Pražané hodnotí svou MHD jako jednu z nejlepších služeb ve městě

5.3.2026 - | Dopravní podnik města Praha

Pražská městská hromadná doprava si dlouhodobě udržuje vysoký standard a v celkovém hodnocení služeb v hlavním městě obhájila loňskou čtvrtou pozici. Vyplývá to z aktuálního průzkumu agentury STEM/MARK, kterého se zúčastnilo přes tisíc respondentů z řad Pražanů i pravidelně dojíždějících. Cestující na Dopravním podniku hl. m Prahy (DPP) nejvíce oceňují rychlost, husté pokrytí sítě, spolehlivost, cenu jízdného a vysokou úroveň informovanosti. Průměrné hodnocení spokojenosti s kvalitou služeb dostáhlo hodnoty 8,18 bodů z 10.

Spokojeno je s pražskou MHD 74 % cestujících. Respondenti nejvíce na MHD v Praze oceňují rychlost (36 %), husté pokrytí (36 %), spolehlivost i přes složitou dopravní situaci ve městě (28 %) a ostatní vyzdvihují cenu jízdného a časté spoje. Pro starší osoby je největší překážkou změna trasy, pro studenty zpoždění a občanům, kteří pečují o děti, nejčastěji chybí nízkopodlažní spoje. Na otázku, čím v poslední době DPP příjemně překvapil, řada respondentů sdělila, že výzdobou vánočních vozů, modernizací vozového parku a slušností i ohleduplností řidičů.

Velmi pozitivním ukazatelem je hodnota Net Promoter Score, která dosáhla výše 35. V oblasti veřejných služeb a dopravy se jedná o vynikající výsledek, který značí vysokou loajalitu cestujících a jejich ochotu doporučit pražskou MHD svým známým či kolegům.

„Dosáhnout v takto komplexním systému, jakým je pražská doprava skóre NPS 35, nám ukazuje, že MHD v Praze není pro naše cestující jen nutností, ale službou, se kterou jsou natolik spokojeni, že ji aktivně doporučují. Naše čtvrté místo v celkovém žebříčku pražských služeb vnímáme jako potvrzení, že investice do modernizace vozového parku a komfortu cestujících mají smysl,“ uvádí **Josef Voltr, vedoucí odboru Marketing, komunikace a obchod**.

Tři čtvrtiny respondentů, kteří využívají MHD, musí během cesty do práce či školy přestupovat. Z hlediska frekvence využívání jednotlivých dopravních prostředků dominují u respondentů autobusy, které denně využívá 31 % obyvatel, následované metrem (28 %) a tramvajemi (26 %). Zatímco u metra a tramvají je evidován pouze mírný nárůst, u autobusové dopravy je trend posilování frekvence výraznější. Celková obsazenost se však stále nevrátila na úroveň před pandemií Covid-19.

Cestující, kteří se dopravují nejčastěji autem, nebo v minulosti využívali více MHD, uvedli, že největší motivace by pro ně byla nižší cena jízdného (18 %), kratší intervaly mezi spoji (10 %), nemožnost jezdit autem, či zdražení pohonných hmot (9 %).

U dojíždějících ze Středočeského kraje 56 % ekonomicky aktivních dává přednost osobnímu automobilu, 36 % kombinuje MHD s vlakem či autobusem a 8 % využívá pouze MHD.

Silnou stránkou DPP je informační servis o jízdních řádech a spojích. Celkem 44 % z respondentů, kteří alespoň jednou měsíčně využívají MHD, hodnotí informování o jízdních řádech a spojích známkou 1. Průměrná známka, kterou Dopravní podnik hl. m. Prahy obdržel, je 2,24. Necelá pětina respondentů nemá povědomí o možnosti zjištění informací o odjezdech autobusů a tramvají v reálném čase. Ostatních 70 % odpovídajících, kteří o možnosti vědí a využívají ji, nejčastěji využívají vyhledávač spojení a elektronické informační panely na zastávkách. Povědomí a využívání informačních služeb se od roku 2021 zvýšilo o 12 %. Spokojenost s informováním o odjezdech MHD

je vysoká a dosahuje průměru 1,7. Informace o výlukách hledá 78 % respondentů nejčastěji přímo na zastávce MHD, stanici metra nebo skrze hlášení v metru. Za nimi jsou LCD obrazovky na zastávkách a přenosné informační tabule. DPP a IDOS sleduje přes 60 % tázaných. Veškeré zdroje informací o výlukách jsou pozitivně hodnocené a negativní hodnocení je zcela výjimečné.

„Nárůst využívání informací v reálném čase, který se od roku 2021 zvýšil o 12 % ukazuje, že lidé oceňují data přímo do mobilu, nebo na elektronických panelech. Spokojenost s těmito službami dosahuje průměrné známky 1,7 což je pro nás příjemným zjištěním,“ říká **Jan Barchánek, člen představenstva a dopravní ředitel DPP**.

Ekologický aspekt dopravy není pro Pražany tolik důležitý, jako například spolehlivost. Jako nejvíce ekologické dopravní prostředky vnímají respondenti tramvaje (20 %), trolejbusy (18 %), metro (16 %) a 10 % respondentů uvedlo elektrobusy. Polovina respondentů vnímá pražskou MHD jako ekologickou, což představuje nárůst o 21 procent oproti roku 2020. Ekologický způsob přepravy je důležitější pro ženy a pro lidi s vysokoškolským vzděláním.

V oblasti nákupu jízdenek zůstává nejvíce preferovanou formou roční kupon. Z průzkumu vyplývá přímá úměra mezi spokojeností a ochotou za služby platit. Celkem 67 % spokojených cestujících by bylo ochotno za roční kupon zaplatit částku 4 000 Kč a vyšší. Zároveň je veřejnost na případné změny

cen připravena. 80 % respondentů očekává v letošním roce zdražení jízdného v průměru o 13 %. Dvě pětiny tázaných uvedly, že má povědomí o zdražení jízdného ke dni 1. 1. 2026.

Aktuální data potvrzují, že pražská MHD zůstává pro obyvatele i návštěvníky Prahy klíčovou a vysoce hodnocenou službou, která i přes mírný nárůst počtu nespokojených uživatelů obhájila své silné postavení na trhu. *„Kromě oceňované rychlosti a dostupnosti sítě se Dopravnímu podniku daří zejména v oblasti informovanosti. Vysoká loajalita stávajících cestujících a jejich ochota akceptovat úpravu cen jízdného potvrzují, že veřejná doprava v Praze je kvalitní a má stabilní pozici pro svůj další rozvoj,“* dodává **Jan Barchánek, člen představenstva a dopravní ředitel DPP**.

https://www.dpp.cz/spolecnost/pro-media/tiskove-zpravy/detail/278_3263-prazane-hodnoti-svou-mhd-jako-jednu-z-nejlepsich-sluzeb-ve-meste