

chytře na cestu



Plán udržitelné městské mobility Liberec – Jablonec nad Nisou

Strategie komunikace a propagace PUMM
Liberec-Jablonec nad Nisou 2021-2030



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

 **NDC**on

JABLONEC
NAD
NISOU 


GROUP S.R.O.
STRATEGIES
PROJECTS
FINANCING



Obsah

1.	Úvod	3
2.	Cíle Strategie komunikace a propagace PUMM L&J.....	4
3.	Cílové skupiny	5
3.1	Zástupci zadavatele	5
3.2	Odborná veřejnost	5
3.3	Široká veřejnost	6
4.	Komunikační nástroje	8
4.1	Online nástroje.....	8
4.2	Off-line komunikační kanály	8
4.3	Mediální komunikace	9
4.4	Přímá komunikace	9
4.5	Interní komunikace	10
5.	Harmonogram.....	11





1. Úvod

Plán udržitelné městské mobility Liberec–Jablonec nad Nisou 2021-2030 (dále PUMM L&J) je strategický dokument, který je vytvořen za účelem uspokojení potřeb spojených s mobilitou jednotlivců a skupin mezi městy Liberec a Jablonec nad Nisou a jejich okolím. Plán má za cíl vytvořit dlouhodobě udržitelný systém dopravy přívětivý k jeho uživatelům, tj. všem skupinám obyvatelstva řešeného území, příslušníkům zájmových skupin sdružených za komerčními i nekomerčními účely. PUMM L&J přispěje k zvýšení bezpečnosti, efektivity a k ochraně životního prostředí. Dokument navazuje na již existující dokumenty a bude sloužit pro další využití při tvorbě podrobných dopravních a regulačních plánů. Plánovací horizont PUMM L&J je stanoven střednědobě – vize do roku 2030 – a také dlouhodobě – vize do roku 2050. Součástí PUMM L&J je Strategie komunikace a propagace.

PUMM L&J bude zahrnovat řešení pro všechny druhy doprav a bude reagovat na vnější dopravní síť řešeného území. Řešenou oblast představuje území, kde je provozována integrovaná síť MHD statutárních měst Liberec a Jablonec nad Nisou pokrývající katastrální území obcí Bedřichov, Janov nad Nisou, Lučany nad Nisou, Nová Ves nad Nisou, Pulečný, Rádlo, Rychnov u Jablonce nad Nisou, Kryštofovo údolí, Stráž nad Nisou a Šimonovice.

PUMM L&J bude připravován v průběhu období od dubna 2020 do května 2021. Příprava plánu bude zahrnovat následující fáze:

- Příprava (fáze A) – duben-květen 2020
- Dopravní model (fáze B) – květen-srpen 2020
- Analytická část (fáze C) – květen-listopad 2020
- Návrhová část vč. Akčního plánu (fáze D) – září 2020-únor 2021
- SEA (fáze E) – leden-květen 2021

(podrobný harmonogram Strategie komunikace a propagace PUMM L&J je na straně 12)

V průběhu všech vytyčených fází bude uplatňována zpracovaná Strategie komunikace a propagace PUMM L&J.





2. Cíle Strategie komunikace a propagace PUMM L&J

Strategie komunikace a participace má za cíl identifikovat:

- Aktéry zapojené do procesu komunikace
- Způsoby zapojení jednotlivých aktérů do procesu tvorby plánu
- Časové vymezení zapojení jednotlivých aktérů do procesu tvorby plánu

Účelem Strategie komunikace a propagace je identifikace adekvátního, konzistentního a efektivního způsobu prezentace jednotlivých informací a výstupů projektu tak, aby byly během doby trvání projektu postupně přítomny v povědomí veřejnosti. Systematickou informovaností, nastavením pravidelného kontaktu projektového týmu s cílovými skupinami včetně médií a zapojením veřejnosti na bázi participace na schvalování výstupů, popřípadě i na jejich tvorbě, by mělo být dosaženo úspěšné budování kladného vztahu veřejnosti k procesu tvorby plánu i jeho výsledkům a kromě toho také ke zlepšení image měst. Kromě externí komunikace je součástí Strategie komunikace a propagace rovněž komunikace interní určená pro předávání informací v rámci projektu za účelem udržení potřebné efektivity.

Cílem Strategie komunikace a propagace je stanovení přehledu využívaných komunikačních kanálů mezi zadavatelem a dalšími aktéry zapojenými do procesu zpracování PUMM L&J a cílovými skupinami včetně způsobu práce se získávanými informacemi v rámci obousměrné komunikace a jejich zasazení v čase.





3. Cílové skupiny

Určení cílových skupin komunikace a propagace je zásadní pro efektivní způsob oslovení a následného zapojení příslušníků těchto skupin. Zpracovatel tak identifikací relevantních cílových skupin přispěje k oslovení jednotlivých aktérů adekvátním způsobem a ve správný čas. Strategie komunikace a propagace PUMM L&J stanovuje následující cílové skupiny:

- Zástupci zadavatele – projektový tým, řídicí skupina složená z pracovníků magistrátu měst Liberec a Jablonec nad Nisou, popř. zástupci organizací zřizovaných městem, pracovní skupiny
- Odborná veřejnost
- Široká veřejnost

3.1 Zástupci zadavatele

Zástupci zadavatele čítající vedení obou měst, pracovníky magistrátů popř. organizací zřizovaných městem jsou sdruženi v rámci **Řídicí skupiny**. Řídicí skupina bude ustavena po celou dobu trvání projektu. Jednotlivá setkání Řídicí skupiny se uskuteční v návaznosti na zahájení zpracování PUMM L&J v červnu 2020, opětovně poté v souvislosti s dokončováním Analytické části PUMM v září 2020 a následně v návaznosti na zpracování dalších částí PUMM.

V případě potřeby probíhá komunikace mezi zástupci realizačního týmu a zadavatele prostřednictvím telefonických hovorů, e-mailové komunikace, případně i ad hoc osobních jednání s jednotlivými zástupci zadavatele. Komunikace na této úrovni je zahájena od samého počátku trvání projektu a může být doplněna e-mailovými newslettery s ustálenou strukturou a flexibilním složením listu adresátů (včetně dalších cílových skupin).

Zástupci zpracovatele se budou podle potřeby účastnit zasedání Výboru pro územní plánování a dopravu Zastupitelstva města Liberce a Komise dopravní Rady města Jablonce nad Nisou.

3.2 Odborná veřejnost

Také cílová skupina odborná veřejnost pod sebou sdružuje jednotlivé subkategorie, které se mezi sebou liší způsobem svého zapojení ze strany projektu a rovněž i oblastí vlastního zájmu.

- Navrhující a organizující dopravu v regionu
 - KORID LK
 - DPMLJ
 - Dopravní sdružení Jablonecka
 - Jablonecká dopravní
 - Policie ČR a Městská policie





Z vybraných zástupců odborné veřejnosti bude ustavena pracovní skupina projektu pro Liberec a pracovní skupina projektu pro Jablonec Nad Nisou, která bude svolávána v obdobných fázích zpracování PUMM L&J jako Řídicí skupina, tedy v červnu 2020, opětovně poté v září 2020 a následně v návaznosti na zpracování jednotlivých částí PUMM L&J.

- Zaměstnanci veřejné sféry

V případě subkategorie „zaměstnanci veřejné sféry“ je důležité zajištění konzistentního informačního servisu.

- Zástupci jednotlivých odborů magistrátu města Liberec
- Zástupci jednotlivých odborů magistrátu města Jablonec nad Nisou
- Zástupci krajského úřadu
- Zástupci významných firem a institucí
- Zástupci měst a obcí v zájmovém území
- Zástupci dalších organizací

- Občanská společnost, neziskové organizace apod.

Jedná se o důležité partnery, kteří by měli mít prostor v diskuzi nad podobou výstupů projektu. Členem pracovní skupiny se stane zástupce spolku Cyklisté Liberecka. Další zájmová sdružení, uvedená níže, budou zapojena formou přizvání na vybraná společná jednání.

- Parlament mladých Liberec
- Studentská komora Akademického senátu Technické univerzity v Liberci
- Rada starších Komunitního střediska KONTAKT Liberec, p.o.
- Svaz tělesně postižených v České republice, o.s., krajská organizace Libereckého kraje
- NRZP ČR (Národní rada zdravotně postižených)

3.3 Široká veřejnost

Skupina veřejnost byla rozdělena na několik podskupin tak, aby zvolené komunikační nástroje fungovaly efektivně vůči jejich příjemcům.

- Žáci a studenti SŠ

Do této podskupiny byli zahrnuti žáci základních škol a studenti středních škol a odborných učilišť. Tato podskupina je aktivní na internetu, v omezenější míře poté konzumuje internetový zpravodajský či publicistický obsah. Jsou častými uživateli MHD. Zájmy této podskupiny obhájí studentské organizace, popř. žákovské, jako například Parlament mladých Liberec a další zájmová sdružení a spolky. Jejich dopravní chování je dáno okolnostmi a zejména rodinným prostředím. Jejich postoje a návyky se teprve utváří.





- **Studenti VŠ**

Do této subkategorie spadají studenti vyšších odborných škol a vysokých škol. Jedná se věkovou skupinu mezi 19 a 26 lety. Do podskupiny patří jak studenti pocházející z území studující na místních VOŠ a VŠ, tak na školách mimo řešené území vracující se během víkendů či prázdnin, popř. zkuškového období, tak i studenti z jiného než zájmového území dojíždějící za místní VŠ a VOŠ. U této části podskupiny studentů je vhodné pracovat s potenciálem zařazení se mezi místní občany po dokončení studia. Tato podskupina také hojně využívá sociální sítě a internet. K osobní dopravě využívá rovněž MHD.

- **Obyvatelstvo v produktivním věku**

Do této kategorie se řadí obyvatelé území ve věku 18 až 64 let. Tuto skupinu tvoří především obyvatelé zájmového území působící jako zaměstnanci firem případně jiných subjektů, OSVČ nebo jako podnikatelé v malých a středních firmách. Kategorie obyvatel v produktivním věku získává informace na internetu, v regionálních médiích včetně periodického tisku, nebo z venkovní reklamy. Kategorie je významně otevřena možnostem obousměrné komunikace a interakce, zároveň však vykazuje zdrženlivost vůči jednání zastupitelských orgánů na základě mnohaletých negativních zkušeností. Způsob zapojení této skupiny by měl proto působit citlivě a otevřeně. Významnou subkategorii představují rodiny s dětmi, na které bude kladen speciální důraz při procesu tvorby Plánu, protože tvoří základní složku místní společnosti s potenciálem vytváření dalších generací a jejich postojů i vůči oblasti mobility a zároveň tvoří i skupinu uživatelů se specifickými potřebami.

- **Senioři**

Tuto subkategorii tvoří převážně příjemci starobního důchodu. Skupina seniorů má své specifické požadavky na fungování dopravního systému a specifické sociální potřeby. Senioři jsou oslovováni prostřednictvím venkovní reklamy, tiskovin, regionálních médií a také internetu. Jsou pozornými konzumenty e-mailové komunikace (newslettery). Je možné využít seniorských sdružení nebo Rady starších v rámci Komunitního střediska KONTAKT Liberec, p.o.

- **Cyklisté**

Jedná se o relativně malou skupinu „dopravních cyklistů“ v populaci (1–3 %). Zapojení bude probíhat na základě existujícího seznamu adresátů v souvislosti se SUMF a prostřednictvím webové stránky, Facebooku a dalších komunikačních kanálů navržených v projektu.





4. Komunikační nástroje

Komunikační nástroje budou využívány během celého trvání projektu, výrazněji během 3 kampaní vedených v období: květen/červen 2020, září/říjen 2020 a prosinec 2020/leden 2021. Jak již bylo naznačeno výše z hlediska komunikačních nástrojů rozlišujeme 2 druhy komunikace:

- Komunikaci směřující k široké i odborné veřejnosti (externí komunikace)
- Komunikaci směřující k naplnění celého projektu (interní komunikace)

Přehled komunikačních nástrojů je rozpracován v podobě následujících kanálů.

4.1 Online nástroje

- Webové stránky www.chytrenacestu.cz

Zpracovatel převezme stávající webovou platformu, aktualizuje její formu a obsah v souvislosti s novým využitím a obnoví její pozastavený provoz.

Webové stránky budou sloužit jako informační platforma shrnující tvorbu strategie a její významné milníky, tiskové zprávy či dílčí výstupy. Webové stránky budou doplněny o sběr otázek či námětů ze strany zájemců o projekt z řad veřejnosti při návštěvě webové stránky projektu. Pozornost bude věnována vybírání této schránky a zajištění odpovědí na případné přímé otázky. V rámci zmiňovaného sběru otázek či námětů návštěvníci stránek zanechají lead (e-mailovou adresu), který bude možné využít pro zasílání newsletterů (po potvrzení ze strany návštěvníka webových stránek). Možnost zasílání newsletterů, tedy zanechání e-mailové adresy, bude zde také zvlášť přítomná.

- Oficiální webové stránky města www.liberec.cz, www.mestojablonec.cz

Informace o projektu budou přítomny na webovém rozhraní obou měst (případně dalších obcí v rámci zájmového území) včetně přítomnosti hypertextového odkazu na oficiální webové stránky projektu.

- Newsletter

Ustálená forma newsletteru využívající prvky grafického vizuálu zasílaná na seznam adresátů ve prospěch pasivního příjmu aktuálních informací v rámci projektu pro zájemce.

4.2 Off-line komunikační kanály

Zpracovatel převezme vizuální identitu předcházejícího projektu, modifikuje ji, aktualizuje obsah jako např. loga firem, prostor pro propagaci OPZ atp.





Na její bázi vznikne sada propagačních materiálů:

- roll-up projektu
- plakáty
- pozvánky

Propagační kampaň v dopravních prostředcích DPmLJ za pomoci letáků či plakátů upravených pro MHD (konání před veřejným projednáním).

4.3 Mediální komunikace

Mediální komunikace bude zajišťována prostřednictvím tiskového oddělení Magistrátu Statutárního města Liberce. Pravidelné výstupy budou publikovány ve Zpravodaji Liberce a v Jabloneckém měsíčníku.

Publikace tiskových zpráv:

- tisková zpráva u příležitosti zahájení projektu - červen 2020
- tisková zpráva k sociodopravnímu průzkumu – počátek září 2020
- tisková zpráva informující o výsledcích Analytické části (včetně pozvánky na veř. projednání) – říjen 2020
- tisková zpráva informující o výsledcích Návrhové části (včetně pozvánky na veř. projednání) – leden 2021

Distribuce tiskových zpráv:

- prostřednictvím Tiskového oddělení Magistrátu Statutárního města Liberce a Oddělení pro komunikaci s veřejností Magistrátu Jablonce nad Nisou
- webové stránky projektu
- newsletter
- webové stránky obou měst (popř. dalších obcí v území)

4.4 Přímá komunikace

- Průzkum dopravního chování
- Veřejné projednání

Široká veřejnost bude mít možnost se k návrhům PUMM L&J vyjádřit v rámci veřejných projednání. Veřejné projednání bude probíhat v **listopadu 2020** před koncem tvorby Analytické části Plánu (problémy, potřeby) a znovu také v **lednu až únoru 2021** v rámci finalizace Návrhové části Plánu. Poslední veřejné projednání proběhne v **dubnu až květnu 2021** jako součást procesu hodnocení SEA. Veřejná projednání by se mohla konat na „neutrálním území“ (stejná vzdálenost z obou statutárních měst) Městského obvodu Vratislavice nad Nisou. Veřejné projednání bude sloužit jednak k představení výstupů projektu, především pak návrhů cílů a opatření, jednak na něm budou moci jeho účastníci vznášet připomínky k představené verzi PUMM L&J. Připomínky budou následně vypořádány, resp. zapracovány v rámci dokončování procesu SEA.





Veřejná projednání budou propagována prostřednictvím vydávaných tiskových zpráv, regionálních mediálních kanálů a také za pomoci off-line propagační kampaně přítomné v dopravních prostředcích DPmLJ.

4.5 Interní komunikace

- E-mail, telefon
- pracovní jednání realizačního týmu
 - pravidelné schůzky xkrát
 - projednání draftu Analytické části
- Jednání řídicí skupiny
 - Schvalovací proces finálně zpracované Analytické části
 - Schvalovací proces konceptu Návrhové části
 - Schvalovací proces akčních plánů jako součásti Návrhové části – kompletní hierarchie procesu naplňování plánu udržitelné mobility, jeho aktualizací, včetně odpovědnosti za jednotlivé prvky a dílčí postupy
- Jednání pracovní skupiny
 - Projednání draftu Analytické části
 - Projednání konceptu Návrhové části
 - Projednání akčních plánů jako součásti Návrhové části – kompletní hierarchie procesu naplňování plánu udržitelné mobility, jeho aktualizací, včetně odpovědnosti za jednotlivé prvky a dílčí postupy
- Úložiště dokumentů <https://work.ndcon.cz>





5. Harmonogram

Podrobný harmonogram shrnuje komunikační aktivity realizované během projektu.

Tabulka 1 Podrobný harmonogram komunikačních aktivit

Termín	Fáze	Aktivita
IV. 2020	A	Příprava komunikační strategie
V. 2020	A, B, C	Příprava TZ k zahájení projektu
VI. 2020	B, C	Zahajovací setkání ŘS a PS; TZ k zahájení projektu
VII. 2020		
VIII. 2020		Příprava TZ k sociodopravnímu průzkumu
IX. 2020	C, D	Setkání ŘS a PS k AČ; příprava TZ k AČ
X. 2020		TZ k AČ, příprava VP k problémům a potřebám
XI. 2020		VP k problémům a potřebám
XII. 2020	D	Příprava TZ k NČ
I. 2021	D, E	TZ k NČ; příprava VP k NČ
II. 2021		Konání VP k NČ, Setkání ŘS a PS k NČ
III. 2021	E	
IV. 2021		Příprava VP k SEA
V. 2021		VP k SEA, Setkání ŘS a PS k SEA

Pozn. Zkratky: TZ – Tisková zpráva, ŘS – Řídicí skupina, PS – Pracovní skupina, AČ – Analytická část, NČ – Návrhová část, VP – Veřejné projednání

Šedivou barvou jsou zvýrazněny termíny 3 vln komunikační kampaně, ve kterých bude docházet k intenzivnějšímu informování prostřednictvím zvolených nástrojů.

