

# FAKTORY OVLIVŇUJÍCÍ VOLBU DOPRAVNÍHO SYSTÉMU UŽIVATELEM DOPRAVNÍ SLUŽBY

## THE FACTORS HAVEING INFLUENCE ON CHOICE OF TRANSPORT SYSTEM BY USER OF TRANSPORT SERVICE

Jan Kunhart<sup>1</sup>

---

*Anotace: Příspěvek se zabývá rozbořem faktorů, které konzument dopravní služby bere v úvahu při posuzování nákladů a užitku z hlediska volby dopravního systému. Uživatel v osobní i nákladní dopravě vnímá a hodnotí především cenu a také dobu přepravy. Vedle ceny a času jsou dalšími uvažovanými faktory spolehlivost, plynulost a komfortnost jednotlivých druhů dopravy v rámci dopravního systému. Rozhodování mohou ovlivnit také pozitivní a negativní subjektivní zkušenosti a postoje samotného uživatele nebo zkušenosti ostatních srovnatelných subjektů. Postoje mají tři složky: kognitivní, afektivní a konativní. V rozhodování je důležitá konsonance mezi postoji uživatele a srovnatelných subjektů, protože oficiální informace v nabídce nebo reklamě, mohou být v rozporu se systémem postojů. V takovém případě uživatel jedná v souladu s konativní složkou tohoto postoje, protože se podvědomě brání kognitivní disonanci.*

*Klíčová slova: volba dopravního systému, cena, čas, spolehlivost, plynulost, komfortnost, postoje*

*Summary: The paper is making analysis of factors, which user of transport service has on the mind, when he is judgeing expenses and profit from point of wiew of choice of transport system. The user in personal and load transport is perceive and evaluate above all price and time of transport too. Next meditated factors are reliability, fluentment and amenities of single sorts of transport in framework of transport system. The decision may be under influence positive and negative experiences and attitudes of the same user or experiences of other comparable subjects. The attitudes have three components: cognitive, affect and performance components. For decision is important agreement between attitudes of user and the other subjects, because official informations in offer or advertising may be in contradiction with system of attitudes. Subsequently the user is dealing according to performance component of this attitude, because he does defende to cognitive disonance.*

*Key words: choice of transport system, price, time, reliability, fluentment, amenities*

---

<sup>1</sup> Dr. Jan Kunhart, CSc., Univerzita Pardubice, Dopravní fakulta Jana Pernera, Katedra dopravního managementu, marketingu a logistiky, Studentská 95, 532 10 Pardubice, tel.: +420466036380, fax +420466036374, e-mail: [jan.kunhart@upce.cz](mailto:jan.kunhart@upce.cz)

## 1. ÚVOD

Na začátku musíme vymezit, kdo je uživatelem dopravní služby. Může jím být fyzická nebo právnická osoba, která realizuje rozhodnutí o využití nějakého druhu přepravy na základě nabídky. V osobní přepravě je uživatelem cestující, v nákladní jde o přepravce, kterým může být odesílatel i příjemce. V. Melichar k tomu uvádí: „...důležitý aspekt uživatele v analýze nabídky je, že chování uživatele často ovlivní náklady a ostatní úrovně vlastností služby... Funkce nabídky je tedy určena funkcí představující systém nákladů nabízejícího a provozovatele a jejich metody úhrady i dopad chování uživatele na tyto náklady a jejich vnímání uživatelem.“ [1]

Nabízející je subjekt (fyzická nebo právnická osoba), který reálně nabízí přepravní službu. Vedle uživatele a nabízejícího v celém nabídkovém procesu fungují ještě dva aktéři a to provozovatel a regulátor.

Provozovatel je subjekt, který reálně řeší provoz dopravního systému. Zpravidla nabízející poskytuje infrastrukturu a provozovatel odpovídá za provoz a údržbu dopravního systému, přičemž se oba subjekty podílejí na poskytování přepravních služeb. Setkáváme se ale také s dopravními systémy, kde nabízející a provozovatel jsou stejné subjekty.

Regulátor je subjekt, který se zabývá řízením provozu systému, nebo zabezpečuje nějaké propojení mezi účastníky nabídkového procesu, přičemž regulace může mít technický nebo provozní charakter. Regulace zasahuje všechny ostatní tři subjekty (např. regulátorem je Úřad pro civilní letectví, nabízející je investor výstavby letištní infrastruktury, provozovatelem je správa letiště, uživatelem letecká společnost).

## 2. HLAVNÍ FAKTORY VNÍMANÉ UŽIVATELEM DOPRAVNÍ SLUŽBY

Uživatel dopravní služby v osobní i nákladní dopravě při posuzování nákladů a užitku (z hlediska využití dopravního systému) bere v úvahu určité faktory. Jako nejvýznamnější vnímá a hodnotí především cenu a také čas (dobu přepravy). Dalšími uvažovanými faktory jsou spolehlivost, plynulost a komfortnost jednotlivých druhů dopravy v rámci dopravního systému a také zkušenosti a postoje samotného uživatele. Prvními dvěma nejvýznamnějšími faktory se budeme dále zabývat podrobněji.

### 2.1. Cena

Uživatel volí dopravní systém nebo druh dopravy do značné míry podle svých platebních možností, vlastní solventnosti a celkové finanční situace. Proto je pro uživatele asi nejdůležitějším faktorem cena dopravy, dokonce i bez ohledu na to, zda cena odpovídá skutečně vynaloženým nákladům nabízejícího a provozovatele a záměrům regulátora. P. Stejskal uvádí, že rozhodnutí prováděná jednotlivci i institucemi s ohledem na volbu druhu dopravy, jejich lokalizaci a investice jsou ve značném rozsahu závislé na cenách [2]. Někdy bude faktorem důležitějším než cena třeba vhodnost technologie, např. při přepravě rozměrných nebo nebezpečných nákladů, většinou ale bude rozhodujícím faktorem cena. Ta mnohdy ve skutečnosti není pro jednotlivé uživatele dopravy stejná. Proto by ceny placené za jednotlivé cesty měly lépe korespondovat s reálnými náklady.

Značná cenová výhodnost i další přednosti vedly např. k výraznému nárůstu kamionové dopravy a tím i nárůstu kongescí ve městech a na dálnicích a také výraznější devastaci silniční a dálniční sítě. Proto je její zpoplatnění jediným rozumným řešením. P. Stejskal uvádí: “Dopravní pravidla jsou navýsost neúčinná, aby v určitých okamžicích byla schopná zabránit vzniku, tvorbě a trvání dopravních disfunkcí. Pro ty, kteří se denně rozhodují na základě tržních signálů je jasné, že přístup, postavený na ceně je lepší než přístup postavený na zákazech.“ [2]. Přitom cena ovlivňuje výši poptávky, ovlivňuje volbu uživatele a je spojena s kvalitou služby. Cena se při rozhodování uživatele uplatní nejvíce také proto, že je snadno srovnatelná s konkurenční službou.

Zejména v osobní dopravě může kromě samotné výše ceny hrát určitou roli i způsob platby. Jízdné placené hotově bývá zpravidla vyšší než při použití předplatného (časové jízdenky v MHD, In karty ČD s různými aplikacemi, kilometrické banky, letenky a jízdenky v internetovém předprodeji apod.). V nákladní dopravě se spíše využívá fakturace, ale můžeme se setkat i s platbami v hotovosti (jednorázové dálniční poplatky, mýtné, poplatky za trajekt atd.). Snaha snížit vlastní náklady může vést některé subjekty k využívání nezpoptatné silniční sítě. Proto se z hlediska dopravní politiky jeví účelné zpoplatnění silnic 1. třídy pro kamionovou dopravu i častější kontrola vážením s cílem zamezit překračování celkové hmotnosti i tlaku na nápravu. Pro uživatele je to závažný signál o tom, že rovné podmínky nelze obházet porušováním závazných pravidel nebo získáváním jednostranných výhod na úkor jiných.

## **2.2. Čas (doba přepravy)**

Vedle ceny je významným faktorem, který uživatel dopravní služby bere v úvahu, také čas (doba jízdy nebo doba přepravy včetně doby nakládky a vykládky). Právě tento faktor je posuzován spíše z hlediska užítka a případných výhod než přímo jako časové náklady, i když takové kalkulace vycházející z peněžní hodnoty času vypočítané např. prostřednictvím hodinové sazby průměrné mzdy se také používají [1]. Úspora času navozená využitím dopravního systému nebo druhu dopravy s kratší dobou přepravy může mít větší váhu než finanční úspora z využití levnější dopravy.

Je samozřejmé, že čas hraje závažnou roli rovněž při přepravě zboží rychle podléhajícího zkáze, neboť uživatel chce minimalizovat riziko ztrát. Předpokládaná doba přepravy se může ve skutečnosti prodloužit také v důsledku mimořádností v železniční dopravě jako je zpoždění vlaků z důvodů výluk, stavebních prací na trati, závad na dopravních prostředcích nebo z důvodu jiných provozních problémů (a to i mimo území našeho státu). Doba přepravy v silniční dopravě může narůstat z důvodů uzavírek a objížděk, dopravních nehod, zdržení jízd na hraničních přechodech, technických závad na vozidlech apod.

## **3. DALŠÍ FAKTORY VNÍMANÉ UŽIVATELEM DOPRAVNÍ SLUŽBY**

V rámci dopravního systému může uživatel při posuzování nákladů a užítka brát v úvahu kromě ceny a času i další faktory, kterými jsou především spolehlivost, plynulost a komfortnost jednotlivých druhů dopravy.

### **3.1. Spolehlivost dopravy**

Spolehlivost vyjadřuje, že přeprava bude uskutečněna s nízkou pravděpodobností jejího narušení. V silniční, železniční, letecké a vodní dopravě existují různá rizika dopravních nehod. Případné havárie představují riziko poškození samotného přepravovaného nákladu, ohrožují dobu dodání a výrobní technologie, v osobní přepravě jde o riziko zranění resp. usmrcení přepravovaných osob, ale i méně závažná rizika zpoždění v důsledku mimořádností v dopravě, která byla naznačena v části 2.2, pojednávající o faktoru času.

### **3.2. Plynulost dopravy**

Pojem plynulost vyjadřuje, že přeprava je uskutečněna bez zbytečných průtahů a přerušení. Souvisí s faktorem času, ale jen nepřímo. Tak i přeprava trávající déle může být plynulá a naopak přeprava s kratší dobou může být realizována s nežádoucími přerušeními. Plynulost narušují dlouhé čekací doby na hraničních přechodech, na překladištích, v místech nakládky a vykládky. V osobní přepravě je plynulost ovlivněna dosažitelností zastávek místní (městské) hromadné dopravy, počtem přestupů, návazností spojů atd.

### **3.3. Komfortnost dopravy**

Faktor komfortnosti vyjadřuje určité pohodlí a kvalitu poskytovaných služeb. Vyšší komfort představuje zpravidla také vyšší cenu, ale pro určité subjekty může být komfortnost nabídky směrodatná. V osobní dopravě to může být možnost využití vyšších vozových nebo letových tříd nebo vlaků vyšší kvality, využití doplňkových služeb (jidelni a lůžkové vozy, přeprava osobních automobilů na speciálních vozech vlaku, přeprava jízdních kol, půjčovny jízdních kol v železničních stanicích apod.), využití klimatizovaných vozů či autobusů, možnost sledování videa, provozu notebooku apod. V nákladní dopravě může být jako komfort vnímána možnost nakládky přímo v objektech a prostorách firmy, možnost vykládky u příjemce. To splňuje především kamionová doprava. V železniční dopravě komfortní nakládku umožňují železniční vlečky, tuto možnost mají zejména mnohé průmyslové výrobní podniky, některé zemědělské firmy a rovněž těžbařské a důlní společnosti.

## **4. POSTOJE A JEJICH VLIV NA VOLBU DOPRAVNÍHO SYSTÉMU**

Posledním námi uvažovaným faktorem ovlivňujícím rozhodování je pozitivní i negativní subjektivní zkušenost samotného uživatele a jeho postoje [3], nebo vliv zkušeností ostatních srovnatelných subjektů a to i v rozporu s výsledkem objektivní analýzy a racionální kalkulace. V postojích hraje roli jejich kognitivní, afektivní a konativní složka a konzistence mezi nimi. Rozhodování totiž výrazně ovlivňuje konsonance mezi postoji uživatele a srovnatelných subjektů, disonančním prvkem pak mohou být oficiální informace v nabídce nebo reklamě, které jsou v rozporu se systémem postojů. V takovém případě uživatel jedná v souladu s konativní složkou tohoto postoje, protože se podvědomě brání kognitivní disonanci. Uživatel tak do rozhodování o volbě dopravního systému zapojuje rovněž intuitivní psychické mechanismy.

#### **4.1. Postoje jako psychologický jev**

Pro podání charakteristiky postojů a jejich vymezení vycházíme z komparativního přístupu Milana Nakonečného, který srovnává řadu definic postoje podle různých autorů. Tak např. cituje G. W. Allporta, který uvádí, že postoj je mentální a nervový vztah pohotovosti, organizovaný zkušeností a vyvíjející direktivní nebo dynamický vliv na odpovědi individua vůči všem objektům a situacím, s nimiž je v relaci. Také v dalších definicích je postoj chápán jako pohotovost k jednání. O. Klineberg chápe postoj jako stav pohotovosti pro určitý typ odpovědi, C. T. Morgan vymezuje postoj jako tendenci odpovídat buď kladně nebo záporně na určité osoby, předměty nebo situace [4].

H. B. English a A.Ch. Englishová vymezují postoj jako stav pohotovosti „reagovat na určitý objekt nebo třídy objektů nikoli na takové, jaké jsou, nýbrž na takové, jak jsou pojímány, že jsou“. Zdůrazňují, že postoj má direktivní efekt na cítění a akci vztahující se k objektu. A to lze považovat za velmi důležité, neboť zatímco názor je pouze slovně vyjadřován (verbalizován), postoj přerůstá v aktivní jednání.

Podle definic uvedených autorů jsou postoje vlastně hypotetické konstrukty (nemohou být přímo pozorovány, jsou odvozovány z chování), které jsou podmíněny individuální zkušeností a vlivy určitého kulturního prostředí, jsou orientovány na hodnoty a jsou také výrazně akcentovány našimi emocemi.

#### **4.2. Složky postojů a jejich vliv na volbu dopravního systému**

Postoje jako složité psychické jevy mají také svou strukturu. Podle již zmíněného M. Nakonečného považují D. Krech, R. S. Crutchfield a E. L. Ballachey za základní charakteristiku postoje to, že je tvořen třemi složkami: kognitivní (poznávací), emotivní (spjatou s emocemi a afekty) a konativní (snahovou). Každý postoj pak má určitou míru valence (na kontinuu od krajně negativního ke krajně pozitivnímu vztahu, určitou míru komplexnosti (od prosté sympatie či antipatie po složité diferencovaný vztah) a určitou míru vnitřní konzistence (souhlasnost všech tří složek). Za zmínku stojí fakt, že právě krajně vyhraněné postoje se vyznačují vysokou mírou konzistence svých složek. V postojích hraje roli jejich kognitivní, afektivní a konativní složka a konzistence mezi nimi.

Každý jedinec si vytváří postoje k mnoha skutečnostem objektivní reality a tak u něho vzniká individuální systém postojů. V tomto systému jsou určité postoje centrální (pro jedince důležité), jiné jsou jen periferní (nedůležité). Pokud si postoje v systému vzájemně neodporují, hovoříme o konsonanci, v opačném případě se jedná o disonanci v postojovém systému. Individuální postoje lze měřit pomocí metody sémantického diferencálu, která sestává z postojových škál, na jejichž opačných pólech jsou protikladná adjektiva. Potom je možné postoje graficky znázorňovat s využitím tzv. postojového kontinua a sémantického prostoru.

Rozhodování uživatele výrazně ovlivňuje konsonance mezi jeho postoji a postoji srovnatelných subjektů. Disonančním prvkem potom mohou být oficiální informace v nabídce nebo reklamě, které jsou v rozporu se systémem postojů. V takovém případě uživatel jedná v souladu s konativní složkou tohoto postoje, protože se podvědomě brání kognitivní disonanci, která zatěžuje jeho psychiku.

Krajní postoje (ať již pozitivní nebo negativní) vznikají kongruentní změnou mezi oběma póly postojového kontinua, od mírného souhlasu až do nadšeného souhlasu, od mírného nesouhlasu až po naprostý nesouhlas. Zmenšit intenzitu postojů, dosáhnout jejich změny na neutrální postoje nebo je zvrátit v postoje opačné polarity je změnou inkongruentní, která se realizuje jen obtížně, často není vůbec možná. Avšak pozitivní postoje uživatelů k rozvoji dopravy jsou podnětem pro vznik nových dopravních systémů, nových druhů přeprav, nových nebo dokonalejších dopravních prostředků.

## 5. ZÁVĚR

Za hlavní faktory vnímané uživatelem dopravní služby můžeme považovat cenu a čas (dobu přepravy). Ceny jsou snadno srovnatelné s konkurenčními službami a proto se nejvíce uplatní i při rozhodování uživatele. Časový faktor (doba jízdy nebo doba přepravy) je posuzován spíše z hlediska užítka a případných výhod než přímo jako finančně vyjádřené časové náklady. Kromě ceny a času může uživatel při posuzování nákladů a užítka brát v úvahu i další faktory, kterými jsou především spolehlivost, plynulost a komfortnost jednotlivých druhů dopravy nebo v rámci dopravního systému. Zvláště faktor komfortnosti představuje zpravidla vyšší cenu, ale pro určité subjekty může být komfortnost nabídky rozhodující. Důležitá je také pozitivní i negativní subjektivní zkušenost samotného uživatele nebo vliv zkušeností ostatních srovnatelných subjektů. Pozitivní zkušenost vede k opakované volbě, negativní zkušenost utlumuje takovou volbu. Uživatele v rozhodování ovlivňují také jeho postoje. Tyto subjektivní postoje jsou potom tak výrazným faktorem v rozhodování, že mají větší váhu než oficiální informace, racionální úvahy, věcné argumenty nebo výpočty a objektivní analýzy.

*Příspěvek vznikl za podpory Institucionálního výzkumu MSM 0021627505 „Teorie dopravních systémů“ Univerzity Pardubice.*

## POUŽITÁ LITERATURA

- [1] MELICHAR, V., JEŽEK, J. *Ekonomika dopravního podniku*. 3. vyd. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2004. 192 s. ISBN 80-7194-711-3.
- [2] STEJSKAL, P. *Tarifní a ceny*. Univerzita Pardubice, 1999. 92 s. ISBN 80-7194-160-3.
- [3] KUNHART, J. *Negativní postoje k procesu globalizace jako možná hrozba pro železniční dopravu*. In: EURNEX - Žel 2006, Zborník prednášok (3. diel), s. 21-26. Žilina: Žilinská Univerzita v Žiline, 2006, ISBN 80-8070-551-8.
- [4] NAKONEČNÝ, M. *Encyklopedie obecné psychologie*. Academia. Praha, 1997. 437 s. ISBN 80-200-0625-7

Recenzent: prof. Ing. Václav Cempírek, Ph.D.  
Univerzita Pardubice, DFJP, Katedra technologie a řízení dopravy