

Náležitosti internetových stránek pro MHD jako nástroj marketingu

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



Úvodem ...

- zvyšuje se podíl využití internetu při zjišťování informací o veřejné hromadné dopravě vč. MHD
- úroveň (grafická a obsahová) u jednotlivých internetových stránek pro MHD je velmi odlišná
- poskytování alespoň minimálního obsahu informací o MHD na internetu
- stávající i potenciální cestující nejsou ochotni tolerovat nedostatky v informování
- význam webů pro MHD se bude zvyšovat



Praktický průzkum

- proveden obsáhlý průzkum obsahové náplně webových stránek pro MHD (CZ, SK, D, A, CH)
- z pohledu běžných cestujících, s přepravním omezením (s kočárky), s jazykovým omezením (cizinci), zdravotním omezením (handicap)
- pozornost k jazykovým mutacím, zásadám blind friendly webů, komplexnost informací pro zdravotně handicapované, apod.
- stanoveno 7 povinných prvků webů MHD



7 prvků informačního minima

1. základní informace o provozovateli MHD (dopravci) a kontakt
2. základní informace o systému MHD a cestování
3. aktuální informace z MHD
4. schéma linkového vedení
5. jízdní řády
6. informace o mimořádnostech v dopravě, změny v provozu
7. přepravní tarif a úplné přepravní podmínky, popř. informace o tarifních zónách



Dalších 35 prvků informačního náplně

- zjištěny i další možné prvky, jejichž využití je žádoucí, ale už nikoliv nezbytné
- vše zejména s ohledem na velikost systému MHD a místní specifika, jsou různě preferovány
- určení pořadí důležitosti je obtížné a velmi subjektivní, proto bylo využito hodnocení experty
- 59 expertů porovnávalo 35 prvků mezi sebou, preference určena podle zásad Saatyho metody
- experti měli k dispozici příklady každého prvku webů různých systémů MHD



Hodnocení dalších 35 prvků náplně

- velmi pracné a časově náročné vyhodnocení matice 35 x 35
- podařilo se seřadit prvky do přesné Saatyho matice
- byla využita i Metoda pořadí a Fullerova metoda
- nejlepší výsledky k praxi měla Saatyho metoda, určeny váhy jednotlivých prvků informační náplně internetových prezentací MHD
- pořadí prvků na dalších snímcích je podle Saatyho metody (v závorkách jsou váhy prvků podle této metody, tj. 1,0000 = 100%)



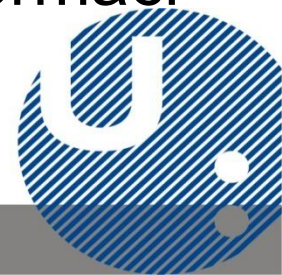
Pořadí dalších 35 prvků webů MHD (1/5)

1. vyhledávač spojení (0,1124)
2. interaktivní mapa MHD s podrobnostmi o stanovištích zastávek (0,0843)
3. informace o místech s prodejem jízdních dokladů - prodejny, stánky, prodejní automaty (0,0750)
4. informace o způsobu odbavování pomocí čipových karet (0,681)
5. seznam stanic/zastávek + čísla obsluhovaných linek (0,0667)



Charakteristika interaktivní mapy MHD s podrobnostmi o stanovištích zastávek

- na mapě města vyznačeny polohy stanovišť, po kliknutí na stanoviště se v novém okně prohlížeče otevře tzv. karta stanoviště (např. www.mhd-zr.xf.cz/intermap.htm)
- karta obsahuje: jízdní řády dotčených linek, fotografii stanoviště, ortophotomapa s vyznačenými cíli cest v okolí, GPS souřadnice označníku stanoviště zastávky, informaci o umístění stanoviště, informaci o vybavení (krytá čekárna, lavička, automat na jízdenky, tabule s informacemi o MHD, informační štítek s Braillovým písmem, QR kód pro mobilní telefony, atd.), informaci o bezbariérové přístupnosti včetně informace o povrchu a výšce nástupní plochy, apod.



Pořadí dalších 35 prvků webů MHD (2/5)

6. důležité body a nejbližší zastávky MHD - úřady, školy, kultura, sport, zábava, apod. (0,0607)
7. ulice ve městě a nejbližší zastávky MHD (0,0526)
8. podrobné informace o přestupních zastávkách MHD (0,0484)
9. plány důležitých zastávek a jejich okolí (0,0475)
10. informace o druzích (vzorech) jízdenek (0,0379)
11. informace o MHD pomocí mobilních telefonů (0,0297)
12. informace o nočním provozu (0,0287)



Pořadí dalších 35 prvků webů MHD (3/5)

- 13.informace o bezplatné přepravě (0,0284)
- 14.informace o přepravě handicapovaných (0,0260)
- 15.výtah z úplných přepravních podmínek (0,0228)
- 16.tipy na cestování – letiště, ZOO, apod. (0,0219)
- 17.informace o informačních kancelářích (0,0202)
- 18.informace o P+R, B+R, K+R (0,0200)
- 19.informace o MHD v cizích jazycích (0,0151)
- 20.ztráty a nálezy - jak postupovat (0,0140)
- 21.informace o přepravní kontrole
a pravomoci revizorů (0,0131)



Pořadí dalších 35 prvků webů MHD (4/5)

- 22.informace o plánovaných změnách v MHD v budoucnu (0,0123)
- 23.pomoc, postup při reklamaci služeb (0,0117)
- 24.časté otázky a odpovědi – FAQ (0,0115)
- 25.tiskové zprávy a články v tisku o MHD (0,0086)
- 26.možnost zasílání aktualit na e-mail (0,0079)
- 27.diskuzní fórum k MHD (0,0079)
- 28.zajímavosti z MHD (0,0073)
- 29.statistické údaje o systému MHD (0,0066)



Pořadí dalších 35 prvků webů MHD (5/5)

30.ankety a kvízy k MHD (0,0065)

31.periodikum o MHD ke stažení - vydávané dopravcem (0,0058)

32.fotografie z MHD (0,0057)

33.informace o historii MHD (0,0054)

34.informace o prodeji propagačních předmětů (0,0048)

35.informace o nabídce zvláštních/historických jízd vozidel (0,0045)



Standardy informační náplně webů MHD

- několik kategorií – tzv. passenger friendly web:
 - základní (nebude logo)
 - 3. (bronzová) třída
 - 2. (stříbrná) třída
 - 1. (zlatá) třída
- uvedení loga na internetové stránce by mohlo být např. dopravci považováno za prestiž

PASSENGER FRIENDLY WEB	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
PASSENGER FRIENDLY WEB	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
PASSENGER FRIENDLY WEB	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>



Určení kategorie standardu

- u každé z těchto kategorií (včetně kategorie základní) se na základě další důkladné analýzy stanoví, že je třeba dosáhnout jednak některých povinných obsahových náležitostí a nad rámec toho ještě minimální stanovený počet bodů za další obodované obsahové náležitosti
- zjistilo se totiž, že není možné s ohledem na různá specifika striktně stanovit univerzální požadovanou obsahovou náplň pro jednotlivé kategorie



Shrnutí ...

- provedena obsáhlá analýza obsahové náplně internetových prezentací pro MHD
- navržena jednak tzv. minimální informační náplň těchto webů, jednak na základě hodnocení experty stanoveny preference a následně váhy jednotlivých dalších (35) prvků informační náplně prezentací
- pozornost se věnuje návrhům standardů informační náplně prezentací
- výsledky jsou aplikovatelné pro všechny internetové prezentace MHD



Děkuji za pozornost

doc. Ing. Pavel Drdla, Ph.D.
(pavel.drdla@upce.cz)

**Příspěvek vznikl za podpory projektu
„Podpora stáží a odborných aktivit při inovaci oblasti
terciárního vzdělávání na DFJP a FEI Univerzity
Pardubice, CZ.1.07/2.4.00/17.0107“**

