

Preventista v Dopravním podniku města Brna – postoje a názory cestujících

Marta Přidalová

Bakalářská práce
2015



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií


INSTITUT
MEZIOBOROVÝCH STUDIÍ

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Institut mezioborových studií

akademický rok: 2014/2015

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Marta Přidalová**
Osobní číslo: **H128377**
Studijní program: **B7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor: **Sociální pedagogika**
Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Preventista v Dopravním podniku města Brna
(postoje a názory cestujících)**

Zásady pro vypracování:

Zadané a zvolené téma bude zpracováno podle pokynů obsažených v SR UTB ve Zlíně č. 7/2014, včetně příloh, případně dalších materiálů. Zejména bude dbáno na dodržování zásad publikační etiky a pravidel společenskovedního výzkumu. Průběžné výsledky práce budou pravidelně konzultovány s vedoucím bakalářské práce. S vědomím těchto zásad a pravidel pro konzultaci s vedoucím bude práce zaměřena:

- na sociální interakce cestujících ve veřejné dopravě a na okolnosti, které vedou k jejich vzniku (se zaměřením na městskou hromadnou dopravu města Brna);
- na vymezení a charakteristiku nežádoucího chování v dopravních prostředcích veřejné dopravy města Brna a jeho důsledky pro cestující;
- na současnou názorovost a postoje obyvatel brněnského regionu na práci preventisty Dopravního podniku města Brna.

Součástí práce bude empirické šetření za využití kvantitativních technik sociologického výzkumu zaměřené na mínění cestujících na práci preventisty DPMB v rámci pilotního projektu s názvem "PREVENTISTA".

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

DISMAN, Miroslav. Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele. 4., nezměn. vyd. Praha: Karolinum, 2011, 372 s. ISBN 978-80-246-1966-8. **HODOVSKÝ, Ivan a Miroslav DOPITA.** Etika a sociální deviace. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého, Pedagogická fakulta, 2002, 327 s. ISBN 80-7182-049-0.

HUTYROVÁ, Miluše, Michal RŮŽIČKA a Jan SPĚVÁČEK. Prevence rizikového a problémového chování. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2013, 95 s. ISBN 978-80-244-3725-5.

KÖHLEROVÁ, Tereza, Jan ZÁVODNÝ POSPÍŠIL a Lucie Sára ZÁVODNÁ. Občanský a společenskovední základ. Vyd. 1. Prostějov li.e. Kralice na Haněl: Computer Media, 2013, 92 s. ISBN 978-80-7402-148-0.

MÜHLPACHR, Pavel. Sociopatologie. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2008, 194 s. ISBN 978-80-210-4550-7.

PUNCH, Keith. Úspěšný návrh výzkumu. Vyd. 1. Praha: Portál, 2008, 230 s. ISBN 978-80-7367-468-7.

SYNEK, Miloslav, Pavel MIKAN a Hana VÁVROVÁ. Jak psát bakalářské, diplomové, doktorské a jiné písemné práce. Vyd. 3., přeprac. Praha: Oeconomica, 2011, 61, 181 s. ISBN 978-80-245-1819-0.

ŠUGÁR, Ján a Lenka JAKUBCOVÁ. Bezpečnostní aspekty vybraných negativních sociálních jevů v názorech policistů ČR. 1. vyd. Zlín: VeRBuM, 2013, 146 s. ISBN 978-80-87500-41-5.

VEČERKA, Kazimír a Jakub HOLAS. Úspěšnost preventivní práce: (zamyšlení nad problematikou vyhodnocování preventivních programů). Vyd. 1. Praha: Institut pro kriminologii a sociální prevenci, 2001, 63 s. ISBN 80-86008-95-9.

Další literatura bude obsažena v Projektu bakalářské práce a průběžně doplňována během práce na tomto textu.

Vedoucí bakalářské práce:

PhDr. Alena Plšková
Institut mezioborových studií

Datum zadání bakalářské práce:

15. prosince 2014

Termín odevzdání bakalářské práce:

30. dubna 2015

Ve Zlíně dne 15. prosince 2014


doc. Ing. Aněžka Lengálová, Ph.D.
děkanka




doc. PhDr. Miloslav Jůzl, Ph.D.
ředitel ústavu

Prohlašuji, že

- beru na vědomí, že odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k prezenčnímu nahlédnutí, že jeden výtisk bakalářské práce bude uložen v příruční knihovně Fakulty humanitních studií Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně a jeden výtisk bude uložen u vedoucího práce;
- byl/a jsem seznámen/a s tím, že na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 2 a 3 autorského zákona mohu užít své dílo – bakalářskou práci nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen připouští-li tak licenční smlouva uzavřená mezi mnou a Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně s tím, že vyrovnání případného přiměřeného příspěvku na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše) bude rovněž předmětem této licenční smlouvy;
- beru na vědomí, že pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tedy pouze k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům;
- beru na vědomí, že pokud je výstupem bakalářské práce jakýkoliv softwarový produkt, považují se za součást práce rovněž i zdrojové kódy, popř. soubory, ze kterých se projekt skládá. Neodevzdání této součásti může být důvodem k neobhájení práce.

Prohlašuji,

- že jsem na bakalářské práci pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.
- že odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

V Brně 20. 2. 2015


.....
Jméno, příjmení a podpis diplomanta

ABSTRAKT

Bakalářská práce se zabývá tématem profese dopravního preventisty, jež vznikla v souvislosti s pilotním projektem Dopravního podniku města Brna, a.s. s názvem PREVENTISTA. Smyslem práce bylo zmapovat postoje a názorovost cestujících na činnost dopravních preventistů. Teoretická část nahlíží na pilotní projekt v souvislostech celospolečenských témat. Praktická část řeší problematiku za pomoci obsahové analýzy internetových diskusních příspěvků (výpovědí) účastníků diskuse na dané téma.

Klíčová slova: městská hromadná doprava, Dopravní podnik města Brna, a.s., černý pasažér, prevence, pilotní projekt PREVENTISTA, dopravní preventista, public relations, média, obsahová analýza

ABSTRACT

The bachelor thesis deals with theme of profession of prevention officer in public transport, which was created in connection with pilot project of Dopravní podnik města Brna, a.s. called PREVENTION OFFICER. Aim of the thesis was to map attitudes and opinions of passengers concerning activities of the prevention officers in public transport. Theoretical part views the pilot project within the context of societal topics. Practical part deals with the issue by means of content analysis of internet discussion entries (statements) of participants in the discussion on the given topic.

Keywords: public transport, Dopravní podnik města Brna, a.s., stowaway, prevention, pilot project PREVENTION OFFICER, prevention officer in public transport, public relations, media, content analysis

Poděkování

Ráda bych poděkovala vedoucí práce PhDr. Aleně Plškové za trpělivé doprovázení při psaní této práce. Děkuji také panu Vítu Prýglovi, vedoucímu tarifního odboru DPMB, a.s., panu Luděkovi Janskému, vedoucímu oddělení přepravní kontroly a panu Jiřímu Bohuslavovi, koordinátorovi dopravních preventistů za poskytnutí materiálů a informací o pilotním projektu PREVENTISTA.

Na tomto místě patří mé poděkování rodině za neutuchající podporu a pomoc, i přes všechny překážky, které tvorbu práce provázely.

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

V Brně dne

.....
Marta Přidalová

OBSAH

ÚVOD	8
I TEORETICKÁ ČÁST	10
1 MĚSTSKÁ HROMADNÁ DOPRAVA	11
1.1 MĚSTSKÁ HROMADNÁ DOPRAVA V HISTORICKÉM KONTEXTU	11
1.2 MĚSTSKÁ HROMADNÁ DOPRAVA JAKO TÉMA K CELOSPOLEČENSKÉ DISKUSI.....	12
2 MĚSTSKÁ HROMADNÁ DOPRAVA V BRNĚ	14
2.1 HISTORIE BRNĚNSKÉ MĚSTSKÉ DOPRAVY	14
2.2 POJEM MHD A PRÁVNÍ PROSTŘEDÍ.....	14
2.3 CHARAKTERISTIKA DOPRAVNÍHO PODNIKU MĚSTA BRNA, A.S.....	16
3 POJMOVÉ VYMEZENÍ A CHARAKTERISTIKA	20
3.1 FENOMÉN „ČERNÝ PASAŽÉR“, PŘÍČINY A JEHO SOCIÁLNÍ DOPAD	20
3.2 PREVENCE A PREVENTIVNÍ PRÁCE	22
3.3 POJEM „PUBLIC RELATIONS“ A KLÍČOVÉ SOUVISEJÍCÍ POJMY	24
3.4 POJEM MÉDIA, INTERNET JAKO MASOVÉ MÉDIUM	26
4 PROFESE DOPRAVNÍHO PREVENTISTY	29
4.1 KVALIFIKACE A ZÁKLADNÍ PŘÍPRAVA DOPRAVNÍHO PREVENTISTY.....	29
4.2 NÁPLŇ ČINNOSTI A VYBAVENÍ DOPRAVNÍHO PREVENTISTY	31
II PRAKTICKÁ ČÁST	34
5 CÍL VÝZKUMU, VÝZKUMNÉ OTÁZKY A METODY VÝZKUMU	35
5.1 DATA	37
5.2 VLASTNÍ VÝZKUM	38
5.3 ANALÝZA A INTERPRETACE VÝZKUMU.....	41
ZÁVĚR	61
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	63
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	72
SEZNAM OBRÁZKŮ	73
SEZNAM GRAFŮ	74
SEZNAM PŘÍLOH	75
PŘÍLOHA 1: TEXT ČLÁNKU A UKÁZKA DISKUSE NA IDNES.CZ	1
PŘÍLOHA 2: TEXT ZPRÁVY A UKÁZKA DISKUSE NA FACEBOOK.COM	8

ÚVOD

Impulsem pro výběr tohoto tématu byl fakt, že jsem obyvatelkou města Brna a často využívám služeb Dopravního podniku města Brna, a.s. Sama jsem účastníkem mnoha interakcí, které se ve veřejné dopravě odehrávají, a které lze mnohdy vyhodnotit jako aspekty dopadající na kvalitu nabízených služeb Dopravním podnikem města Brna, a.s.

Dnešní moderní život by nebyl možný bez spolehlivých služeb veřejné hromadné dopravy. Spolehlivost, ale nutně neznamená kvalitu. Fenomény dnešní doby ve veřejné hromadné dopravě, které dopadají na její kvalitu, jsou jízda bez platného cestovního dokladu, vandalismus, cestující obtěžující ostatní svým chováním či zápachem, vnášení nebalených potravin a nápojů do vozidla, ale také nerespektování zásad slušného chování. Při úvahách Dopravního podniku města Brna, a.s. nad tím, jak zlepšit kvalitu jím poskytovaných služeb, se zřejmě jako jedna z možností ukázala eliminace těchto jevů prostřednictvím tzv. dopravních preventistů. V únoru roku 2014 tak Dopravní podnik města Brna, a.s. zahájil pilotní projekt s názvem PREVENTISTA, v rámci kterého dopravní preventisté započali vykonávat svoji činnost. Jejich úkolem je zamezit přístup do vozidel osobám bez platného jízdního dokladu a osobám, které mohou ostatní cestující obtěžovat. Takto Dopravní podnik města Brna, a.s. ve své tiskové zprávě nastínil hlavní úkoly dopravních preventistů a představil veřejnosti tuto novou profesi.

Uvedený projekt, resp. dopravní preventisty lze chápat také jako jeden z nástrojů PR, pomocí kterého Dopravní podnik města Brna, a.s. udržuje vztahy se svým okolím a veřejností.

Práce se věnuje analýze a popisu činnosti dopravních preventistů, jakožto nástroje PR promítaného do veřejného mínění, které je reprezentováno skrze internetové diskuse účastníků dopravy. S přihlédnutím k prostředí, na které se zaměřil samotný výzkum, byl vymezen také cíl práce, a tím je zjistit současnou názorovost a postoje účastníků internetových diskusí, jakožto cestujících (účastníků dopravy) na práci dopravního preventisty, resp. na pilotní projekt PREVENTISTA.

Jestliže cílem projektu PREVENTISTA je zvýšení kvality poskytovaných služeb, pak získání zpětné vazby od svých zákazníků v podobě jejich postojů a názorů, může být klíčové pro další činnosti organizace. Zpracování daného tématu může také otevřít prostor k hledání možností sociální pedagogiky v souvislosti s daným tématem. Je možné uvažovat o dopravních preventistech jako o pracovnících pomáhajících profesí? Je možné stejně

ztotožnit i profesní kompetence? Nebo vznikne potřeba doplnit znalostní aparát dopravních preventistů o vzdělání v oboru sociální pedagogiky? I na tyto otázky může tato práce v závěru odpovědět.

Práce je členěna do dvou hlavních částí. Teoretická část nahlíží na pilotní projekt v souvislostech celospolečenských témat a vizí a sociální politiky Dopravního podniku města Brna, a.s. Druhá, praktická část práce se zabývá problematikou vnímání profese dopravního preventisty, resp. pilotního projektu PREVENTISTA cestujícími. Práce analyzuje internetové diskusní příspěvky (výpovědi) cestujících, přesněji definováno účastníky dopravy, které reflektují danou problematiku.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 MĚSTSKÁ HROMADNÁ DOPRAVA

1.1 Městská hromadná doprava v historickém kontextu

V globálním pojetí je přeprava osob a zboží hybnou silou ekonomiky. Z historického hlediska požadavek na přepravu vznikl v důsledku hospodářského a společenského vývoje, kdy vlivem prudkého technického pokroku došlo k převaze průmyslové aktivity nad aktivitou zemědělskou a její role výrazně ovlivnila ekonomiku určitého státu či regionu. Zaváděním řady nových způsobů výroby, používáním strojů poháněných novými energetickými zdroji, rozsáhlou dělbou práce v tovární výrobě otevřela průmyslová revoluce brány epoše masové tovární velkovýroby.¹ Tento vývoj vedl k industrializaci, která sebou přinesla řadu politických a sociálních změn. Na industrializaci navázala urbanizace. Zatímco hustota obyvatelstva ve městech rostla, na venkově postupně řídla. Tento jev vedl jednak ke vzniku rozsáhlých městských aglomerací a jednak k nevyhnutelným proměnám ve způsobu života, v systému hodnotových orientací a v kultuře. Urbanizace znamenala dostupnost služeb, zlepšení obchodu, a města se tak stala důležitými politickými, hospodářskými a kulturními centry. Vlivem všech těchto společenských jevů logicky vzrostl celospolečenský zájem o dopravní dostupnost a obslužnost. Městská hromadná doprava se tak stala nedílnou součástí měst.²

Zatímco dnešní cestující vyžadují služby spojené s jejich přepravou v nejvyšší kvalitě tzn., že požadují rychlost přepravy, určitý stupeň bezpečnosti, spolehlivost a jistou míru kulturnosti, v dobách vzniku veřejné dopravy se cestující museli často sami přičinit o to, aby jejich přeprava z místa na místo byla vůbec úspěšně realizována. Nebylo výjimkou spatřit skupinu cestujících, jak tlačí autobus do svahu či tramvaj jak navrácí do kolejí, když tramvaj vykolejila.³

Dnes cestující požadují maximální naplnění jejich požadavků při udržení ekonomické dostupnosti přepravy. Ještě před 100 lety se veřejná doprava obešla bez subvence. Veřejná doprava byla ekonomickou aktivitou. Vznikem rozsáhlých velkých aglomerací na přelomu 18. a 19. století došlo k výrazným společenským změnám, které se promítly i do oblasti veřejné dopravy, a tak s příchodem 20. století se v městské dopravě objevuje subvence. Financování městské hromadné dopravy tvoří v současnosti v drtivé většině případů

¹ THOMPSON, John B. *Média a modernita: sociální teorie médií*. 1. české vyd. Praha: Karolinum, s. 219.

² MORÁVEK, Jiří. *Sto dvacet let městské hromadné dopravy v Brně: 1868-1989*. Brno: Dopravní podnik města Brna, 1989, s. 5-8.

³ FLODROVÁ, Milena. *Brno v proměnách času: (malá zamyšlení)*. Brno: Šimon Ryšavý, 2003, s. 24.

největší zátěž městských veřejných rozpočtů metropolí Evropské unie. Tradičním modelem financování je stav, kdy cestující přispívá na celkové provozní náklady městské hromadné dopravy pouze jistou částí, zbytek je hrazen formou dotací. V poměrech České republiky činí výše tohoto příspěvku typicky pouze 40 % nákladů na danou jízdu. Zbylých 60 % ceny doplatí za cestujícího město z veřejných financí. Situace ve městech Evropské unie je velmi obdobná. Zpravidla se na dotacích podílí více subjektů. Městskému rozpočtu jistou částí ulehčuje rozpočet státní a rozpočet Evropské unie. Tento model financování je víceméně tradiční na území celé Evropské unie. Potřebné vysoké dotace na městskou hromadnou dopravu mají mnohé negativní dopady, v případě nedostatku finančních zdrojů ve veřejném rozpočtu je zásadním bezprostředním dopadem nedostatečný tok investičních prostředků do městské hromadné dopravy. Omezují se investiční části dotace. Jelikož provozovatel regulované netržní městské hromadné dopravy je nucen spolupracovat se zcela tržním prostředím (např. s podniky dodávajícími paliva a energie), rostou náklady na provoz městské hromadné dopravy tržně, ale není na ně díky regulovanému jízdnému možné stejně tržně reagovat.⁴

Zavedení subvence do městské hromadné dopravy, jako součást sociální politiky státu, je bezesporu mj. opatřením předcházející sociální vyloučení znevýhodněných obyvatel měst, kterými jsou senioři, lidé se zdravotním omezením, osoby s nízkými příjmy nebo mladí lidé a lidé bez řidičského průkazu.

1.2 Městská hromadná doprava jako téma k celospolečenské diskusi

Životní prostředí, ve kterém žijeme je neustále pod tlakem neustávající výstavby, narůstající populace, urbanizace a dopravních a energetických odvětví v důsledku čehož dochází ke změnám klimatu. Celospolečenský zájem se tak logicky zaměřuje na vytvoření takového vztahu k životnímu prostředí, který by respektoval potřeby celého ekosystému jako celku. K politikám v oblasti životního prostředí kromě podpory environmentálního

⁴ BAROCH, Václav. Financování městské hromadné dopravy v metropolích bývalého Rakouska-Uherska. *Časopis SILNICE ŽELEZNICE* [online]. [cit. 2015-03-01]. Dostupné z: <http://www.silnice-zeleznice.cz/clanek/financovani-mestske-hromadne-dopravy-v-metropolich-byvaleho-rakouska-uherska/>

výzkumu, globálního monitoringu klimatu, úpravy norem a předpisů, se tak dnes přidaly dílčí aktivity dopravního odvětví s cílem ekologizovat celý dopravní systém.

Dnešní společnost si klade za cíl zlepšit zdraví občana. Toho je dosahováno podporou prevence a rozvojem účinných opatření v oblasti veřejného zdraví. V dopravním odvětví je prevence cílená např. na životní styl, zvyšování kvality životního prostředí, mládež, ale také na oblast bezpečnosti práce nebo etiky. Úroveň ochrany a přínosů pro veřejné zdraví je zajišťována také využíváním nových technologií v dopravě.

Mezi socioekonomické problémy veřejné dopravy se řadí především, zaměstnanost, rozvoj lidských zdrojů, konkurenceschopnost, sociální dialog a bezpečnost práce. Neopomenutelné jsou dopady demografických změn na rozvoj městského prostředí, na kvalitu života a životní styl. Tato oblast podobně jako i ostatní v sobě zahrnuje otázky zdravotně postižených osob a stárnoucích osob, otázky ochrany spotřebitele, etiky, kriminality a otázky související s diskriminací.

Kvantitativní a kvalitativní posilování lidského potenciálu, a to podněcováním zájmu o profese v dopravním odvětví ze strany stávajících, ale i potenciálních zaměstnanců je důležitým faktorem při naplňování stanovených cílů ve veřejné dopravě. Nástrojem k dosažení úspěchu v dané činnosti je především odborná příprava zaměstnanců, která současně zvyšuje přitažlivost profesí ve veřejné dopravě.

V rámci bezpečnostní politiky je zapotřebí zlepšovat právní podmínky a podporovat optimální využívání stávajících infrastruktur. Bezpečnost je základním stavebním prvkem pro dosažení vysoké úrovně poskytovaných služeb v oblasti dopravy a je předpokladem prosperity a svobody. Z pohledu poskytovatele veřejné dopravy bezpečnost znamená zajistit optimální a koordinované využití jak informačních a komunikačních technologií, tak i služeb a procesů (organizace, spolehlivost), přičemž poskytovatel musí mít na mysli základní lidská práva a soukromí občanů. Při řešení bezpečnosti veřejné služby je nezbytná znalost vnímání bezpečnosti ze strany občanů, schopnost předpokladu vývoje společnosti, systémová analýza rizik a posouzení možných následků.⁵ Zavedení dopravních preventistů v rámci projektu PREVENTISTA lze vnímat jako součást procesu posilování bezpečnostní politiky Dopravního podniku města Brna, a.s.

⁵ Úřední věstník Evropské unie: Rozhodnutí Evropského parlamentu a Rady č. 1982/2006/ES o sedmém rámcovém programu Evropského společenství pro výzkum, technologický rozvoj a demonstrace (2007 až 2013). In: *ec.europa.eu*. 30.12.2006, L 412/1. Dostupné z: http://ec.europa.eu/research/participants/data/ref/fp7/90412/fp7ec_cs.pdf

2 MĚSTSKÁ HROMADNÁ DOPRAVA V BRNĚ

2.1 Historie brněnské městské dopravy

Městská hromadná doprava v Brně má výjimečně bohatou historii. Provoz byl zahájen již 17. srpna 1869, kdy do ulic města a také poprvé na území našeho státu, vyjela kolejová vozidla tažena koňským spřežením. Místní koněspřežná dráha byla první na našem území a po Vídni a Budapešti třetí v tehdejší rakousko-uherské monarchii. Uplatnění systému městské hromadné dopravy na území Brna bylo na tehdejší dobu průkopnickým činem. Pouliční dráha s elektrickým pohonem na upravených tratích parní dráhy byla zahájena rakouskou společností dne 21. června 1900. Ve stejném roce vznikla Společnost brněnských elektrických pouličních drah, která byla přímým předchůdcem dnešního dopravního podniku.⁶ První elektrické tramvaje vyjely na přelomu století a jsou doposud páteří městské hromadné dopravy v Brně. Od roku 1948 došlo k rozvoji autobusové dopravy a v roce 1949 byla vedle tramvajové a autobusové dopravy uvedena do provozu i trolejbusová doprava. K ucelenému obrazu hromadné dopravy ve městě Brně patří provoz lodní dopravy na Brněnské přehradě. Po revoluci musela městská doprava čelit mnoha změnám napříč celou společností, zejména ostré konkurenci individuální automobilové dopravy, což vyvolalo potřebu změny celého systému. Tato změna proběhla v roce 1995. Dnešní dopravní systém se skládá z velkého množství linek všech trakcí.⁷

2.2 Pojem MHD a právní prostředí

Pojem MHD definuje předpis č. 175/2000 Sb., vyhláška Ministerstva dopravy a spojů o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční osobní dopravu v § 2. Pro účely přepravního řádu se rozumí: „*městskou hromadnou dopravou činnost dopravce spočívající v pravidelné přepravě osob, ručních zavazadel, spoluzavazadel a živých zvířat vozidly veřejné drážní osobní dopravy a veřejné silniční osobní dopravy,*

⁶ SINGR, Martin. Historie hromadné dopravy v českých městech: Brno. [online]. 2013 [cit. 2015-03-14]. Dostupné z: <http://www.hybrid.cz/historie-hromadne-dopravy-v-ceskych-mestech-brno>

⁷ MORÁVEK, Jiří. *Sto dvacet let městské hromadné dopravy v Brně: 1868-1989*. Brno: Dopravní podnik města Brna, 1989, s. 5-8.

je-li doprava uskutečňována pro poskytování obecných přepravních potřeb na území města, případně jeho příměstských oblastí.“⁸

Vztah mezi přepravcem a cestujícím upravuje zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů a to v ustanoveních § 2550 až § 2554. Ustanovení § 2551 říká, že podrobnosti upraví přepravní řád.⁹ Na základě zákona č. 194/2010 o veřejných službách v přepravě cestujících, zákona č. 111/1994 Sb., o silniční dopravě, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 266/1994 Sb., o dráhách, ve znění pozdějších předpisů a podle již citované vyhlášky Ministerstva dopravy a spojů č. 175/2000 Sb., o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční dopravu (dále v textu Přepravní řád), vydávají dopravci zajišťující přepravu na linkách provozovaných v Integrovaném dopravním systému Jihomoravského kraje (dále v textu IDS JMK)¹⁰ smluvní přepravní podmínky, které stanovují podmínky pro vznik přepravní smlouvy (dále v textu SPP), odpovědnost dopravců a práva a povinnosti cestujících. Mezi dopravce začleněné v IDS JMK patří od roku 2004 také Dopravní podnik města Brna, a.s., který zajišťuje dopravu na území města Brna.¹¹ Ceny jízdného městské hromadné dopravy jsou stanoveny tarifem a podléhají schválení Rady města Brna. Tarif integrovaného dopravního systému (dále v textu Tarif IDS JMK) je předpis, který kromě toho, že stanoví způsob a postup při uplatňování maximálních cen jízdného v rámci Jihomoravského kraje, tak také stanoví právo a způsob nabytí jízdních dokladů a jejich platnost.¹²

⁸ ČESKO. Vyhláška č. 175/2000 Sb., Ministerstva dopravy a spojů o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční osobní dopravu. In *Sbírka zákonů ČR*, ročník 2000, částka 54. Dostupné na: <<http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-175>> [cit. 2000-07-01]. ISSN 1211-1244

⁹ ČESKO. Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. In *Sbírka zákonů ČR*, ročník 2012, částka 33. Dostupné na: <<http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2012-89>> [cit. 2014-01-01]. ISSN 1211-1244.

¹⁰ „IDS je pojem, který vychází ze způsobu zajištění veřejné dopravy v území, v němž jednotlivé druhy dopravy vzájemně spolupracují a vytvářejí tak přehledný a jednoduchý systém vzájemně provázaných linek s jednotným tarifem, přepravními podmínkami a pravidelnými intervaly mezi spoji.“ [Integrovaný dopravní systém Jihomoravského kraje: Stručně o IDS JMK [online]. [cit. 2014-09-21]. Dostupné z: <http://www.idsjmk.cz/strucne.aspx#2>].

¹¹ Integrovaný dopravní systém Jihomoravského kraje: Stručně o IDS JMK [online]. [cit. 2014-09-21]. Dostupné z: <http://www.idsjmk.cz/strucne.aspx#2>.

¹² *Smlouva o závazku veřejné služby a kompenzaci z veřejné dopravy cestujících*. Magistrát města Brna. Brno, 2009. Dostupné z:

https://www.brno.cz/fileadmin/user_upload/sprava_mesta/magistrat_mesta_brna/OD/Smlouva%20o%20z%20E1%20vazku%20ve%20F8ejn%20slu%20E9%20slu%20a%20kompenzaci%20SMB%20a%20DPMB.pdf

2.3 Charakteristika Dopravního podniku města Brna, a.s.

Dopravní podnik města Brna, a.s. (dále v textu Dopravní podnik) je právnickou osobou, vystupuje v právních vztazích svým jménem a nese odpovědnost z těchto vztahů vyplývajících. Společnost, dnes nově nazýváno obchodní korporace, vznikla přeměnou Dopravního podniku města Brna, státního podniku se sídlem v Brně, Hlinky 151, IČO: 00100790. Dopravní podnik je v plném rozsahu právním nástupcem DPmB, s.p. Zakladatelem korporace je Statutární město Brno, které je současně jediným akcionářem. Jako obchodní korporace je ve 100% vlastnictví města Brna.¹³ Korporace se řídí stanovami upravenými rozhodnutím jediného akcionáře v působnosti valné hromady. Dopravní podnik zahájil svoji činnost počátkem roku 1998.¹⁴

Základním pilířem činnosti Dopravního podniku je plnění závazku vyplývajících ze smluvního vztahu uzavřeného se Statutárním městem Brnem, jakožto objednatelem veřejné služby a Dopravním podnikem, jakožto dopravcem, poskytovatelem veřejné služby. Tato smlouva o závazku veřejné služby a kompenzaci z veřejné přepravy cestujících byla schválena Zastupitelstvem města Brna na jeho zasedání dne 8. prosince 2009, uzavřena dne 23. prosince 2009 a to na dobu určitou na období od 1. ledna 2010 do 31. prosince 2024. Předmětem smlouvy je výhradní zajištění veřejné přepravy cestujících dopravcem ve vymezené zájmové oblasti města Brna, v přepravním výkonu a v kvalitě dané smlouvou a přílohami smlouvy: Plánem organizace MHD, Rozpisem přepravních výkonů ze závazku veřejné služby, Dopravně provozními standardy linek a Standardy kvality poskytovaných služeb, které byly vytvořeny za pomoci metodiky používané v rámci evropské normy popisující měření a sledování kvality veřejné dopravy EN 13816, převzaté do systému norem platných v České republice pod podobným označením ČSN EN 13816 „Doprava – Logistika a služby – Veřejná přeprava osob – Definice jakosti služby, cíle a měření“. Závazkem Statutárního města Brna vyplývajícím z uvedené smlouvy je úhrada kompenzace vzniklé dopravci v důsledku plnění závazku

¹³ Výroční zpráva 2013. Dopravní podnik města Brna, a.s. Brno, 2014. Dostupné z: <http://www.dpmb.cz/default.aspx?seo=vyrocni-zpravy>

¹⁴ Ministerstvo spravedlnosti [CZ]: *Justice.cz* [online]. © 2012-2014 [cit. 2014-09-21]. Dostupné z: [https://or.justice.cz/ias/ui/rejstrik-\\$firma?p%3A%3Asubmit=x&.%2Frejstrik-%24firma=&nazev=Dopravn%C3%AD+podnik+m%C4%9Bsta+brna&ico=&obec=&ulice=&forma=&oddil=&vlozka=&soud=&polozek=50&typHledani=STARTS_WITH&jenPlatne=PLATNE](https://or.justice.cz/ias/ui/rejstrik-$firma?p%3A%3Asubmit=x&.%2Frejstrik-%24firma=&nazev=Dopravn%C3%AD+podnik+m%C4%9Bsta+brna&ico=&obec=&ulice=&forma=&oddil=&vlozka=&soud=&polozek=50&typHledani=STARTS_WITH&jenPlatne=PLATNE)

veřejné služby. Kompenzace představuje prokazatelnou ztrátu vzniklou dopravci v souvislosti s plněním závazku, jejíž součástí je i přiměřený zisk.¹⁵

Vize a sociální politika Dopravního podniku města Brna, a.s.

Dopravní podnik se zapojil do mnoha projektů podporovaných z fondů Evropské unie. Nyní zásadním je zapojení se do realizace projektu CIVITAS 2MOVE2 v rámci Evropské iniciativy CIVITAS.¹⁶ Tento projekt navazuje na již ukončený projekt CIVITAS ELAN, který probíhal v letech 2008 až 2012. V obou projektech vystupuje Dopravní podnik jakožto partner Statutárního města Brna, které se k projektu přihlásilo v rámci konsorcia evropských měst. V rámci Projektu CIVITAS ELAN Dopravní podnik, při plnění svých dílčích aktivit na projektu, uvedl do provozu minibusy, realizoval dálkovou regulaci topení v tramvajích s cílem optimalizovat provozní náklady z titulu odběru elektřiny a zavedl dálkovou diagnostiku stavu jízdenkových automatů s cílem minimalizovat počet dnů, kdy automat je mimo provoz. Statutární město Brno v rámci stejného projektu realizovalo otevření Integrovaného centra pro mobilitu (na Joštově ulici), zahájilo kampaň zaměřenou na zvýšení využívání městské hromadné dopravy a vytvořilo diskusní platformu o plánování intermodálních přestupních uzlů.¹⁷ Uvedená opatření naplňují hlavní témata výzvy projektu, kterými byla zejména zavádění čistých energeticky účinných dopravních prostředků do systému městské dopravy, ovlivňování dopravního chování cestujících a volby dopravních prostředků a zavádění dopravních služeb a prosazování životního stylu méně závislého na automobilech. Projekt CIVITAS 2MOVE2 je tématicky navazujícím projektem na projekt CIVITAS ELAN, jehož mottem je „zapojení a podpora občanů při rozvoji ohleduplných řešení dopravy pro čisté město, zajišťující kvalitní prostředí a zdraví všech obyvatel“. Proto jsou občané, jejich potřeby a očekávání na prvním místě.¹⁸

¹⁵ Smlouva o závazku veřejné služby a kompenzaci z veřejné přepravy cestujících. Magistrát města Brna. Brno, 2009. Dostupné z: https://www.brno.cz/fileadmin/user_upload/sprava_mesta/magistrat_mesta_brna/OD/Smlouva%20o%20z%20E1vazku%20ve%20F8ejn%E9%20slu%9Eby%20a%20kompenzaci%20SMB%20a%20DPMB.pdf

¹⁶ „Iniciativa CIVITAS je demonstrační program financovaný Evropskou unií. Tento program je koordinovaný Evropskou komisí, Generálním ředitelstvím pro mobilitu a dopravu (DG MOVE). Iniciativa CIVITAS má za cíl testovat integrované strategie pro čistou městskou dopravu.“ Programu se účastní 26 měst, která vytvořila 5 demonstračních projektů. [Iniciativa CIVITAS: Zkušenosti města Brna se zapojením do programu CIVITASu. Praha, 2014. Dostupné z: <http://www.cdv.cz/file/civinet-zkusenosti-mesta-brna-se-zapojenim-do-programu-civitasu-prezentace-3/>]

¹⁷ Civitas - výzkumný a rozvojový projekt EU: Projekty CIVITAS. Dopravní podnik města Brna a.s.: Fondy EU [online]. [cit. 2014-09-21]. Dostupné z: <http://www.dpmb.cz/?seo=fondy-eu-civitas>

¹⁸ Dopravní web: MHD. [online]. [cit. 2014-09-21]. Dostupné z: <http://dopravni.net/mhd/3270/iniciativa-civitas/>

Systém řízení kvality

Dopravní podnik dosáhl v roce 2006 certifikace systému managementu kvality dle ČSN EN ISO 9001:2001. Recertifikace na dobu tří let, v letech 2009 a 2012, pak potvrdila stále zvyšování kvality poskytovaných služeb.

Závazné standardy kvality služeb veřejné dopravy

Dopravní podnik je vázán dodržováním kvality služeb jím poskytovaných. Jako měřítko slouží Závazné standardy kvality služeb veřejné dopravy, které schválila Rada města Brna a které poskytují odpovědným činitelům informace o tom, zda je doprava na městem stanovené úrovni. Kontrolu všech uvedených standardů provádí sám Dopravní podnik pomocí svého vnitřního kontrolního systému.

Základními oblastmi závazných standardů kvality služeb jsou:

- **Standardy technické**, které v sobě zahrnují čistotu vozidel, funkčnost jízdenkových automatů, klimatickou pohodu vozidel (temperování a klimatizace vozidel), vybavenost vozidel informačními materiály a systémy (zvukovými a vizuálními)
- **Standardy provozní** v sobě zahrnují zajištění spojů dle jízdního řádu, nasazení plánovaného typu vozidel, přesnost odjezdů z výchozích a nácestných zastávek, dispečerské řízení a zajištění náhradní dopravy, zajištění dostupnosti pro handicapované a schopnost zastavení v blízkosti nástupní hrany
- **Standardy komunikace** s cestujícími spočívají v zajištění informovanosti cestujících, předprodej jízdenek, předprodej jízdenek u řidiče a rychlost reakce na podněty cestujících.¹⁹

Vizi Dopravního podniku je zvyšování kvality MHD, udržení Dopravního podniku v rámci IDS JMK a nabídka pro veřejnost přitažlivé hromadné dopravy na úrovni Evropské unie. V návaznosti na tuto vizi vedení Dopravního podniku vyhlásilo Zásady politiky a kvality poskytovaných služeb, které jsou zaměřeny především na zákazníka, zaměstnance, dodavatele, vlastníka, ale také na samotnou společnost. Dopravní podnik si klade za cíl bezpečně, spolehlivě, dostupně a včas přepravit zákazníka mj. se záměrem udržet či zvýšit zájem zákazníků o využívání služeb MHD. V rámci dodavatelských služeb s ohledem

¹⁹ Smlouva o závazku veřejné služby a kompenzaci z veřejné přepravy cestujících, Příloha č. 4. Standardy kvality poskytovaných služeb. Magistrát města Brna. Brno, 2009. Dostupné z: https://www.brno.cz/fileadmin/user_upload/sprava_mesta/magistrat_mesta_brna/OD/Smlouva%20o%20z%20E1vazku%20ve%20ve%20F8ejn%E9%20slu%20a%20kompenzaci%20SMB%20a%20DPMB.pdf

na provázanost kvality služeb dodavatelů a Dopravního podniku společnost považuje za nezbytné klást důraz při výběru dodávaných materiálů na jejich kvalitu a dosáhnout stability v dodavatelsko – odběratelských vztazích. Odbornost zaměstnanců po stránce znalostní i dovedností pak považuje Dopravní podnik za svůj nejcennější majetek. Dbá tak na zvyšování profesionality zaměstnanců a jejich osobní růst.²⁰

Vycházejíc z toho, že všechny zmíněné oblasti tvoří koncepci celospolečenského zájmu, pak je možné nalézt paralely ve vztahu k této celospolečenské koncepci s koncepcemi obou partnerů tj. Statutárního města Brna a Dopravního podniku. Jak již bylo výše uvedeno, jedná se především o provoz minibusů, elektrobusů, optimalizaci provozních nákladů z titulu odběru elektřiny, plynofikaci části vozového parku, zvyšování časové efektivity, zapojení občanů při rozvoji městské dopravy, snahu vzbudit zájem občanů o veřejnou dopravu, vytvoření diskusní platformy a dále o realizaci preventivních programů zaměřených na bezpečnost či chování cestujících jako např. kampaň proti vandalům s názvem „NO TAG!“, zřízení služby ombudsmana nebo zavedení dopravních preventistů. Právě tyto tzv. dopravní preventisté se stali nástrojem k dosažení dalšího důležitého cíle, který si Dopravní podnik vytyčil, přičemž splnění tohoto cíle má vést ke zvýšení komfortu cestujících, prestiže a atraktivnosti městské hromadné dopravy s důrazem na akvizici nových zákazníků. Jedná se o preventivní činnost zaměřenou na bezpečnost cestujících ve vozidlech městské hromadné dopravy (dále v textu vozidla). Dopravní preventisté byli představení v rámci projektu PREVENTISTA, který byl zahájen na počátku února roku 2014.

²⁰ *Vize a Politika kvality*: HAVRÁNEK, Miloš. Dopravní podnik města Brna a.s. [online]. 2011 [cit. 2014-09-21]. Dostupné z: <http://www.dpmb.cz/?seo=politika-jakosti>

3 POJMOVÉ VYMEZENÍ A CHARAKTERISTIKA

3.1 Fenomén „černý pasažér“, příčiny a jeho sociální dopad

„Nesprávné chování a jednání cestujících v městské hromadné dopravě představuje vždy porušení Přepravního řádu s SPP v provozu IDS JMK a to jak z hlediska porušení bezpečnosti a ochrany zdraví cestujících i jiných osob (zaměstnanců DP), bezpečnosti a plynulosti veřejné osobní dopravy, tak i z hlediska porušování řádné, klidné a pohodlné přepravy.“²¹

Nejčastějším případem nesprávného jednání cestujících je tzv. tarifní nekázeň. Cestující se uzavřením přepravní smlouvy zavazuje dodržovat podmínky Přepravního řádu, SPP a Tarifu IDS JMK. Podmínky přepravní smlouvy jsou porušeny tím, že cestující neprodleně neoznačí jízdenku v označovacím zařízení, označí jízdenku jiným způsobem, než v označovacím zařízení, na jiném místě než na šipkou označeném místě nebo pokud jízdenka vykazuje známky opakovaného použití nebo jízdenku neoznačí vůbec.²² Cestujícího, který se na výzvu pověřené osoby dopravcem neprokáže platným jízdním dokladem a nesplní povinnost zaplatit jízdné a přírážku (sankci), je možné vyloučit z přepravy. Pokud je cestující vyloučen oprávněně je přepravní smlouva naplněna. Úhradou jízdného však povinnosti cestujícího nekončí. Cestující je také např. povinen se zdržet všeho, co by mohlo ohrozit bezpečnost a plynulost přepravy a pořádek ve vozidle i vlaku nebo uvolnit vyhrazené sedadlo osobám s omezenou schopností pohybu a orientace.²³

V ekonomii se setkáme s pojmem „problém černého pasažéra“, který vysvětluje: „černý pasažér je člověk, který získá požitky z nějakého statku, ale vyhne se jeho placení.“²⁴ Sokol se ve své eseji „Zajatcovo dilema a problém černých pasažérů“ ohlíží do minulosti za tímto jevem a v kontextu uvádí, že důvěra je důležitým ekonomickým parametrem. Právě úpadek soudržnosti a důvěry mezi lidmi odborně řečeno „zvyšuje

²¹ ZDVIHALOVÁ, Marie a Antonín JEŽEK. Nevhodné chování cestujících v MHD. In: *Mhdcr.biz* [online]. Referát dopravní legislativy ředitelství Dopravního podniku hl. města Prahy, a. s, 2003 [cit. 2015-03-15]. Dostupné z: <http://www.mhdcr.biz/clanky/nccvm.htm>

²² ZDVIHALOVÁ, Marie a Antonín JEŽEK. Nevhodné chování cestujících v MHD. In: *Mhdcr.biz* [online]. Referát dopravní legislativy ředitelství Dopravního podniku hl. města Prahy, a. s, 2003 [cit. 2015-03-15]. Dostupné z: <http://www.mhdcr.biz/clanky/nccvm.htm>

²³ *Smluvní přepravní podmínky Integrovaného dopravního systému Jihomoravského kraje*. 2014. Dostupné z: <http://www.idsjmk.cz/cenik/Spp.pdf>

²⁴ MANKIWI, N. *Zásady ekonomie*. 1. vyd. Překlad Milan Sojka. Praha: Grada, 1999, s. 233.

transakční náklady.²⁵ Všechny kontroly a audity, registrace a potvrzení a konec konců celá byrokracie tu musí být vlastně jen proto, že lidé občas podvádějí. V dobách jednoduchých archaických společnostech byl princip solidarity, svornosti založen na příbuzenských závazcích solidarity a vzájemné pomoci. Ale i v těchto společnostech se již vyskytovali lidé, kteří dary buď jen přijímali, anebo nadužívali. Společnosti se proti takovému parazitizmu bránily jednak kulturními a náboženskými zákazy a tresty a jednak omezováním pomoci např. jen na blízké příbuzenstvo. V moderních, zcela nepřehledných, a navíc pohyblivých společnostech dostává parazitizmus podobu „černých pasažérů“, kteří využívají veřejné služby a nechají za to platit ty ostatní. Nejde jen o černé pasažéry v dopravě, ale také např. o různé tuneláře, kdy se pachatelé pokoušejí přesunout náklady na stát. Takový vývoj vede spolehlivě k tomu, že společnost jako celek trvale chudne.²⁶

Příčiny a sociální dopady jízdy „na černo“

K tomu, abychom si udělali obrázek toho, co vede lidi k jízdě „na černo“, postačí, když navštívíme několik webů zabývajících se touto tematikou. Lidé na těchto webech hojně diskutují nad motivy k jízdě „na černo“. Z diskusí s revizory vyplývají tři hlavní důvody. Za prvé, je to jízda „na černo“ omylem, kdy cestující se z nějakého důvodu zapomene odbavit. Za druhé, je to forma hry či adrenalinového sportu a za třetí jezdí lidé „na černo“ programově, aby ušetřili. Dalšími uváděnými důvody, které zmiňují sami černí pasažéři jsou rodinná tradice (celá rodina vždy jezdila „na černo“) nebo zvýšení kapesného, kdy dítě obdrží od rodičů finanční obnos na předplatní jízdenku, ale dítě si ji nepořídí a v neposlední řadě je to finanční spekulace. Tato spekulace vychází z ceny předplatní jízdenky, která se přibližuje výši pokuty za jízdu „na černo“. Lidé tak mnohdy dospějí k názoru, že jízda „na černo“ je výhodnější než nákup např. čtvrtletní jízdenky. Uvedené potvrzuje značnou recidivu černého pasažérství. Např. v roce 2012 bylo provedeno 110 368 přepravních kontrol, na základě kterých bylo přistiženo 22 tis. černých pasažérů. Tedy každý přistižený černý pasažér jel v daném roce hned pětkrát „na černo“.²⁷

²⁵ „Dodatečné náklady nebo transakční náklady je možné definovat jako náklady na finanční transakce a vymáhání vlastnických práv. Tyto náklady mohou mít významnou velikost a ve většině případů by nebyly zaplacené, proto je mnoho veřejných statků poskytováno bezplatně.“ [Veřejné statky, ekonomika veřejného sektoru, teorie veřejné volby. [cit. 2015-03-15]. Dostupné z: http://k613.fd.cvut.cz/storage/osnovy/11_04_Verejne%20statky.ppt

²⁶ SOKOL, Jan. Jan Sokol: nebát se a nekrást. *Jan Sokol* [online]. [cit. 2015-03-01]. Dostupné z: <http://www.jansokol.cz/2014/03/zajatcovo-dilema-a-problem-cernych-pasazeru/>

²⁷ Idnes.brno.cz: Brno a Jižní Morava [online]. [cit. 2015-03-03]. Dostupné z: http://brno.idnes.cz/pokuta-patnact-set-v-brne-0hr-/brno-zpravy.aspx?c=A130827_1969636_brno-zpravy_eko

Významným motivem k jízdě „na černo“, který výše zmiňován není, ale nelze ho opominout, je nepříznivá sociální situace jedinců, kteří usilují o snížení svých výdajů. Nejzásadnějším faktorem ovlivňující míru sociálních dopadů jízdy „na černo“ na jednotlivce či celou společnost je již zmíněná recidiva. Jestliže se člověk stane černým pasažérem např. omylem (neoznačí jízdenku), povinnost uhradit sankci ho nikterak sociálně neohrozí a takto vzniklý závazek je schopen splnit. Naprosto jiná situace však nastává, jestliže se člověk v roli černého pasažéra ocitá programově a pravidelně s očekáváním, že ho přepravní kontrola mine a on ušetří na výdajích. Přitom zde není podstatné do jaké míry je člověk potřebný. Takový vzorec totiž téměř vždy selhává a vede k zadluženosti z titulu závazku uhradit jízdné a sankci v podobě přírážky. A tak i lidé, kteří doposud nebyli nikterak sociálně ohroženi, se rázem ocitají v dluhové pasti. S nárůstem dlužné částky na pokutách vystavených dopravcem současně totiž klesá jejich schopnost hradit tyto závazky ze svých vlastních finančních zdrojů a akutní zadluženost je vede k životnímu způsobu závislému na půjčkách, dluzích a na sociálních dávkách. Vextremním případě také na trestné činnosti. Jak se ukazuje, zdánlivě nevýznamný prohřešek v podobě jízdy „na černo“, který je i tak vnímán veřejností, se stává celospolečenským problémem, a to jak na úrovni ekonomické tak sociální. Právě destruktivní zadluženost je jedním ze zdrojů sociálního vyloučení,²⁸ což vede ke vzniku dalších nákladů celé společnosti na prevenci, na řešení kriminality související s řešením akutní zadluženosti či na sociální dávky. Významné jsou také ztráty na povinných platbách vzniklé nelegální prací osob postižených exekucí a další.

3.2 Prevence a preventivní práce

Pojem prevence znamená v tom nejširším smyslu předcházení něčemu. Chápání prevence je, ale značně různorodé. V sociální pedagogice rozumíme tímto pojmem působení sociálního pedagoga v oblasti výchovy ve snaze dosáhnout rozvoje osobnosti. Ve vztahu k sociální práci je pak prevence souborem opatření, jimiž se předchází sociálnímu selhání.²⁹

V sociální prevenci jde o specificky zaměřený výchovný proces, který má za cíl zvnitřnit pozitivní kulturní a mravní hodnoty společnosti lidí a vytvořit obranné mechanismy proti

²⁸ GLABAL, Ivan a Petr VÍŠEK. Východiska pro formulaci a implementaci politiky začleňování ekonomické struktury. [online]. 2010, s. 61 [cit. 2015-03-04]. Dostupné z: http://www.gac.cz/userfiles/File/nase_prace_vystupy/GAC_Strategie_soc_vyloucení.pdf

²⁹ MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003, s. 164.

antisociálním či jinak nesprávným životním volbám. Prevence se tedy snaží o vedení jedinců či jejich skupin k přijetí a respektování norem a hodnot, které jsou nutné k elementárnímu konsensu lidské společnosti. Prevence může také směřovat ke ztížení možností a podmínek, které by mohly svádět či napomáhat k delikventní činnosti. Z toho plyne, že i represivní opatření může mít preventivní význam. V preventivní činnosti jde o celou řadu postupů, které jsou závislé na charakteristice ovlivňovaných jedinců či skupin. Uplatňování škály preventivních postupů vede k utužení pozitivního rozvoje osobnosti ovlivňovaných jedinců či skupin a tak dochází k modifikaci sociálního problému. Takové postupy představují např. nabádání nespécifikované skupiny občanů k zásadám elementární opatrnosti nebo speciální opatření pro relativně úzkou klientelu nejvíce ohrožených jedinců či organizací. Význam spočívá ve snaze co nejvíce minimalizovat negativní dopady nežádoucího jednání jedinců či skupin na společnost. Lze tedy shrnout, že dobře vedená preventivní práce je účinným prostředkem ke snižování nežádoucích jevů ve společnosti. Prevence je nejen přirozeným regulátorem antisociality i asociality, ale zároveň důležitým činitelem rozvoje společnosti založené na právu, spravedlnosti a respektu k druhým.³⁰

V případě preventivních projektů nejde zdaleka vždy jen o servis jednotlivcům postiženým sociální exkluzí, ale v celé řadě preventivních programů se jedná i o servis samotným obcím a jejich obyvatelům, neboť např. každým protiprávním jednáním jsou vystaveni riziku vysokých nákladů, které v budoucnu ponесou, a to nákladů nepřímých, vzniklých dalším prohlubováním rizikových faktorů spjatých se sociálním vyloučením.³¹ Tuto vizi preventivní práce do jisté míry projekt PREVENTISTA naplňuje úlohou posílit vnější bezpečnost MHD minimalizováním dopadů tarifní nekázně na společnost.

Obecně platí, že má-li být projekt tohoto typu úspěšně uveden do praxe, je nezbytné se důkladně zaměřit např. na obsah sdělení určenému cílovému trhu, jako na jeden z nástrojů propagace, jeho formu či taktiku, která bude uplatněna v celém komunikačním procesu se širokou veřejností. Dopravní podnik zvolil hned několik nástrojů. Jednak vydal tiskovou zprávu určenou pro média a pak svůj projekt představil veřejnosti prostřednictvím tištěných i internetových periodik. Nejen kvůli již zmíněnému, ale také zejména proto,

³⁰ VEČERKA, Kazimír a Jakub HOLAS. *Úspěšnost preventivní práce: (zamyšlení nad problematikou vyhodnocování preventivních programů)*. Vyd. 1. Praha: 2001, s. 5.

³¹ Identifikace zásadních problémů v oblasti sociálního vyloučení. Ministerstvo vnitra České republiky, s. 20 Dostupné z: www.mvcr.cz/.../extremismus-identifikace-zasadnich-problemu-pdf.aspx

že v empirické části analyzují média a jejich produkty, budou v další části práce vymezeny některé pojmy a teoretická východiska dalších vědních disciplín.

3.3 Pojem „Public relations“ a klíčové související pojmy

Doslovný překlad pojmu *Public relations (PR)* znamená *vztahy s veřejností*. Plná podstata public relations vychází ze souboru technik a aktivit k ovlivňování mínění. „Public relations“ jsou vědou a uměním, jak chápat, vytvářet a ovlivňovat veřejné mínění. Jejich hlavním nástrojem jsou hromadné sdělovací prostředky. Public relations v sobě zahrnují prvky psychologie, politiky, ekonomiky, společenského pohybu a další složky, avšak stojí mimo ně.³² Autoři Lesly, Pospíšil se ve svých publikacích o public relations vyjadřují i k negativnímu chápání public relations laickou leckdy i odbornou veřejností. Shodují se v postoji, že public relations není ovládnutím veřejnosti nýbrž přímým ovlivňováním veřejného mínění a postojů veřejnosti. Public relations podle nich skrývá velký potenciál, jež lze využít ve prospěch společnosti. Odmítají jednosměrné a jednoúčelové působení, i když připouští, že někdy dochází k záměrné manipulaci, což považují za porušení závazných pravidel a norem. Lesly definuje úlohu profesionálů působících v oblasti public relations jako ovlivňování příznivého přijetí veřejností, přímým ovlivňováním jejich postojů co nejefektivnějšími způsoby směrem ke stavu, který je nejpříznivější jak pro zaměstnavatele, tak pro societu, ve které provozují svoji činnost.³³

Veřejnost

Veřejnost je předmětem zájmu institucí a představuje skupiny, se kterými instituce budují vztahy:

- zákazníci
- zákazníci konkurence
- investoři
- konkurenční firmy
- zaměstnanci (vlastní i budoucí)
- zájmové skupiny

³² LESLY, Philip. *Public Relations: Teorie a praxe*. 1.vyd. Praha: Victoria Publishing, 1995, s. 13.

³³ LESLY, Philip. *Public Relations: Teorie a praxe*. 1.vyd. Praha: Victoria Publishing, 1995, s. 15.

- nátlakové skupiny
- orgány státní správy a samosprávy aj.³⁴

Postoje

Postoje veřejnosti mají významný vliv na jednotlivé organizační struktury. Postoje veřejnosti určují do značné míry, jak budou tyto organizační struktury fungovat, které faktory musí vzít v úvahu a čemu se musí přizpůsobit. Základním prostředkem pro získání podpory se stalo sdílení informací a způsob, jakým jsou informace veřejnosti předávány, pak rozhoduje o tom, jak se rozhodnutí či záměr instituce bude realizovat. Informování nelze vnímat jako prostředek pro předání nařízení či rozhodnutí.³⁵ V pojetí psychologie postoje představují zvláštní prvky ve struktuře osobnosti. Nakonečný upozorňuje na nejednotné uchopení pojmu psychologie a za zavádějící považuje chápání postojů jako formy motivů. Rozdíl mezi motivy a postoji popisuje: „*motivy aktivizují chování, postoje se projevují v jeho obsahu.*“ Podle Nakonečného je důležitým aspektem vztahu člověka ke světu hodnocení, které je komplementárním procesem poznávání. Může být vyjadřováno slovy, ale může také mít povahu neverbalizovaného vztahu.³⁶ Takové pojetí postoje, kdy je vymezen jako hodnotící vztah nalezneme také u dalších autorů publikací z oblasti psychologie např. u Výrosty³⁷ a Duška.³⁸ „*Postoj odráží subjektivní prožívání významu objektů, tj. osob, věcí, jevů, idejí a jejich dílčích vlastností a vztahů mezi nimi.*“ Každý jedinec má vlastní systém postojů, který vytváří osobní ideologii jedince, kterou lze však považovat pouze za rámcovou ve vazbě na stupeň jednoty postojů jedince. Lidé zkrátka nemají pouze jednu ideologii či životní filozofii.³⁹

³⁴ POSPÍŠIL, Pavel. *Efektivní Public Relations a media relations*. Vyd. 1. Praha: Computer Press, 2002, xvii, s. 4.

³⁵ LESLY, Philip. *Public Relations: Teorie a praxe*. 1.vyd. Praha: Victoria Publishing, 1995, s. 13.

³⁶ NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie osobnosti*. Vyd.2., rozš. a přeprac. Praha: Academia, 2009, s. 234.

³⁷ VÝROST, Jozef a Ivan SLAMĚNÍK. *Sociální psychologie*. 2., přeprac. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2008, s. 127.

³⁸ DUŠEK, Karel a Alena VEČEŘOVÁ-PROCHÁZKOVÁ. *Diagnostika a terapie duševních poruch*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2010, s. 52.

³⁹ NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie osobnosti*. Vyd.2., rozš. a přeprac. Praha: Academia, 2009, s. 234.

Veřejné mínění

V sociologii se míněním veřejným rozumí názory, přání a úmysly členů společnosti nebo takové názory hlášené prostředky masové komunikace, které mají odezvu ve společnosti.⁴⁰ Mediální studia tento pojem používají k označení subjektivního vztahu člověka k určitému jevu, který obsahuje hodnotící složku. Pojem veřejné mínění vychází z pojmu *mínění* a *veřejný*. Pojem mínění představuje názor a úsudek a pojem veřejný se vztahuje jednak k pojmu veřejnost, jako specifické skupině vymezené ve vztahu k určitému tématu nebo společenskému problému a jednak k pojmu veřejná sféra, jako specifické oblasti společenského života, která vytváří prostor pro veřejnou diskusi.⁴¹ Tato dvou pojmová charakteristika bývá některými sociology kritizována, avšak ti stejní připouští, že následná syntéza obou definic ústí v nespočet možností a často i rozporů. V současnosti je veřejné mínění považováno za koncept s interdisciplinární povahou, jelikož je ho užíváno ve všech sociálních vědách a každá jej pojímá jiným způsobem. Některé konceptualizace veřejného mínění vycházejí z jeho pojetí, jakožto sociálního procesu, kterého se účastní různé subjekty na několika úrovních prostřednictvím komunikačních vazeb. Komunikace pak vystupuje při tomto chápání veřejného mínění jako zásadní prvek a současně tento koncept dává vyniknout roli konverzace a médií.⁴² Jedním z dalších pojetí veřejného mínění je, že veřejné mínění je souhrnem individuálních názorů.⁴³

3.4 Pojem média, internet jako masové médium

Pojem média

Pojem média nemá přesně vymezený obsah. Označujeme jím jak individuální komunikační prostředky (mimika, řeč), tak technické prostředky (např. kabelová televize), ale i organizace masové komunikace (např. redakce) či sociální instituce (např. tisk,

⁴⁰ JANDOUREK, Jan. *Sociologický slovník*. Vyd. 1. Editor Richard A Chapman. Překlad Olga Vidláková. Praha: Portál, 2001, s. 160.

⁴¹ REIFOVÁ, Irena. *Slovník mediální komunikace*. Vyd. 1. Editor Richard A Chapman. Překlad Olga Vidláková. Praha: Portál, 2004, s. 144.

⁴² ŠUBRT, Jiří. *Soudobá sociologie*. Vyd. 1. Praha: Karolinum, 2014, s. 213 – 214.

⁴³ REIFOVÁ, Irena. *Slovník mediální komunikace*. Vyd. 1. Editor Richard A Chapman. Překlad Olga Vidláková. Praha: Portál, 2004, s. 145.

televize, rozhlas).⁴⁴ Mediální teorie pojem „médiu“ vysvětluje jako „prostředek komunikace“ a označuje ho za „důležitý článek“ mezi komunikátorem a komunikantem.⁴⁵

Pojmem nová média označujeme taková média, která k šíření mediovaného sdělení využívají počítačové technologie. Do této skupiny řadíme mobilní telefony, počítačové hry, elektronickou poštu, webové stránky nebo digitální televize.⁴⁶

Zatímco klasická média (tisk, televize) jsou zástupci mediálního systému, ve kterém probíhá jednosměrná masová komunikace, nová média, za jejichž zástupce tedy považujeme i internet, tuto jednosměrnost v komunikaci bez možnosti zpětné vazby, odbourávají. S příchodem tzv. nových medií dochází k nové konfiguraci vztahu mezi producentem sdělení a konzumentem, kdy tato „*nová konfigurace je početně symetričtější, producenti ztrácejí absolutní kontrolu nad veřejně šířenými → informacemi a velikosti obou kategorií se vyrovnávají [...] a objevuje se fenomén prostupnosti, prolínání obou kategorií. Konzumenti se stávají dočasnými producenty, vracejí se zpátky do role konzumentů, posléze opět přebírají iniciativu producenta atd.*“⁴⁷

Internet je tak médiem interaktivním a veřejnost aktivním aktérem hromadné komunikace.⁴⁸

Internet jako masové medium

Zda Internet pojmově podřadit pod masová média je otázkou. Odborníci na masovou komunikaci se donedávna ve svých výzkumech zabývali především tradičními formami médií, tj. tištěnými a vysílacími médii. Oblast počítačově mediované komunikace, do které patří i internet, stála mimo jejich zájem výzkumu. Zaměřeno na internet, nepovažovali ho za dosti specifické komunikační médium na rozdíl od tištěných médií. V posledních letech však s přihlédnutím k tomu co tvoří podstatu masového publika a mediační technologie a ke konceptualizaci internetu, jakožto nové komunikační technologie, která spočívá v komunikační formě a nikoli v technologii samotné, dochází k rozšíření

⁴⁴ URBAN, Lukáš, Josef DUBSKÝ a Karol MURDZA. *Masová komunikace a veřejné mínění*. Vyd. 1. Ilustrace Zdeněk Prošek. Praha: Grada, 2011, s. 48.

⁴⁵ REIFOVÁ, Irena. *Slovník mediální komunikace*. Vyd. 1. Editor Richard A Chapman. Překlad Olga Vidláková. Praha: Portál, 2004, s. 139.

⁴⁶ REIFOVÁ, Irena. *Slovník mediální komunikace*. Vyd. 1. Editor Richard A Chapman. Překlad Olga Vidláková. Praha: Portál, 2004, s. 134.

⁴⁷ REIFOVÁ, Irena. *Slovník mediální komunikace*. Vyd. 1. Editor Richard A Chapman. Překlad Olga Vidláková. Praha: Portál, 2004, s. 306.

⁴⁸ VRABEC, Vladimír. *Internet a hromadné sdělovací prostředky*. Ikaros [online]. 1998, roč. 2, č. 8 [cit. 2015-03-14]. Dostupné z: <http://www.ikaros.cz/internet-hromadne-sdelovaci-prostredky>

výzkumných kategorií v oblasti masové komunikace a k zařazení i internetu do kontextu ostatních masových médií.⁴⁹

Např. Jozef Ftopek, autor knihy „*Public relations jako ovlivňování médií*“ již označuje internet jako „nové masmédiu“.⁵⁰ Jiní, např. marketingoví odborníci zase zastávají názor, že internet je pouze prostorem, ve kterém se média vyskytují.⁵¹

Producenty sdělení a příslušníky publika na Internetu lze rozdělit do čtyř kategorií:

- a) asynchronní komunikace "jeden k jednomu", např. elektronická pošta E-mail
- b) asynchronní komunikace "mnohý k mnohým", jako jsou "elektronické nástěnky" nebo „diskusní skupiny“, jež vyžadují, aby si příjemce službu buď abonoval nebo aby vstoupil do programu, jenž umožňuje přístup ke sdělením týkajících se jednoho či více speciálních témat
- c) synchronní komunikace, která může mít podobu "jeden k jednomu", "jeden k několika" nebo "jeden k mnohým", a která může být organizována ve spojení s aktuálním tématem, plněním nějakého záměru nebo sehráváním určité role (v počítačové hře) a vyhrazenými konverzačními místy komerčních služeb
- d) asynchronní komunikace, obecně charakterizována potřebou příjemce vyhledávat místa přístupu k informacím, která může ve vztahu mezi zdrojem a příjemcem zahrnovat formy "mnozí k jednomu", "jeden k jednomu" nebo "jeden k mnoha" (např. zdrojová místa na WWW a FTP zdroje – Protokol pro přenos souborů).⁵²

⁴⁹ *Internet jako masové médium*. Univerzita Karlova [online]. [cit. 2014-08-26]. Dostupné z: <http://smid.fsv.cuni.cz/prekl/internet.html>

⁵⁰ FTOPEK, Jozef. *Public relations jako ovlivňování mínění: jak úspěšně ovlivňovat a nenechat se zmanipulovat*. 1. vyd. Praha: Grada, 2007, s. 125.

⁵¹ LÍBAL, Ratibor. *Je internet médium? Nebo übermédium?*. ITBIZ [online]. 2009 [cit. 2014-08-26]. Dostupné z: <http://www.itbiz.cz/internet-role-marketing-medium>

⁵² *Internet jako masové médium*. Univerzita Karlova [online]. [cit. 2014-08-26]. Dostupné z: <http://smid.fsv.cuni.cz/prekl/internet.html>

4 PROFESE DOPRAVNÍHO PREVENTISTY

Dopravní preventista vychází ze širokého konceptu preventivní práce v nejrůznějších oblastech lidské činnosti. V měřítku České republiky se však jedná o zcela novou profesi, jež je ústředním bodem pilotního projektu Dopravního podniku s názvem PREVENTISTA.

Logo pilotního projektu PREVENTISTA



Zdroj: <http://www.brnenskamhd.net/?tag=salinkarta>, cit. 2015-03-08

Dopravní podnik vymezuje a charakterizuje činnost dopravních preventistů jako nově vzniklou skupinu, převážně z řad zkušených pracovníků přepravní kontroly, která tvoří přímý most mezi cestujícími a Dopravním podnikem coby dopravcem a poskytovatelem veřejné služby. Činnost takto vzniklé pracovní skupiny spadá do kategorie přímé prevence a neplní, jak je tomu v případě přepravní kontroly, represivní složku. Cílem pracovní skupiny je zajistit bezpečnost a pořádek ve veřejné dopravě. Úkolem pak je přijatelnou a preventivní cestou eliminovat tu skupinu cestujících, která není ochotna za službu dopravce zaplatit, či jinak porušuje SPP a tím obtěžuje platící zákazníky Dopravního podniku.⁵³

4.1 Kvalifikace a základní příprava dopravního preventisty

Dopravní preventista je osoba pověřená dopravcem a název „preventista“ je názvem pracovním pro výkon jeho funkce. Dopravní preventista má ve smlouvě

⁵³ *Preventisté*. Dopravní podnik města Brna, a.s. Brno.

se zaměstnavatelem (Dopravním podnikem) sjednán druh práce - dělník v dopravě – pracovník přepravní kontroly – revizor. Informaci o kvalifikačních předpokladech vzdělání, potřebné pro výkon povolání dopravního preventisty Dopravní podnik pro mou práci neposkytnul. Kdybychom však vycházeli ze způsobu zařazení druhu povolání - dělník v dopravě do platových tříd dle Nařízení vlády č. 222/2010 Sb., o katalogu prací ve veřejných službách a správě, byl by tento druh povolání zařazen do platových tříd 2 a 3, kterým odpovídá stupeň vzdělání dle Příručky pro personální a platovou agendu střední vzdělání.⁵⁴ Zatímco informace o kvalifikačních předpokladech vzdělání ze strany Dopravního podniku poskytnuty nebyly, informace o způsobu zajištění dalších kvalifikačních předpokladů pro výkon práce dopravního preventisty poskytnuty byly a tím je:

Vzdělávání:

- v oblasti asertivity
- v oblasti komunikace v zátěžových situacích
- v oblasti jazykového vzdělání (výuka angličtiny)
- v oblasti změn či nově poskytovaných služeb (formou instruktáže)
- v oblasti předpisů souvisejících s výkonem přepravní kontroly (SPP a změny Tarifu IDS JMK

Pravidelné školení

- v oblasti bezpečnosti a ochrany zdraví při práci (BOZP)
- v oblasti první pomoci
- v oblasti komunikace s řidiči MHD⁵⁵

Popis pracovní činnosti, resp. kompetence Dopravního preventisty odpovídají příslušným kompetencím pracovníka přepravní kontroly – revizora.

Shodně jako v případě pracovníků přepravní kontroly jsou Dopravní preventisté přezkušováni ze znalostí SPP a dále jsou průběžně doškolováni, zejména v případě změny či zavedení nové služby poskytované zákazníkům.

Při nástupu na pozici Dopravního preventisty absolvuje zaměstnanec proškolení z předpisů souvisejících s výkonem přepravní kontroly a poté v délce jednoho měsíce probíhá

⁵⁴ Ministerstvo práce a sociálních věcí: *Příručka pro personální a platovou agendu* [online]. 02.02.2015 [cit. 2015-03-08]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/ppropo.php?ID=IPB078>

⁵⁵ *Osobní korespondence* s pracovníkem Dopravního podniku města Brna, a.s.

tzv. zácvik, kdy zaměstnanec pracuje pod vedením zkušeného pracovníka přepravní kontroly. Po dobu zkušební doby, která je stanovena v délce třech měsíců probíhá tzv. adaptační proces, který je po uplynutí této doby vyhodnocen vedoucím pracovníkem.⁵⁶

4.2 Náplň činnosti a vybavení dopravního preventisty

Úkolem dopravního preventisty je zamezit přístupu do vozidel MHD osobám bez platného jízdního dokladu a osobám, které mohou ostatní cestující obtěžovat. Do vozidel tak nejsou primárně vpuštěny osoby, které nemají jízdní doklad. Další skupinu osob, které nejsou vpuštěny do vozidel, jsou osoby znečištěné, podnapilé, osoby konzumující nebalené potraviny, nápoje a další osoby, které nějakým jiným způsobem poruší Přepravní řád. Svoji činností tak má zajistit především větší bezpečnost a komfort cestujících.

Náplň činnosti dopravních preventistů je shrnuta v tzv. „balíčku 7 „P“, což je interní dokument zpracovaný Dopravním podnikem pro účely vymezení a charakteristiky pracovní činnosti dopravních preventistů, a který je současně možné považovat za základní profesní etický kodex. Z názvu tohoto dokumentu je patrné, že obsahuje sedm hlavních bodů pracovní činnosti, jejichž plněním má být dosaženo hlavního účelu potažmo cíle této nově vzniklé profese.

První bod je diferencující. Odlišuje činnost preventisty od činnosti pracovníka přepravní kontroly. Preventista na rozdíl od pracovníka přepravní kontroly působí ve vozidle či nástupní zastávce svoji preventivní činností tak, aby předešel nástupu a následné přepravě těm osobám, které u sebe nemají žádný platný jízdní doklad a není předpoklad, že by si jej následně zakoupili u řidiče nebo takovým osobám, které zjevně na první pohled porušují SPP. Za zjevné porušování SPP, jak plyne z dalších bodů zmíněného dokumentu, se považuje zejména cestování s nebalenými potravinami nebo ve znečištěném oděvu.⁵⁷

Druhý bod rámcově určuje způsob řešení situací vymezené v bodě prvním. Je-li někdo z cestujících zjištěn, že cestuje bez platného jízdního dokladu, je takovému cestujícímu nejprve umožněno dopravním preventistou zakoupit si jízdní doklad u řidiče. Pokud cestující tak sám neučiní nebo jinak porušuje SPP, dopravní preventista ho při respektování

⁵⁶ *Osobní korespondence* s pracovníkem Dopravního podniku města Brna, a.s.

⁵⁷ 7 "P". Dopravní podnik města Brna, a.s. Brno.

zásad profesionality a asertivního jednání vyzve k okamžitému ukončení cesty, případně mu ve spolupráci s pracovníkem přepravní kontroly uloží adekvátní sankci.

Třetí až pátý bod jsou soborem zásad, které by dopravní preventista měl při výkonu své činnosti respektovat. Dopravní preventista má svým chováním a vstřícným jednáním napomáhat ke zlepšení kultury cestování, a tím napomáhat pozitivním vztahům mezi Dopravním podnikem a jeho zákazníky. Jedná se zejména o pomoc starším cestujícím při nástupu a výstupu z vozu, cestujícím s kočárkem apod. Dále je kompetentní k zodpovězení dotazů kladených cestujícími např. ohledně druhů jízdenek, změny v přepravě aj., či jinak usnadňuje cestujícím jejich přepravu. Dále dopravní preventista dohlíží na kulturu cestování tak, že v případě, že ve vozidle je zjištěn cestující, který má u sebe nebalené potraviny, má znečištěný oděv nebo ve vozidle vznikne jiná nenadálá situace vyžadující řešení, pak dopravní preventista se v takové situaci chová opět přívětivě a asertivně. Během své činnosti také kontroluje funkčnost značkovačů jízdenek a aktivně zjišťuje všechny závady, které při výkonu své činnosti neodhalí řidič.

Šestý bod řeší situace, kdy se preventista během výkonu práce stane svědkem nehody, úrazu či zjistí-li, že některá z přepravovaných osob má vážné zdravotní problémy. V takové situaci se preventista snaží svým aktivním a svědomitým jednáním co nejlépe a dle svých možností přispět k záchraně postižené osoby. Pokud to vyžaduje stav dané situace, obrátí se na dispečink Dopravního podniku, popřípadě na Policii České republiky.

Sedmý bod lze vyložit jako profesní vizitku, motto. Dopravní preventista se stává nedílnou součástí rodiny Dopravního podniku, kdy jako pilíř vystupuje na veřejnosti a má nejužší kontakt se zákazníky Dopravního podniku. A s tím se odkazuje na potřebu pochopení a neustálého rozvoje činnosti dopravních preventistů.⁵⁸

Dalším dokumentem zpracovaným Dopravním podnikem pro účely činnosti dopravních preventistů je Metodický plán činnosti „Preventistů“, ve kterém je zpracován podrobný pracovní postup skupiny dopravních preventistů. Základ dokumentu tvoří pojmové vymezení, jako je „předák preventista“, „člen preventista“, „revizor preventista“ nebo „aktivní revizor“. Dále představuje způsoby rozestavění pracovní skupiny dopravních preventistů ve vozidlech v závislosti na typu vozidla, ve kterém má být realizována preventivní činnost. Jestliže za jednotku výkonu skupiny dopravních preventistů je považována jedna provedená kontrola celé jízdní soupravy tedy od příjezdu dopravní

⁵⁸ 7 "P". Dopravní podnik města Brna, a.s. Brno.

soupravy k nástupišti do jejího odjezdu, pak tato je metodicky řešena následovně: po příjezdu jízdní soupravy k nástupišti, kdy cestující vystupují a další nastupují, „předák“ slovy či posunkem předá signál řidiči, který spustí hlášení „80“ – „Připravte si jízdenky ke kontrole“. Toto hlášení proběhne vždy při nástupu cestujících, tedy za stavu, kdy všechny dveře vozidel jsou otevřeny. Po nástupu všech cestujících nastupují preventisté a jako poslední nastupuje předními dveřmi (u řidiče) „předák“ skupiny. Cestující, kteří uslyší zmíněné hlášení „80“ v době, kdy jízdní souprava stojí u nástupiště a jsou otevřeny všechny dveře, mají možnost vozidlo opustit, případně si označit či zakoupit jízdní doklad, a to i když v daném vozidle již cestovali. Po zavření dveří a uvedení jízdní soupravy do pohybu je zahájena přepravní kontrola, které se aktivně účastní všichni členové skupiny dopravních preventistů. V závěru tohoto dokumentu je opět zdůrazněn ten fakt, že činnost dopravních preventistů je výlučně činností preventivní nikoli represivní.⁵⁹

Ústroj dopravního preventisty dokument přímo taxativně nevymezuje, jen uvádí, že k řádné výstroji dopravního preventisty patří kromě stejnokroje Dopravního podniku odznak, diktafon nebo služební telefon. Co tvoří ústroj dopravního preventisty se nalezneme v průvodním dopise k Metodickému plánu činnosti „Preventistů“. Předák nebo-li hlavní koordinátor pracovní skupiny preventistů a ostatní členové jsou ustrojeni do uniformy Dopravního podniku. Předák má pak navíc vestu s logem preventisty a členové mají odznaky s logem preventisty.⁶⁰

Dopravní preventisté



Zdroj: Dopravní podnik města Brna, a.s.

⁵⁹ Metodický plán činnosti "Preventistů". Dopravní podnik města Brna, a.s. Brno.

⁶⁰ Preventisté. Dopravní podnik města Brna, a.s. Brno.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

5 CÍL VÝZKUMU, VÝZKUMNÉ OTÁZKY A METODY VÝZKUMU

Na pozadí zájmu, potřeby o zjištění skutečného stavu stojí mnohdy zase další zájem či potřeba. Např. potřeba poznat, dokázat, změnit, nastolit, upravit, zmírnit, zrušit apod. I cíl mé práce je odvozen ze zájmu o poznání, které může vést k dalšímu novému zájmu či potřebě. V daném případě půjde o snahu získat takové relevantní informace, na základě kterých bude možno rozpoznat názory účastníků dopravy diskutujících na internetu na téma projekt PREVENTISTA. Téma současně zahrnuje i činnost dopravních preventistů.

Výzkumným problémem, který v této práci bude řešen, je tedy zjištění, jak účastníci dopravy diskutující na internetu vnímají zavedení nové pracovní pozice „dopravního preventisty“, jako součást preventivního programu.

Výsledek výzkumu může obohatit poznatkovou základnu všem, kteří jsou angažováni v procesech realizace preventivní činnosti, zejména v procesu plánování nebo vyhodnocování. Ojedinělost výzkumné situace spočívá ve výzkumném problému, jež byl mapován, nikoli v konceptu výzkumu. Konceptem dopravních preventistů se zabývala např. Khazalová ve své bakalářské práci na téma pojetí spravedlnosti v městském prostoru, ve které aplikovala teorii spravedlnosti na příklad nespravedlnosti v městském prostoru způsobenou zavedením dopravních preventistů.⁶¹

Ústřední výzkumná otázka

„Jaké názory a postoje vyjadřují účastníci dopravy diskutující na internetu ke změnám ve veřejné dopravě souvisejícími se zavedením pilotního projektu PREVENTISTA?“

Tuto základní a velmi obecnou otázku jsem rozložila do několika specifických podotázek, jež jsou přesněji definovány a za pomoci kterých zodpovíme současně tuto základní otázku.

Vedlejší výzkumné otázky

1. „V jaké míře a jaká zkušenost ovlivnila názorovost účastníků dopravy diskutujících na internetu na téma pilotní projekt PREVENTISTA?“

⁶¹ KHAZALOVÁ, Gaby. *Pojetí spravedlnosti v městském prostoru*. Brno, 2014. Dostupné z: http://is.muni.cz/th/391094/fss_b/bakalarska_prace_khazalova.pdf. Bakalářská práce. Masarykova univerzita. Vedoucí práce Mgr. Pavel Pospěch, Ph.D.

2. „Jaké aspekty a v jaké míře ovlivňují názorovost účastníků dopravy diskutujících na internetu na téma pilotní projekt PREVENTISTA v tom směru, že projekt si zaslouží jejich podporu?“

3. „Jaké aspekty a v jaké míře ovlivňují názorovost účastníků dopravy diskutujících na internetu na téma pilotní projekt PREVENTISTA v tom směru, že projekt vnímají kriticky?“

4. „Jaká byla míra aktuálnosti daného tématu v prostředí internetu a v čase?“

Účastníci dopravy diskutující na internetu na dané téma jsou dále označováni jako diskutéři.

Výzkumná metoda

Internetová diskuse jinak řečeno on-line diskuse probíhá v určitém prostoru (na stránce) na internetu, kam lidé vkládají své názory a reakce a ty se následně na stránce zobrazují. Výhodou internetových diskusí oproti chatu je, že diskutéři nemusí být ke stránce připojeni současně a reagovat bezprostředně, ale mohou reagovat i s časovým odstupem.⁶²

Ve výzkumu byly podrobeny analýze obsahy internetových diskusních příspěvků (výpovědí) z různých hledisek, jejichž prostřednictvím se diskutéři vyjadřovaly k určitému tématu mediálního sdělení. Z uvedeného vzešla volba výzkumného nástroje, jímž je obsahová analýza, která patří ke standardní aktivitě ve výzkumu. Dalším důvodem, který hovoří ve prospěch této metody je, že obsahy internetových diskusních příspěvků, jakožto virtuální data mají velký informační potenciál.⁶³ Obsahová analýza znamená v širším pojetí popis a vysvětlení obsahové struktury textu a může mít formu jak kvantitativní tak i kvalitativní výzkumné studie.⁶⁴ Kvantitativní obsahová analýza je často kritizována pro povrchnost samotného popisu četností výskytu znaků, neboť nedochází k vysvětlení zkoumané problematiky.

Negativní definici kvalitativního výzkumu podali metodologové Glaser a Corbinová (1989), kteří za něj považují „*jakýkoliv výzkum, jehož výsledků se nedosahuje pomocí*

⁶² Internetová diskuse – Wikipedie. WIKIPEDIE: Otevřená encyklopedie [online]. 2.9.2014 [cit. 2015-03-28]. Dostupné z: http://cs.wikipedia.org/wiki/Internetov%C3%A1_diskuse

⁶³ HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2005, s. 204.

⁶⁴ *Výzkumné metody v pedagogické praxi*. Vyd. 1. Editor Lenka Gulová, Radim Šíp. Praha: Grada, 2013, s. 140.

statistických metod nebo jiných způsobů kvantifikace.“⁶⁵ Mnoho autorů však s tímto vymezením nesouhlasí, protože podle nich jedinečnost kvalitativního výzkumu nespočívá pouze v absenci čísel. Kvalitativní výzkum je široké označení pro rozdílné přístupy.⁶⁶

Jako žádoucí se tak ukazuje aplikace smíšeného výzkumu, ve kterém dochází k prolnutí jednotlivých fází obou typů výzkumu.⁶⁷ Při tomto typu výzkumu si pak můžeme dovolit např. mix typů výzkumných otázek, různé přístupy ke sběru dat, kdy můžeme sbírat pouze kvalitativní data, ale analyzovat je pouze kvantitativně.⁶⁸ Analytická část práce proto vychází z kombinace kvantitativních a kvalitativních fází výzkumu za využití rámcové analýzy jež je přístupem kvalitativní analýzy autorek Jane Ritchie a Liz Spencer.⁶⁹ Originalita tohoto přístupu spočívá v technice sestavování textových tabulek, jež má za cíl usnadnit systematické prozkoumávání dat.⁷⁰

5.1 Data

Materiál pro analýzu diskusních příspěvků na téma pilotní projekt PREVENTISTA byl opatřen v prostředí internetu. Tedy zadáním klíčových slov do internetových vyhledávačů a jednak nalézáním a čtením internetových článků na toto téma, čímž jsem se dobrala k internetovým diskusím snáze. Ukázky diskusních příspěvků jsou znázorněny v příloze č. 1 a 2. Weby označované také Weby 2.0, tj. s otevřenou komunikací umožnily sběr dat za pomoci techniky sněhové koule („*Snowball Technique*“).⁷¹ Reprezentativnost takto získaného materiálu je jistě ovlivněna mnoha činiteli. Nelze se např. spolehnout, že diskutéri plně porozuměli sdělení, na které reagovali svým příspěvkem (komentářem). Významným činitelem vedoucím k formování prostředí v němž se diskutéri ocitli byl zajisté nestejnorodý charakter mediálního sdělení a jeho předkládaná podoba. Tím chci upozornit na skutečnost, že každý článek, zpráva či jiná forma sdělení (např. audio záznam) o tomto tématu, jakožto mediální produkt svým charakterem obsahu nabídl diskutérům škálu podnětů k úvahám na toto téma. Například zprávy o pilotním projektu

⁶⁵ HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2005, s. 49-50.

⁶⁶ HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2005, s. 49-50.

⁶⁷ *Výzkumné metody v pedagogické praxi*. Vyd. 1. Editor Lenka Gulová, Radim Šíp. Praha: Grada, 2013, s. 141.

⁶⁸ HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2005, s. 61.

⁶⁹ *Qualitative research practice: a guide for social science students and researchers*. 2nd ed. Editor Jane Ritchie. Los Angeles: Sage, 2014, xxiv, s. 282-283.

⁷⁰ HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2005, s. 217.

⁷¹ DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. 3. vyd. Praha: Karolinum, 2000, s. 114.

PREVENTISTA, které jsou uvozeny titulkem „Smrdíš? Vystup si. V brněnské dopravě budou od února preventisté“⁷² nebo „Preventista bude dohlížet i na morální zásady, a když uvidí stojící starou paní a vedle ní sedícího teenagera, tak zakročí“⁷³ budou na základě své obsahové různorodosti rozvíjet také různorodé úvahy diskutérů o daném tématu.

Podrobná analýza internetových diskusních příspěvků má za úkol rozpoznat postoje a názory diskutérů, které v sobě taková analýza implicitně zahrnuje, neboť identifikuje hlavní témata a metafory, které jsou v konverzaci užívány. Martin Vávra ve svém článku „Nesnáze s měřením postojů“ na obhajobu konceptu postoje uvádí „Abychom porozuměli postojům, měli bychom porozumět jejich argumentativnímu kontextu, protože postoj jedince není nezávislý na jeho diskurzivní artikulaci. Na kontextu není závislé pouze jednání, ale i samotný postoj. Postoj není nezávislá stabilní entita, ale spíše prostředek jednání za určitých podmínek.“⁷⁴

5.2 Vlastní výzkum

Předmětem obsahové analýzy bylo jednak prostředí internetu, kdy cílem bylo nejprve zjistit počet webů zabývajících se daným tématem, které z nich obsahují článek, krátkou zprávu či jejich obsahem je jiná forma sdělení např. audio záznam či video záznam. Dalším cílem bylo zjistit, které z nalezených webů nabízejí možnost diskuse, či hlasování o daném tématu a celkový počet diskusních příspěvků. Následně pak byly analyzovány samotné diskusní příspěvky (výpovědi diskutérů) na dané téma. Nutno podotknout, že veškeré cíle a závěry jsou vztaženy k prostředí internetu. Do výzkumu byly zařazeny zprávy či jiné formy sdělení, diskusní příspěvky, které vznikly od ledna do března roku 2014. Toto období bylo obdobím, kdy projekt PREVENTISTA byl projektem pilotním, což předpokládalo značnou míru aktuálnosti tohoto tématu ve společnosti. Sběr dat provedený způsobem popsáním v předešlé podkapitole probíhal v období od 03.05.2014 do 11.05.2014 a byl doplněn sběrem dat dne 22.02.2015.

⁷² 1. MENŠÍKOVÁ, Irena. Smrdíš? Vystup si. V brněnské dopravě budou od února preventisté. IDNES.cz [online]. 29.01.2014 [cit. 2014-05-11]. Dostupné z: http://brno.idnes.cz/v-brne-budou-preventiste-0x6-/brno-zpravy.aspx?c=A140129_2027851_brno-zpravy_daj

⁷³ 1. IDNES.cz - Mezitím v Brně: Mezitím v Brně: "Preventista bude dohlížet i na morální zásady, a když uvidí stojící starou paní a vedle ní sedícího teenagera, tak zakročí." Facebook [online]. 29.01.2014 [cit. 2014-05-11]. Dostupné z: <https://cs-cz.facebook.com/iDNES.cz/posts/1456606811217613>

⁷⁴ VÁVRA, Martin. *Nesnáze s měřením postojů*. 2006, 4 s. Dostupné z: http://www.kmvp.wz.cz/sdai0601_vavra_merenipostoj.pdf

Uvědomuji si, že bez speciálních softwarů, které dokáží maximalizovat počet nalezených klíčových slov jde o vymezený soubor nalezených informací.

Téma: Pilotní projekt PREVENTISTA

Sledované období: leden – březen 2014

Klíčová slova: pilotní projekt PREVENTISTA, preventisté Dopravního podniku města Brna, Dopravní podnik města Brna, DPMB, revizor, černý pasažér, pokuta (dále ostatní varianty klíčových slov)

Proces obsahové analýzy

Výběrové soubory byly vymezeny pro účely výzkumu dva. První výběrový soubor byl vymezen na základě obsahové analýzy internetu, kdy získaná data byla zaznamenána v tabulkovém procesoru Excel v členění:

- Název sdělení / zprávy
- Název webu
- Název domény
- Datum vzniku (publikace) sdělení / zprávy
- Označení měsíce v roce
- Označení týdne v roce
- Informace, zda sdělení obsahovalo článek, audio záznam nebo video záznam
- Informace o existenci diskuse či ankety
- Informace o počtu nalezených diskusních příspěvků (bez ohledu na relevantnost)

Na základě takto vymezeného souboru dat byl definován druhý výběrový soubor, jehož obsahem byly samotné diskusní příspěvky. Na počátku jsem se podrobně seznámila se strukturou získaného materiálu, čímž vznikaly koncepty organizace a redukce dat, aby s nimi bylo dále možné pracovat a interpretovat je. Stejně jako v případě analýzy internetu byla získaná data organizována v tabulkovém procesoru Excel v členění dle odhalených témat a podtémat (kategorií)⁷⁵ souvisejících s tematickým rámcem výzkumu. Za datovou jednotku výzkumu považuji jednotlivé fráze, věty či odstavce, které

⁷⁵ Autorky rámcové analýzy mluví o „podtématech“ v práci bude také užíváno „kategorie“

vypovídají o předmětné oblasti. Každá datová jednotka byla dále identifikována pro případ, že bude nutné se vrátit k původnímu materiálu (originálu). Teprve poté byla vyhodnocena jejich relevantnost v závislosti na tematickém rámci výzkumu.

Témata a podtémata

Téma 1: Emocionální vyznění příspěvků

Podtémata

- Neutrální vyznění
- Negativní vyznění
- Pozitivní vyznění

Téma 2: Zkušenost

Podtémata

- Zkušenost s podobným opatřením
- Zkušenost se zaměstnanci DPMB
- Zkušenost se službami DPMB
- Zkušenost z prožité sociální interakce

Téma 3: Aspekty podpory pilotního projektu PREVENTISTA

Podtémata

- Morální aspekt
- Právní aspekt
- Sociální aspekt
- Aspekt bezpečnosti
- Aspekt zkušenosti

Téma 4: Aspekty kritiky pilotního projektu PREVENTISTA

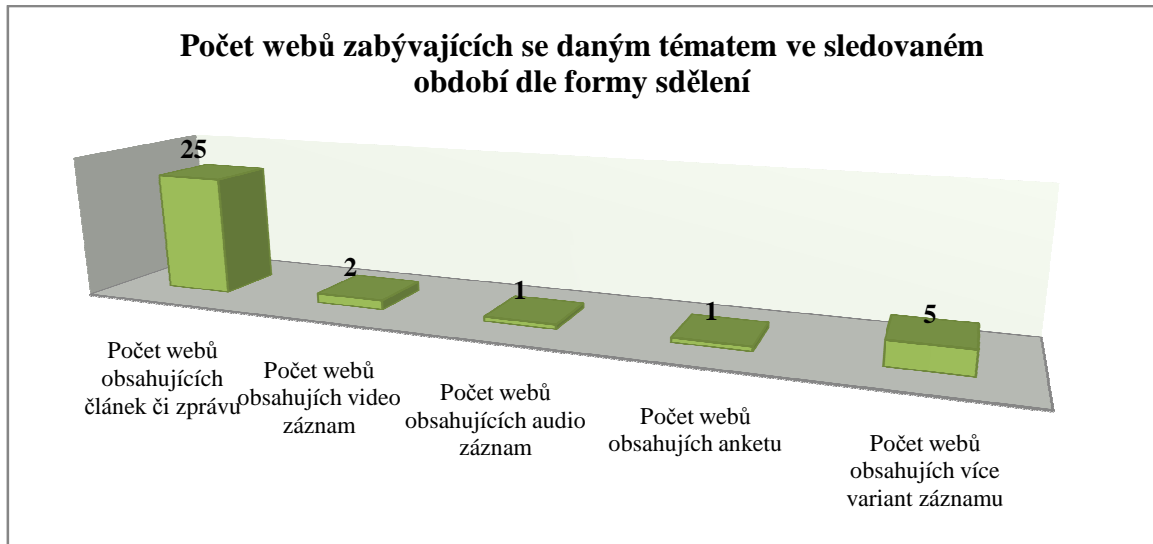
Podtémata

- Aspekt zkušenosti
- Sociální aspekt
- Morální aspekt
- Právní aspekt
- Ekonomický aspekt
- Kritika kvality služeb DPMB

5.3 Analýza a interpretace výzkumu

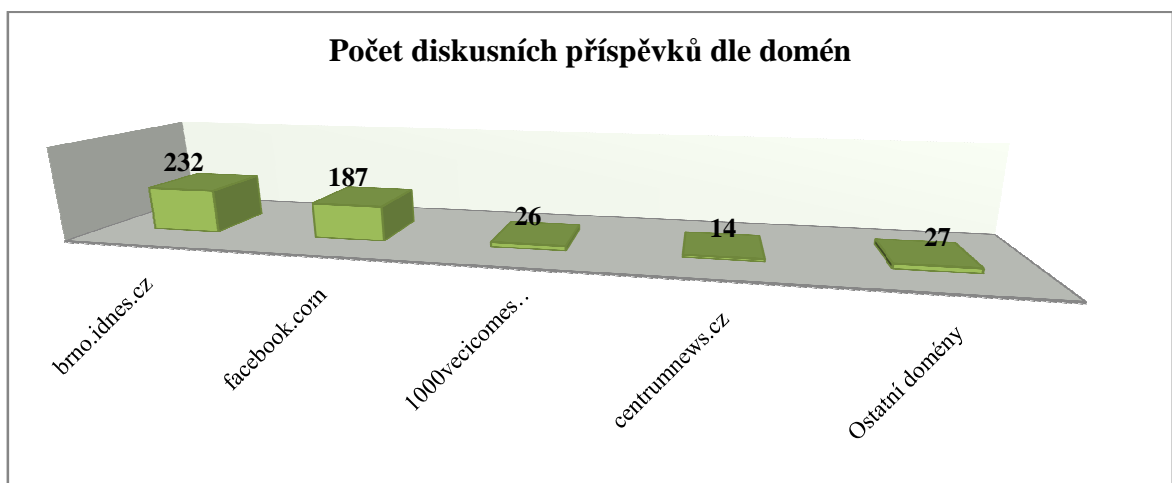
Kvantitativní fáze výzkumu: analýza obsahu internetu a vyhodnocení

Graf č. 1: Počet zachycených webů zabývajících se daným tématem dle formy sdělení



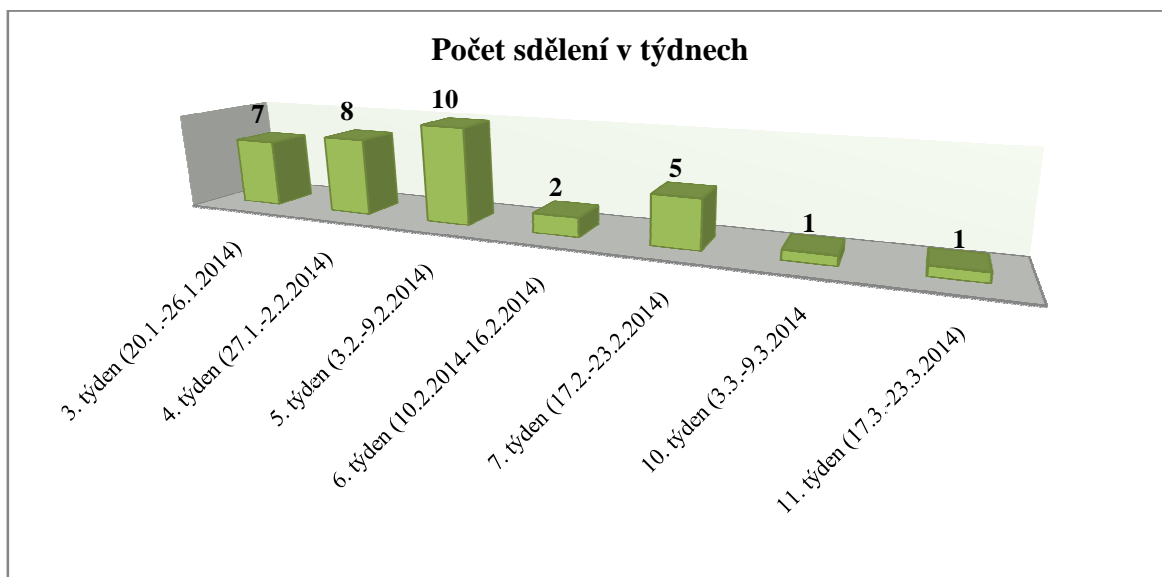
Celkový počet nalezených webů zabývajících se daným tématem činil 31. Graf znázorňuje členění nalezených webů dle formy sdělení. Bylo zjištěno, že 25 webů obsahovalo článek, krátký příspěvek či zprávu, pouze audio záznam nebo anketu obsahoval v obou případech 1 web, pouze video záznam obsahovaly 2 weby a 5 webů obsahovalo více forem sdělení tzn., že web obsahoval např. jak diskusi tak i audio záznam nebo videozáznam či anketu.

Graf č. 2: Počet zachycených diskusních příspěvků dle domén

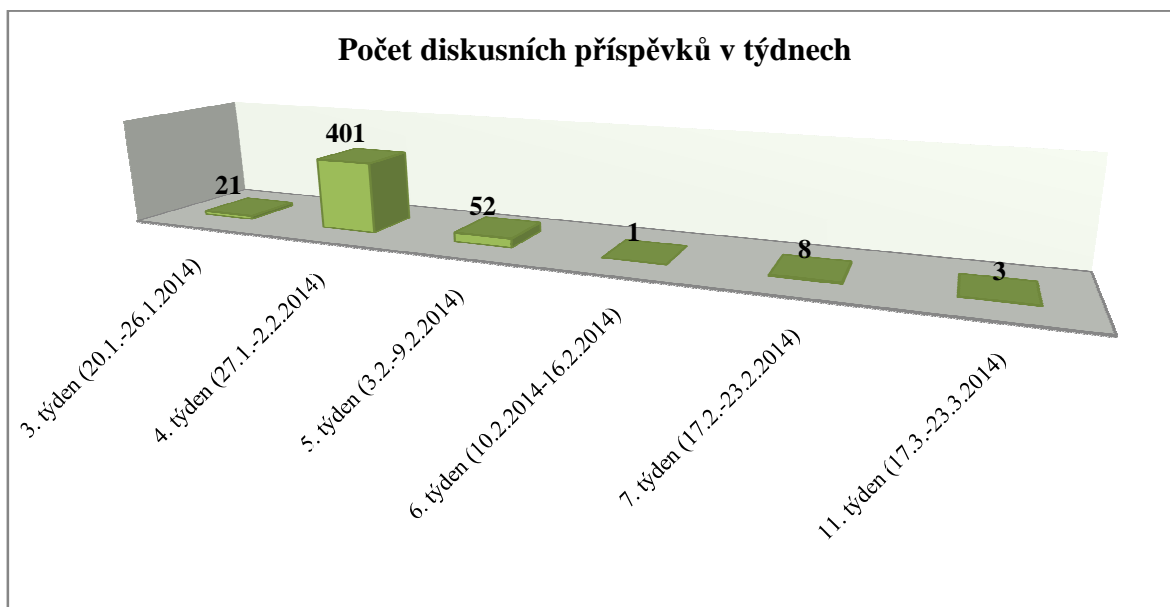


Graf ukazuje, že nejvíce se na dané téma diskutovalo na zpravodajské doméně idnes.cz (232). Druhý nejvyšší počet diskusních příspěvků bylo zachyceno na sociální síti Facebook (187). Ostatní weby se podílely na diskusi nevýznamnou měrou.

Graf č. 3: Počet zachycených článků či zpráv na dané téma v týdnech.



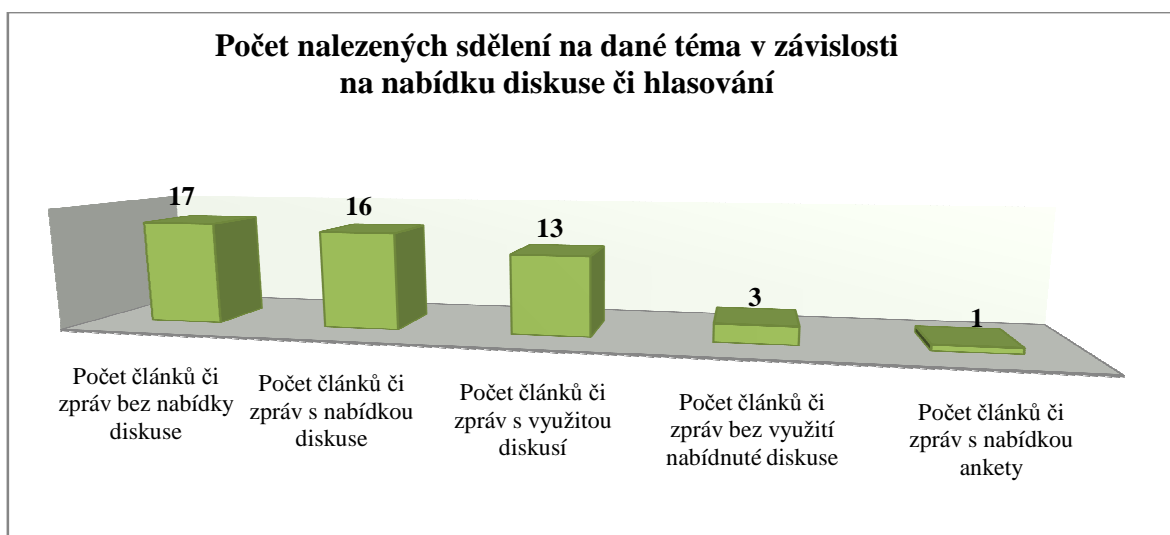
Graf č. 4: Počet zachycených diskusních příspěvků na dané téma v týdnech



Grafy č. 3 a 4 vyjadřují míru výskytu článku či zpráv a diskusních příspěvků na dané téma v jednotlivých týdnech v období od 20.01.2014 do 23.03.2014. V 8. a 9. týdnu nebyly zachyceny žádné mediální informace a zároveň v 8. až 10. týdnu nebyly zachyceny ani žádné diskusní příspěvky. Zatímco největší počet článků či zpráv byl zaznamenán v 5. týdnu (10), největší počet diskusních příspěvků byl zaznamenán již

ve 4. týdnu (401). Celkový počet zachycených článků či zpráv s klíčovými slovy činil 34 a celkový počet zachycených diskusních příspěvků s klíčovými slovy činil 486. Na základě této analýzy lze zodpovědět na položenou výzkumnou otázku „Jaká byla míra aktuálnosti daného tématu v prostředí internetu a v čase?“. Z grafů je patrné, že na dané téma zasáhlo jak zpravodajskou část internetu (ve své internetové produkci), tak i on-line životy diskutérů. Největší zájem o dané téma v prostředí internetu byl v čase těsně před zahájením pilotního projektu nebo velmi krátce po zahájení projektu. Současně ukazují prudký pokles zájmu počínaje 6. týdnem. Uvedené odráží míru aktuálnosti tématu v čase.

Graf č. 5: Počet nalezených sdělení na dané téma v závislosti na nabídce a využití diskuse či hlasování

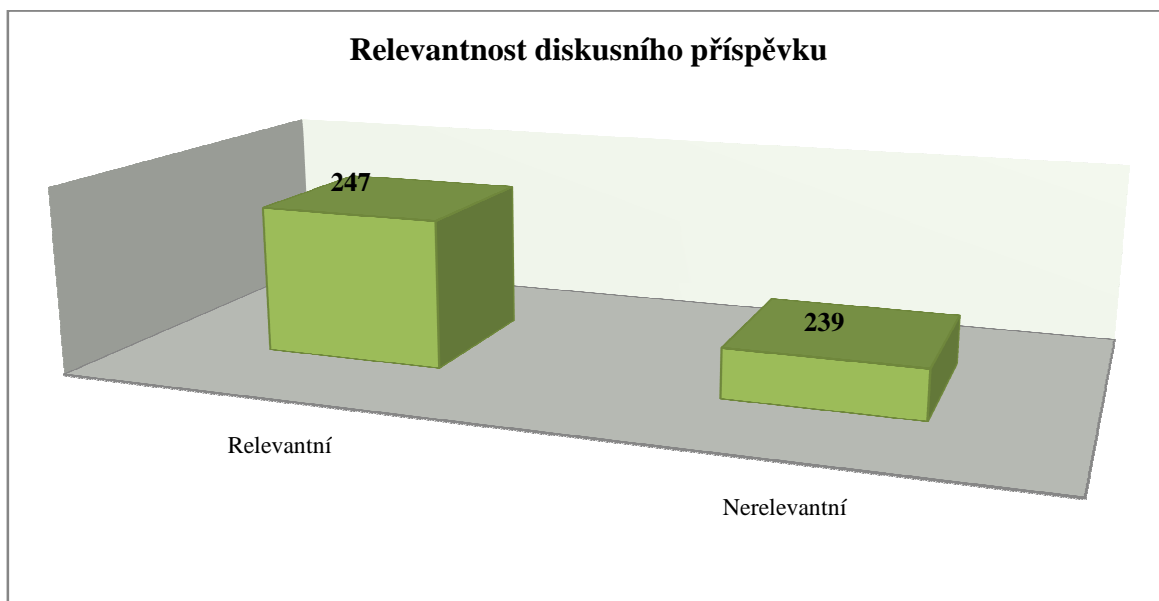


Celkový počet nalezených článků či zpráv na dané téma činil 34. Graf znázorňuje členění nalezených článků a zpráv v závislosti na nabídce a využití diskuse či hlasování. Bylo zjištěno, že u 17 z nich autoři nenabídli možnost diskutovat či přidávat komentáře ke sdělení vůbec. U 16 z nich autoři tuto možnost poskytnulo, ale jen u 13 z nich této možnosti diskutéri využili. Bez využití otevřené diskuse zůstaly 3 články. U 1 článku vybídl autor diskutéry ke hlasování formou ankety, které zúčastnilo celkem 295 respondentů.

Kvantitativní fáze výzkumu: analýza obsahu diskusních příspěvků a vyhodnocení

Podrobná analýza jednotlivých diskusních příspěvků měla za cíl poskytnout odpovědi na stanovené výzkumné otázky. V této části práce půjde o kvantitativní přístup obsahové analýzy.

Graf č. 6: Počet zachycených diskusních příspěvků v závislosti na jejich relevantnosti ve vztahu k tematickému rámci výzkumu



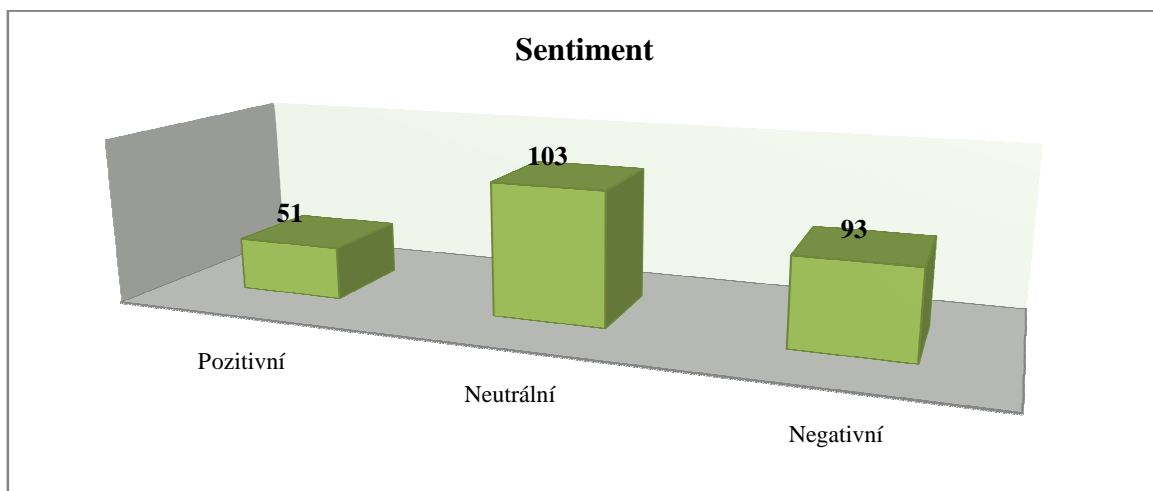
Z grafického znázornění míry relevantnosti diskusních příspěvků je patrné, že téměř polovina (239 : 247) (49 % : 51 %) diskusních příspěvků nesplňuje podmínky či kritéria proto, aby byly zahrnuty do výzkumu. Takové diskusní příspěvky nejčastěji nevypovídaly o žádném z identifikovaných témat či podtémat.

„Jo, být ženský, to je hrdinství.“

„Invalidní důchod na bydlení stačí v každém případě.“

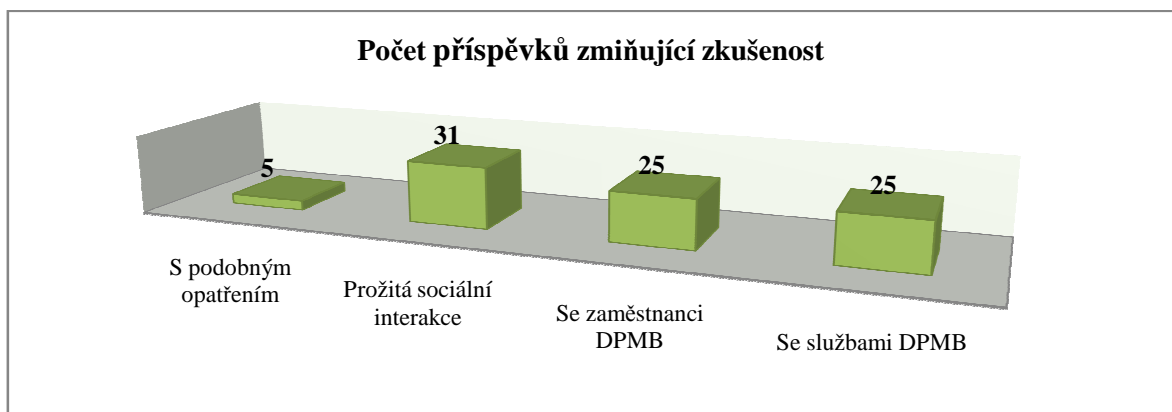
V dalších fázích analýzy a následného vyhodnocování bude pracováno pouze s výběrovým souborem diskusních příspěvků v počtu 247, jež bude považován za celek ve výši 100 %.

Graf č. 7: Téma 1 Sentiment diskusí (emocionální vyznění)



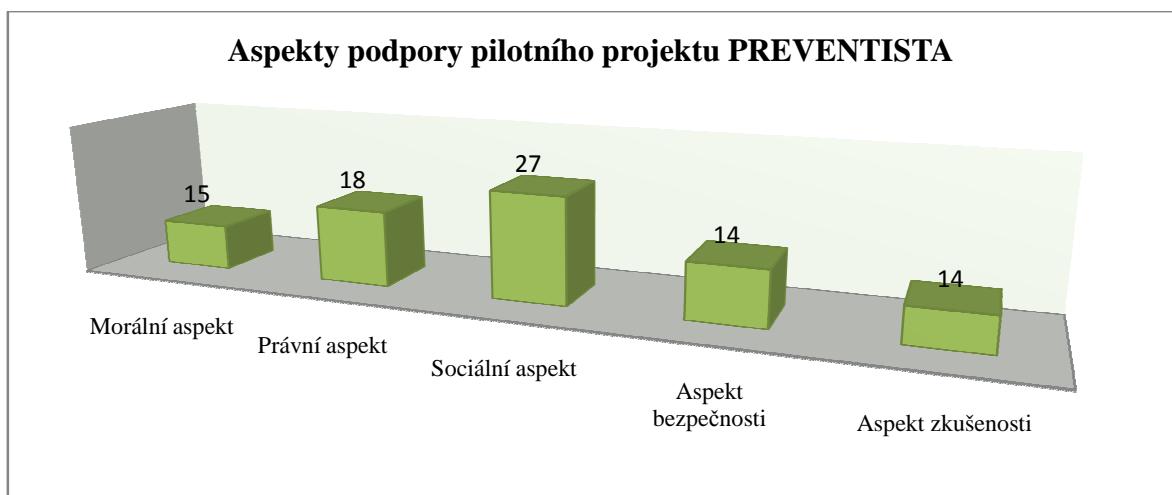
Z grafu vyplývá emocionální ladění relevantních diskusních příspěvků. Ukázalo se, že nejvíce příspěvků 103 (42 %) je neutrálně emocionálně laděno. Jako neutrálně laděné příspěvky jsem označila i ty, které ve kterých se objevila např. ironie. Jen o něco málo méně bylo negativních příspěvků 93 (38 %), jejichž hlavním znakem byla kritika. Nejméně bylo pozitivně laděných diskusních příspěvků 51 (21 %).

Graf č. 8.: Téma 2 Zkušenost



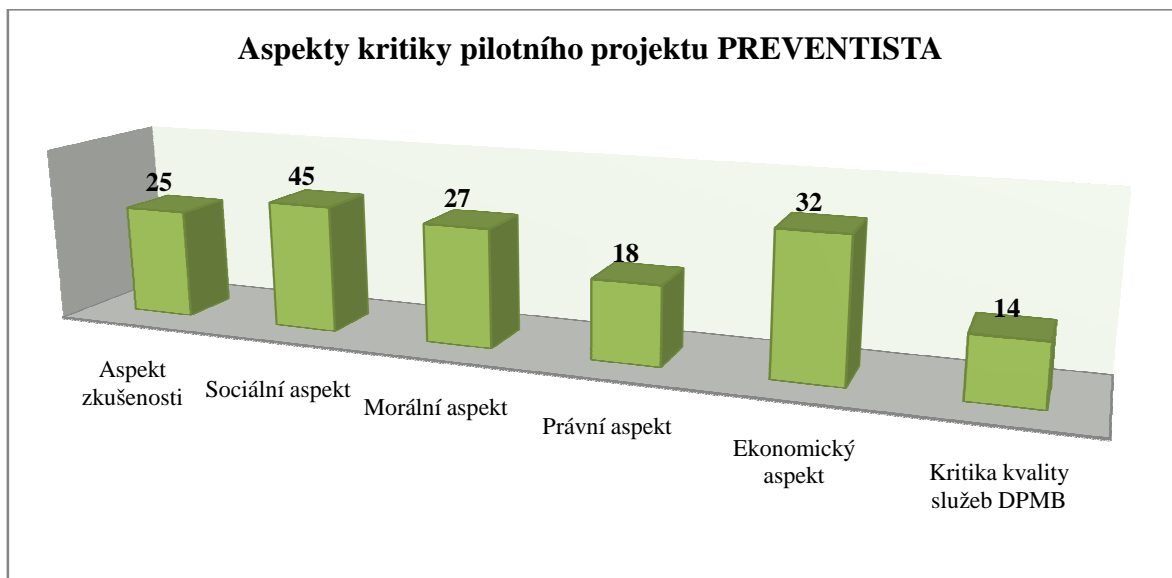
Grafické zpracování hlavního tématu „zkušenost“ a jeho podtémat ukazuje, že celkem v 86 případech (35 %) vycházeli diskutéři při svém hodnocení projektu PREVENTISTA z některé z uvedených zkušeností. Přitom nejvíce se objevovali příspěvky zmiňující zkušenost z prožité sociální interakce s ostatními cestujícími (31). Stejnou měrou (25 : 25) byla zastoupena zkušenost přímo se zaměstnanci nebo se službami Dopravního podniku. Jen v 5 diskusních příspěvcích se objevila zkušenost s podobným opatřením.

Graf č. 9: Téma 3 Aspekty podpory pilotního projektu PREVENTISTA



Grafické zpracování aspektů podpory projektu PREVENTISTA ukazuje, že celkem 88 (37 %) příspěvků uvedlo některý z uvedených aspektů podpory projektu PREVENTISTA, přičemž nejvíce (27) byly zastoupeny příspěvky vyjadřující sociální postoje a přesvědčení k druhým. Další množinu, tvořily příspěvky odkazující na společenské normy a pravidla (18), z nichž se vyčlenila množina příspěvků poukazující také na normy morální (15). V 14 diskusních příspěvcích se stanoviskem podpory projektu PREVENTISTA se objevil aspekt bezpečnosti veřejné dopravy. K podpoře projektu nasměroval diskutéry také aspekt zkušenosti (14).

Graf č. 10: Téma 4 Aspekty kritiky pilotního projektu PREVENTISTA



Grafické zpracování aspektů kritiky projektu PREVENTISTA znázorňuje pole kritické diskuse na dané téma. Celkem 161 (65 %) příspěvků obsahovalo kritické výroky týkajících se jednotlivých aspektů. Z toho nejvíce výroků odráželo kritické námitky vůči ekonomické opodstatněnosti podpory projektu (32). Významně zde byly taktéž zastoupeny výroky vyjadřující sociální postoje a přesvědčení k druhým (45) a výroky hodnotící projekt z hlediska morálky (27). Ukázalo se, že i v případě kritického hodnocení projektu byla jedním z faktorů prožitá zkušenost (25). Zpracování témata ukázalo příspěvky, které opět odkazovaly na společenské normy a pravidla (18) a nebo vyjadřovaly kritiku adresovanou Dopravnímu podniku z hlediska kvality poskytovaných služeb (14).

Kvalitativní fáze výzkumu

V této části jsou shrnuty výsledky kvalitativního výzkumu, jehož výsledky pomáhají odpovědět na položené výzkumné otázky. Přičemž ta část výzkumných otázek, jež zahrnuje cíl zjistit určitou míru (např. míra aspektu zkušenosti), byla zodpovězena v kvantitativní části výzkumu.

Z velké části jsou diskusní příspěvky emočně oploštěné, jinými slovy dané téma nevyvolává v diskutérech intenzivní emoce a komunikace na dané téma probíhala z většiny nenásilně. Do této kategorie byly zařazeny např. i příspěvky, z jejichž obsahu je zřejmá ironie. Současně to neznámá, že tyto příspěvky neuváděly některý z vymezených hodnotících aspektů vůči projektu PREVENTISTA.

„budou preventisté zasahovat nějak proti lidem, kteří se v MHD neusmívají?...“⁷⁶

(Frantisek Tuma, 30.01.2014, 06:56)

„To je sice hezký, ale kde to končí?““nemáš pěkný boty, hybej s sebou“??

(Pedro Pires, 29.01.2014, 02:42)

„Jsem zvědav na základě jakého zákona někoho donutit opustit své místo.“

(Jan Marián, 29.01.2014, 04:42)

Převaha negativních příspěvků může vypovídat o skutečnosti, že lidé v (z části) anonymním v prostředí internetu, se daleko méně zdráhají vyjádřit kritické postoje a názory na daný problém. Zkrátka častěji si postěžují než-li uznají nebo pochválí.

Negativní příspěvky:

„[...] Brňáci to ovšem, jak vidno, takto komplexně neřeší, použili rádobylevnou a populistickou variantu, kdy se z revizorů udělají "preventisti" a budou buzerovat lidi, co se např. nahlas zasmějí a nebo někoho nepustí sednout...“

(J11a70n 43Z80e96l35e23n71k12a 2396726288795)

„Vyhozené peníze, a budou zase lidi, kteří si na tom budou honit své ego.“

(Paja Nevrtal, 29.01.2014, 11:21)

Pozitivní příspěvky:

„Dnes jsem viděl zcénku, za kterou si zasloží DPmB pochvalu. tramvaj se blížila do mé cílové stanice a když byla cca 50 metrů od zastávky, najednou se zvedla většina cestujících Romů a s nimi několik občanů a všichni se hrnuli k zadním dveřím. Jakmile tramvaj zastavila, vyskákali jak jugoslávští partizáni a utekli. A když jsem vystoupil, jsem si všiml skupiny pracovníků DPmB na zastávce, evidentně skupina revizorů s tím preventistou v zelené blúze. Takový preventista by měl být co dvě zastávky. Ta hrůza v očích černých pasažérů byla nelícená.“

(hrají, 19.03.2014,15:38)

⁷⁶ Chyby, které se v citacích diskusních příspěvků objevují, jsou původní a nejsou způsobeny přepisem.

„Konečně dobrá naděje pro sportovní fandý. Nebudou-li ve svém rozvášnění vpuštění do dopravních prostředků, má to pro ně 3 výhody: Nebudou se tlačit v přeplněných prostředcích MHD, nebudou svými emocemi zatěžovat ostatní a budou mít více pohybu na "čerstvém" vzduchu. takže své zážitky ze sportu déle a lépe společně prožijí, aniž by někoho obtěžovali a překáželi. A stejně tak podnapilí a opilí nebudou puštěni do prstředků mhd, takže snáz a rychleji venku vystřízlivějí - snad. Jenže studenti (??) po svých nočních flámech nepatří do těchto skupin, přesto také bývají v kapacitně nedostatečných vozidlech noční dopravy (92 směr Lesná, ...) na obtíž. Co s nimi??“

(Hana Cenková, 30.01.2014, 7:15)

Výzkumná otázka

1. „V jaké míře a jaká zkušenost ovlivnila názorovost účastníků dopravy diskutujících na internetu na téma pilotní projekt PREVENTISTA?“

Kategorie témata „zkušenost“ se prolínají a proto diskusní příspěvky zmiňující některou z uvedených zkušeností mohou být přiřazeny k jiné kategorii jiného tématu.

Pro účely nahlížení na danou problematiku z pohledu zkušenosti byly vytvořeny kategorie:

Zkušenost s podobným opatřením

Zkušenost se zaměstnanci DPMB

Zkušenost se službami DPMB

Zkušenost z prožité sociální interakce

Prožitá zkušenost sehrála svoji roli ve všech úrovních emocionálního vyznění příspěvků a byla nejvýznamnějším činitelem hodnocení při reflektování dané problematiky diskutéry. Zkušenosti diskutérů s podobným opatřením neovlivnili v žádném případě jejich postoje k projektu negativně. Z těchto příspěvků je zřejmé, že podobná opatření jsou zavedena i v jiných zemích, kde fungují bez problémů.

„tento sytem funguje i v cele Skandinavii, vctne hlavnich mest, Kodan, Stockholm. prostredni dvere se oteviraji pouze pro kocarek ve chvíli, kdy mamina u prednich dveri ohlasi, ze ma kocar, a ukaze platny cestovni doklad. takže abyste se s tím Mirakem neposrali :)“

(sham, 29.03.2014, 10:37)

Diskutéři často popsali svoji zkušenost získanou při jejich přepravě se zaměstnanci Dopravního podniku (revizorem, preventistou, řidičem) nebo zkušenost vyslovující se nějakým způsobem ke službám poskytovaných Dopravním podnikem. Z příspěvků je možné pozorovat negativní vlastnosti a jevy, které diskutéři přisuzují revizorům a službám Dopravního podniku a na základě této zkušenosti se k projektu staví rezervovaně a s nedůvěrou.

„Az se nikdy budeš zastavat cestujiciho(vlastne ty ne), ze ma dve minuty proslej listek, protoze mu ujel prestup a revizor bude tvrdosijne trvat na pokute, zjistis(vlastne ty ne), ze **prave arogatni revizori** ten mozog nemaji. O jinych vecech nemluve.“

(Stomp the punkrocker, 10.02.2014, 13:10)

„Je to v zásadě správný krok. Akorát vybrat ty preventisty bude těžké, **nesmí to být nějaká vylepaná hovada, která si budou léčit své komplexy...**“

(J21i89n21d48r47a 25V16o44š51t92a-1964764599392)

„...Zvracející lidé - 9 let jsem každý den cestoval do školy/práce a nezapsal jsem, že by se někdo během dne v dopravním prostředku pozvracel... **Toto se stává při nočních rozjezdech, nicméně na rozjezdy se již pravomocně oněch preventistů, dle DPMB, nevstahují...** Ty budou nadále řešeny pomocí nárazových akcí za policejní účasti. ☺

(R81o32b83i9In 50S21k45o56u39p72ý-3758181346)

„... Už tak si platím předraženu jízdenku na MHD, kde **jen zřídka kdy je tepleji než venku...**“

(Fabio Celasco, 30.01.2014, 06:13)

„haha tak ta prodleva mě celkem dostala. poslal jsem sms (v brně) třikrát v životě, došla mi z toho jen jednou a to s dvouhodinovým zpožděním“

(pepson, 11.02.2014, 08:04)

Z popisů zkušeností z prožití sociální interakce lze dovodit okruh sociálních jevů a skupin souvisejících s veřejnou dopravou, které diskutéři označují za problémové, konfliktní a tím pádem za nežádoucí ve veřejné dopravě. Jejich popisem se budu zabývat níže.

Skupiny: lidé bez domova, senioři, sportovní fanoušci, studenti

Jevy: porušování bezpečnosti, mravní jevy

V analýze snadno identifikovatelnou skupinou byli Romové. Diskutéři však nevnímali silně „rasovou identifikaci“, ale v popředí jejich pozornosti byly spíše jiné typy znaků. Obsahem diskusních příspěvků je částečný stereotyp ve formě „Romové – černí pasažéři, nepřizpůsobiví“. Romové, co by černí pasažéři, byli diskutováni i v polemice z hlediska cíle projektu snížit počty černých pasažérů ve veřejné dopravě. Podle diskutérů je černá jízda Romů projektem neřešitelná, neboť podle nich nedochází v jejich případě k přepravní kontrole. Dopravní preventisté tento trend podle nich nezmění. V souvisejících diskusních příspěvcích se objevila také etiketizace lokality. „Bronx“ je označení ulice Cejl a jejich přilehlých ulic.

„Už vidím, jak **"preventista"** nepouští do MHD skupinku ci... Romů. Tak jsme se zasmáli.“

(Ondřej Bakan, 25.01.2014, 17:23)

„to jsem teda zvedavy jak to pujde na cejlu? Podnik asi dobre vydelava s jizdy na cerno v tamtem okoli a taky asi nebudou preventisti schopni uklidnit skupinu cikanu“

(Kriss Fyi, 30.01.2014, 14:00)

„neděláš si doufám iluze, že armáda tajných revizorů donutí Rómy v Brně jezdit s jízdenkou. Furt lepší, když mají strach a prchají z šaliny když jen zahlédnout chlapíka ve stejnokroji, než kdyby si jezdili jako by se nechumelilo.“

(Fishky, 19.03.2014, 15:56)

„Mám obavy, že na obyvatele Bronxu si preventisté netroufnou“

(H12a36n14a 49U81132r43y80c25h20o84v69á-9440793868708)

Výzkumná otázka

2. „Jaké aspekty a v jaké míře ovlivňují názorovost účastníků dopravy diskutujících na internetu na téma pilotní projekt PREVENTISTA v tom směru, že projekt si zaslouží jejich podporu?“

Analýza tématu zaměřeného na aspekty podpory činnosti dopravních preventistů odhalila následující významné aspekty:

Sociální aspekt

Právní aspekt

Morální aspekt

Aspekt zkušenosti

Aspekt bezpečnosti

Souhlasné názory a postoje účastníků diskuse na projekt PREVENTISTA

Sociální aspekt

Ve svých příspěvcích vyjadřovali diskutéři sociální postoje a přesvědčení k druhým. Z této množiny příspěvků lze usuzovat, že mezi cestujícími převládá potřeba oddělování svého já od druhých v případech, kdy druzí svým jednáním nebo vzezřením jakkoli porušují nebo přesahují společenská pravidla a normy. Diskutéři v této diskusi vítají projekt jako možnost zbavit se určitých osob či skupin, které z nějakých důvodů zavrhnou. Jejich podpora je podmíněná, když vychází z předpokladu, že Dopravní podnik prostřednictvím dopravních preventistů jim zajistí toto jejich oddělení od druhých.

„S tím vyháněním zapáchajících cestujících palec nahoru, ale nesouhlasím s tím buzerováním s pouštěním sednout - nezlobte se na mě, ale uvolnit někomu místo je SLUŠNOST, ne povinnost...“

(A71n85e75t38a 26M27a33l38á-6171130815)

„V Berlíně taky mají preventisty v autobusech. Říká se jim ŘIDIČ a je to proto, že se smí nastupovat jen předními dveřmi. **Proto je vyloučeno, aby v berlínských busech jel černý pasažér nebo bezdomovec s pěti taškama a psem bez náhubku.** Kromě toho se tam sprejeří a jiní umělci realizují jinde než na stěnách, a proto tramvaje a metro a S-Bahn nevyžadují takové investice. **Dokud se budou lidi v Česku chovat jako hovada, budou následovat takovéto reakce organizací placených z veřejných peněz...**

(Pavel Adamek, 06.02.2014,19:22)

„Já s touhle aktivitou DPMB souhlasím. Prochcaní **bezdomáči nemají v šalině co dělat...**“

(všechno_špatně, 07.02.2014,10:11)

„Tak doufám, že to co nejdříve zavedou i v Praze, protože **jezdít v mhd se smradlavejma bezd'áčema je fakt humus!** Člověk za to měsíčně platí přes 500,- a oni si tam jezdí zadáčo a ještě znečišťují ozón a sedačky, až se z toho chce člověku blejt, když nastoupí do mhd...“

(Linda Lacinová, 29.01.2014, 2:00)

Vraťme se tedy k již vymezenému okruhu sociálních jevů a skupin souvisejících s veřejnou dopravou, které diskutéři označují za problémové, konfliktní a tím pádem za nežádoucí ve veřejné dopravě.

Za nepříjemný zážitek považují diskutéři cestování veřejnou dopravou společně s lidmi bez domova a to zejména z důvodu jejich nepříjemného tělesného pachu. Takové prožívání interakce vede diskutéry k nárůstu chutí upřít legitimní nárok (přepřavu) lidem bez domova, přitom diskutéři takovou diskriminační praktiku představují jako legitimizovanou.

„Mozidlo MHD nie je verejný priestor, ale majetok dopravcu, ktorý si stanovuje pravidlá. **Existuje niečo také ako "Smluvní přepravní podmínky", kde sa uvádza, že zápach je zakázaný.** Nevidím v tom problém. Ak smrdíš, chod' pešo. Ak si niekto myslí, že aj smradľavý bezdomovec má právo na jazdu MHD, nech si sám vezme bezdomovca do svojho auta.“

(J89á20n 15K62o86t73ú85č-2566914128316)

„No vidíte a já zase jezdím z konečné šaliny a mnohokrát jsem takového bezdomovce s kabelama zažil jak na zastávce, tak potom jako spolucestujícího. A bylo to odpoledne (podvečer). **Můžu s nimi sice soucítit, ale to nic nemění na tom, že v tom okamžiku mi to opravdu vadí.**“

(J79a26n 27K58o53s38t39k90a- 9134297259756)

„To jsou zase názory ode zdi ke zdi. **Pokud je v přepravním řádu uvedeno, jaké osoby mohou být z přepravy vyloučeny, tak je takový diskuze docela zbytečná.** Pouze nejsme zvyklí, že by se podle řádu někdy jednalo. A také bych rád viděl reakce těch zastánců "práva" na jízdu, když si vedle nich sedne opravdu echtbezďák a svoji tašku jim přirazí na jejich kalhoty. Všechno je možné řešit s rozumem a mírou, ale jenom to, že se řešit začalo je dobře.“

(J73a73n 78K13o94s25t94k73a-9854737889626)

K problému vyloučení lidí bez domova z přepravy se diskutéři vyjadřují v tom smyslu, že se nedomnívají, že problém bezdomovectví je možné řešit nasazením dopravních

preventistů do veřejné dopravy a nepřisuzují potřebné kompetence k řešení takové problematiky vůbec Dopravnímu podniku. Což dokládá i následující diskusní příspěvek.

*„...Němně tramvaj není ubytovna a aby MHD fungovala, nesmí se jí lidé vyhýbat. **Problém bezdomovců je problém sociální a není na dopravních podnicích, aby ho řešily.**“*

(J21i89n21d48r47a 25V16o44š51t92a-1964764599392)

V diskusi odrážející toto podtéma sociálního aspektu označují diskutéři za konfliktní situace v sociální interakci se seniory. Tato diskuse byla ovlivněna náladou a náhledem společnosti na stáří.

„Ono v MHD nesmrdí jen bezdomovci, ale z větší části důchodci, tak jsem zvědavá, jestli budou vyhazovat i ty seniory.“

(Dagmar Doči Kubelová, 29.01.2014, 02:34)

„Když vidím v Praze duchodce jak se plížejí a když přijede mhd a je volné místo tak to nastartuje turbo a beží jak 40 catník aby si mohl sednout.“

(Tomáš Pučelík, 29.01.2014, 04:49)

Diskusní diskutéři vymezili další pro ně problémové skupiny. Těmi jsou sportovní fanoušci, studenti vysokých škol, přičemž nejhůře diskutéři prožívají jejich hlučné chování.

„...S tímto hejtem tedy zásadně nesouhlasím! Konečně někdo, kdo má pravomoc zabránit tomu, aby normální, platící lidé museli snášet smrad bezdomovců nebo jízdu hlučných Komet'áků (nedávno jsem byla svědkem přecpané tramvaje fanoušky z Komety, kteří nejen, že chlastali pivo z lahví, kterým mohli kohokoli polít, ale regulérně si v tramvaji ZAPÁLILI![...] Takže ANO takovému pořádku a doufám, že se služba rozšíří i na pozdější hodiny než jen do 15:00 (protože takových individuí jezdí nejvíce večerními spoji - viz. končící zápasy Komety)...“

(MiaM, 07.02.2014, 11:39)

*„To jsem zvědav jak preventista zatočí se smradochama v nočních rozjezdech? Bohužel, o bezdomovce se jedná velmi zřídka. Jezdím často nocním rozjezdem z práce, **co tam občas předvádí, tzv. studenti VŠ, je katastrofa - smrad je spíše alkoholový.**“*

(D63a48n23i27e15l 27S48u41z73o72v81i58č 6922304343245)

Právní aspekt

Z příspěvků poznamenávající právní aspekt vyplývá, že diskutéři uznávají společenské normy, předpisy a odmítají jejich neustálé porušování či obcházení. Diskutéři v diskusi projevíli značnou míru respektu vůči společenským normám a zásadám. Chápu vztah mezi cestujícími a poskytovatelem služby (Dopravním podnikem). Při respektování hlavních zásad vyplývajících z tohoto vztahu pak projekt PREVENTISTA buď uvítali

nebo přímo neodmítli. Příspěvky této kategorie byly často příspěvky reagující na některý z kritických příspěvků k projektu PREVENTISTA.

*„Dvě věci: 1) koupě jízdenky AŽ v tramvaji = jízda načerno. Asi jako zaplacení za zmrzlinu poté, co ji zpoloviny sežeru. **Elementární pravidlo platné všude na světě** (vlak, letadlo, MHD v civilizovaných zemích) je **„jízda s platnou jízdenkou“**. A 2) zápach, který už je na obtíž, je v rozporu s SPP. Z toho projektu taky nejsem odvařený, ale tady se opakovaně dopravnímu podniku mlátí o hlavu věci, na které má právo.“*

(Pavel Adamek, 06.02.2014, 19:14)

*„**Cestující musí poslechnout pokyny a příkazy pověřené osoby.** Nejzažším trestem je vyloučení z přepravy, o které se případně rádi postarají Rambové z MP.“*

(P89a40v47e46l 11043d70r46a91z85i85l 6124899667320)

Morální aspekt

Ve prospěch projektu PREVENTISTA vypovídaly příspěvky, které odkazovaly na základní morální principy. Diskutéři pak nejčastěji představili názor, že při nerespektování základních morálních principů, se není čemu divit, že ve společnosti vzniká čím dál tím větší potřeba zavádět protiopatření např. v podobě dopravních preventistů. Uvedené vypovídá o znepokojení diskutérů nad morálním úpadkem společnosti, jež se odráží i ve veřejné dopravě.

*„**Je smutné, že jsme dospěli tak daleko,** že proto, aby mladí uvolnili místo starším se zřizuje nová funkce, i když chápu, že úkolů má více.“*

(H29e79l63e73n91a 77K44a77v72k74o88v70á-4653376709113)

*„**eště domovní důvěrníky, uliční výbory a šedý mor --- no ruku na srdce, je to potřeba.**“*

(František Zemek, 29.01.2014, 02:42)

*„**Stačilo by, keby sme deti vychovávali k úcte a nemusel by ich cudzí človek poučovať. Smutné.**“*

(Katarína Hanková, 29.01.2014, 01:59)

Aspekt bezpečnosti

Při polemice diskutérů nad projektem PREVENTISTA se objevovala obava o jejich bezpečnost při cestování MHD. Ukázalo se, že veřejná doprava je diskutéry vnímána jako rizikové prostředí, ve kterém jim snadno vznikne újma na zdraví nebo majetku např. v důsledku interakce s agresivním či neukázněným cestujícím. Diskutéři mají zájem, aby prostředí veřejné dopravy se stalo takovým prostředím, ve kterém se nemusejí o sebe bát. Za podpory projektu tak ve svých příspěvcích vyzývají Dopravní podnik, aby dopravní preventisté byli nasazeni také v nočních spojích (rozjezdech). Právě v těchto spojích se totiž cestující cítí nejvíce ohroženi.

„*idea je to dobrá, ale teda musí to dělat někdo, kdo se nebojí, že dostane co pět minut přes hubu.*“

(Tom Babůrek, 29.01.2014, 01:56)

„*Jako ochranku v MHD tohle přivítám, doufám že budou časem jezdit i v nočních linkách, už několikrát jsem jel ve spoji, kde do sebe bušili mladí ,opilí, ramenatí, náctiletí , nebo obtěžoval cestující starší podnapilý občan snědého etnika,pan řidič pak musel zastavit, seřvat ho, nahlásit na dispečink obtěžování a následně čekal na městskou policii o pár zastávek dál, takže za mě, ano, tuhle službu vítám.*“

(Michal Asfalták Kuda,07.02.2014, 16:41)

Aspekt zkušenosti

Popis zkušeností diskutérů je v podstatě reformulace toho, co bylo již výše uvedeno v souvislosti s vymezenými sociálními jevy a skupinami, kdy očekávají, že zavedením dopravních preventistů dojde k eliminaci jejich negativních zkušeností. V této diskusi se vyčlenily příspěvky pozitivně reflektující činnost pracovníků přepravní kontroly či přímo činnost dopravních preventistů.

„*Zajímalo by mě, jestli preventisté budou vylučovat z dopravy podnapilé a s rozbaleným jídlem. Zejména se jedná o noční spoje v pátek a v sobotu. Někdy je to síla...*“

(Petr Šmeral,02.02.2014, 03:17)

„*když se ten člověk bude chovat slušně a ne jak prase tak ho nikdo vyhazovat nebude...*“

(Čechymen s.r.o.,07.02.2014, 12:28)

„*Slyšel někdo od revizora "Máš o minutu prošlou jízdenku, nic se neděje, jsme bytosti chybující, jen si tady vystup a budeme v cajku?" - měl jsem o 5 minut propadlou 2h jízdenku a nic. Ještě si kontroloval čas. **Takže jsou i normální revizoři.***“

(J29a33k51u93b 98Š26p80r72i54n86g36e48r-9461562502)

Výzkumná otázka

3. „*Jaké aspekty a v jaké míře ovlivňují názorovost účastníků dopravy diskutujících na internetu na téma pilotní projekt PREVENTISTA v tom směru, že projekt vnímají kriticky?*“

Analýza tématu zaměřeného na aspekty kritiky činnosti dopravních preventistů odhalila shodné významné aspekty, jako tomu bylo v případě aspektů podpory činnosti dopravních preventistů a vymezila některé další:

Ekonomický aspekt

Sociální aspekt

Morální aspekt

Aspekt zkušenosti

Právní aspekt

Kritika kvality služeb DPMB

Kritické názory a postoje účastníků diskuse na projekt PREVENTISTA

Ekonomický aspekt

Negativně ovlivnil diskutéry při hodnocení projektu především ekonomický aspekt. Diskutéři se domnívají, že si projekt nezasluhuje financování z veřejných rozpočtů, že jde o pouhé vyhazování peněz na úkor platících zákazníků Dopravního podniku. Dále příspěvky v této diskusi prezentované, formulovaly nebo reformulovaly daný problém. Další příspěvky pak navrhovaly „levnější“ způsob řešení problému nebo se zabývaly dopady opatření. Nejvíce se diskutéři obávají dalšího navýšení jízdného v důsledku takového opatření. Takový dopad projektu striktně odmítají. Argumentační základna obsažena v těchto příspěvcích byla tvořena argumenty typu:

„No ještě ze mam káru „zdražování jízdenek,,no to je jasné preventista neco stojí a už vidím ty videa na youtube az tam nebudou ofiko kamery a všechno nebude takové hezké a jestli jich je v šalině po vícero tak možná nebude Tag na okně,,ale nikdy a to opakuju nikdy už levnejsi jízdné nebude a az ho přísti rok zase zvednou,,tak se vymluví na co? Chamtivost tech nahoře a tupost ovcí ze stada,pár článku na netu a hnijeme si dál,,ja říkam zapalme svět a z trosek popela povstanou ti co právem zaslouží si tuhle kulatou věc které říkáme matička Země.....“

(Jan Marten, 08.02.2014, 00:10)

„fakt super.... a takové blbosti mají vliv na zvyšování jízdného.... díky DPMB!“

(Lenka Horníčková, 30.01.2014, 08:49)

„A proč to nefunguje tak, že se nastupuje předními dveřmi a přímo u řidiče se platí cash, nebo se označí jízdenka, případně si sám řidič zkontroluje platnou šalinkartu. Funguje to v mnohem větších městech, než je Brno, tak v tom nevidím problém. Odpadnou černí pasažéři, ušetří se za nepotřebné lidi, jako preventisté.[...]"

(T71o75m44á43š 56K44o49c79i26a47n 9534629157376)

„No jo, máte pravdu. Nečetla jsem pořádně... Ale ani tak nerozumím tomu, proč by to nemohl dělat současně i revizor. Alespoň by se ušetřilo za nové uniformy. P.S. Máte radost, že jste si rýpnul“

(J55a17n52a 60L95a23n29g39o79v15á 2475966290713, 30.01.2014, 19:41)

*...Myslím, že „100x „ levnější a účinnější i BEZPEČNĚJŠÍ bude zásah přivolané kolem nejbližšího projíždějící městské - státní policie. Jinak nedám na dopravní podnik dopustit,ale předem je mi líto Vašeho nápadu. KÉŽ bych se mýlila !! ŠŤASTNOU CESTU *****“*

(Dana Štronerová,25.01.2014, 17:27)

„Co tak udělat z bezdomovců preventisty, dostanou nové hadry a budou v teple ne na obtíž, ale v práci. Vzhledem k tomu, že funkce preventisty je stejně zjevně na prd, tak alespoň prospěje těm bezdomáčkům. A jak jim uniforma zvýší sebevědomí.“

(L56i51b66o53r 15V75y62k62o65u87p79i42l 9556745869467)

Sociální aspekt

Přesto, že většina z nás má sklon pomáhat druhým nebo by pomoc druhému neodmítl, v „tichém“ prostředí internetu se diskutéri v tomto kontextu rozdělili na dvě skupiny. Jedna skupina projekt vítá, protože pro ně představuje možnost zbavit se pro ně nežádoucích jevů a skupin. Naopak druhá skupina vystupuje kritickým postojem proti projektu právě z důvodu, že jedním ze záměrů projektu je mj. vylučování osob postižených sociální exkluzí. Tento postoj naznačuje, že diskutéri k uspokojení jejich potřeb nepotřebují být zvýhodňovanou skupinou v užívání veřejné dopravy a odmítají tuto sociální nespravedlnost.

"Opatření namířené mimo jiné proti bezdomovcům nebo i STARŠÍM LIDEM ale musí být citlivé." Co si mám představit pod opatřením, které je mimo jiné namířené proti starším lidem, proboha?"

(Olga Širůčková, 07.02.2014, 12:43)

„a ako sa taký "nevhodný" ľudia dostanú domov aby sa mohli umyť a dospať ? zmrznú vonku na ulici?"

(Katka Mlíchová, 30.01.2014, 8:00)

„...Nemůžou přece z MHD vyhodit někoho, kdo si koupil jízdenku jen proto, že se vizuálně liší od zbytku stáda.“

(Vojtěch K., 06.02.2014, 21:41)

Do této kategorie byly zařazeny i příspěvky, jež kritický postoj diskutérů na činnost dopravních preventistů předávaly za užití přirovnání. Příspěvky si lze vyložit jako neochotu podřídit se takové formě sociální kontroly.

*„40 let nás buzerovali **komunisti**.. teď preventisti..????“*

(Vladimír Havlíček, 4.02.2014, 11:40)

*„Takže **fízlové** předpisového vkusu...to jsme to dopracovali.“*

(Lerain D'Ambre, 29.01.2014, 04:52)

Morální aspekt

Mezi diskusní příspěvky reprezentující negativní postoj vůči činnosti dopravních preventistů, konkrétně vůči morálnímu dohledu, který mají dopravní preventisté taktéž vykonávat byly zařazeny výpovědi diskutérů popisující situace odrážející negativní zkušenost z interakce se seniory. Nepochybně míru zastoupení tohoto aspektu ve výpovědích (zmiňující zkušenost z interakce se seniory) ovlivnila ta skutečnost, že senioři netvoří nejpočetnější skupinu uživatelů internetu.

„Ovšem stejně tak smutná je situace, kdy **bába s holí**, ovšem postavou a chováním paní Růžičkové **mlátí tou holí přes sádku kluka se zlomenou nohou, že jí má pustit sednout**. A ještě na celou tramvaj řve, jaký je to dobytek a chuligán. Nebo jsem zažil paní, tvrdící, že má kardiostimulátor. Vynechávám fakt, že by na té přední plošině v tramvaji, přímo nad motory vůbec neměla být.. Kluk tam tahal mobil, že si zavolá a ona na něj, ať toho nechá.. Tak on, že to teda vypne. Jenže dnešní telefon nemá přímo vypínač, takže se musí odemknout a dát vypnout.. Ženská se tam rozčílila, že určitě lže, že to nevypíná a že jí chce zabít, že je to mladý vrah atd., Nevím jak to dopadlo, osobně bych čekal, že jí spíš klepne po takovém výstupu a elektromagnetickém poli z těch motorů, než z toho hovoru. Prostě základem je ohleduplnost. Ale na OBOU stranách.“

(A41176e50x76a65n59d74r 78K19o32s65t31k33a 5989536529726)

„v metru jsem videl jak starej deda přišel k mladíkovi a drzre mu řekl "vypadni mladej ja si chci sednout". jsem myslel, že se mi ten dementní důchodce jenom zdá. naštěstí se pak mladíka zastali lidi kolem.“

(Dušan Macho, 29.01.2014, 01:59)

Hlasitým projevem kritiky seniorů ve veřejné dopravě je vznesená námitka diskutérů proti nárokování místa k sezení seniory. Diskutéři odmítají to, že senioři základní morální princip, kdy mladší účastník přepravy uvolní místo k sezení staršímu, představují, jako jejich morální nárok. Opodstatněnost námitky diskutéři spatřují v tom, že jakožto platící zákazníci jsou taktéž oprávněni využívat míst k sezení nebo v tom, že i na straně „mladých“ může existovat indispozice, pro kterou je důvodné místo staršímu neuvolnit.

„Ano přesně tak. A na druhou stranu je fakt, že dnes je díky "úrovni" lékařství až neskutečné množství mladých s různými vadami a přitom to na nich není vidět. **Takže ten patnáctiletý výrostek klidně může být nemocnější než ona statná důchodkyně.**“

(A98145e59x51a57n91d81r 56K18o97s76t25k11a-5469206369226)

„souhlasím, i mladému člověku je někdy ouvej, místa určená pro invalidy jsou OK, ale taková čistka kdo si kam sedne...“

(J56a47n12a 98P58o59l49á85š67k43o92v51á-5247802648644)

Z hlediska hodnocení jednotlivých opatření v souvislosti s projektem PREVENTISTA byla nejvíce diskutována právě morálka. Diskutéři spatřují konflikt v synonymizaci práva a morálky, kdy odmítají vymahatelnost dodržování mravních zásad. Morálka je dobro vnímané v obecné shodě na rozdíl od práva, kterému jde jen o takové dobro, jehož dosažení je nezbytné pro fungování společnosti.

„Od toho jsou teda podle mě rodiče, kdo má vychovávat a ne nějaký "preventista".“

(Jakub Bartoš, 30.01.2014, 01:28)

„Jak může nutit pustit někoho sednout? To není ničí povinnost. Já to samozřejmě dělám vždy, stejně jako většina lidí, ale ke slušnosti nelze nikoho donutit!!! Co je to za nesmysl???”

(M54a56r60e81k 55K61a43l60i60n27a-3459854135518)

Dané podtéma odhalilo také fakt, že mezi diskutéry existuje míra tolerance vůči jevům a skupinám, kvůli kterým samotný projekt PREVENTISTA vznikl (jak uvádí Dopravní podnik).

„Ti, co měli 15 piv a jsou v pohodě jsou opilí. Reaguji na to, že tvrdíte, jak opici blíž a musíte jim podpírat hlavu. Jistě se mezi nimi tací najdou, ale nechovají se tak všichni.“

(J62a72k14u58b 96Š18p20r20i24n12g41e31r-9191162362)

„na jednu stranu jo, na druhou kolikrát cesou z hospody dohaním posledního krtka na poslední chvíli a smsku posílám až na schodech. Je to na jednu stranu blbe, ale na druhou stranu ... pokud budu mít lístek a odhodlání si ho stipnout, jen jsem se ještě nedostal k cvakadlu (analogie k tomu, že mám doručenkou a čekám až mi DP laskavě doručí jízdenku) tak se jako cernej pasazer rozhodne necejtim. Myslim ze i tady by to chtělo od revizoru trochu používat mozek a cit.“

(p matej, 06.02.2014, 22:45)

Právní aspekt

Pole kritické diskuse tvořily příspěvky, které odkazovaly na společenské normy a pravidla. Diskutující se např. formou exkurzu do právních norem ujišťovali v tom, že dopravní preventisté nemají potřebný status k tomu, aby mohly vykazovat cestující s platným jízdním dokladem dle jejich atraktivnosti vnímané ostatními účastníky dopravy. Analýza tohoto podtématu ukázala, že diskutéři v roli cestujících mají právní povědomí a jsou si vědomi svých práv a povinností, které mohou náležitě využívat nebo je účinným způsobem chránit.

„Ano, zkusit to můžete. Jenže se taky můžete dočkat nepříjemné reakce. Toho člověka nedonutíte, protože on se prostě zvednout nemusí. Může, měl by, ale nemusí.“

(V98l60a32d48i22m85i65r 72F42o81l70t51á25n-7722943115175)

„Nechci nějak obhajovat nezdvornost. Ale co hrozí takovému nevychovanému teenagerovi? Vždyť sedět může každý, kdo si cestu zaplatil.“

(R83o52l32a58n72d 82M33i34k28l66o78s86z-8977813850409)

„By me zajímalo, jak budou nutit lidi, aby si stoupli (čímz technicky mohou narusit jejich osobní svobodu). Nevím, jestli bude stačit to napsat do provozního radu a navíc to bude asi celkem těžké obecně zformulovat. Podle mě se to zuží jen na ZTP a místa pro ne vyhrazena.“

(David Michálek, 31.01.2014, 05:50)

„kdo bude určovat sílu smradu?“

(Petr Zikmund, 29.01.2014, 02:08)

Aspekt zkušenosti

V příspěvcích zachycujících zkušenost, diskutěři buď predikovali neúspěch projektu na základě již jiného neúspěšně realizovaného veřejného projektu nebo poukazovali na negativní zkušenost s revizory či dopravními preventisty. V této polemice převládá názor, že revizoři neplní svoji práci dobře, když se revizoři vyhýbají právě těm situacím, které si vyžadují jejich zásah v podobě vyloučení nepřizpůsobivého cestujícího z přepravy nebo udělení sankce v případě jízdy „na černo“. Podle nich se již dnes „revizoři“ vyhýbají při kontrole jízdních dokladů lidem bez domova, podnapilým nebo Romům proto, aby předešli vyhrocení situace, ve které by byli sami ohroženi. Často se objevovaly příspěvky s kritikou adresovanou pracovníkům přepravní kontrole pro jejich arogantnost, nepřiměřenost a neschopnost vyhodnotit jednotlivé situace. Diskutující také vyřkli obavu, že arogantnost revizorů potažmo dopravních preventistů, bude v důsledku tohoto opatření narůstat. Z diskuse je evidentní, že diskutující neodlišují činnost preventisty od činnosti pracovníka přepravní kontroly. Většina diskutujících oběma funkcím přisuzují např. stejnou pravomoc nebo pracovní postupy.

„to chcu videt v akci jak to bude fungovat.-))),to bude takovej pruser jak ty plastovy karty na předplatný jízdného po Brně a nakonec se na to lepily papírový kupony.-)))taky dobrá záminka zdrazit jízdný na další rok2015 že?.-))) a aby bylo jedno pozitivum doufám, že je nasadí na noční rozjezdy že bych konečně jednou nemel strach že mě nejakej strup v autobuse ožralej nenablije za krk nebo neposype gyrosem.“

(Pavel Méeada Císař Prima, 25.01.2014, 14:12)

„Kdybch měl vymyslet větší hovadinu, jak by na sebe DPMB mohl zase upozornit, tak bych to fakt nedokázal...Než by REVIZOŘI začli konečně plnit svou práci, nevyhýbali se smradlavým, opilým, snědým a očividně nepřizpůsobivým spoluobčanům...“

(Vláda Míč, 29.01.2014, 15:37)

„no to je kravina, dnes rano po osme cca 8,20 zastavka Nove sady, cca 8 preventistu stoji bavi se a pokuruje cigara, na co v te dopravě budou? na paradu? a za dalsi jak muze nejakej preventidsta kontrolovat jizdenku v prepravnim radu je psano o ridicich a revizorech.“

(Morfeus Morfe, 05.02.2014, 02:23)

„Nehledě na to, že jak už to bývá, budou se vozit po těch, na které "mají koule", a tak zatímco hlučná cikánská rodina bude dělat bordel, chudák s rozbaleným jídlem zůstane na zastávce...“

(Ondřej Bakan, 25.01.2014, 17:25)

Kritika kvality poskytovaných služeb Dopravním podnikem

Kritika vůči dopravnímu podniku byla zaměřena na kvalitu poskytovaných služeb, kdy převládla kritika jízdních časů.

„Takže hromadné dopravní prostředky budou mít ještě větší zpoždění. Už se nemůžu dočkat!“

(Simona Moravčíková, 27.01.2014, 11:23)

„A jízdní časy se natáhnou na několikanásobek, ne? Už tak někdy cesta přes Brno trvá dost dlouho. Třeba cesta z hlvasu na Technologický park mě moc baví a nerad bych to jel hodinu a půl ☺ [...]“

(D66a92v45i71d 79K58r49e52j90č25i- 9582610256474)⁷⁷

Podle diskutérů již nyní jsou jízdní a čekací doby na spoj dost dlouhé a podle nich činnost dopravních preventistů tyto časy ještě prodlouží, což v konečném důsledku vnímají jako krok zpět, které povede k prohlubování, podle nich již existujících nedostatků v poskytovaných službách zákazníkům Dopravního podniku.

⁷⁷ Internetové zdroje, ze kterých byly zpracovány přepisy diskusních příspěvků jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

ZÁVĚR

Analýza diskusních příspěvků na téma dopravních preventistů přinesla zjištění, že diskutéri, tedy účastníci veřejné dopravy připouštějí, že v městské hromadné dopravě existují problémy, především porušování společenských norem, jež vyžaduje opatření v podobě soustavného importu práva a principů občanské společnosti. Kladně hodnotí zejména ta opatření, která přispívají ke zvýšení kvality a bezpečnosti veřejné dopravy. Negativní ohlasy na činnost dopravních preventistů lze naproti tomu považovat mimo jiné také za formulaci kritiky vůči Dopravnímu podniku.

Tato analýza dále nabízí v tomto kontextu možné náhledy z různých pozic na projekt PREVENTISTA jako celek. Je projekt v celém svém rozsahu skutečně projektem preventivním, jak by mohlo vyplývat z jeho názvu? Neřeší pouze palčivý problém organizace, kterým je nárůst pohledávek za dlužníky? Jistě preventivní rozměr má opatření, kdy dopravní preventisté umožní černým pasažérům opustit prostor veřejné dopravy bez udělení sankce, čímž dochází ke snížení rizika předluženosti těchto osob. Výhoda tohoto opatření pro Dopravní podnik spočívá v tom, že Dopravnímu podniku nevznikne obtížně vymahatelná pohledávka za dlužníkem. Rozvoj občanů na úrovni pochopení funkcí a principů veřejného sektoru, struktury veřejných financí a jejich seznámení s problémy, které se v této oblasti vyskytují a mají přímý dopad na redistribuční proces veřejných financí, může být podstatný pro vytvoření pozitivního vztahu veřejnosti k preventivní činnosti obecně. K pozitivnímu vnímání prevence může také přispět snaha o odstranění vzniklého napětí ve společnosti spojeného s pochybnostmi o rentabilitě veřejných projektů. Toho lze docílit např. poskytnutím zpětné vazby v podobě vyhodnocení ukazatelů vyjadřujících efektivnost vynaložených veřejných výdajů na takový projekt. Současnost totiž ukazuje, že občané jsou sice seznámeni s projektem (např. zaměřený na prevenci před destruktivní zadlužeností obyvatelstva) i s jeho cíly, ale již méně je jim poskytnuta výše uvedená zpětná vazba.

K zamyšlení je opatření v rámci projektu PREVENTISTA, jež předpokládá odepření veřejné dopravy v případě jinakosti, neatraktivnosti cestujících. Nalezneme i zde preventivní rozměr činnosti dopravních preventistů? Z pohledu sociální pedagogiky takové opatření (vyloučení z přepravy), jehož preventivní dopad se týká osob, které si dokáží pomoci samy a nikoli osob, které potřebují odbornou pomoc, vzbuzuje skepsi o preventivním rozměru uvedeného projektu. Tyto otázky vedou k další úvaze nad

možnostmi sociální pedagogiky v dané problematice, jakkoliv je zřejmé, že dopravní podnik není odpovědný za příčiny ani koncepční řešení celospolečenských problémů, které se promítají i do veřejné dopravy.

Na základě charakteristiky činnosti dopravních preventistů se zdá, že institut dopravních preventistů je do značné míry pokus o implementaci původní profese průvodčího do městské hromadné dopravy, jehož náplní práce byla také zpravidla kontrola platnosti jízdních dokladů cestujících, poskytování informací o návazných spojích nebo péče o pohodlí a bezpečnost všech přepravovaných osob. Pak se jako vhodnější ukazuje zvolit lépe přiléhající název této funkce, když preventista působí v oblasti prevence a průvodčí dohlíží na přepravu s cílem zajistit péči, pohodlí a bezpečnost všech přepravovaných osob. Diskutéri totiž v souvislosti s profesí dopravního preventisty vyjádřili znepokojení a nedůvěru související zejména se sociálními kompetencemi dopravních preventistů. Rozšíření vzdělávacího procesu dopravních preventistů o oblasti sociální pedagogiky se ukazuje jako vhodné vzhledem k povaze jejich činnosti. Sociálně pedagogická intervence v prostředí veřejné dopravy směrem k osobám, jež se nacházejí v krizové situaci a potřebují odbornou pomoc se jeví jako žádoucí a pro společnost přínosné. Působení terénního sociálního pracovníka může probíhat na úrovni poradenství v oblasti sociálních služeb nebo přímé pomoci ve spolupráci se zdravotnickými zařízeními.

Výše uvedeným jsem se snažila naplnit vytyčené cíle a domnívám se, že výsledky a závěry této práce jsou potenciálně využitelné při realizaci případně inovaci projektu PREVENTISTA. Reflektují totiž názory a postoje účastníků diskuse, kteří se zajímají o prostředí v městské hromadné dopravě, jehož úroveň má dopravní preventista zlepšovat. Názory a postoje účastníků diskuse jsou proto rovněž důležité také při rozvaze o realizaci společenského projektu jakým je mimo jiné i PREVENTISTA.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

1. 7 „P“. Dopravní podnik města Brna, a.s. Brno.
2. ALBA, Abies. BRNĚNSKÉ JÁDRO: Diskuse. In: *MRK.cz* [online]. [cit. 2015-02-22]. Dostupné z: <http://www.mrk.cz/diskuse.php?id=8798&page=16384>
3. BARČÁKOVÁ, Petra. Preventisti v hromadnej dopravě nadále moralizují cestujících. *MuniMedia.cz* [online]. 2010. vyd. 13.03.2014 [cit. 2015-02-22]. Dostupné z: <http://www.munimedia.cz/prispevek/preventisti-v-hromadnej-doprave-nadalej-moralizuju-cestujucich-6722/>
4. BAROCH, Václav. Financování městské hromadné dopravy v metropolích bývalého Rakouska-Uherska. *Časopis SILNICE ŽELEZNICE* [online]. [cit. 2015-03-01]. Dostupné z: <http://www.silnice-zeleznice.cz/clanek/financovani-mestske-hromadne-dopravy-v-metropolich-byvaleho-rakouska-uherska/>
5. ČESKO. Vyhláška č. 175/2000 Sb., Ministerstva dopravy a spojů o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční osobní dopravu. In *Sbírka zákonů ČR*, ročník 2000, částka 54. Dostupné na: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-175> [cit. 2000-07-01]. ISSN 1211-1244
6. ČESKO. Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. In *Sbírka zákonů ČR*, ročník 2012, částka 33. Dostupné na: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2012-89> [cit. 2014-01-01]. ISSN 1211-1244.
7. Čtvrt roku od nástupu preventistů: Ubylo udělených pokut i recidivistů. *Brněnská MHD* [online]. 07.05.2014 [cit. 2014-05-11]. Dostupné z: <http://www.brnenskamhd.net/?p=2421>
8. DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. 3. vyd. Praha: Karolinum, 2000, 374 s. ISBN 80-246-0139-7.
9. Do tramvají se kvůli bezdomovcům vracejí průvodčí. *Novinky.cz* [online]. 21.01.2014 [cit. 2014-05-11]. Dostupné z: <http://www.novinky.cz/domaci/325155-do-tramvaji-se-kvuli-bezdomovcum-vraceji-pruvodci.html>
10. DOBROVOLNÁ, Martina. Všichni dobří cizinci v tramvajích. *Deník Referendum* [online]. 06.02.2014 [cit. 2014-05-11]. Dostupné z: <http://denikreferendum.cz/clanek/17373-vsichni-dobri-cizinci-v-tramvajich>

11. DOJČÁR, Martin. *Problém globálního spolužitia: antropologické východisko*. Trnava: Typi Universitatis Tyrnaviensis, 2012, 117 s. ISBN 978-80-8082-521-8.
12. Dopravní podnik města Brna. *Facebook* [online]. 30.01.2014 [cit. 2014-05-11]. Dostupné z: https://www.facebook.com/DopravniPodnikMestaBrna/posts/10202275781194746?stream_ref=5
13. DUŠEK, Karel a Alena VEČEŘOVÁ-PROCHÁZKOVÁ. *Diagnostika a terapie duševních poruch*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2010, 632 s. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-1620-6
14. *Etika ve veřejné službě pro nové tisíciletí*. Vyd. 1. Editor Richard A Chapman. Praha: Sociologické nakladatelství, 2003, 263 s. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 80-86429-14-8.
15. FLODROVÁ, Milena. *Brno v proměnách času: (malá zamyšlení)*. Brno: Šimon Ryšavý, 2003, 121 s. ISBN 80-86137-79-1.
16. FTOREK, Jozef. *Public relations jako ovlivňování mínění: jak úspěšně ovlivňovat a nenechat se zmanipulovat*. 1. vyd. Praha: Grada, 2007, 165 s. Manažer. ISBN 978-80-247-1903-0.
17. *Gender, rovné příležitosti, výzkum* [online]. Praha: Sociologický ústav Akademie věd České republiky, 2009, roč. 10, 2/2010 [cit. 2015-03-29]. ISSN 1805-7632. Dostupné z: <http://www.genderonline.cz/cs/issue/12-rocnik-10-cislo-2-2009-feminismus-a-politika-rovnosti/187>
18. *Generátor Citace.com* [online]. [cit. 2015-04-14]. Dostupné z: <http://www.citace.com/vytvorit-citaci>
19. GLABAL, Ivan a Petr VÍŠEK. *Východiska pro formulaci a implementaci politiky začleňování ekonomické struktury*. [online]. 2010, s. 61 [cit. 2015-03-04]. Dostupné z: http://www.gac.cz/userfiles/File/nase_prace_vystupy/GAC_Strategie_soc_vyloucení.pdf
20. HÁJEK, Martin. *Čtenář a stroj: vybrané metody sociálněvědní analýzy textů*. Vyd. 1. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON), 2014, 226 s. Studie (Sociologické nakladatelství). ISBN 978-80-7419-161-9.
21. HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2005, 407 s. ISBN 80-7367-040-2.

22. HOLAS, Ivan a Vojtěch Kouřimský. V brněnské MHD působí nově preventisté, kontrolují lístky nebo vykazují lidi kvůli zápachu. *Regiony* [online]. 03.02.2014 [cit. 2015-02-22]. Dostupné z: http://www.rozhlas.cz/zpravy/regiony/_zprava/v-brnenske-mhd-pusobi-nove-preventiste-kontroluji-listky-nebo-vykazuji-lidi-kvuli-zapachu--1311394
23. HOMOLÁČ, Jiří. *Diskurz o migraci Romů na příkladu internetových diskusí*. 2006, 23 s. Dostupné z: http://sreview.soc.cas.cz/uploads/bb60d5c40194919794f24a047161c4f66d295e22_589_06homolac16.pdf
24. Identifikace zásadních problémů v oblasti sociálního vyloučení. Ministerstvo vnitra České republiky, s. 20 Dostupné z: www.mvcr.cz/.../extremismus-identifikace-zasadnich-problemu-pdf.aspx
25. IDNES.cz - Mezitím v Brně: Mezitím v Brně: "Preventista bude dohlížet i na morální zásady, a když uvidí stojící starou paní a vedle ní sedícího teenagera, tak zakročí." *Facebook* [online]. 29.01.2014 [cit. 2014-05-11]. Dostupné z: <https://cs-cz.facebook.com/iDNES.cz/posts/1456606811217613>
26. Integrovaný dopravní systém Jihomoravského kraje: Stručně o IDS JMK [online]. [cit. 2014-09-21]. Dostupné z: <http://www.idsjmk.cz/strucne.aspx#2>
27. *Internet jako masové médium*. Univerzita Karlova [online]. [cit. 2014-08-26]. Dostupné z: <http://smid.fsv.cuni.cz/prekl/internet.html>
28. Jak si v uplynulém roce vedli revizoři. *Brněnská MHD* [online]. 10.02.2015 [cit. 2015-02-22]. Dostupné z: <http://www.brnenskamhd.net/?p=3363>
29. JANDOUREK, Jan. *Sociologický slovník*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2001, 285 s. ISBN 80-7178-535-0.
30. KHAZALOVÁ, Gaby. *Pojetí spravedlnosti v městském prostoru*. Brno, 2014. Dostupné z: http://is.muni.cz/th/391094/fss_b/bakalarska_prace_khazalova.pdf. Bakalářská práce. Masarykova univerzita. Vedoucí práce Mgr. Pavel Pospěch, Ph.D.
31. KLEMENTOVÁ, Zuzana. Preventisté od února dohlédnou na problémové cestující. *5plus2.cz* [online]. 31.01.2014 [cit. 2014-05-11]. Dostupné z: http://jihomoravsky-kraj.5plus2.cz/preventiste-dohlednou-na-cestujici-d6s-/brno.aspx?c=A140130_131952_ppd-brno_p2zuk

32. KNAPOVÁ, Adéla. Brno chce vyčistit tramvaje od zapáchajících a špinavých cestujících. *Reflex.cz* [online]. 20.02.2014 [cit. 2015-02-22]. Dostupné z: <http://www.reflex.cz/clanek/zpravy/54689/brno-chce-vycistit-tramvaje-od-zapachajicich-a-spinavych-cestujicich.html>
33. K-REPORT MOBILE 1.9: Diskuse K-report. *Diskuse K-report: Archiv diskuse Tramvaje v Brně do 28. 2. 2014* [online]. [cit. 2015-02-22]. Dostupné z: <http://krep19.kalanys.com/discus.php?addr=www.k-report.net/diskuze/messages/48/254437.html>
34. LESLY, Philip. *Public relations: teorie a praxe*. 1. vyd. Praha: Victoria Publishing, 1995, 240 s. ISBN 80-85865-15-7.
35. LOUČKOVÁ, Ivana. *Integrovaný přístup v sociálně vědním výzkumu*. Vyd. 1. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON), 2010, 311 s. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 978-80-86429-79-3.
36. MANKIW, N. *Zásady ekonomie*. 1. vyd. Překlad Milan Sojka. Praha: Grada, 1999, 763 s. Profesionál. ISBN 9788071698913.
37. MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003 :, 287 s. ISBN 80-7178-549-0.
38. MENŠÍKOVÁ, Irena. Smrdíš? Vystup si. V brněnské dopravě budou od února preventisté. *IDNES.cz* [online]. 29.01.2014 [cit. 2014-05-11]. Dostupné z: http://brno.idnes.cz/v-brne-budou-preventiste-0x6-/brno-zpravy.aspx?c=A140129_2027851_brno-zpravy_daj
39. *Metodický plán činnosti "Preventistů"*. Dopravní podnik města Brna, a.s. Brno.
40. MEYROWITZ, Joshua. *Všude a nikde: vliv elektronických médií na sociální chování*. 1. české vyd. Praha: Karolinum, 2006, 341 s. Mediální studia. ISBN 80-246-0905-3.
41. Ministerstvo práce a sociálních věcí: *Příručka pro personální a platovou agendu* [online]. 02.02.2015 [cit. 2015-03-08]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/ppropo.php?ID=IPB078>
42. Ministerstvo spravedlnosti [CZ]: *Justice.cz* [online]. © 2012-2014 [cit. 2014-09-21]. Dostupné z: [https://or.justice.cz/ias/ui/rejstrik-\\$firma?p%3A%3Asubmit=x&.%2Frejstrik-%24firma=&nazev=Dopravn%C3%AD+podnik+m%C4%9Bsta+brna&ico=&obec=&ulice=&forma=&oddil=&vlozka=&soud=&polozek=50&typHledani=STARTS_WITH&jenPlatne=PLATNE](https://or.justice.cz/ias/ui/rejstrik-$firma?p%3A%3Asubmit=x&.%2Frejstrik-%24firma=&nazev=Dopravn%C3%AD+podnik+m%C4%9Bsta+brna&ico=&obec=&ulice=&forma=&oddil=&vlozka=&soud=&polozek=50&typHledani=STARTS_WITH&jenPlatne=PLATNE)

43. MORÁVEK, Jiří. *Sto dvacet let městské hromadné dopravy v Brně: 1868-1989*. Brno: Dopravní podnik města Brna, 1989, 107 s., [34] s. obr. příl. ISBN 8090000142.
44. Na chování v tramvajích dohlédnou v Brně preventisté. Zpravodajství Brno. *Česká televize* [online]. 30.01.2014 [cit. 2014-05-11]. Dostupné z: <http://www.ceskatelevize.cz/zpravodajstvi-brno/zpravy/260277-na-chovani-v-tramvajich-dohlednou-v-brne-preventiste/>
45. NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie osobnosti*. Vyd. 2., rozš. a přeprac. Praha: Academia, 2009, 620 s. ISBN 978-80-200-1680-5.
46. Nový typ brněnských revizorů lidi štve. Má přitom zvedat komfort. *Iregiony* [online]. 05.02.2014 [cit. 2014-05-11]. Dostupné z: <http://regiony.impuls.cz/jihomoravsky-kraj/novy-typ-brnenskych-revizoru-lidi-stve-ma-pritom-zvedat-komfort-20140204-sdba.html>
47. *Osobní korespondence s pracovníkem Dopravního podniku města Brna, a.s.*
48. PERINGEROVÁ, Gabriela. Preventisté v tramvajích. Kontrolují lístky, vykazují opilce a bezdomovce. *CENTRUM NEWS* [online]. 07.02.2014 [cit. 2014-05-11]. Dostupné z: <http://www.centrumnews.cz/zpravodajstvi/brno-stred/video-preventiste-v-tramvajich-kontroluji-listky-vykazuji-opilce-bezdomovce>
49. POSPĚCH, Jakub. Jakub Pospěch. In: *Jakub Pospěch* [online]. 06.02.2014 [cit. 2014-05-11]. Dostupné z: <https://plus.google.com/+JakubPosp%C4%9Bch/posts/NHFYrD9rSKD>
50. POSPÍŠIL, Pavel. *Efektivní Public Relations a media relations*. Vyd. 1. Praha: Computer Press, 2002, xvii, 153 s. ISBN 80-7226-823-6.
51. Preventisté. *1000vecicomeserou* [online]. 06.02.2014 [cit. 2014-05-11]. Dostupné z: <http://www.1000vecicomeserou.cz/747-preventiste/>
52. Preventisté DPMB ochrání cestující. *Brnovinky* [online]. 23.01.2014 [cit. 2014-05-11]. Dostupné z: <http://www.brnovinky.cz/foto-zpravodajstvi-z-brna-a-okoli/preventiste-dpmb-ochrani-cestujici>
53. *Preventisté zajistí bezpečnost a pořádek ve veřejné dopravě*. Dopravní podnik města Brna, a.s. Brno, 23.01.2014. Dostupné z: <http://www.dpmb.cz/?seo=download&id=2028>
54. *Preventisté*. Dopravní podnik města Brna, a.s. Brno.
55. Preventisté-k-cemu. *Online petice* [online]. 04.02.2014 [cit. 2014-05-11]. Dostupné z: <http://www.e-petice.cz/petitions/preventiste-k-cemu-.html?comments-filter=2&do=comments-filter>

65. SVOBODOVÁ, Karolína. V Brně přitvrdí boj s černými pasažéry, pokutu zvýší na patnáct stovek. *Idnes.brno.cz* [online]. 27.08.2013 [cit. 2015-03-03]. Dostupné z: http://brno.idnes.cz/pokuta-patnact-set-v-brne-0hr-/brno-zpravy.aspx?c=A130827_1969636_brno-zpravy_eko
66. ŠANDEROVÁ, Jadwiga a Alena MILTOVÁ. *Jak číst a psát odborný text ve společenských vědách: několik zásad pro začátečníky*. Vyd. 1. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005, 209 s. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 80-86429-40-7.
67. ŠIROKÝ, Jan. *Tvoříme a publikujeme odborné texty*. Vyd. 1. Brno: Computer Press, 2011, 208 s. ISBN 978-80-251-3510-5.
68. ŠPLÍCHAL, Pavel. Preventisté aneb spása MHD v Brně. *A2larm* [online]. 06.02.2014 [cit. 2014-05-11]. Dostupné z: <http://a2larm.cz/2014/02/preventiste-aneb-spasa-mhd-v-brne/>
69. ŠVAŘÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2007, 377 s. ISBN 978-80-7367-313-0.
70. THOMPSON, John B. *Média a modernita: sociální teorie médií*. 1. české vyd. Praha: Karolinum, 219 s. ISBN 80-246-0652-6.
71. TRAMPOTA, Tomáš a Martina VOJTĚCHOVSKÁ. *Metody výzkumu médií*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2010, 293 s. ISBN 978-80-7367-683-4.
72. URBAN, Lukáš, Josef DUBSKÝ a Karol MURDZA. *Masová komunikace a veřejné mínění*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2011, 230 s. Žurnalistika a komunikace. ISBN 978-80-247-3563-4.
73. Úřední věstník Evropské unie: Rozhodnutí Evropského parlamentu a Rady č. 1982/2006/ES o sedmém rámcovém programu Evropského společenství pro výzkum, technologický rozvoj a demonstrace (2007 až 2013). In: ec.europa.eu. 30.12.2006, L 412/1. Dostupné z: http://ec.europa.eu/research/participants/data/ref/fp7/90412/fp7ec_cs.pdf
74. V Brně nasadí do dopravy preventisty, budou vykazovat bezdomovce. *Blesk* [online]. 23.01.2014 [cit. 2014-05-11]. Dostupné z: <http://www.blesk.cz/clanek/live-ekonomika/229953/v-brne-nasadi-do-dopravy-preventisty-budou-vykazovat-bezdomovce.html>
75. VAŠÍČEK, Ondřej. Prevencí za dobré chování!. *Moderní Brno* [online]. 30.01.2014 [cit. 2014-05-11]. Dostupné z: <http://www.modernibrno.cz/clanek/Prevenci-za-dobre-chovani-2291/>

76. VÁVRA, Martin. *Nesnáze s měřením postojů*. 2006, 4 s. Dostupné z: http://www.kmvp.wz.cz/sdai0601_vavra_merenipostoju.pdf
77. VEČERKA, Kazimír a Jakub HOLAS. *Úspěšnost preventivní práce: (zamyšlení nad problematikou vyhodnocování preventivních programů)*. Vyd. 1. Praha: Institut pro kriminologii a sociální prevenci, 2001, 63 s. Studie (Institut pro kriminologii a sociální prevenci). ISBN 80-86008-95-9.
78. Veřejné statky, ekonomika veřejného sektoru, teorie veřejné volby. [cit. 2015-03-15]. Dostupné z: http://k613.fd.cvut.cz/storage/osnovy/11_04_Verejne%20statky.ppt
79. *Vize a Politika kvality: HAVRÁNEK, Miloš. Dopravní podnik města Brna a.s. [online]. 2011 [cit. 2014-09-21]. Dostupné z: <http://www.dpmb.cz/?seo=politika-jakosti>*
80. *Výroční zpráva 2013*. Dopravní podnik města Brna, a.s. Brno, 2014. Dostupné z: <http://www.dpmb.cz/default.aspx?seo=vyrocni-zpravy>
81. VÝROST, Jozef a Ivan SLAMĚNÍK. *Sociální psychologie*. 2., přeprac. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2008, 404 s. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-1428-8.
82. *Výzkumné metody v pedagogické praxi*. Vyd. 1. Editor Lenka Gulová, Radim Šíp. Praha: Grada, 2013, 245 s. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-4368-4.
83. WIKIPEDIE: Otevřená encyklopedie [online]. 2.9.2014 [cit. 2015-03-28]. Dostupné z: http://cs.wikipedia.org/wiki/Internetov%C3%A1_diskuse
84. ZABLOUDILOVÁ Táňa. Do tramvají v Brně voňaví. Jinak vás vyhodí preventisté. *Český rozhlas: Radio Wave* [online]. 06.02.2014 [cit. 2014-05-11]. Dostupné z: http://www.rozhlas.cz/radiowave/spolecnost/_zprava/do-tramvaji-v-brne-vonavi-jinak-vas-vyhodi-preventiste--1312766
85. ZÁBRODSKÁ, Kateřina. *Variace na gender: poststrukturalismus, diskurzivní analýza a genderová identita*. Vyd. 1. Praha: Academia, 2009, 197 s. Průhledy (Academia). ISBN 978-80-200-1752-9.
86. ZDVIHALOVÁ, Marie a Antonín JEŽEK. Nevhodné chování cestujících v MHD. In: *Mhdcr.biz* [online]. Referát dopravní legislativy ředitelství Dopravního podniku hl. města Prahy, a. s, 2003 [cit. 2015-03-15]. Dostupné z: <http://www.mhdcr.biz/clanky/nccvm.htm>
87. Znáte preventisty? Do tramvaje vás nepustí, pokud smrdíte. *Acobrno* [online]. 03.04.2014 [cit. 2014-05-11]. Dostupné z: <http://www.acobrno.cz/mestska-cast/magistrat-mesta-brna/tema/3/znate-preventisty-do-tramvaje-vas-nepusti-pokud-smrdite>

88. ZOUHAR, David. Preventisté zlepší pořádek v hromadné dopravě. *Facebook* [online]. 25.01.2014 [cit. 2014-05-11]. Dostupné z: <https://www.facebook.com/BrnenskaDrbna/posts/10203021623004568> a *Brněnská drbna - super drbna online* [online]. 25.01.2014 [cit. 2014-05-11]. Dostupné z: <http://www.brnskadrbna.cz/zpravy/doprava/preventiste-zlepsi-poradek-v-hromadne-doprave.html>

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

DPMB, a.s.	Dopravní podnik města Brna, a.s.
Dopravní podnik města Brna, a.s.	Dopravní podnik
MHD	městská hromadná doprava.
Pracovník přepravní kontroly	revizor
Pilotní projekt PREVENTISTA	projekt
PR	public relations

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek č. 1 Logo pilotního projektu PREVENTISTA

Obrázek č. 2 Dopravní preventisté

SEZNAM GRAFŮ

Graf č. 1 Počet zachycených webů zabývajících se daným tématem dle formy sdělení

Graf č. 2 Počet zachycených diskusních příspěvků dle domén

Graf č. 3 Počet zachycených článků či zpráv na dané téma v týdnech

Graf č. 4 Počet zachycených diskusních příspěvků na dané téma v týdnech

Graf č. 5 Počet nalezených sdělení na dané téma v závislosti na nabídce a využití diskuse či hlasování

Graf č. 6 Počet zachycených diskusních příspěvků v závislosti na jejich relevantnosti ve vztahu k tematickému rámci výzkumu

Graf č. 7 Téma 1 Sentiment diskusí (emocionální vyznění)

Graf č. 8 Téma 2 Zkušenost

Graf č. 9 Téma 3 Aspekty podpory pilotního projektu PREVENTISTA

Graf č. 10 Téma 4 Aspekty kritiky pilotního projektu PREVENTISTA

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1 TEXT ČLÁNKU A UKÁZKA DISKUSE NA IDNES.CZ

Příloha č. 2 TEXT ČLÁNKU A UKÁZKA DISKUSE NA FACEBOOK.COM

PŘÍLOHA 1: TEXT ČLÁNKU A UKÁZKA DISKUSE NA IDNES.CZ

Smrdíš? Vystup si. V brněnské dopravě budou od února preventisté

29. ledna 2014 8:33

Brněnský dopravní podnik zavádí takzvané preventisty. Ti se budou starat třeba o to, aby sedící teenager uvolnil místo stojícímu seniorovi, především by však do vozidel neměli pustit například zapáchající, znečištěné nebo opilé lidi. Ty s platnou jízdenkou však vykázat nesmějí.

Zdroj: http://brno.idnes.cz/v-brne-budou-preventiste-0x6-/brno-zpravy.aspx?c=A140129_2027851_brno-zpravy_daj



Brněnský dopravní podnik chce z vozidel vytlačit znečištěné nebo silně zapáchající osoby. Ilustrační snímek | foto: Anna Vavříková, MAFRA

Zdroj: http://brno.idnes.cz/v-brne-budou-preventiste-0x6-/brno-zpravy.aspx?c=A140129_2027851_brno-zpravy_daj

Nové uniformy a zvláštní úkol dostane na začátku února dvaadvacet zaměstnanců dopravního podniku.

"Chceme tak zvýšit prestiž a atraktivitu městské hromadné dopravy. Slibujeme si od projektu, že zajistí větší bezpečnost ve vozidlech, a v neposlední řadě chceme také získat nové zákazníky," uvedl generální ředitel Dopravního podniku města Brna Miloš Havránek.

Jaký bude rozdíl mezi klasickým revizorem a nově zaváděným pracovníkem?

"Preventista má širší rozsah činností, už z názvu vyplývá, že se bude snažit předcházet problémům například s opilými a hlučnými osobami. V hromadné dopravě bude dohlížet i na morální zásady, a když uvidí stojící starou paní a vedle ní sedícího teenagera, tak také zakročí. Zároveň bude mít i pravomoc revizora kontrolovat jízdenky," vysvětluje mluvčí dopravního podniku Linda Hailichová.

Jenom zápach nestačí

Dopravní podnik chce z prostředků hromadné dopravy vyházovat zejména znečištěné nebo silně zapáchající osoby. "Myslí se tím samozřejmě extrémní případy. Bezdomovci, kteří jsou cítit přes celou tramvaj a obtěžují tím ostatní cestující," vysvětluje Hailichová.

Jenže jenom zápach k vyházení z hromadné dopravy nestačí. Pokud by dotyčný vlastnil platnou jízdenku, mohl by preventista narazit na zákon, upozorňují právníci.

"Cestující mohou být vyloučeni, pouze pokud by znečišťovali prostředí městské hromadné dopravy nebo ostatní pasažéry. Kdyby jen zapáchali, už by to bylo v rozporu. Zapáchat si zjednodušeně řečeno může, kdo chce, jak chce," zmiňuje brněnská advokátka Monika Tesařová.

Problematiku podle ní upravuje zákon o drahách.

"V potaz se ale musí brát i nový občanský zákoník. Podle něj totiž může preventista vyhozením zapáchajícího pasažéra s platnou jízdenkou způsobit jedinci nemajetkovou újmu. To už by byl zásah do osobnosti člověka, který se samozřejmě může odpovídajícím způsobem bránit," dodává Tesařová.

Postižený se v takovém případě může podle advokátky obrátit s žalobou na soud.

Nový projekt dopravního podniku asi většina cestujících vítá. Najdou se ale i tací, kteří mají výhrady, například student Matej Šimalčík.

"Jde o společnost, která je financovaná i z veřejných prostředků, takže by se tímto vyhazováním mohla dopouštět diskriminace podle společenského nebo finančního

postavení. Pokud by čistě teoreticky bezdomovec jízdenku měl, tak proč ho vyhazovat?"myslí si.

Podobný problém jako v Praze

Studentka Věra Kmentová je zase přesvědčená, že tímto krokem rapidně naroste počet úmrtí bezdomovců v zimě.

To se snažili vyřešit v Praze. Už v létě magistrát informoval o ustavení zvláštní skupiny, tvořené zástupci neziskových organizací, městské policie a dopravního podniku, která dostala za úkol zlepšit situaci v MHD.

Mobilní týmy mají za úkol přesvědčovat bezdomovce, aby využili možnosti osprchovat se a přespat v teple azylových domů.

"Nedostávají je z MHD násilím, bezdomovce vykáže dopravní podnik nebo městská policie. Mobilní tým ho pak na zastávce osloví a nabídne mu pomoc," vysvětlil radní pro oblast zdravotní a sociální politiky Martin Dlouhý.

Autor: MF DNES, Irena Menšíková

Vstoupit do diskuse (232 příspěvků)⁷⁸

Diskuse k článku

Smrdíš? Vystup si. V brněnské dopravě budou od února preventisté

Brněnský dopravní podnik zavádí takzvané preventisty. Ti se budou starat třeba o to, aby sedící teenager uvolnil místo stojícímu seniorovi, především by však do vozidel neměli pustit například zapáchající, znečištěné nebo opilé lidi. Ty s platnou jízdenkou však vykázat nesmějí.

Je seřazeno podle datumu a času...čti od posledního nahoru

7.2.2014 15:28

⁷⁸ Text článku a diskuse jsou dostupné na adrese http://brno.idnes.cz/v-brne-budou-preventiste-0x6-/brno-zpravy.aspx?c=A140129_2027851_brno-zpravy_daj

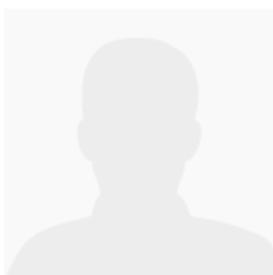


L56i51b66o53r 15V75y62k62o65u87p79i42l 9556745869467

Facebook

Co tak udělat z bezdomovců preventisty, dostanou nové hadry a budou v teple ne na obtíž, ale v práci. Vzhledem k tomu, že funkce preventisty je stejně zjevně na prd, tak alespoň prospěje těm bezdomáčkům. A jak jim uniforma zvýší sebevědomí.

+1/0 7.2.2014 15:28

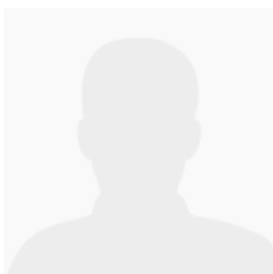


T64o34m63a61s 98N11o74v70o34t18n11y 3681806958449

Studentíci zmiňovaní v článku (FSS a spol. beztak), pokud mají takové obavy o smrdící bezdomovce, si je přece mohou vzít se sebou do školy, tam si je posadí někam do koutku posluchárny, budou mít poblíž i wc / vodu a nebudou přece vůbec nikoho obtěžovat když nikoho neobtěžují v MHD, ne?

+1/0

4.2.2014 11:57

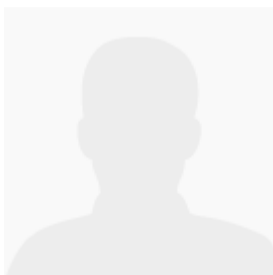


J60a77k22u63b 10Š86p54r86i62n29g11e97r 9321662562

Co nechápete na tom, co jsem napsal? Píšu o fajnovkách, kterým vadí i trochu zpocený člověk. O bezdomovcích nebyla řeč.

0/0

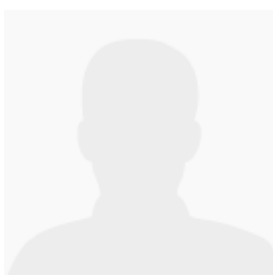
31.1.2014 10:42



J56a89k84u39b 97Š90p47r76i53n94g51e64r 9771432512

Ne, mě nikdo nemusí vychovávat. To nejsou výmluvy a ptákoviny, jen vám píšu, jak to ten pučoš mohl vnímat. Ale co - kdo chce psa bít, hůl si vždy najde...

+1/0



J54á60n 96K16o83t96ú93č 2956744818636

Ak si myslíte, že sme fajnovky, tak si vozte bezdomovcov svojím autom. Ak sa vám nechce čistiť výkaly po ňom, tak sa nedivte DPMB, že sa im to tiež nechce.

0/0



J47á19n 74K45o81t72ú72č 2116504548216

Aj ste tých starších ľudí adresne oslovili a videli ťa? Alebo ste sa len bez slova zdvihli a odišli? Pretože to je sakra rozdiel.

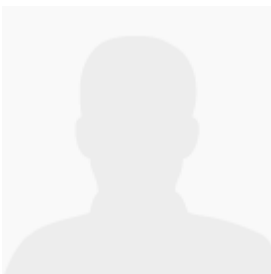
0/0



J89á20n 15K62o86t73ú85č 2566914128316

Mozidlo MHD nie je verejný priestor, ale majetok dopravcu, ktorý si stanovuje pravidlá. Existuje niečo také ako "Smluvní přepravní podmínky", kde sa uvádza, že zápach je zakázaný. Nevidím v tom problém. Ak smrdíš, choď pešo. Ak si niekto myslí, že aj smradľavý bezdomovec má právo na jazdu MHD, nech si sám vezme bezdomovca do svojho auta.

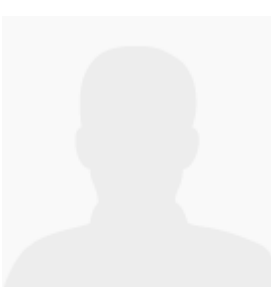
+2/0



T83o84m59á52š 71K69o49c72i92a90n 9424339187836

Například ve Stockholmu to tak funguje. Do všech autobusů lezete předníma dveřma. Nikdy jsem nezaznamenal problém s délkou přepravy.

0/0



R38e43n29a16t82a 14H70a49v13l16i84č26k72o91v41á 3199106943175

Jestli jste to nakonec nebyl vy, koho jsem takhle zvedla ze sesle...výmluvy a vymýšlení ptákovin!

0/-1

31.1.2014 6:06

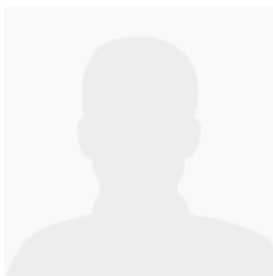


J55a17n52a 60L95a23n29g39o79v15á 2475966290713

No jo, máte pravdu. Nečetla jsem pořádně... Ale ani tak nerozumím tomu, proč by to nemohl dělat současně i revizor. Alespoň by se ušetřilo za nové uniformy. P.S. Máte radost, že jste si rýpnul?

0/-1

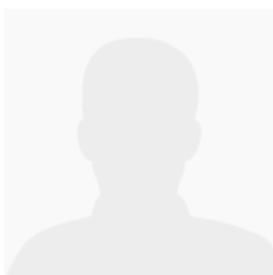
30.1.2014 19:41



M38a77r89e57k 22P71e95c48i78n24a 3194494653848

Stejně tak může mít někdo mladý mít tisíce objektivních důvodů místo nenabídnout (což není můj případ). Já jsem každopádně psal "z hlediska etikety" a dost pochybuju, že by to byl tak masový jev, že by se týkal 2/3 lidí, kterým nabídnu místo.

0/0



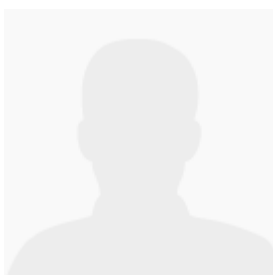
I33v10a10n 59H33o32l22a75s 5827367768547

Facebook

>což považuji z hlediska etikety za ještě horší, než kdybych ho neuvolnil.

Pěkná blbost - ten člověk může mít tisíc a jeden důvodů proč si sednout nechce (třeba jede jen kousek, špatně se mu sedá, špatně vstává, tak raději stojí) - tvrdit, že je jeho povinností si sednout, když mu někdo uvolní místo, je hodně mimo mísu.

+1/0

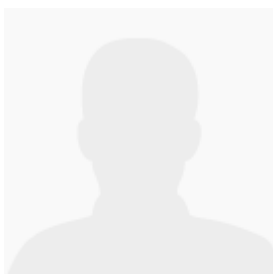


I85v90a51n 20H33o10l46a28s 5537307128407

Facebook

Mně připadá jako konina rezolutně tvrdit, že budou "zaměstnávat další lidi". Oni to totiž budou dělat stávající zaměstnanci.

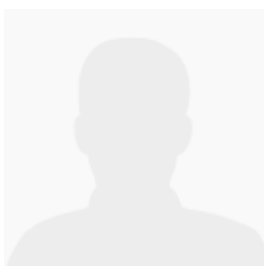
+2/0



J20a47n94a 82L20a14n80g81o13v79á 2735946800473

Připadá mi to jako konina. K čemu zaměstnávat další lidi... Proč raději neproškolit revizory?

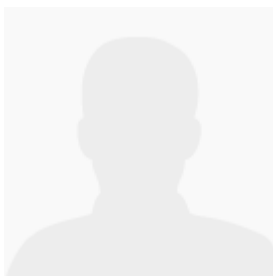
0/0



J95a69n47a 16L64a23n73g84o94v51á 2615876720983

Já jim místo vždycky slovně nabídnu. Skoro pokaždé zareagují - buď' přijmou, nebo odmítnou. Když předstírají, že nevidí a neslyší, většinou si znovu sednu.

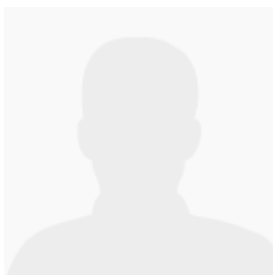
+1/0



M25a64r47e14k 56P79e56c91i21n74a 3804984263718

Já jsem v Brně před několika lety začal studovat a šel jsem tam s naivním idealismem, jak budu zcela samozřejmě starší lidi v tramvaji pouštět sednout. Ale ukázalo se, že asi tak ve dvou třetinách případů když uvolním místo, tak si na ně stejně nesednou - což považuji z hlediska etikety za ještě horší, než kdybych ho neuvolnil. Navíc je taková situace značně trapná a nepříjemná. A dost často ani nic neřeknou, ani se nepodívají. Takže teď pouštím už jen takové lidi, u kterých je jasně vidět, že stát by pro ně bylo namáhavé - takoví vždy místo přijmou a většinou s úsměvem a poděkováním. Ostatní u mě mají holt smůlu.

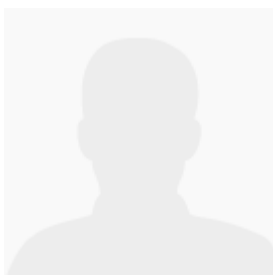
+3/0



R90e25n22a54t94a 89H42a74v67l32i77č57k10o11v62á 3879456473815

Znovu a pomalu: nikdo nekřičel, byla vznesena slušná žádost normálním hlasem, doprovázená poklepáním na rameno. Když na opakovanou žádost byla nulová reakce, je pravda, že se vždy některý ze spolucestujících našel a zvýšil hlas, ale snad nebudeme před soplivcem padat na kolena! Pokud kvůli sluchátkům neslyší, poklepání na rameno snad cítí...tedy pokud zde někdo opět nevymyslí nějakou šílenou chorobu, která spojuje hluchotu, necitlivost na poklepání na rameno... Nevím, ale byla to vždy ostuda, když bylo děčko pokáráno od cizích lidí na veřejnosti. Tady se z toho dělá rebelský až hrdinský skutek. A to je fakt na nic!

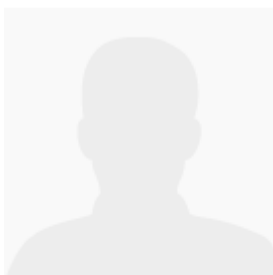
0/-1



P71a96v60e26l 25D10o69l20n56i29č78e93k 3838173364781

A budou řešit i nevychované, hulvátské a sprosté důchodce? Těch je totiž také dost. Troufám si říct, že jich není o mnoho méně, než nevychovaných pubertáků.

+6/0



P65a28v79e83l 10O16d64r85a87z57i14l 6754589817680

No, mám to sice z druhé ruky, ale kámoš jel bez jízdenky a měl nějakou super výmluvu no a reviorka v podjezdu u nádrů rozhrmula dveře a řekla "nemám náladu na kecy. Vypadni."

+1/0

PŘÍLOHA 2: TEXT ZPRÁVY A UKÁZKA DISKUSE NA FACEBOOK.COM

Dopravní podnik města Brna

30. leden 2014 ·

Možná jste už zaznamenali, že od února zavádíme do provozu zcela novou (a v ČR ojedinělou) službu tzv. preventistů. Jakým způsobem budou zajišťovat pořádek v prostředcích MHD si můžete přečíst na našem webu nebo poslechnout záznam pořadu Co vy na to? Českého rozhlasu Brno -<http://prehravac.rozhlas.cz/audio/3051428>.



Dopravní podnik města Brna, a. s.

Městská hromadná doprava, Lodní doprava, Autoškola, MHD, Brno

DPMB.CZ|AUTOR: DPMB,A.S.

To se mi líbí · Přidat komentář · Sdílet

- Nejlepší komentáře⁷⁹

Toto se líbí uživatelům Jana Saganová, Filip Semrád a dalším (36).

- Sdíleno: 3x



Frantisek Tuma Dobrý den, budou preventisté zasahovat nějak proti lidem, kteří se v MHD neusmívají?...[Zobrazit více](#)

45 · 30. leden 2014 v 6:56 · Upraveno



Dopravní podnik města Brna Jsme rádi, že Brňané to berou jako vždy s humorem. Preventisté opravdu nebudou nikoho obuškem zvedat ze sedadel, vytrhávat sluchátka z uší a detailně očuchávat analyzovat odér podpaží našich cestujících. Zaměří se na extrémní případy, které 99,9 % cestujících jízdu znepříjemňují. Pěkný den.

⁷⁹ Text článku a diskuse jsou dostupné na adrese

https://www.facebook.com/DopravniPodnikMestaBrna/posts/10202275781194746?stream_ref=5

10 · 30. leden 2014 v 7:00



○ **Antonín Drápal** Franku, jsi klasik. Hlavně po ránu

30. leden 2014 v 7:03



○ **Jana Ocetníková** Vy se smějete, ale v tom MHD se všichni fakt tváří hrozně

1 · 30. leden 2014 v 8:36



○ **Vojtěch Rak** To je dost dobrý dotaz! Konečně něco, při čem se člověk i zasměje, aniž by to bylo na cizí účet!

1 · 30. leden 2014 v 8:59



• **Daniel Vázquez Touriño** Není nic nového. Podobné věci už byly za Hitlera.

12 · 30. leden 2014 v 8:29



• **Hana Doleželová** Proč není vidět žádného preventistu v šalinách co jezdí po Cejlu?

5 · 5. únor 2014 v 13:14



○ **František Jetelský** Odpověděla jste si sama, tou adresou. Já tam nikdy neviděl ani revizora, a ti už pár let, na rozdíl od preventistů, fungují.

1 · 6. únor 2014 v 4:58



○ **Hana Doleželová** Zrovna dneska - trasa Hlavní nádraží - Malinovského náměstí - Körnerova - Tkalcovská.. Neuvěřitelný co si někteří dovolí dělat v šalině!

10. únor 2014 v 14:20 · Upraveno



• **Vojtěch Rak** Škoda, že na preventisty nemůže být přenesena možnost doplňkového prodeje jízdenek. Když už tam budou, je škoda, aby toto zůstalo na řidičích.

3 · 30. leden 2014 v 9:05



○ **Tomáš Hopi** Může, ale to by se někomu muselo chtít.

6. únor 2014 v 13:41



• **Tomáš Kubiček** Tady se urodilo zase teoretiků a těch, kteří by to udělali lépe. :DDD

1 · 30. leden 2014 v 10:02



• **Hana Cenková** Konečně dobrá naděje pro sportovní fandky. Nebudou-li ve svém rozvášnění vpuštěni do dopravních prostředků, má to pro ně 3 výhody: Nebudou se tlačit v přeplněných prostředcích MHD, nebudou svými emocemi zatěžovat ostatní a budou mít více pohybu na "čerstvém" vzduchu. takže své zážitky ze sportu déle a lépe společně prožijí, aniž by někoho obtěžovali a překáželi. A stejně tak podnapilí a opilí nebudou puštěni do prostředků mhd, takže snáz a rychleji venku vystřízlivějí - snad. Jenže studenti (??) po svých nočních flámech nepatří do těchto skupin, přesto také bývají v kapacitně nedostatečných vozidlech noční dopravy (92 směr Lesná, ...) na obtíž. Co s nimi???

2 · 30. leden 2014 v 7:15



• **Sebastian Friedl** Celkem dobrá služba ale měl bych dotaz my jako jsme jeli skupinka asi 4 lidí večer z akce je jasné že jsme se dobře bavily a možná se moc smáli ale snažíme se být slušní a nedělat ostatním potíže i přes malou dávku alkoholu máme rozum chtěl bych se zeptat jestli i tahle událost bude považována za hrubé nevhodné chování. Děkuji a ještě otázka chodím na noční jako bezpečnosti Security hodně docela rád bych se toho zúčastnil bude dopravní podnik hledat lidi na tohle?

30. leden 2014 v 10:13



○ **David Relly Podrázský** Myslím , že kdyby někoho hledali , tak budou hledat lidi , co umí aspoň psát .

2 · 3. únor 2014 v 10:16



• **Katka Mlíčová** a ako sa taký "nevhodný" ľudia dostanú domov aby sa mohli umyť a dospať ? zmrznú vonku na ulici ?

1 · 30. leden 2014 v 8:00



○ **Alan Garcia** Pěšky.

2 · 30. leden 2014 v 8:48



○ **Vojtěch Rak** Dalším spojem. Ne každý preventista bude mít na věc stejný názor.

30. leden 2014 v 8:59



• **David Jelínek** Ono se tím stejně nic nevyřeší. Bezdomovce vyhodí a on nasedne do jiného spoje.

1 · 30. leden 2014 v 7:08



○ **David Fater** Když bude mít přes dva metry, tak proč ne..

1 · 30. leden 2014 v 23:26



• **Kriss Fyi** to jsem teda zvedavy jak to pujde na cejlu? Podnik asi dobre vydelava s jizdy na cerno v tamtem okoli a taky asi nebudou preventisti schopni uklidnit skupinu cikanu

2 · 30. leden 2014 v 14:00



○ **František Jetelský** To jste na omylu, tam DP na pokutách za černou jízdu nic nevybere, protože je nekontroluje. Viděl jste někdy revizora, kterej kontroloval někoho z tamějšího etnika. Já ještě ne.

6. únor 2014 v 4:57



○ **Kriss Fyi** jo videl, ale spise na malinaku kdysi DP psalo ze nejvic pokut je v useku tkalcovska-malinovskeho a asi hlavni nadrazi - hybesova

6. únor 2014 v 5:04



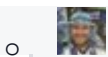
Tomík Komet'ák Rampulovič A může se nastupovat v dresu komety, když jedu na zápas, nebo to musím sundat a při výstupu zase obléct? přijde mi to jako ulítlí, člověk na podzim uklouzne na listí bude špinavej a nepustíte ho a bude muset jít pěšky?

2 · 30. leden 2014 v 7:24



Vojtěch Rak V dresu Komety nastupovat zajisté můžete. Pokud byste ale nastupoval v dresu Pardubic, doporučuji ho sundat ještě ve vlaku, zhruba někde v oblasti Adamova.

9 · 30. leden 2014 v 9:01



Tomík Komet'ák Rampulovič Ten doma nemám

30. leden 2014 v 9:09



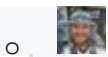
Jan Ian Hromek Já naopak doufám, že Modrobílá šlechta bude konečně z veřejné dopravy vyloučena...

31. leden 2014 v 0:18



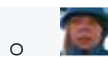
Vojtěch Rak Modrobílá šlechta má právo na přepravu jako kdokoliv jiný, splňuje-li k tomu podmínky a dodržuje SPP. Bohužel jeden potížista udělá negativní reklamu dalším devíti slušným. Ale i tak to má ještě hodně daleko k fotbalovým maniakům, u kterých si člověk nemůže být jist, zda neskončí s nožem v zádech, vlajkou Sparty kolem krku a třikrát přelomeným nosem.

31. leden 2014 v 3:14 · Upraveno



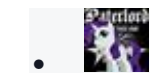
Tomík Komet'ák Rampulovič JIH: A důvod? To máme chodit pěšky 50km??????

31. leden 2014 v 3:33



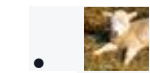
Katerina Vorlickova Modrá šlechta bude „fandit“ s pokřiky hezky v zimě na ulici. Obtěžují mě svým zápachem, hlukem a „inteligencí“.

4. únor 2014 v 23:52



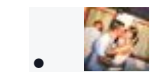
Milan Ravenity Šeliga Docela by me zajímalo nejaké zhodnocení preventistu. Jelikož je jejich pracovní doba taková, aby chytali pouze lidi jezdící do práce, studenty a následně duchodce, poněkud postrádají smysl řeči o jejich naplnění práce a jediné, co preventisti dělají, je že pomáhají revizorům lip vybírat pokuty. Nikdo už nevěří, že to není jejich jediný účel.

18. únor 2014 v 0:30



Spytihněv Blahoslav Doubrava Další buzerace slušných lidí v šalinách, utrácení peněz občanů a umělé zaměstnávání. Děkuji, nechci

11. únor 2014 v 4:10



Vladimír Quiks Šašek Dnešní komedie z hlavního nadraží přijede lčka na zastávku řidič otevře dveře a začnou se do ní sunout PREVENTISTI hlavní preventistka zahlasí řidičovi..... hod mi tam Pepo kod 80 Řidič zapne hlašení že si cestující mají připravit cestovní doklady ale šalina máš tale otevřené dveře Ti co lístkek neměli pohodlně vystoupili a nás kteří jsme cestovní doklad měli preventisti dukladně zkontrolovali cestou na malinovského nám. :DDDD Tak tomu se říká milé děti prevence :DDDDDD

11. únor 2014 v 3:13



Sylva Bojanovská Lichtenbergová Tak dneska jsem na ně, na stádečko v civilu a ve vestičkách narazila, když nastupovali na České do šaliny č.4 směr nám.Svobody,kde jsem vystupovala.Po zavření dveří jsem ukázala na výzvu svoji potvrzující SMS, která měla platnost ještě cca 11minut a jaké bylo moje překvapení, když mi preventák řekl, jééé s tím jsem nepočítal a začal cosi hledat ve svém mobilu.Šalina už skoro otevírala dveře a já mu říkám, hele je tu 6.2. platnost ještě pár minut, vystupuju, jdu do práce a prdím na Vás, nemám čas. Chlápek v civilu mu říká, dobrý, můžu ju pustit????To jako chtěl, abych s platnou jízdenkou jela dál, než se rozhodnou,že nejedu na černo??By mě zajímalo, kdyby mě nepustil a já musela jet až na nádr, jen proto, že cosi hledal a nestačila by mu moje potvrzující SMSka.Bych byla asi hodně zlá a nepříjemná, kdybych přišla pozdě do práce!!!!

6. únor 2014 v 7:31



Morfeus Morfe no to je kravina, dnes rano po osme cca 8,20 zastavka Nove sady, cca 8 preventistu stojí bavi se a pokurjuje cigara, na co v te dopravě budou? na paradu? a za další jak může nějaký preventidsta kontrolovat jízdenku v přepravním radu je psáno o řidičích a revizorech

5. únor 2014 v 2:23



Vladimír Havlíček 40 let nás buzerovali komunisti.. teď preventisti..????

4. únor 2014 v 11:40



Petr Smeral Zajímalo by mě, jestli preventisté budou vylučovat z dopravy podnapilé a s rozbaleným jídlem. Zejména se jedná o noční spoje v pátek a v sobotu. Někdy je to síla...

2. únor 2014 v 3:17



Tomáš Lenoch Zajímalo by mě zda jste schopni provozovat i opravu skel - broušení jako např. v DPP Hostivař ? Viz. <http://www.novinky.cz/.../321922-opravy-tramvaji-po...>

1. únor 2014 v 2:28



Jiří Kratochvíl jj to tvrdí . ach jo navita aby dpmb zdůvodnilo příkaz města

30. leden 2014 v 9:03



Lenka Horníčková fakt super.... a takové blbosti mají vliv na zvyšování jízdného.... díky DPMB!

30. leden 2014 v 8:49




Vojtěch Rak Na zvyšování jízdného mají vliv samozřejmě úplně jiné věci. Například neustálé (mnohdy umělé) navyšování cen souvisejících s navyšování daní.


1 · 30. leden 2014 v 9:00





Hana Cenková Na zvyšování cen jízdného mají velký vliv výmysly majitele DP. Prosadí "hogo fogo" vozy za stovky milionů (přičemž stejnou nebo lepší službu by udělaly jiné vozy za zlomek ceny) u nichž každá drobná oprava stojí další zbytečné miliony. Interiér nových vozů zjevně vymýšlí někdo, kdo MHD zásadně necestuje, a zřejmě se považuje za "nemožné" vyžadovat nápravu a výraznou slevu z ceny.


1 · 30. leden 2014 v 10:38


-  **Vojtěch Rak** Ano, smysl vozů RT6N1 dosud nechápu. Kolik že jich teď jezdí a kolik že to už stálo? To stejné vozy 13T, o kterých je předpokládám řeč. Interiér je z velké části věc objednávky, u některých výrobců je ale jakákoliv změna sprosté slovo.


30. leden 2014 v 11:21
-  **Vojtěch Rak** Výrobci mají pochopitelně velmi dobře vymyšlené, aby se žádná sleva nebo náprava na jejich náklady konat nemusela. Až na některé výjimky - třeba garážový výrobce autobusů z Libchav stáhl autobusy z Prahy na nápravu tak rychle, jak to jen šlo, protože narozdíl od Plzně své zakázky potřebuje, stojí o ně a řídí se heslem, že náš zákazník je náš pán.


30. leden 2014 v 11:24
-  **Jiří Kratochvíl** uměle vytvořené místa pracovní jrn na příkaz města .


30. leden 2014 v 7:42
-  **Alan Garcia** Žádná nová pracovní místa nevznikla.


30. leden 2014 v 8:53
-  **Jiří Kratochvíl** Milí zlatí . A odkud ti lidi vemou ? to pší ale že nabírají lidi tak nevím . Prosim nebudme naivní . Město toto jistě nařídilo .


30. leden 2014 v 8:55
-  **Vojtěch Rak** Pokud je mi známo, velká část preventistů budou dočasně přeškolení zaměstnanci DP z řad revizorů apod.

1 · 30. leden 2014 v 9:02 · Upraveno
-  **Jarek Edison** Přijde mi, že se tam někdo pěkně nudí

30. leden 2014 v 6:51
-  **Michael Mayers** Mohli by zdržovat řidiče ujížděče přednosové.

30. leden 2014 v 8:21
-  **Vojtěch Rak** Ano, každý řidič nemá totiž nic lepšího na práci, než sledovat, zda někdo nedobíhá, aby mu zavřel před nosem a ujel.

5 · 30. leden 2014 v 9:03
-  **René Bali-Jenčík** ...a víte, že mi to při přestupu tram/trolej Česká/Brandlova tak připadá...

30. leden 2014 v 9:19
-  **Vojtěch Rak** Jistě, to nikomu neberu. Ona taky za to může částečně politika DP. Počkáš na dobíhajícího (který ti stejně neřekne ani kvák), nestihneš semafor, minuta zpoždění. Uděláš do další spoj, další minuta. Minuta k minutě a prémie dolů. Ale to není věc jen DP, to je věc více podniků. Nejen dopravních. 30. leden 2014 v 10:00