

**Přestupní stanice a monitorovací nástroj Station Monitor Experience**

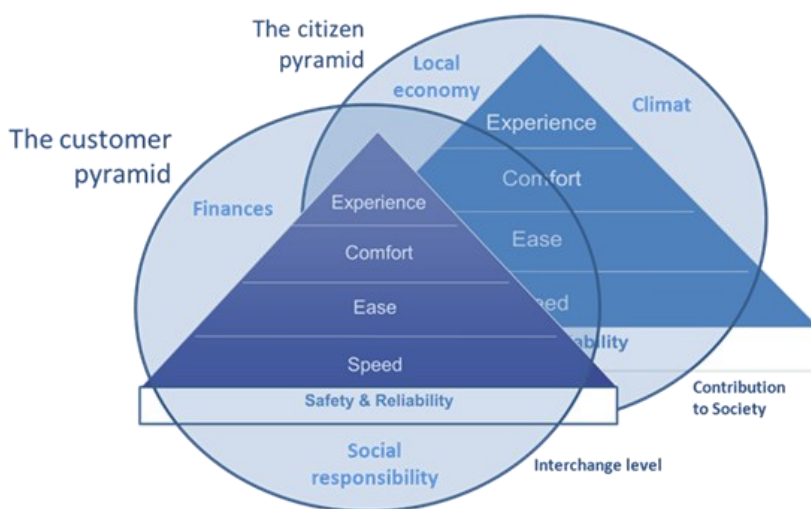
**Přednášející: Patrick van Egmond**

Cílem iniciativy NODES bylo vytvořit lepší přestupní stanice, které umožňují hospodárnější, efektivnější a inkluzivnější fungování městského dopravního systému se všemi prvky uživatelsky přívětivé, čisté, energeticky účinné, spolehlivé, bezpečné a inteligentní dopravy pro cestující.

Konkrétněji bylo hlavním cílem iniciativy NODES vytvořit sadu nástrojů pro podporu evropských měst při navrhování a provozování nových nebo zdokonalených přestupních stanic. V současnosti zahrnuje 83 nástrojů, které by měly inspirovat jednotlivé zapojené subjekty k přetváření přestupních stanic do podoby, v níž cestujícím a uživatelům poskytují větší podporu a více služeb a zajišťují tak jejich vyšší spokojenost, a zároveň naplňují i cíle provozovatelů přestupních stanic a cíle společenských a ekonomických aktérů, v závislosti na efektivitě provozu přestupních uzlů.

Z tohoto důvodu existují přestupní stanice ve všech veřejných dopravních sítích. Obecně bývají v diskusích o přestupních stanicích často zmiňovány hlavní přestupní uzly středně velkých až velkých měst, jako je např. Atocha v Madridu nebo centrální nádraží v Utrechtu. Většina evropských přestupních stanic však spíše odpovídá seskupení zastávek s malou infrastrukturou v malých městech, jako je např. nádraží Osnabrück Sutthausen. Konfigurace, funkce v rámci sítě a vyvíjející se dopravní politiky určují životní cyklus infrastruktury přestupní stanice, jehož délka v případě velkých přestupních uzlů dosahuje až třiceti let a v případě těch menších kolem pěti let.

Iniciativa NODES se konkrétně zaměřuje na specifické potřeby jednotlivých uživatelů dopravního systému při přestupování a na výhody, které obyvatelům přináší dobře fungující městská hromadná doprava a její přestupní stanice. To neznamená, že cíle ostatních zainteresovaných subjektů jsou opomíjeny. Je třeba usilovat o dosažení vhodné rovnováhy, aby řešení byla výhodná pro všechny strany. Tuto rovnováhu potřeb zainteresovaných subjektů, z nichž stanovené cíle vycházejí, vyjadřují následující pyramidy potřeb zákazníků a občanů:



**Legenda:**

The citizen pyramid	Pyramida potřeb občana
The customer pyramid	Pyramida potřeba zákazníka
Local economy	Místní ekonomika
Climate	Klima
Finances	Finance
Experience	Prožitek
Comfort	Pohodlí
Speed	Rychlost
Ease	Snadnost
Safety & Reliability	Bezpečnost a spolehlivost
Social responsibility	Společenská odpovědnost
Interchange level	Úroveň přestupu
Contribution to society	Přínos společnosti

Umístíme-li cestujícího a občana do samého středu, stává se nástroj Station Experience Monitor jedním z nejdůležitějších prvků integrovaných do nástrojové sady v rámci iniciativy NODES. Většina přestupních stanic je navržena funkčně. Až příliš často je však zřejmý nedostatečný ohled na to, jak cestování a čekání prožívají samotní uživatelé.

Nástroj Station Experience Monitor pomáhá popsat provoz přestupní stanice z hlediska zákaznické zkušenosti. Přináší hluboké poznatky ohledně toho, co cestující opravdu chce. Umožňuje managementu soustředit se při provozování přestupních stanic na to, co je skutečně důležité, na základě zkušeností a potřeb zákazníků.

Nástroj Station Experience Monitor byl vytvářen s cílem poskytnout vodítko pracovníkům navrhujícím přestupní stanice, ale také provozním manažerům na podporu jejich úsilí o vytvoření přestupní stanice dobře vnímané cestujícími a zároveň architektonicky hodnotné. V širším měřítku se nástroj používá v Nizozemsku, Spojeném království a Německu.

Od roku 2011 probíhají v pravidelných intervalech průzkumy, v nichž jsou cestující dotazováni na řadu položek, které se týkají vybavenosti a služeb na stanicích a nástupištích a zkušenosti cestujících s nimi. Nástroj SEM se v současné době používá na přibližně pěti stech přestupních stanicích a v rámci iniciativy NODES byl testován na dvanácti různých přestupních stanicích v sedmi městech: v Madridu, Římě, Budapešti, Birminghamu, Readingu, Toulouse a Soluni. Výzkum v terénu probíhal v období od června 2014 do února 2015. Monitorovací nástroj je v současné době dostupný ve španělštině, italštině, řečtině, francouzštině, maďarštině, němčině a angličtině. Lze jej snadno přizpůsobit pro jiné jazykové prostředí a parametry libovolného provozovatele veřejné dopravy v Evropě.