby - dává si provozovatel za cíl, že ji zajistí**
- **dosažená jakost služby - skutečně dosažená provozovatelem**
- **vnímaná jakost služby - úroveň jakosti vnímaná zákazníkem**

Kvalita MHD - cyklus kvality



Ideální (cílový) stav:

vnímaná = dosažená = cílová = očekávaná jakost služby

Kvalita MHD - kriteria

V praxi je výchozí situace zpravidla velmi různorodá, později se však postupně všechny segmenty sbližují.

KRITÉRIA JAKOSTI HROMADNÉ DOPRAVY

- **dosažitelnost** - četnost a druh dopravy, pokrytí oblasti, spolehlivost, zatížení vozidla
- **přístupnost** - příchod k zastávkám, přestupní vazby, předprodej jízdenek
- **informace** - systematické zajištění informací pro plánování cesty i její uskutečnění
- **čas** - cestovní doba
- **péče o cestujícího** - zákaznická centra, personál (včetně řidičů)
- **pohodlí** - konstrukce dopravních prostředků
- **bezpečnost** - subjektivní i objektivní pocit bezpečí na zastávkách i ve vozidlech
- **dopad na životní prostředí** - emise, hluk, vibrace, ...

Kvalita MHD - standardy kvality

- *norma je užitečná, je však nutno brát ohled také na ostatní parametry hromadné dopravy - norma je splněna i tehdy, pokud jede čistý autobus, řidič má kravatu a usmívá se, ale linka jede v „zapamatovatelném“ intervalu 38,5 minuty, souběžně s kolejovou dopravou, bez garantované návaznosti na jiného dopravce, atd.*
- v případě vyhlášení výběrového řízení na provozovatele hromadné dopravy je u některých IDS kritériem nejen cena za ujetý kilometr, ale také definovaná kvalita poskytovaných služeb - při jejich nedodržení jsou uděleny dopravci sankce

JEDNOTNÉ STANDARDY KVALITY - členění

- kvalita služby z hlediska dopravců
- kvalita služby z hlediska objednatelů (koordinátora IDS)

Kvalita MHD - standardy kvality

Standardy kvality z hlediska dopravců

- přesnost provozu
- informování cestujících
- čistota a komfort
- bezpečnost
- bezbariérovost

Standardy kvality z hlediska objednatelů (koordinátora IDS)

- obsazenost vozidel
- dostupnost (minimální interval, počet spojů, docházková vzdálenost)
- přestupy, návaznosti

Kvalita MHD - propagace veřejné dopravy (marketing)

HLAVNÍ CÍLE MARKETINGU

- zviditelnění veřejné dopravy na veřejnosti
- prezentování dobrého obrazu veřejné dopravy (větší důvěra veřejnosti, vyvážení negativního obrazu v médiích, posílení povědomí o systému)
- zjišťování potřeb zákazníků (cestujících)
- udržitelná mobilita (rozvoj IDS, útlum IAD)
- udržení stávajících a přilákání nových zákazníků
- osvěta veřejnosti, státní a veřejné správy
- vytvoření rámce pro neustálé zvyšování kvality