

Informační operátoři DPMB pomáhají cestujícím už 10 let

21.5.2025 - Hana Tomašíková | Dopravní podnik města Brna

Brno, 30. dubna 2025 Přes 60 tisíc odpracovaných hodin, tisíce zveřejněných zpráv a stovky zodpovězených dotazů měsíčně. Taková je bilance pracoviště Distribuce dopravních informací Dopravního podniku města Brna (DPMB), které bylo zřízeno před deseti lety - na jaře 2015.

Pracoviště, které zveřejňuje okamžité informace o provozu MHD, vzniklo jako reakce na komplikace způsobené extrémními povětrnostními podmínkami. Kalamitní situace v lednu 2015, která ochromila dopravu ve městě, ukázala potřebu rychlejšího a efektivnějšího informování cestujících. Dnes je nedílnou součástí provozu DPMB a hraje klíčovou roli při komunikaci s veřejností.

„Zpětná vazba od cestujících i kolegů potvrzuje, že vytvoření tohoto týmu byla správná volba. Naši operátoři denně zajišťují, aby lidé měli aktuální a přesné informace o dění v městské hromadné dopravě, ať už prostřednictvím webu, aplikace DPMBinfo, informačních panelů na zastávkách nebo facebookových stránek DPMBaktuálně. Jsem hrdý na jejich práci a děkuji všem, kteří se na chodu tohoto pracoviště podílí,“ uvedl **Miloš Havránek, generální ředitel DPMB**.

Dnes tým informačních operátorů pokrývá provoz sedm dní v týdnu ve dvousměnném režimu. Každý měsíc zveřejní přibližně 200 informací o plánovaných změnách a mimořádných událostech a měsíčně také odpoví na téměř 300 telefonátů. *„Nejčastěji jde o plánované výluky a změny, aktuální lokální zdržení z důvodu neprůjezdné trati vinou dopravní nehody nebo poruchy vozidla. Telefonicky operátoři nejvíce řeší předměty zapomenuté ve vozech, dále se cestující ptají na spojení a výběr jízdného,“* sdělil **Jan Seidl, dopravní ředitel Dopravního podniku města Brna**.

Pracoviště je součástí dispečinku sídlícího v budově DPMB na Novobranské 18. Operátoři tak mají neustálý přehled o dopravní situaci ve městě. *„Informace tak můžeme veřejnosti poskytovat okamžitě. Díky tomuto oddělení a rozvoji informačních kanálů a technologií se podařilo výrazně zkrátit dobu, za kterou se informace dostanou k cestujícím - a to je naším hlavním cílem,“* dodal **Havránek**.

Šest otázek pro vedoucího střediska Distribuce dopravních informací, Jana Havíře:

Kolik lidí zabezpečuje chod oddělení Distribuce dopravních informací?

Na pracovišti se ve dvousměnném provozu sedm dnů v týdnu střídá šest stálých pracovníků. Součástí turnusu jsou také služby na call centru Seniorbusu a činnosti související s přípravou výluk a provozních omezení.

Jsou to stálí zaměstnanci DPMB nebo brigádníci?

Stále pracovníky doplňuje přibližně desítka brigádníků především z řad studentů středních a vysokých škol. Ti mohou nejen zaskočit v případě dovolené či nemoci, ale jsou také hojně využíváni na průzkumy frekvence cestujících nebo jako informátoři při výlukách.

Jaké jsou nutné předpoklady pro tuto práci?

Výhodou uchazeče je zájem o dopravu a znalost provozu MHD v Brně i dopravy v regionu. Do

výběrových řízení se obvykle hlásí studenti, pro které je hromadná doprava zálibou. Všechno se ale dá naučit, a tak nejdůležitější je schopnost a ochota uchazeče naučit se něco nového a skloubit osobní zájmy s potřebami zaměstnavatele.

Jak tito pracovníci přesně získávají informace o dění? Je sdílená kancelář s dispečinkem nutným předpokladem pro dobré fungování?

Úzká spolupráce s pracovníky řízení provozu je nezbytnou součástí výkonu práce informačního operátora. Bez kontaktu s děním v provozu v reálném čase by bylo prakticky nemožné informovat cestující. V průběhu uplynulých deseti let provozu služby se podařilo vybudovat jedinečný a skvěle fungující proces. Za to patří obrovský dík nejen informačním operátorům ale také všem dispečerům.

Jak rychle jsme schopni k cestujícím informace o dění v MHD dostat?

Díky nastaveným procesům i schopnostem operátorů se informace k cestujícím dostane během několika málo minut od nahlášení události řidičem na dispečink. Velká část řidičů už při prvním hlášení radiostanicí například o dopravní nehodě umí situaci ohledně důsledků a průjezdnosti trati velmi dobře popsat. Zkušený informační operátor pak z těchto informací během chvilky správně vyhodnotí, jaký dopad bude mít tato událost v následujících minutách na cestující i jak dlouho bude doprava zdržena.

Dá se říct, který informační kanál cestující nejvíce sledují?

Předpokládám, že ten který je pro ně nejsnáze dostupný. U mimořádných událostí, kdy informace zveřejňujeme velmi operativně, vítězí elektronické informační panely na zastávkách a mobilní aplikace DPMBinfo, kterou může mít každý cestující v kapse. Plánované změny vyžadují rozsáhlejší množství informací včetně různých grafických schémat. Zde jsou asi praktičtější webové stránky a Facebook, i když stejný rozsah informací má cestující opět k dispozici i v mobilní aplikaci. Důležité je, že jednotlivé kanály jsou spravovány současně a obvykle i propojeny, takže každý cestující si může vybrat podle svých potřeb a momentální situace.