



# SPUTNIC Hírlevél

2. szám, 2008. április

## Városi tömegközlekedési stratégiák

### Miért újszerű a SPUTNIC projekt?

A SPUTNIC (Strategies for Public Transport in Cities - Városi tömegközlekedési stratégiák) célja, hogy megpróbáljon válaszokat találni a tömegközlekedési ágazat kihívásaira. A SPUTNIC négy tematikus klaszterben működik, munkáját az alábbi szakértői munkacsoportok segítik:

- piacszervezés;
- ügyfélkapcsolatok;
- vállalatirányítás;
- járműparkkal valamint működéssel kapcsolatos kérdések.

A félidejéhez érkezett SPUTNIC projekt céljait a tömegközlekedésben jártas elméleti és gyakorlati szakemberek szoros együttműködésben valósítják meg. A SPUTNIC segíti a tömegközlekedésben érdekeltet a problémák előrejelzésében,

és konkrét javaslatokat tesz a tömegközlekedés javítása érdekében.



Új villamos Zágábban, 2007. október

### A SPUTNIC második munkacsoportülése, 2007. október, Horvátország

A SPUTNIC munkacsoport második ülésére Horvátországban, Zágábban került sor, 2007. október 4-én és 5-én.

A négy munkacsoportban csaknem hatvan résztvevő vitatta meg a tömegközlekedés előtt álló kihívásokat, és azok lehetséges megoldásait. A piacszervezéssel foglalkozó munkacsoport az intézményi keretekre és az együttműködési lehetőségekre összpontosította figyelmét, míg az ügyfélkapcsolati munkacsoport a tömegközlekedés imázsának javítását szolgáló elképzeléseket tárta fel. A vállalatirányítási munkacsoport szakértői áttekintették a tömegközlekedési vállalatok szerkezetátalakításának kérdését. A járműparkkal

valamint működési kérdésekkel foglalkozó munkacsoportban pedig a járművek korszerűsítése és az akadálymentesítés volt a legfontosabb kérdés. Az ülés befejezésekként üzemlátogatásra került sor, amelyet a zágrábi tömegközlekedési vállalat (ZET) szervezett.

### SPUTNIC Összefoglaló jelentés

A második munkacsoportülésen lezajlott viták és szakértői hozzászólások bekerültek a SPUTNIC projekt összefoglaló jelentésébe.

A konzorcium az európai tömegközlekedési ágazat területén meglévő kutatások és demonstrációs projektek alapján információkat gyűjtött, elemezte a jelenlegi helyzetet, különös tekintettel a gyors gazdasági fejlődést mutató városokra és régiókra. A jelentést az Európai Bizottság Energia és Közlekedési Főigazgatósága hagyja jóvá, jóváhagyás után a dokumentum olvasható lesz a SPUTNIC honlapján.



Nyitóülés, Zágábban, 2007. október



Az új villamos utastere, Zágábban, 2007

## SPUTNIC interaktív, online fórum

A tömegközlekedés előtt álló kihívásokkal és egyéb ehhez kapcsolódó kérdésekkel kapcsolatos viták ösztönzésére a SPUTNIC projekt konzorcium 2008 márciusában létrehozta honlapján a SPUTNIC vitafórumot. A fórum „A hónap kérdése” köré szerveződik, és az egyik a legvitatottabb kérdéssel indult:

*Szükség van-e a tömegközlekedés infrastrukturális fejlesztésének és működtetésének állami támogatására?*

A tömegközlekedés szakértői, a gyakorló szakemberek továbbá minden érdeklődő hangot adhat véleményének és elolvashatja mások megjegyzéseit. A téma bizonyos időközönként változik, a tervek szerint a feltett kérdések lefedik a konzorcium által azonosított, tömegközlekedéssel

*“Szükség van-e a tömegközlekedés infrastrukturális fejlesztésének és működtetésének állami támogatására?”*

kapcsolatos problémákat. A fórum címe: [www.sputnicproject.eu](http://www.sputnicproject.eu).

## SPUTNIC látogatás Cipruson

Március 28-án az egyik SPUTNIC partner, (Transmart Consulting), Limassol polgármesterével találkozott Cipruson, ahol bemutatta a SPUTNIC projekt céljait és eddigi eredményeit.

Limassol igen gyorsan fejlődő város, ahol napirenden van a jelenlegi autóbussz-hálózat minőségének javítása és korszerűsítése.

Cipruson ez az egyetlen város, amely rendelkezik tömegközlekedési tervvel, és amely a tömegközlekedési szolgáltatások végrehajtása szempontjából elnyerte a “pilot city” [“kísérleti város”] státuszt. A polgármesteren és a tömegközlekedést üzemeltető vállalat képviselőin kívül számos, fontos tisztséget betöltő önkormányzati politikus is részt vett a találkozón, és nagy érdeklődést mutatott a SPUTNIC iránt. A helyi sajtó képviselői szintén jelen voltak.

Az ülés eredményeképpen a SPUTNIC képviselői hivatalos meghívást kaptak abból a célból, hogy a közeljövőben nyilvános vita keretében mutathassák be a projektet.

## A vasúti és közúti személyszállítási szolgáltatásokkal kapcsolatos új EU rendelet

A piacszervezési munkacsoport második ülése során a szakértők és a SPUTNIC partnerek megvitatták a vasúti és közúti személyszállítási szolgáltatásokra vonatkozó új EU rendeletet és annak piacszervezésre gyakorolt hatását. Az új rendeletről Peter Faross, az Európai Bizottság Energia és Közlekedési Főigazgatóságának képviselője tartott előadást.



A piacszervezési munkacsoport ülése, Zágráb, 2007

Az új EK 1370/2007 Rendeletet 2007. december 3-án hirdették ki az Európai Unió hivatalos lapjában.

Az új rendelet szerint minden szolgáltatási feltételt a kötelezettségeket tartalmazó szerződésben kell rögzíteni. A szerződésnek tartalmaznia kell, hogy mely területekre terjednek ki a szolgáltatások, pontosan mit fednek le, továbbá tartalmaznia kell a közlekedési hatóság által az üzemeltetőnek fizetendő díjazás mértékét, valamint a szerződés érvényességének időtartamát is. A rendelet lehetővé teszi

a közlekedési hatóságok számára, hogy a szerződésekben megfogalmazzák a minőségi kritériumokat, valamint meghatározzák a szankciókra és a jutalmazásra vonatkozó feltételeket, attól függően, hogy az üzemeltető milyen mértékben felel meg a felsorolt kritériumoknak.

A belső üzemeltetőkkel rendelkező városok vagy régiók továbbra is pályázat nélkül köthetnek szerződéseket, de a szerződéseket nyilvánosságra kell hozniuk.

Amennyiben egy közlekedési hatóság egy külső üzemeltetőt (harmadik fél) kíván bevonni, versenytárgyalást kell kiírni az üzemeltetési szerződés elnyerésére. A vasúti szolgáltatásokra vonatkozó szerződéseket pályázat nélkül lehet megkötni.

A közlekedési hatóságnak nyilvánosságra kell hoznia a tervezett és a mindenkor érvényben lévő szerződésekkel kapcsolatos részletes információkat.

A rendelet előírja, hogy a közlekedési hatóságok és az üzemeltetők közötti kapcsolat részletes szerződésben kerüljön megfogalmazásra, amely tartalmazza a szociális vagy egyéb kedvezmények kompenzációjának mértékét is.

A rendeletnek különösen súlyos következményei lehetnek az új EU-tagállamokban (valamint a tagjelölt és a jelentkező országokban), ahol a tömegközlekedés igazgatási rendszere kevésbé fejlett, mint nyugaton. A tagjelölt Horvátországban

mindössze három önkormányzatnak van hivatalos szerződése a tömegközlekedést üzemeltető vállalattal; máshol ez a kapcsolat a politikusok pillanatnyi hangulatától függ, minek következtében számos bizonytalan pénzügyi tényezőt kell figyelembe venni.

*“Egy város nem használhatja szociálpolitikai eszközként a kompenzáció nélkül bevezetett kedvezményes tömegközlekedési tarifákat, mert ezzel az üzemeltetőt terheli.”*

A zágrábi ülésen az üzemeltetők úgy nyilatkoztak, hogy a rendelet mentesíti őket a szociális szempontú, de kompenzáció nélküli kedvezményes díjtételek terhe alól, amelyet a hatóságok jelenleg előírnak számukra. Ezek a kedvezményes tarifák komoly problémát jelentenek, hiszen igen magas a kedvezményre jogosult utasok száma.

A közlekedési támogatások csökkentése csak az egyik lehetséges következménye az új rendeletnek, amelynek fő célja, hogy a tömegközlekedési szolgáltatások területén növelje az elszámoltathatóságot és az átláthatóságot.

## A tömegközlekedés imázsának javítása érdekében tett első lépések

Az ügyfélkapcsolati munkacsoportban lezajlott viták során a szakértők és a SPUTNIC partnerek „iránymutatásokat” fogalmaztak meg a tömegközlekedés imázsának javítása, valamint a tudatosság növelése érdekében. Ezek közül a legfontosabb iránymutatások az alábbiak:

**A lehető leghamarabb kezdődjön meg az imázs javítása,** egyrészt, mert ez hosszú távú cél, másrészt, mert ez költséghatékonyabb megoldás, mint az infrastrukturális beruházások.

**Meg kell ismerni az utazóközönség elvárásait,** csak így lehet a tömegközlekedés imázsát javítani, és az utasok számát növelni.

**Használjuk fel a jelenlegi trendeket,** így például a klímaváltozás csökkentésének célját arra, hogy a döntéshozók további finanszírozást biztosítsanak a tömegközlekedés számára.

**Bízunk a tömegközlekedés által kínált előnyökben,** amelyek kedvezőbbek, mint más közlekedési módok által nyújtott előnyök.

**Alkalmazzunk külső szakértőket / tanácsadókat,** amennyiben a vállalatban belül nem áll rendelkezésre marketing szaktudás.

**Folyamatosan tájékoztassuk a médiát és használjuk a tömegközlekedéssel kapcsolatos pozitív üzenetek átadására.**

**Az imázsjavító kampányok legyenek reálisak:** ne keltsünk az utazókban olyan benyomást, hogy tágas vonatokon utazhatnak, ha a valóság egészen más.

**Összpontosítsuk figyelmünket a jelenlegi fogyasztókra,** hiszen mindig könnyebb és olcsóbb a meglévő felhasználókat elérni, mint újakat szerezni.

**A tömegközlekedést nem használók körében növeljük a tudatosságot,** még akkor is, ha bármilyen kampány fő célcsoportját a szolgáltatás jelenlegi használói alkotják.

**Világítsunk rá azokra a téves elképzelésekre,** amelyek a szolgáltatást használók és nem használók körében alakultak ki a tömegközlekedés illetve



Az imázsról szóló vita, Zágráb, 2007

a gépkocsi használatának költségeivel, valamint az utazási idővel kapcsolatban.

**Oktassuk a vezetőket és jegykezelőket,** hiszen jó minőségű szolgáltatások nyújtásával ők alakítják a tömegközlekedésről kialakult pozitív imázst. Ez valóban költséghatékony marketing eszköz.

Amennyiben egy városban **versenyhelyzet** alakul ki **különböző tömegközlekedési vállalatok között,** minden vállalatnak hozzá kell járulnia a tömegközlekedés pozitív megítélésének erősítéséhez, de mindeközben mindenki szabadon alakíthatja saját vállalatának imázsát.

## Vállalatirányítási kérdések: a változás szükségessége a tömegközlekedési hatóságok és az üzemeltetők körében

A vállalatirányítási munkacsoport tagjai a tömegközlekedési hatóságok és vállalatok szervezetátalakítási módszereit és eljárásait vitatták meg. Arra az általános következtetésre jutottak, hogy a hatóságok és a vállalatok egyaránt jelentős érdeklődést mutatnak a változás kezelésének különféle módszerei iránt, különös tekintettel azokra az eljárásokra, amelyeket Közép- és Kelet-Európa kis- és nagyvárosaiban alkalmaznak.

Az összegyűjtött információ alapján elkészült azoknak a mutatóknak a listája, amelyekkel a változás szükségességét lehet mérni. Úgy tűnik, hogy az elszámoltathatóság nem egyértelműen használt vagy mérhető fogalom és szubjektív, sőt torzított teljesítményértékeléshez vezet.

Aszervezetek különböző egységei jelentős személyzeti problémákkal küzdenek, ami munkaerő-felesleg vagy munkaerőhiány formájában jelentkezik. A szervezeti szintű kommunikáció igen gyakran következtelen, az információ töredékes, a tájékoztatás pedig alacsony hatásokkal működik. A munkaerő megtartása komoly problémát jelent: nagy a fluktuáció,

a termelékenység és a munkamorál stagnál vagy romlik. Az új technológiák bevezetése változásokat eredményez a munkafolyamatban, a termelésben és a folyamatokban. Ezeket megfelelően kell kezelni és irányítani, hiszen befolyásolják a vállalat teljesítményét.

A tömegközlekedési vállalatok és szervezetek szervezetátalakítása terén többek között az alábbi lépéseket kell megtenni:

Először **diagnosztizálni** kell a változás szükségességét, ugyanakkor el kell kerülni, hogy a túlzott „elemző munka megbenítsa” a vállalat életét.

**Definiáljuk,** hogy a szükséges változás az alapokat érinti, vagy a szervezet bizonyos egységeinek javítására terjed ki, például osztályokra vagy főosztályokra.

Legyenek **egyértelműek** a szervezetátalakítás indokai.

A változás céljait **fogalmazzuk meg egyértelműen, és alakítsunk** ki konszenzust a szervezet minden szintjén.

**Készítsünk tervet** a stratégiai változá-

sokkal kapcsolatban, amelyben pontosan feltüntetjük a feladatokat és felelősségi köröket.

**Ne felejtjük el,** hogy:

a szervezetátalakításnak érzelmi hatása van az érintettekire.

A tervezés és az időzítés nagyon fontos, mindenképpen szerepelnie kell a projekttervben. Hasznos lehet az „első 100 napra” vonatkozó terv elkészítése, amely a változás kezdeményezői és a munkaerő számára is egyértelművé teszi a változások sürgősségét és szükségességét.

A változás folyamatát hatékonyabban lehet kezelni mátrix struktúrában.

A folyamat elején pontosan kell látni, hogy milyen „azonnali eredményeket” lehet elérni.

A humánerőforrás-osztály szerepe kulcsfontosságú. Konkrét HR politikát kell kialakítani (például: mobilitási központot, amely segítséget nyújt azok számára, akiknek más munkahelyet kell találniuk, stb.).



## Tiszta buszok és innovatív technológiák – a kis- és közepes méretű városok szükségletei és problémái

A járműparkkal és a működtetési aspektusokkal foglalkozó munkacsoport ülése az alábbi témát járta körül: járműparkok korszerűsítése, karbantartási stratégiák. A legtöbb kis- és közepes méretű városban nincsen kötöttpályás tömegközlekedés, ezekben a városokban általában autók, buszok vagy trolibuszok alkotják a tömegközlekedés gerincét (különösen Kelet-Európában). Ezért a résztvevők a különböző autóbusz-közlekedési rendszereket vitatták meg és értékelték, valamint összehasonlították azokat a legkorszerűbb technikai megoldásokkal és közúti tömegközlekedési lehetőségekkel.

A szakértői ülés elején előtérbe kerültek a trolibusz-közlekedés mellett és ellen szóló érvek. Az ülés során elhangzott egy a legkorszerűbb hibridtechnológiákról szóló prezentáció is, amely rávilágított ennek a technikai megközelítésnek a módjára az előnyeire, és az ebben rejlő óriási lehetőségekre. A prezentáció a hibridtechnológia különböző formáit mutatta be:

elektromos áram támogatásával működő dízelmotorok, dízeltámogatású elektromotorok, dízelmeghajtású akkumulátorok, elektromotoros meghajtás (például: HUB motorok, parallel- és széria-hibridek, stb.). Az üzemanyag megtakarítás mennyisége bizonyíthatóan igen jelentős, különös tekintettel az energia visszanyerésére és tárolására vonatkozó statisztikákra. A dublini minőségi buszhálózatról (Quality Bus Network - QBN) szóló előadás alapos betekintést nyújtott a szakértők számára a modern, jó minőségű buszhálózatokban rejlő lehetőségekbe. Ugyancsak ezt a témát járta körül a csehországi Brno városának tömegközlekedési ágazatát bemutató előadás. Ez a tömegközlekedési rendszer villamosok, buszok és trolibuszok hálózatára épül, a rendszert a város (GPS-alapú) informatikai rendszere támogatja.

Két előadás foglalkozott a tömegközlekedési járművek akadálymentesítésével, bemutattva a buszok és villamosok különböző példáit. A franciaországi Gre-



Az akadálymentesítés részleteiről folytatott vita, Zágráb, 2007.

noble-ról szóló esettanulmány segítségével az előadók azt mutatták be, hogyan valósítható meg az egész városra kiterjedő akadálymentesítés, amely a fogyatékkal élők számára is lehetővé teszi a csúcs-technológiával üzemelő tömegközlekedés használatát.

## A SPUTNIC következő lépései

A projekt partnerei és a szakértők folytatják az együttműködést, ajánlásokat fogalmaznak meg a tömegközlekedés szereplői számára, és segítséget nyújtanak, hogy az elavult tömegközlekedési rendszereket vonzó és modern közlekedési rendszerekké lehessen alakítani.

A projekt csapata már a harmadik SPUTNIC szakértői munkacsoportülés előkészítő munkálatait végzi. Az ülést április 16-18. között rendezik meg a németországi Lipcseben.

Néhány téma: a piacszervezés innovatív finanszírozási modelljei, az ügyfélkapcsolatok és az ügyfelekkel folytatott párbeszéd fejlesztése, fejlesztési készségek és kom-

petenciák a vállalatirányításban, innovatív technológiákkal kapcsolatos migrációs stratégiák. A munkacsoportüléseken elhangzott viták összefoglalóját megtalálhatják a SPUTNIC honlapon.

A projekt team a közelmúltban a jó és legjobb gyakorlatokat próbálta feltárni a piacszervezés, vállalatirányítás, ügyfélkapcsolatok, valamint a járműparkkal és működtetéssel kapcsolatos kérdések területén. A konkrét eredményeket és példákat a nyár folyamán olvashatják felhasználóbarát formátumban a SPUTNIC honlapján.

A negyedik és egyben utolsó SPUTNIC szakértői munkacsoportülésre 2008 őszén

kerül sor. A konzorcium már megkezdte az előkészületeket. További információkat a projekt honlapján olvashatnak, ugyancsak a nyár folyamán.



A SPUTNIC projektvezetői, 2008. január

Amennyiben észrevételei, kérdései vannak, olvassa el a projekt honlapját, amely az alábbi címen érhető el: [www.sputnicproject.eu](http://www.sputnicproject.eu) vagy vegye fel a kapcsolatot Sebastian Emiggel az alábbi e-mailcímen: [sebastian.emig@uitp.org](mailto:sebastian.emig@uitp.org)

A Hírlevelet tervezte és készítette: Közép- és Kelet-Európai Regionális Környezetvédelmi Központ (Regional Environmental Centre for Central and Eastern Europe – REC)  
Nyomdai munkálatok: Typonova

A SPUTNIC projektet az Európai Bizottság, 6. Kutatási és Fejlesztési Keretprogramja finanszírozza

