

vaše značka

-

číslo jednací

-

spisová značka

S-ROPID/04277/24

vyřizuje

datum

2. 10. 2024

datová schránka adresáta

ropid

Poskytnutí informací podle zákona č. 106/1999 Sb.

Regionální organizátor pražské integrované dopravy, příspěvková organizace, se sídlem Rytířská 406/10, 110 00 Praha 1 – Staré Město, IČO: 60437359 (dále jen „povinný subjekt“), obdržel dne 17. 9. 2024 prostřednictvím datové schránky povinného subjektu žádost o poskytnutí informací podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „InfZ“).

Podání žadatele bylo označeno jako „Žádost o poskytnutí informací na základě zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím“, přičemž se žadatel domáhal poskytnutí informací, týkajících se uživatelského testování nového informačního systému hl.m. Prahy „Čitelná Praha“, konkrétně fáze uživatelského testování na zastávce metra Jiřího z Poděbrad a souběžného testování ve vozech metra, konaného přibližně v období března 2024 (dále jen „uživatelské testování“). Pro upřesnění žadatel uvedl, že se dotazuje pouze na tuto konkrétní fázi testování (tj. nikoliv celý průběh testování Čitelné Prahy):

- a) Které firmy se podílely na konání uživatelského testování?
- b) Jaké byly cíle uživatelského testování (např. výzkumné otázky)?
- c) V jakém období probíhalo uživatelské testování?
- d) Jakými konkrétními výzkumnými metodami bylo uživatelské testování prováděno (např. „dotazníkové šetření“, „rozhovory“ atp.) a kolik respondentů se každého takového typu šetření účastnilo?
- e) V jakém období probíhalo vyhodnocování a zpracování výsledků uživatelského testování?
- f) Kdy byly výsledky uživatelského testování předány a prezentovány povinnému subjektu?
- g) Jaký je smysl dodatečného testování ve stanici JzP a v soupravách metra naplánovaného na září a říjen 2024 a v jakém je vztahu k uživatelskému testování z března 2024?
- h) Současně žadatel žádal o poskytnutí výsledků uživatelského výzkumu, konkrétně:
 - i) Závěrečné zprávy či podobného dostatečně rozsáhlého a podrobného dokumentu, který byl výstupem testování,
 - ii) Poskytnutí surových dat výzkumu (např. odpovědi respondentů na jednotlivé otázky), ve formě, jejíž získání nenaplnuje znaky mimořádně rozsáhlého vyhledání informací dle zákona,
 - iii) Poskytnutí dalších zásadních dokumentů shrnujících výsledky nebo obsahujících odvozená doporučení, které povinný subjekt obdržel od organizací zpracovávajících výzkum nebo které sám zpracoval.

Povinný subjekt shledal, že není dán důvod pro odmítnutí žádosti ve smyslu § 15 InfZ a k žádosti o poskytnutí informace povinný subjekt uvádí následující:

Ad a) Které firmy se podílely na konání uživatelského testování?

Na uživatelském testování se podílela firma Bohemia Design & research s.r.o., JUICEup, s.r.o., MAJAK agency, s.r.o., Stride XL s.r.o. a dále povinný subjekt.

Ad b) Jaké byly cíle uživatelského testování (např. výzkumné otázky)?

**Regionální organizátor
pražské integrované dopravy**
Rytířská 406/10
110 00 Praha 1
IČO 604 37 359
Datová schránka: ku79q7n
T +420 224 234 737
sekretariat@ropid.cz

info +420 234 704 560
www.pid.cz

Anketní kvantitativní průzkumy:

Cílem tohoto výzkumu bylo kvantifikovat zpětnou vazbu na vybrané prvky navigačního systému v soupravách metra A ve stanici metra Jiřího z Poděbrad, a to přímo na základě přirozené zkušenosti uživatelů v terénu. Smyslem této kvantifikace je lépe prioritizovat případné varianty řešení a utřídit nalezené problémy na základě jejich velikosti a dopadu na spektrum uživatelů navigačního systému.

Schéma linek – tzv. jezevčík

- Jaká je čitelnost a srozumitelnost znázornění bezbariérovosti?
- Jaká je využitelnost informace o bezbariérovosti?
- Jaká je srozumitelnost znázornění přestupů na vlak (piktogram vlaku + “S” na starém schématu)?
- Jaká je čitelnost a srozumitelnost střídavého označení stanic? (jezevčík 2023)
- Jaká je čitelnost a srozumitelnost znázornění centra? (jezevčík 2023)
- Jaká je subjektivní preference konkrétní varianty jezevčíku (jednolinkový vs. vícelinkový)?

Dopravní schéma Prahy

- Jaká je frekvence užívání mapy dopravního schématu?
- Jaká je četnost typu vyhledávaných informací na schématu (metro, tram. linky, body zájmu, bezbariérovost, ...)?
- Jaká je čitelnost a srozumitelnost centra na základní i přiblížené mapě?

Horizontální teploměr

- Jaká je využitelnost informace o bezbariérovosti na horizontálním teploměru?
- Jaká je srozumitelnost bezbariérovosti ve dvou verzích horizontálního teploměru?
- Jaká je čitelnost bezbariérovosti na zelené linii?
- Jaká je čitelnost a srozumitelnost znázornění stanice, na které se nacházím?
- Jaká je čitelnost zeleného vs. bílého znázornění v názvech zastávek?
- Jaká je subjektivní preference zakončení linie (varianta se šipkou / bez šipky)?
- Jaká je subjektivní preference konkrétní varianty horizontálního teploměru?

nosič V.S.1 (rozcestník)

- Jaká je užitečnost znázornění směru do centra?
- Jaká je srozumitelnost symbolu značícího centrum?

Hlubkové kvalitativní průzkumy:

Cílem tohoto výzkumu bylo hloubkově porozumět autentickému uživatelskému prožitku, který cestující získávají při interakci s prvky navigačního systému v prostorách stanice Jiřího z Poděbrad a v soupravách metra (zde linka A mezi stanicemi Jiřího z Poděbrad – Nemocnice Motol), a to přímo v terénu.

Schéma linek – tzv. jezevčík

- V jakých situacích a s jakými cíli lidé schéma jezevčíka využívají?
- Jaké informace jsou pro ně na schématu klíčové? Jaká je jejich čitelnost a srozumitelnost?
- Jaké informace jsou pro ně na schématu nadbytečné?
- Jaké informace jim na schématu případně chybí?
- Jaká je srozumitelnost znázornění bezbariérovosti včetně uvedené legendy?
- Jaká je čitelnost a srozumitelnost střídavého označení stanic, zejména ve znázornění centra? (jezevčík 2023)
- Jaké vysvětlení mají preference jednolinkové či vícelinkové varianty schématu, případně kombinace obou variant?
- Co vyplývá pro nové návrhy z funkčního porovnání se starým schématem (pozitivní i negativní zjištění)?

Dopravní schéma Prahy

- V jakých situacích a s jakými cíli lidé dopravní schéma Prahy využívají?
- Jaké informace jsou pro ně na schématu klíčové? Jaká je jejich čitelnost a srozumitelnost?
- Jaké informace jsou pro ně na schématu nadbytečné?
- Jaké informace jim na schématu případně chybí?
- Jaká je čitelnost celého schématu a zejména jeho plného středu?
- Jaká je využitelnost, čitelnost a srozumitelnost uvedeného detailu centra?

- Jaká je naležitelnost legendy a srozumitelnost jejích prvků?
- Jaká je srozumitelnost znázornění bezbariérovosti?
- Jaká je využitelnost informace o tramvajových tratích na detailu mapy?
- Jaké vysvětlení mají preference schématu se znázorněním zeleně nebo bez znázornění zeleně?
- Jaká je využitelnost schématu při navigování v kombinaci s jezevčíkem? Co z toho vyplývá pro umístění schématu v soupravách metra?
- Co vyplývá pro stávající návrh z funkčního porovnání se starým schématem (pozitivní i negativní zjištění)?

Horizontální teploměr a nosič VT.S.1

- Jaká je čitelnost a viditelnost zelené barvy na navigačních prvcích z dálky?
- Jaká je použitelnost a funkčnost nového značení “centrum” a jeho piktogramu na základním rozcestníku směru jízdy (V.S.1)?
- Jaká je čitelnost a srozumitelnost značení “kde se nacházím” na horizontálním teploměru?
- Jaká je srozumitelnost bezbariérovosti včetně legendy ve dvou verzích horizontálního teploměru? Jaká je subjektivní preference respondentů a čím je způsobená?
- Jaká je čitelnost označení zastávek metra ve dvou verzích (bílé a zelené barvě) na horizontálním teploměru? Jaká je subjektivní preference respondentů a čím je způsobená?
- Jaká je čitelnost a srozumitelnost nového prvku vertikálních teploměrů?
- Jaká je využitelnost nového prvku vertikálních teploměrů? V jakých situacích a s jakými cíli se lidé na vertikální teploměr mohou obracet?
- Jaká je využitelnost horizontálních a vertikálních teploměrů v kombinaci? Jaká je interakce těchto dvou prvků dohromady?

Ad c) V jakém období probíhalo uživatelské testování?

Sběr dat anketního výzkumu probíhal po dobu dvou týdnů v rozmezí 19. 2. 2024 – 3. 3. 2024. Sběr dat kvalitativního výzkumu probíhal v rozmezí 15. 3. – 11. 4. 2024.

Ad d) Jakými konkrétními výzkumnými metodami bylo uživatelské testování prováděno (např. „dotazníkové šetření“, „rozhovory“ atp.) a kolik respondentů se každého takového typu šetření účastnilo?

Výsledné N=1356 v kvantitativním výzkumu v soupravách metra a N=871 na stanici Jiřího z Poděbrad.

Anketa proběhla formou dotazování nahodilých respondentů v terénu (testovací soupravy pražského metra na linkách A, B i C a prostory stanice metra Jiřího z Poděbrad) na předem stanovenou standardní skladbu otázek.

Hlubkové uživatelské doptávání v terénu absolvovalo celkem 20 respondentů od 9 do více než 65 let na předem připravený scénář otázek s modelovými situacemi, které respondenti při interakci s grafikami plnili a nahlas komentovali řešení a své myšlenkové pochody, tzv. think-aloud protocol.

Respondenti byli vybráni tak, aby reprezentovali všechny klíčové segmenty uživatelů navigačního systému v metru.

Ad e) V jakém období probíhalo vyhodnocování a zpracování výsledků uživatelského testování?

Vyhodnocování a zpracování výsledků uživatelského testování probíhalo v období od 18. 3. 2024 do 19. 4. 2024.

Ad f) Kdy byly výsledky uživatelského testování předány a prezentovány povinnému subjektu?

Výsledky uživatelského testování byly předány a prezentovány povinnému subjektu v období dubna 2024 (24. 4. 2024), výsledky byly dalším stakeholderům prezentovány v květnu 2024, a to konkrétně 23. května 2024.

Ad g) Jaký je smysl dodatečného testování ve stanici JzP a v soupravách metra naplánovaného na září a říjen 2024 a v jakém je vztahu k uživatelskému testování z března 2024?

Ve stanici Jiřího z Poděbrad se nechystá žádný další průzkum. Poznatky z průzkumu konaného v březnu 2024 byly zapracovány do zkoumaných materiálů. V případě

materiálů do vozů metra (mapy na skla u dveří a schémata metra nad dveře) aktuálně jedná povinný subjekt s Dopravním podnikem hl.m.Prahy, akciovou společností o jejich nasazení. Následně bude zveřejněna nejen konečná podoba těchto prvků, ale i výsledky výzkumu, podle kterých došlo k úpravě grafiky.

Ad g) Poskytnutí výsledků uživatelského výzkumu, konkrétně (i) závěrečné zprávy či podobného dostatečně rozsáhlého a podrobného dokumentu, který byl výstupem testování, (ii) poskytnutí surových dat výzkumu (např. odpovědi respondentů na jednotlivé otázky), ve formě, jejíž získání nenaplnuje znaky mimořádně rozsáhlého vyhledání informací dle zákona a (iii) poskytnutí dalších zásadních dokumentů shrnujících výsledky nebo obsahujících odvozená doporučení, které povinný subjekt obdržel od organizací zpracovávajících výzkum nebo které sám zpracoval

Povinný subjekt surovými daty nedisponuje. Povinný subjekt žadateli poskytuje souhrnnou prezentaci z anketních a kvalitativních výzkumů, kterou disponuje. Veškeré poznatky jsou součástí zmíněné prezentace. Současně povinný subjekt upozorňuje, že konečná podoba těchto prvků, ale i výsledky výzkumu, podle kterých došlo k úpravě grafiky bude teprve zveřejněna.