



SPUTNIC Бюлетин

Брой 2, Април 2008

Стратегии за обществен транспорт в градовете

Какво ново в проекта SPUTNIC?

Като продължава да се обръща с лице към предизвикателствата в сектора на обществения транспорт, SPUTNIC (Strategies for Public Transport in Cities - Стратегии за обществения транспорт в градовете) действа в четири тематични клъстера, подкрепяни от експертни работни групи:

- организация на пазара;
- връзки с клиентите;
- корпоративен мениджмънт и;
- техническо оборудване и оперативни решения.

Проектът SPUTNIC, вече изминал половината път до приключването си, се осъществява в тясно сътрудничество с експерти и практики в областта на обществения транспорт. SPUTNIC подпомага лицата, заинтересовани от обществения транспорт, да предвиджат проблемите и предлага набор от специфични препоръки за укрепване на обществения транспорт.



Откриване, Загреб, октомври 2007 г.

Втора работна среща, октомври 2007, Хърватия

На 4 и 5 октомври в Загреб, Хърватия, се проведе втората работна среща по проекта SPUTNIC.



Нов трамвай в Загреб, октомври 2007 г.

Около 60 участника в четири работни групи обсъдиха предизвикателствата и решенията в областта на обществения транспорт. Работната група „Организация на пазара“ се фокусира върху институционалната структура и възможностите за коопериране, докато работната група „Връзки с клиентите“ проучи идеи за подобряване на имиджа на обществения транспорт. Експерти от работната група „Корпоративен мениджмънт“ разгледаха възможности за реструктуриране на компаниите за обществен транспорт. Централна тема на работната група „Техническо оборудване и оперативни решения“ бяха начините за подобряване на оборудването и въпросите за достъпа до обществен транспорт на хората с увреждания.

Срещата приключи с посещение на обекти, организирано от оператора на обществения транспорт в Загреб (ZET).

Доклад на SPUTNIC за актуалното състояние

Дискусиите и експертните мнения от втората работна среща бяха обединени в третия отчет за резултатите на проекта SPUTNIC: Доклад на SPUTNIC за актуалното състояние.

Консорциумът събра информация и анализира текущата ситуация, използвайки съществуващи изследователски и демонстрационни проекти в областта на обществения транспорт в Европа, по-специално в градове и региони, претърпяващи бързо икономическо развитие. Докладът очаква одобрение от Генералния директорат за енергия и транспорт на Европейската комисия. След като бъде одобрен, документът ще бъде публикуван в интернет страницата на SPUTNIC.



Интериор на нов трамвай, Загреб, 2007 г.

Интерактивен он-лайн форум

За да стимулира дискусиите за предизвикателствата в областта на обществения транспорт и свързаните с това теми, през март 2008 г. консорциумът по проекта SPUTNIC създаде на интернет страницата си дискуссионен форум. Форумът, който се организира по „въпроса на месеца“, започна с една от най-горещите теми:

Трябва ли да бъдат субсидирани развитието и експлоатацията на инфраструктурата на обществения транспорт?

Експерти по обществения транспорт, практики и други заинтересовани страни могат да споделят своето мнение и да видят коментарите на другите. Темите ще се променят периодично, за да

обхванат различни проблеми, свързани с обществения транспорт, установени от консорциума. За да се включите във форума и да споделите своето мнение, посетете: www.sputnicproject.eu.

Посещение на SPUTNIC в Кипър

На 28 март Transmart Consulting - партньор на SPUTNIC, се срещна с кмета на Лимасол, Кипър, за да представи целите на проекта SPUTNIC и резултатите, постигнати до сега.

В ход са дискусии относно подобряването/модернизирането на съществуващата автобусна система в бързо разрастващия се град Лимасол.

Лимасол е единственият град в Кипър с план за обществения транспорт и официално прие статута на "пилотен

“Трябва ли да бъдат субсидирани развитието и експлоатацията на инфраструктурата на обществения транспорт?”

град” за осъществяването на услугите на обществения транспорт. Освен кмета и местната компания-оператор на обществения транспорт, на срещата присъстваха и много влиятелни местни политици, които проявиха голям интерес към проекта SPUTNIC. Местната преса също присъстваше. Срещата завърши с официална покана за представяне на SPUTNIC в обществените дискусии в близко бъдеще.

Нови правила на ЕС за услугите на обществения пътнически релсов и пътен транспорт

По време на втората среща на работната група „Организация на пазара“ експерти и партньори на SPUTNIC обсъдиха новите правила на ЕС за обществения релсов и пътен транспорт, както и тяхното влияние върху организацията на пазара. Петер Фарос от Генералния директорат за енергия и транспорт на Европейската комисия направи презентация.



Обсъждане в работната група „Организация на пазара“, Загреб 2007 г.

Новите правила на ЕС 1370/2007 бяха публикувани на 3 декември 2007 г. в Официалния журнал на Европейския съюз.

Според новите правила всички условия на обслужването трябва да залегнат в договори, които определят задълженията; зоните, покривани от услугите; предлаганите услуги; параметрите на компенсациите, заплащани от транспортните власти на оператора; срока на договора.

Правилата позволяват на транспортните власти да въведат в договорите критерии за качество и да поставят условия за глоби и възнаграждения, на базата на това колко добре се изпълняват тези критерии от оператора.

Все още е позволено на градовете и регионите с вътрешни или така наречени "in-house" оператори да възлагат договори без тръжна процедура, но в този случай всички условия на договора ще трябва да бъдат публични.

Ако транспортните власти желаят да ангажират външен оператор (трета страна), договорите трябва да се сключват чрез състезателна тръжна процедура. Договорите за релсови транспортни услуги могат винаги да бъдат възлагани без обявяване на търг.

Транспортните власти трябва да направят публична подробната информация както за планираните, така и за съществуващите договори.

Правилата налагат изискване работните взаимоотношения между транспортните власти и техните оператори да бъдат изложени в подробни договори, със социални или други отстъпки, компенсирани чрез предварително договорени фондове.

Правилата могат да имат особено драматичен ефект в новите страни-членки на ЕС (така както и в страните-кандидати за членове на съюза), където администрацията на обществения транспорт е по-слабо развита, откол-

кото на запад. В Хърватия, страна-кандидат, например, само три общини имат официални договори с техните оператори на обществения транспорт; останалите функции са хрумвания на политиките – със цялата финансова несигурност, която това води със себе си.

“Един град не може да има социална политика на намалени цени на билетите за обществения транспорт, без да плаща за това, защото накрая тежестта ще падне върху оператора.”

На срещата в Загреб операторите казаха, че правилата биха могли да ги освободят от тежестта на социално мотивираните, но нефинансирани намаления на цените на билетите, които властите налагат понастоящем. Такива намаления представляват сериозен проблем, поради пропорционално големия брой на пътниците с право на отстъпки.

Намалените субсидии за транспорт са само един от възможните удари на новите правила, чиято главна цел е да се увеличат отчетността и прозрачността в услугите на обществения транспорт.

Първи стъпки за подобряване на имиджа на обществения транспорт

По време на обсъжданията в работната група „Връзки с клиентите“ експерти и партньори на SPUTNIC формулираха първоначални „насоки“ по отношение на подобряването на имиджа и усещането за обществения транспорт. Най-важните от тях са:

Да започнем подобряването на имиджа възможно най-скоро, отчасти заради изискващите се дългосрочни усилия, но също така и защото е по-рентабилно в сравнение с инвестициите в инфраструктурата.

Да разберем очакванията на клиентите, за да се подобри имиджът на обществения транспорт и да се увеличи броят на пътниците.

Да използваме текущи тенденции като например обективното облекчаване на климатичните промени, **за да получим допълнително финансиране** от вземащите решение.

Да бъдем уверени в огромните предим-

ства на обществения транспорт над другите начини за транспорт.

Да използваме външни експерти / консултанти, ако ни липсват пазарни умения (marketing know-how) в страната ни.

Да информираме масовите медии и да ги използваме да предават положителни съобщения за обществения транспорт.

Да водим реалистични имиджови кампании: да избягваме да оставяме впечатлението, че пътниците могат да пътуват в просторни трамваи, ако действителността е различна.

Да се съсредоточим върху настоящите си клиенти, защото винаги е по-лесно и по-евтино да запазим съществуващите потребители, отколкото да привлечем нови.

Да подобрим мнението на тези, които не използват обществен транспорт,

въпреки че настоящите клиенти остават главната цел на всяка кампания.

Да променим погрешните схващания сред клиентите и сред непользващите обществен транспорт **по отношение на разходите и времето за пътуване** с обществен транспорт в сравнение с това с кола.

Да инструктираме шофьорите и кондукторите, тъй като те могат да разпространяват положителен имидж за обществения транспорт, **като предлагат висококачествено обслужване**. Това е един наистина ефективен и спестяващ разходи маркетингов похват.

В случай на конкуренция между различни компании за обществен транспорт в един и същ град, всички те се нуждаят от разпространяване на положителен имидж за обществения транспорт, като в същото време са свободни да развиват своите собствени фирмени марки.

Решението на корпоративния мениджмънт: нуждата от промяна сред властите и операторите на обществения транспорт

Членовете на работната група „Корпоративен мениджмънт“ обсъдиха методите и процесите в реструктурирането, използвани от властите и компаниите за обществен транспорт. Те стигнаха до генералния извод, че има значителен интерес сред властите и компаниите как да се справят с промяната и в частност какви са методите, използвани както в малките, така и в големите градове в Централна и Източна Европа.

На базата на събраната информация беше съставено пълно описание на показателите за необходимостта от промяна. Изглежда, че отчетността не е ясно споделяна или измерваема, в резултат на субективно и предубедено извършени преценки. Различни сегменти от организациите са значително над- или подценени по отношение на броя на персонала. Комуникацията на организационно ниво много често е противоречива, откъслечна и неефективна. Запазването на персонала е значителен проблем: има голямо текучество, а производителността и моралът са в застой или изродени. Въвеждането на нови технологии води до промени в работата, производството и процесите, които трябва да бъдат управлявани и които оказват влияние върху дейността на компанията.

Възможните стъпки за реструктуриране на организациите и компаниите за обществен транспорт могат да включват следното:

Първо, задълбочена **диагноза** на нуждата от промяна, докато се отбягва „парализата на анализа“.

Определяне дали изискваната промяна е драматична и фундаментална или просто е усъвършенстване на част или части от организацията, например отдели или управления.

Изграждане на ясно разбиране на причините за реструктурирането.

Разработване на ясно описание на целите на промяната и постигане на консенсус на всички нива в организацията.

Изготвяне на план за стратегически промени и описание на различните задачи и отговорности.

Помнете, че:

Реструктурирането влияе емоционално на участниците в него.

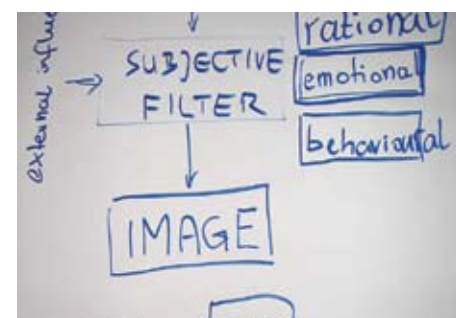
Планирането и поставянето на срокове са много важни и трябва да се включат в проектния план. Може да бъде добра

идея да се направи план за „първите 100 дни“ на процеса на промяната, насърчавайки чувството за спешност сред отговорните за промените служители и персонала.

Процесът на промяна може да бъде управляван по-ефективно чрез матрица.

Би трябвало да бъде ясно още от самото начало кои „бързи печалби“ могат да бъдат постигнати.

Отделът „Човешки ресурси“ играе решаваща роля и би трябвало да се състави специална политика по отношение на човешките ресурси (напр. център по мобилността за подпомагане на хората, които трябва да напуснат компанията и т.н.)



Обсъждане в подгрупите, Загреб 2007 г.

Чисти автобуси и новаторски технологии – нуждите и проблемите на малките и средните градове

Срещата на работната група „Оборудване и оперативни аспекти“ беше посветена на основната тема: „Стратегии за подобряване на автомобилния парк и поддръжката“. В повечето случаи малките и средните по големина градове не разполагат с релсов обществен транспорт и обикновено разчитат на система от автобуси или тролейбуси (особено в Източна Европа). Ето защо участниците обсъдиха и оцениха различни автобусни системи на базата на най-съвременните технически решения и възможности за релсов обществен транспорт.

В началото на експертното заседание бяха изтъкнати и обсъдени различни мнения „за“ и „против“ тролейбусите. По време на срещата бяха представени последните хибридни технологии в автобусите и бяха показани предимствата и огромният потенциал на тези технически предложения. Презентацията обхваща различни форми на хибридната технология:

дизелови двигатели с електрическо поддръжане, електрически двигатели с дизелово поддръжане; дизел само за поддържащите батерии; теглителна сила чрез електрически двигател (т.нар. хъб-двигатели, паралелни/сериенни хибриди) и т.н. Документираното спестяване на гориво беше впечатляващо, особено в комбинация с възстановяването на енергия и съхраняването на енергия.

Представянето на The Quality Bus Network (QBN) в Дъблин позволи на експертите детайлно вникване в потенциала на модерната висококачествена автобусна мрежа. Тази тема беше подкрепена и от представянето на ситуацията в обществения транспортен сектор на Бърно, Република Чехия, която включва трамвайни, автобусни и тролейбусни системи, както и GPS-базирана градска информационна система. Текущото състояние в областта на достъпа на хората с увреждания в обществените транспортни системи беше тема на две презентации,

включващи примери за автобуси и трамваи. Примерът на Гренобъл, Франция, показва, че е възможно да се осигури достъпност на най-съвременния градски обществен транспорт за хората с увреждания.



Дискусия върху елементите на достъпа в обществения транспорт, Загреб, 2007 г.

Следващите стъпки на SPUTNIC

Партньорите и експертите от проекта ще продължат да работят заедно за разработването на препоръки и ще подпомагат заинтересованите в обществения транспорт лица в дейността им за превръщането на обществените транспортни системи в привлекателни и модерни средства за придвижване.

Екипът на проекта SPUTNIC е напреднал много в подготовката си за третата среща на експертните работни групи, която ще се проведе от 16 до 18 април в Лайпциг, Германия. Темите ще бъдат: новаторски модели за финансиране в организацията на пазара, развитието на връзките и диалога с клиентите, развитие на уменията и компетенциите

в корпоративния мениджмънт, както и миграционни стратегии за новаторски технологии. Резюмета на дискусиите ще бъдат публикувани в интернет страницата на SPUTNIC.

Отскоро екипът се фокусира върху установяването на случаи на добра и най-добра практика в организацията на пазара, корпоративния мениджмънт, връзки с клиентите, както и в областта на оборудването и оперативността. През това лято конкретните резултати и примери ще бъдат представени в удобен формат и публикувани в интернет страницата на SPUTNIC.

Четвъртата и последна работна среща на експертните групи по проекта SPUT-

NIC е планирана за есента на 2008 г. и консорциумът вече започна подготовката си за нея. Повече информация ще може да бъде получена от интернет страницата на проекта през лятото.



Ръководителите на клъстер SPUTNIC, януари 2008 г.

Ако имате коментари или някакви въпроси, или ако желаете допълнителна информация, моля, посетете интернет страницата на проекта: www.sputnicproject.eu или се свържете със Себастиан Емиг (Sebastian Emig) на адрес: sebastian.emig@uitp.org

Дизайн и подготовка на Брошурата: Регионален център по околната среда за Централна и Източна Европа (REC)
Печат: Туропова