



Informačný bulletin

2. číslo, apríl 2008

Stratégie pre mestskú hromadnú dopravu

Aké sú novinky v projekte SPUTNIC?

Projekt SPUTNIC (Stratégie pre mestskú hromadnú dopravu - Strategies for Public Transport in Cities) prebieha v štyroch tematických blokoch, ktorým sa venujú expertné pracovné skupiny:

- organizácia trhu;
- zákaznicke vzťahy;
- korporátny manažment;
- vybavenie a prevádzkové aspekty.

Projekt SPUTNIC sa v súčasnosti nachádza na polceste k dokončeniu. Jeho implementácia prebieha v úzkej spolupráci s odborníkmi na verejnú dopravu a prevádzkovateľmi. SPUTNIC pomáha investorom v oblasti verejnej dopravy v predchádzaní problémov a prináša sústavu špecifických odporúčaní na posilnenie verejnej dopravy.



Zahájenie stretnutia, Záhreb, október 2007

Druhé stretnutie pracovnej skupiny, október 2007 Chorvátsko

Druhé stretnutie pracovnej skupiny SPUTNIC sa uskutočnilo 4. a 5. októbra v Záhrebe (Chorvátsko).



Nová električka v Záhrebe, október 2007

Takmer 60 účastníkov zo štyroch pracovných skupín diskutovalo o problematike verejnej dopravy a dostupných riešeniach. Skupina zameraná na organizáciu trhu sa venovala koncepcii inštitúcií a možnostiam spolupráce. Skupina pre zákaznicke vzťahy zvažovala návrhy na zlepšenie imidžu verejnej dopravy. Experti na korporátny manažment skúmali možnosti reštrukturalizácie verejných dopravcov. Kľúčovými témami pre skupinu venujúcu sa vybaveniu a prevádzkovým aspektom boli možnosti na zlepšovanie výbavy a problematika prístupnosti.

Stretnutie bolo zakončené návštevou

konkrétnej prevádzky, zorganizovanou poskytovateľom verejnej dopravy v Záhrebe (ZET).

Technologická správa SPUTNIC

Na základe diskusie a odborných príspevkov druhej pracovnej skupiny bol skonsolidovaný tretí cieľ projektu SPUTNIC: technologická správa.

Na základe zozbieraných informácií konzorcium analyzovalo aktuálnu situáciu. Pri analýze vychádzalo z existujúcich prieskumov a ukázkových projektov verejnej dopravy v Európe, predovšetkým v mestách a regiónoch podliehajúcich rapídne ekonomickému vývoju. Správa bola predložená na schválenie Európskej komisii na generálne riaditeľstvo pre energiu a dopravu. Po schválení dokumentu bude správa prístupná na webovej stránke projektu SPUTNIC.



Interiér novej električky, Záhreb 2007

Interaktívne on-line fórum SPUTNIC

Projektové konzorcium SPUTNIC založilo na svojej stránke v marci 2008 diskusné fórum so zámerom povzbudiť diskusiu o výzvach verejnej dopravy a podobných témach. Fórum sa zameriava na "otázku mesiaca". Prvou takouto otázkou bola horúca téma:

Mal by byť rozvoj infraštruktúry a prevádzky verejnej dopravy dotovaný?

Expert, prevádzkovatelia a ďalšie zainteresované strany tu môžu pridávať svoje názory a oboznámiť sa s pohľadom ostatných. Téma sa bude pravidelne meniť tak, aby pokryla rozličné problémy verejnej dopra-

"Mal by byť rozvoj infraštruktúry a prevádzky verejnej dopravy dotovaný?"

vy identifikované konzorciom. Ak si želáte vstúpiť do fóra a pridávať svoje názory, navštívte: www.sputnicproject.eu.

SPUTNIC na Cypruse

28. marca sa partner projektu (Transmart Consulting) stretol s primátorom cyprského mesta Limassol, aby mu predstavil

ciele SPUTNIC-u a doterajšie výsledky projektu.

V rýchlo sa rozvíjajúcom Limassole aktuálne prebiehajú diskusie o vylepšení/obnovení existujúceho systému autobusovej dopravy.

Limassol je jediné cyperské mesto s plánom pre verejnú dopravu a bol mu udelený štatút "pilotného mesta" pre implementáciu služieb verejnej dopravy.

SPUTNIC-u sa na stretnutí podarilo získať záujem primátora mesta, miestnych dopravcov, ale aj mnohých dôležitých miestnych politikov a zástupcov tlače. Stretnutie tak vyústilo do oficiálnej pozvánky na prezentáciu programu SPUTNIC vo verejnej debate v blízkej budúcnosti.

Nová vyhláška EU pre cestné a železničné služby verejnej dopravy

Partneri programu SPUTNIC a experti z pracovnej skupiny pre organizáciu trhu počas svojho druhého stretnutia diskutovali o novej európskej regulácii cestnej a železničnej verejnej dopravy a o jej vplyve na organizáciu trhu. Účastníci si mohli prezrieť prezentáciu Petra Farossa z odboru generálneho riaditeľstva pre energiu a dopravu pri Európskej komisii.

Nová vyhláška, EC 1370/2007, bola publikovaná v Oficiálnom žurnáli Európskej únie 3. decembra 2007.

Regulácia umožňuje dopravným úradom zahrnúť do kontraktu kvalitatívne kritériá, ako aj určiť pokuty a odmeny pre prevádzkovateľov viazané na plnenie stanovených kritérií.

Mestá alebo regióny s internými, tzv. in-house prevádzkovateľmi budú stále môcť podpísať kontrakt bez výberového konania. Podmienky takejto zmluvy však budú musieť byť prístupné verejnosti v plnom znení.

Ak má úrad pre dopravu záujem o spoluprácu s externým prevádzkovateľom (treťou stranou), zmluvné vzťahy musia byť vytvárané na základe výsledkov výberového konania. Kontrakty pre železničné služby môžu byť vždy uzatvárané bez tendra.

Úrad pre dopravu je povinný uverejňovať podrobné informácie o plánovaných i existujúcich zmluvných vzťahoch.

Vyhláška požaduje vymedzenie pracovných vzťahov medzi dopravným úradom a prevádzkovateľmi v podrobných zmluvách. Sociálne alebo ďalšie zľavy by mali byť kompenzované formou vopred dohodnutého financovania.

Od regulácie sa očakáva výrazný účinok najmä v nových členských štátoch EÚ, ale aj v kandidátskych krajinách na aspirantov na členstvo, kde administrácia verejnej dopravy je na nižšom rozvojovom stupni v porovnaní so Západom. Napríklad v kan-

didátskej krajine Chorvátsko majú iba tri samosprávne obce uzatvorené oficiálne zmluvy s prevádzkovateľmi verejnej dopravy. Situácia v ostatných regiónoch sa mení podľa politickej vôle, s čím sa spája finančná neistota.

"Mesto nemôže mať sociálny zákon o tarifných zľavách vo verejnej doprave bez toho, aby za ne platilo. Toto bremeno totiž v konečnom dôsledku postihuje prevádzkovateľa."

Na stretnutí v Záhrebe prevádzkovatelia vyjadrili vieru, že vyhláška ich odbremeni od spoločensky motivovaných zliav bez finančnej kompenzácie, ktoré od nich v súčasnosti požadujú úrady.

Takéto zľavy v súčasnosti predstavujú vážny problém kvôli veľkému podielu pasažierov s nárokom na výhody.

Ďalším možným dosahom vyhlášky je zníženie dopravných dotácií a v prvom rade zvýšenie transparentnosti a zodpovednosti za verejné dopravné služby.



Z diskusie skupiny pre organizáciu trhu, Záhreb 2007

Podľa novej vyhlášky musia byť všetky služobné podmienky uvedené v rámci zmluvných podmienok: rozsah pokrytia; vykonávané služby; parametre kompenzácií vyplácaných prevádzkovateľovi dopravnou správou či doba trvania zmluvy.

Prvé kroky na zlepšenie imidžu verejnej dopravy

Partneri programu SPUTNIC a experti z pracovnej skupiny pre zákaznícke vzťahy v diskusii definovali východiskové línie, ktoré by mali vylepšiť imidž a povedomie o verejnej doprave. Najdôležitejšie priority sú:

Čo najskoršie začatie procesu zlepšovania imidžu, čiastočne vzhľadom na dlhodobú snahu potrebnú pre dosiahnutie tohto cieľa, a tiež preto, lebo proces, prináša vyššiu finančnú efektívnosť v porovnaní s investíciami do infraštruktúry.

Oboznámenie sa s potrebami zákazníkov, aby bolo možné zlepšiť imidž verejnej dopravy a zvýšiť počet pasažierov.

Využívanie aktuálnych trendov, napríklad zmierňovanie klimatických zmien, **získanie dodatočných prostriedkov** od rozhodujúcich autorít.

Budovanie dôvery k výhodám verejnej dopravy oproti iným spôsobom dopravy.

Využitie externých expertov/konzult-

antov v prípade, že nie je k dispozícii vlastné marketingové know-how.

Informovanie masmédií a ich využitie na vyslanie pozitívneho odkazu o verejnej doprave.

Udržanie kampaní o imidži na realistickej úrovni: treba sa vyhýbať budovaniu dojmu, že pasažieri majú k dispozícii priestranné vozne, ak to nezodpovedá realite.

Zameranie sa na aktuálnych zákazníkov, keďže je vždy jednoduchšie a lacnejšie udržať si existujúcich zákazníkov, ako si získať nových.

Zvýšenie povedomia u ľudí, napriek tomu, že nie sú zákazníkmi. Verní používatelia však naďalej zostávajú hlavným cieľom akejkoľvek kampane.

Sprešňovanie mylných predstáv medzi zákazníkmi a nezákazníkmi **nákladov a dĺžke cestovania** vo verejnej doprave v porovnaní s autom.



Obrázok z diskusie, Záhreb 2007

Školenie vodičov a sprievodcov, keďže tí môžu rozširovať pozitívny obraz o **vyššej úrovni služieb** vo verejnej doprave. Toto je z finančného hľadiska skutočne efektívny marketingový nástroj.

V prípade **súťaže medzi viacerými verejnými dopravcami** v rovnakom meste je potrebné, aby všetci prispievali k budovaniu pozitívnej mienky o verejnej doprave bez toho, aby boli obmedzovaní v individuálnom budovaní mena svojej spoločnosti.

Problémy korporátneho manažmentu: potreba zmien medzi úradmi pre verejnú dopravu a prevádzkovateľmi služieb.

Pracovná skupina pre korporátny manažment sa venovala metódam reštrukturalizácie a procesom využívaným úradmi pre verejnú dopravu, ako aj prevádzkovateľmi. Dospela k všeobecnému záveru, že medzi úradmi aj spoločnosťami jestvuje značný záujem o vyrovnanie sa so zmenou a zoznámenie sa s konkrétnymi metódami, ktoré sa používajú v malých aj veľkých mestách strednej a východnej Európy.

Z ukazovateľov potreby na zmenu bol na základe zozbieraných informácií vypracovaný kompletný zoznam indikátorov. Zodpovednosť je často nejasne interpretovaná alebo nemerateľná, dôsledkom čoho vznikajú subjektívne a zaujaté posudky o výkone. Rozličné sekcie organizácie trpia značnou prezamestnanosťou alebo naopak nedostatkom zamestnancov.

Komunikácia na organizačnej úrovni je nezriedka veľmi nekonzistentná, roztrieštená a neefektívna. Veľký problém predstavuje udržanie si zamestnancov: fluktuácia pracovníkov je veľmi vysoká a dochádza k stagnácii či úpadku produktivity a morálky. Zavádzanie nových technológií vedie k zmenám v pracovnom toku, vo výrobe a procesoch, ktoré

treba spravovať a ktoré ovplyvňujú beh spoločnosti.

Možné kroky k reštrukturalizácii prevádzkovateľov a organizácií pre verejnú dopravu by mohli zahŕňať:

Dôkladnú počiatočnú **diagnózu** potreby na zmenu. Treba sa vyhýbať "paralýze analýzy".

Definovanie charakteru požadovaných zmien – či ide o zmeny dramatické a podstatné, alebo iba o zlepšenie jednej alebo viacerých častí organizácie, napríklad divízií alebo oddelení.

Jasné pochopenie dôvodov pre reštrukturalizáciu.

Vyvinutie prehľadného opisu cieľov zmeny a dosiahnutie konsenzu na všetkých úrovniach organizácie.

Vytvorenie plánu pre strategické zmeny a popisanie rozličných úloh a povinností.

Potrebu pamätať, že:

reštrukturalizácia vplýva na emócie všetkých zahrnutých strán.

plánovanie a časovanie sú veľmi dôležité

komponenty, ktoré by nemali chýbať v projektovom pláne. Je vhodné vytvoriť plán pre "prvých 100 dní" procesu zmeny, ktorý vytvorí povedomie o naliehavosti u činiteľov zmeny a personálu.

Proces zmeny možno efektívnejšie manažovať v matici.

Od začiatku by mali byť jasné "rýchle výhry", ktoré možno dosiahnuť.

Oddelenie pre ľudské zdroje má kritickú úlohu. Treba navrhnuť zvláštne HR postupy (napr. pohyblivé centrum pre pomoc ľuďom, ktorí musia opustiť spoločnosť atď).



Diskusia podskupín, Záhreb 2007

Čisté autobusy a inovatívne technológie — potreby a problémy malých a stredne veľkých miest

Stretnutie pracovnej skupiny pre vybavenie a operačné aspekty bolo venované hlavnej téme "Vylepšovanie vozových parkov a stratégie údržby". Vo väčšine prípadov nemajú malé a stredne



Diskusia o dostupnosti, Záhreb 2007

veľké mestá žiadnu formu koľajnícovej verejnej dopravy a zvyčajne sa spoliehajú na autobusové či trolejbusové systémy (najmä vo východnej Európe). Účastníci preto diskutovali a hodnotili rozličné autobusové systémy vo vzťahu k špičkovým technologickým riešeniam a možnostiam cestnej verejnej dopravy.

Zvláštny dôraz bol v úvode stretnutia expertov kladený na diskusiu o pozitívnych a negatívnych aspektoch trolejbusov. Súčasťou mítingu bola prezentácia najnovšej hybridnej technológie pre autobusy, ktorá upozorňovala na výhody a obrovský potenciál tejto technológie. Prezentácia sa zaoberala rozličnými formami hybridného pohonu: dieselovými motormi s elektrickou podporou; elektrickými motormi s podporou nafty; nafta používaná výhradne na podporu batérie; elektrický pohon (napr. hub motory, paralelné/sériové hybridy) atď.

Preukázané úspory na palive boli pozoruhodné najmä v kombinácii s obnovovanou alebo akumulovanou energiou.

Podrobnosti o projekte kvalitnej autobusovej siete v Dubline (Quality Bus Network - QBN) poskytli expertom detailný prehľad o výhodách modernej autobusovej siete vysokej kvality. Tému zaštila prezentácia o situácii sektoru verejnej dopravy v Brne, ktorý zahŕňa električkové, autobusové a trolejbusové systémy, a mestský informačný systém na báze GPS.

Dve prezentácie sa venovali aktuálnej situácii v oblasti verejnej dostupnosti dopravných systémov vrátane konkrétnych príkladov pre autobusy a električky. Príklad francúzskeho mesta Grenoble preukázal, že je možné dosiahnuť dostupnosť najmodernejšej celomestskej verejnej dopravy aj pre telesne postihnutých alebo hendikepovaných pasažierov.

Ďalšie kroky pre SPUTNIC

Experti a partneri projektu budú pokračovať v navrhovaní spoločných odporúčaní, ako aj pomoci investovateľom vo verejnej doprave pri transformácii systémov od leta na atraktívne a moderné dopravné prostriedky.

Projektový tím významne pokročil v príprave tretieho stretnutia expertných pracovných skupín projektu SPUTNIC. To sa uskutoční od 16. do 18. apríla v nemeckom Lipsku. Témami stretnutia budú inovatívne modely financovania v organizácii trhu, rozvoj zákazníc-kých vzťahov a dialóg so zákazníkom, rozvojové zručnosti a kompetencie v korporátnom manažmente a tiež migra-

čné stratégie pre inovatívne technológie. Zhrnutie diskusií bude uverejnené na webovej stránke projektu SPUTNIC.

Tím sa v poslednej dobe zameril na identifikovanie príkladov dobrej a optimálnej praxe v oblasti organizácie trhu, korporátneho manažmentu, zákazníc-kých vzťahov a vybavenia a operačných problémov. Konkrétne výsledky a príklady budú v lete prezentované a uverejnené v užívateľsky prívetivom formáte na webovej stránke projektu SPUTNIC.

Štvrté a posledné stretnutie expertných pracovných skupín projektu SPUTNIC je naplánované na jeseň 2008.

Konzorcium už začalo s jeho prípravami - viac informácií bude k dispozícii od leta na webovej stránke projektu.



Lídri jednotlivých celkov projektu SPUTNIC, január 2008

Ak máte akékoľvek pripomienky alebo otázky, prípadne záujem o ďalšie informácie, prosím, navštívte webovú stránku projektu na adrese www.sputnicproject.eu alebo kontaktujte sa so Sebastianom Emigom na: sebastian.emig@uitp.org

Informačný bulletin navrhlo a pripravilo Regionálne environmentálne centrum pre strednú a východnú Európu (REC - Regional Environmental Center for Central and Eastern Europe).
Tlač: Typonova