



Buletin informativ SPUTNIC

Strategii pentru transportul public în orașe

Ce este nou în proiectul SPUTNIC?

Continuând să se ocupe de provocările care apar în sectorul transportului public, SPUTNIC (Strategii pentru Transportul Public din Orașe, în engleză: Strategies for Public Transport in Cities) operează în direcția a patru grupări tematice, cu sprijinul unor grupuri de lucru alcătuite din experți:

- organizarea pieței;
- relațiile cu clienții;
- management corporativ; și
- echipament și probleme operaționale.

Proiectul SPUTNIC, care acum este pe jumătate îndeplinit, este implementat în strânsă cooperare cu experții și profesioniștii care lucrează în transportul public. SPUTNIC ajută acționarii din domeniul transportului public să anticipeze problemele și să propună un set



Ședința de deschidere, Zagreb, Octombrie 2007

de recomandări specifice pentru a consolida transportul public.

A doua întâlnire a grupului de



Tramvai nou în Zagreb, Octombrie 2007

lucru, octombrie 2007, Croația

Cea de-a doua întâlnire a grupului de lucru SPUTNIC a avut loc în zilele de 4 și 5 octombrie, în Zagreb, Croația.

Aproape 60 de participanți din cadrul celor patru grupuri de lucru au discutat provocările cu care se confruntă sectorul public și soluțiile pentru acestea. Grupul de lucru pentru Organizarea Pieței s-a concentrat pe cadrul instituțional și pe posibilitățile de cooperare, în vreme ce grupul de lucru pentru Relațiile cu Clienții a explorat idei cu privire la îmbunătățirea imaginii transportului public. Experții din grupul de lucru pentru Managementul Corporativ au căutat opțiuni pentru restructurarea companiilor pentru transportul public. Modalitățile de îmbunătățire a echipamentului și problemele privind accesibilitatea au reprezentat subiectele

de bază pentru grupul de lucru privind Echipamentul și Aspectele Operaționale.

Întâlnirea s-a încheiat cu o vizită la fața locului organizată de operatorul pentru transportul public din Zagreb (ZET).

Raportul stării prezente a SPUTNIC

Discuțiile și inputul de la experți din cadrul celui de-al doilea grup au fost reunite în cel de-al doilea produs livrabil al proiectului SPUTNIC: Raportul Stării Prezente.

Consortiul a adunat informații și a analizat situația curentă, bazându-se pe cercetările și proiectele demonstrative existente în domeniul transportului public din Europa, în mod particular în orașele și regiunile care au o dezvoltare economică rapidă. Raportul așteaptă aprobarea din partea Direcției Generale pentru Energie și Transport a Comisiei Europene. Odată aprobat, documentul va fi publicat pe website-ul SPUTNIC.



Interiorul unui tramvai nou, Zagreb 2007

Forumul interactiv online SPUTNIC

Pentru a stimula discuțiile privind provocările cu care se confruntă transportul public și alte probleme relaționate, consorțiul proiectului SPUTNIC a lansat un forum de discuții pe website-ul său în, martie 2008. Forumul, care e organizat în jurul "întrebării lunii", a început cu unul dintre cele mai arzătoare subiecte:

Ar trebui ca funcționarea și dezvoltarea infrastructurii transportului public să fie subvenționate?

Experții și profesioniștii din domeniul transportului public, precum și alte părți interesate pot să adauge opiniile lor și să citească comentariile altora. Subiectul se va schimba periodic, pentru a acoperi di-

"Ar trebui ca funcționarea și dezvoltarea infrastructurii transportului public să fie subvenționate?"

ferite probleme legate de transportul public identificate de către consorțiu. Pentru a vă înscrie la forum și a vă comunica opinia, vizitați: www.sputnicproject.eu.

Vizită SPUTNIC în Cipru

La data de 28 martie, un partener SPUTNIC (Transmart Consulting) s-a întâlnit cu primarul din Limassol, Cipru, pentru a prezenta scopurile proiectului

SPUTNIC și rezultatele obținute până acum.

Sunt în curs discuții în ceea ce privește îmbunătățirea/modernizarea sistemului existent de transport cu autobuze în orașul Limassol, care are o dezvoltare rapidă.

Este singurul oraș din Cipru care are un plan privind transportul public și căruia i s-a acordat statutul de "oraș pilot" pentru implementarea serviciilor de transport public. În afară de primar și de operatorul local pentru transportul public, mulți politicieni importanți la nivel local au participat la întâlnire, manifestându-se un interes crescut pentru SPUTNIC. A fost prezentă, de asemenea, și presa locală. Întâlnirea s-a soldat cu o invitație oficială de a prezenta SPUTNIC în cadrul unei discuții publice în viitorul apropiat.

Noua reglementare a UE privind serviciile publice pentru transportul feroviar și rutier al călătorilor

În timpul celei de-a doua întâlniri a grupului de lucru pentru Organizarea Pieței, experții și partenerii SPUTNIC au discutat noua reglementare a UE privind serviciile publice pentru transportul feroviar și rutier al călătorilor și influența sa asupra organizării pieței. O prezentare a fost făcută de către Peter Faross de la Direcția Generală pentru Energie și Transport a Comisiei Europene.



Discuții în grupul de lucru pentru Organizarea Pieței, Zagreb, 2007

Noua reglementare, CE 1370/2007, a fost publicată în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene la data de 3 decembrie, 2007.

În conformitate cu noua reglementare, toate condițiile serviciului trebuie să fie precizate în contracte care specifică obligațiile; zonele acoperite de către servicii; serviciile care vor fi operate; parametrii compensației plătite operatorului de către autoritatea de transport; și durata contractului.

Reglementarea permite autorităților de transport să introducă criterii de calitate în contracte și să stipuleze penalități și recompense în funcție de cât de bine îndeplinesc operatorii aceste criterii.

Orașelor sau regiunilor cu operatori interni, sau așa-numiții interni, li se va permite încă să acorde contracte fără un proces de licitație, dar ele vor trebui să facă publici toți termenii contractului.

Dacă o autoritate de transport dorește să angajeze un operator extern (o terță parte), contractele vor trebui acordate printr-o licitație competitivă. Contractele pentru serviciile feroviare pot fi întotdeauna acordate fără licitație. Autoritatea de transport trebuie să facă publice informațiile detaliate legate deopotrivă de contractele existente și de cele planificate.

Reglementarea solicită ca relațiile de lucru dintre autoritățile de transport și operatorii lor să fie precizate în contracte detaliate, convenindu-se dinainte asupra finanțării discount-urilor sociale sau de alt tip care vor fi compensate.

Reglementarea poate avea un efect dramatic în mod special în noile state membre ale UE (ca și în țările care candidează și aspiră să devină membre), unde administrarea transportului public este mai puțin evoluată decât în Vest. În statul candidat Croația, de exemplu, doar trei municipalități au contracte oficiale cu operatorii lor pentru transportul public; restul funcționează

după bunul plac al politicienilor, cu toată insecuritatea financiară care decurge din acest fapt.

"Un oraș nu poate avea o politică socială care implică bilete de călătorie cu cost redus pentru transportul public fără a plăti pentru ea, pentru că, în final, povara va cădea asupra operatorului"

La întrunirea de la Zagreb, operatorii au spus că reglementarea îi poate scuti de povara discount-urilor motivate social, dar nefinanțate, care sunt în mod curent impuse de autorități. Astfel de discount-uri reprezintă o problemă serioasă, datorită procentului ridicat de călători care sunt îndreptățiți să beneficieze de astfel de concesi.

Subvențiile reduse pentru transport reprezintă doar unul dintre posibilele impacturi ale noii reglementări, scopul principal al acesteia fiind acela de a crește responsabilitatea și transparența în ceea ce privește serviciile publice de transport.

Primii pași pentru îmbunătățirea imaginii transportului public

În timpul discuțiilor grupului de lucru pentru Relațiile cu Clienții, experții și partenerii SPUTNIC au formulat "principii" inițiale pentru îmbunătățirea imaginii și cunoașterii transportului public. Cele mai importante dintre acestea sunt:

Să se înceapă cu îmbunătățirea imaginii cât mai devreme posibil, parțial datorită efortului pe termen lung de care e nevoie, dar și pentru că este mai eficient din punctul de vedere al costului în comparație cu investițiile în infrastructură.

Să se dobândească cunoașterea așteptărilor clienților pentru a îmbunătăți imaginea transportului public și pentru a crește numărul călătorilor.

Să se folosească tendințele curente, cum ar fi atenuarea schimbărilor climatice, pentru a **obține fonduri suplimentare** de la factorii de decizie.

Să se aibă încredere în avantajele imense ale transportului public față de alte modalități de transport.



Discuții asupra imaginii, Zagreb 2007

Să se utilizeze experți/consultanți, dacă nu e disponibil un know-how intern privind marketing-ul.

Să se mențină mass-media informate și să fie utilizate pentru a transmite mesaje pozitive privind transportul public.

Să se mențină campanii realiste de imagine: se va evita formarea impresiei că pasagerii pot să călătorească în trenuri spațioase câtă vreme realitatea e diferită.

Concentrarea să fie asupra clienților curenți, pentru că e întotdeauna mai

ușor și mai ieftin să se păstreze utilizatorii existenți decât să se atragă alții noi.

Să se îmbunătățească gradul de informare a celor care nu sunt utilizatori, chiar dacă utilizatorii curenți rămân ținta principală a oricărei campanii.

Să se corecteze concepțiile greșite printre clienți și cei care nu sunt clienți în ceea ce privește costurile și timpul de călătorie în termenii transportului public comparativ cu automobilul.

Să se instruiască șoferii și conductorii, pentru că ei răspândesc o imagine pozitivă a transportului public prin faptul că oferă un serviciu de calitate. Acesta este un instrument de marketing într-adevăr eficient din punctul de vedere al costului.

În cazul unei **competiții între companii diferite de transport public** din cadrul aceluiași oraș, toate trebuie să contribuie la o imagine pozitivă pentru transportul în comun, fiind în același timp libere să dezvolte un brand propriu al companiei.

Probleme legate de managementul corporativ: necesitatea schimbării în rândul autorităților și operatorilor de transport

Membrii grupului de lucru pentru Management Corporativ au discutat metodele și procesele de restructurare utilizate de către autoritățile și companiile de transport public. Ei au ajuns la concluzia generală că există un interes semnificativ în rândul autorităților și companiilor pentru modul în care pot face față schimbării și pentru metodele particulare utilizate deopotrivă în orașele mari și mici din Europa Centrală și Estică.

Pe baza informațiilor adunate, a fost elaborat un inventar complet al indicatorilor pentru nevoia de schimbare. Se pare că responsabilitatea nu e în mod clar comunicată sau măsurabilă, ceea ce conduce la evaluări subiective și distorsionate ale performanței. Departamente diferite ale organizațiilor au, în mod semnificativ, un personal în exces sau insuficient. Comunicarea la nivel organizațional este foarte adesea inconsecventă, fragmentată și ineficientă. Păstrarea personalului este o problemă semnificativă: există un nivel ridicat al ratei de înlocuire a personalului, iar productivitatea și moralul stagnează sau se deteriorează. Introducerea de noi tehnologii conduce la modificări în fluxul muncii, în cadrul producției și proceselor, care trebuie să fie administrate și care influențează performanța companiei.

Pașii posibili în vederea restructurării companiilor și organizațiilor de transport public pot include:

Mai întâi să se **diagnosticeze** nevoia de schimbare, evitându-se "paralizia analizei".

Să se **definească** dacă schimbarea cerută este dramatică și fundamentală sau e doar o îmbunătățire a unei părți sau a unor părți ale organizației. Cum ar fi diviziile și departamentele.

Să existe o înțelegere clară a motivelor restructurării.

Să se dezvolte o descriere clară a scopurilor pentru schimbare și să se ajungă la un consens la toate nivelurile organizației,

Să se realizeze un plan pentru schimbarea strategică și să se descrie diferitele sarcini și responsabilități.

Țineți minte că:

Restructurarea afectează emoțiile celor implicați.

Planificarea și coordonarea sunt foarte importante și trebuie incluse în planul proiectului. Ar putea fi o bună idee să se facă un plan pentru "primele 100 de zile"

ale procesului de schimbare, promovând un sentiment al urgenței printre agenții schimbării și în cadrul personalului.

Procesul schimbării poate fi administrat mai eficient într-o matrice.

Ar trebui să fie clar de la început ce "câștiguri rapide" pot fi obținute.

Rolul departamentului de resurse umane este crucial, politici HR speciale trebuind a fi proiectate (de exemplu, un centru al mobilității pentru a-i ajuta pe oamenii care părăsesc compania etc.).



Discuții în cadrul subgrupurilor, Zagreb 2007

Autobuze ecologice și tehnologii inovative — necesitățile și problemele orașelor mici și de mărime medie

Întâlnirea grupului de lucru pentru Echipament și Aspecte Operaționale a fost dedicată temei generale "Îmbunătățirea parcurilor mijloacelor de transport și strategii de întreținere". În majoritatea cazurilor, orașele mici și de mărime medie nu au nici un fel de transport public de tip feroviar și, de obicei, se bazează doar pe sisteme de transport cu autobuzul sau troleibuzul (mai ales în Europa de Est).

De aceea, participanții au discutat și evaluat diferite sisteme de transport cu autobuzul în legătură cu soluțiile tehnice actuale și posibilitățile de transport public de tip rutier.

Au fost evidențiate și discutate avantajele și dezavantajele troleibuzelor la începutul ședinței experților. În timpul întâlnirii, o prezentare a tehnologiei hibride de ultimă oră pentru autobuze a arătat avantajele și potențialul enorm ale acestei abordări tehnice. Prezentarea a aco-



Discuția cu privire la detaliile accesibilității, Zagreb 2007

perit diferite forme de tehnologie hibridă: motoare diesel cu susținere electrică; motoare electrice cu susținere diesel; diesel doar pentru susținerea bateriilor; tracțiune prin motorul electric (de exemplu, motoare în butuci, hibridi în paralel/serie) etc. Economii de combustibil demonstrate au fost impresionante, mai

ales în combinație cu recuperarea energiei și stocarea ei.

Prezentarea asupra Rețelei de Autobuze de Calitate (în engleză, Quality Bus Network: QBN) din Dublin a oferit experților o înțelegere detaliată asupra potențialului unei rețele de autobuze de înaltă calitate. Acest subiect a fost susținut de o prezentare a situației din sectorul transportului public din Brno, Republica Cehă, care include sisteme de transport cu tramvaiul, autobuzul și troleibuzul și sistemul de informare (bazat pe GPS) al orașului.

Două prezentări s-au referit la situația curentă din domeniul accesibilității la sistemele de transport public, incluzându-se exemple pentru autobuze și tramvaie. Exemplul orașului Grenoble, Franța, a ilustrat că e posibilă o accesibilitate de ultimă oră în întreg orașul a transportului public pentru persoanele cu dizabilități și handicapate.

Următorii pași pentru SPUTNIC

Partenerii și experții proiectului vor continua împreună munca lor pentru a dezvolta recomandări și pentru a ajuta acționarii din transportul public să transforme sistemele de transport public în mijloace de transport moderne și atractive.

Echipa proiectului este foarte avansată în ceea ce privește pregătirile pentru cea de-a treia întâlnire a grupului de lucru al experților SPUTNIC, care are loc în 16-18 aprilie în Leipzig, Germania. Temele vor fi modelele inovative de finanțare în organizarea pieței, dezvoltarea relațiilor cu clienții și dialogul cu clienții, deprinderi și competențe privind dezvoltarea în managementul corporativ și strategii

de migrare pentru tehnologiile inovative. Rezumatele discuțiilor vor fi publicate pe website-ul SPUTNIC.

Echipa s-a concentrat recent pe identificarea cazurilor de bună și rea practică în organizarea pieței, managementul corporativ, relațiile cu clienții și probleme privind echipamentul și de tip operațional. Exemple și rezultate concrete vor fi prezentate într-un format accesibil utilizatorului și vor fi publicate, în această vară, pe website-ul SPUTNIC.

Cea de-a patra întâlnire și ultima a grupului de lucru al experților SPUTNIC este planificată pentru toamna anului 2008,

consorțiul începând deja pregătirile pentru ea. Mai multe informații vor fi disponibile în această vară pe website-ul proiectului.



Grupul liderilor de grup SPUTNIC, ianuarie 2008

Dacă aveți orice comentarii sau întrebări sau dacă ați dori informații suplimentare, vă rugăm să vizitați website-ul proiectului: www.sputnicproject.eu sau să-l contactați pe Sebastian Emig la: sebastian.emig@uitp.org

Buletin informativ conceput și pregătit de către Centrul Regional de Protecția Mediului pentru Europa Centrală și de Est (în engleză, Regional Environmental Center for Central and Eastern Europe: REC)

Tipărit de: Typonova