



## Стратегии за Обществен Транспорт в Градовете

**SPUTNIC** помага на  
заинтересованите страни в областта  
на транспорта да предчувстват  
проблемите и предлага набор от  
конкретни препоръки за подсилване  
на обществения транспорт.

**Европейските градове са изправени пред огромни предизвикателства, свързани със социално напрежение, нарастваща конкуренция в един глобализиран свят, недостиг на енергия и заплахи за околната среда, като климатичните промени. А сега, пред тях са и задълбочаващите се финансова и икономическа криза.**

**Надеждните системи за обществен транспорт могат да помогнат на градовете да посрещнат тези предизвикателства чрез подобряване на мобилността на отделните граждани и чрез предоставяне на ползи за обществото и околната среда.**

## **SPUTNIC (Strategies for Public Transport in Cities – Стратегии за обществения транспорт в градовете)**

Инициативата е три-годишен проект, спонсориран от Европейската Комисия по Шестата Рамкова Програма. Проектът е изследвал предизвикателства и добри практики на местни и регионални системи за обществен транспорт на икономики в преход, със специален фокус върху Централна и Източна Европа. Тези предизвикателства включват появата на конкурентна среда, смяна на институционалните рамки, недостиг на финансови ресурси, необходимостта от един бизнес базиран и подход, ориентиран към потребителите, лош имидж на обществения транспорт и влошаващ се транспортен парк и инфраструктура.

### **Методология**

Проектът е разделен на четири приоритетни области: корпоративен мениджмънт, връзки с клиентите, организация на пазара, и техническо оборудване и оперативни решения. Работата е базирана на знанията и практическия опит на 100 специалиста от областта на обществения транспорт.

### **Какво предлага SPUTNIC**

Резултатите от SPUTNIC обхващат съвременна рецензия, идентификация на най-важните предизвикателства пред сектора на обществения транспорт; добри практики и препоръки; и политически и изследователски препоръки.

В допълнение, разработени са редица полезни ежедневни ръководни принципи и конкретни инструменти.



## Корпоративен Мениджмънт

Мениджърите в областта на обществения транспорт в Централна и Източна Европа постоянно се сблъскват с нарастващи очаквания за подобряване на дейността на техните организации, бизнес поделения и отдели чрез мерки за повишаване на ефикасността и ефективността. Това предполага усвояването на нови управленски методи и техники.

Като лидери, те трябва постоянно да търсят по-добро съответствие между мисия, визия, стратегия и структура на организацията. Това означава и управление на всички заинтересовани страни и изграждане на нови партньорства. Като последствие, е необходимо по-модерно управление на човешките ресурси, с фокус върху набирането на таланти хора, обучение и развитие на средния мениджмънт. Трябва да бъдат въведени иновативни и по-гъвкави методи на обучение, включително е-обучение за всички членове на персонала.

Sputnic клъстера за корпоративен мениджмънт е проучил множество управленски практики в областта на стратегиите и бизнес представянето, организационното реструктуриране и управлението на човешките ресурси. Клъстерът е развил следните основни препоръки относно курса на поведение:

- Постигане на по-добро съответствие между мисия, визия, стратегия и организационна структура
- Подобряване на бизнес резултатите чрез използването на индикатори на представянето
- По-пълноценно използване на управленски техники, които имат доказана ефективност в добавянето на стойност в частния сектор
- Установяване на култура на управление и на обслужване с мениджмънт на човешките ресурси, основан на компетенос

От 2002 до 2008 г., **Пражкият Обществен Транспорт (DPP)** в Чехия премина през успешен процес на стратегическо трансформиране на институционалните, финансовите и организационните си структури. Персоналът беше редуциран и подобрения бяха извършени в областта на обслужването на клиенти и управлението на качеството. Това направи DPP по-конкурентен на свободния пазар и помогна на компанията по-добре да оползотвори ресурсите си.

През последните няколко години **Метро Варшава** инвестира стратегически в обучението и развитието на своите човешки ресурси на различни нива в организацията. Като стратегически партньор, човешките ресурси играят ключова роля в определянето на посоката на организацията чрез идентифициране и набиране на необходимите хора и оценяване на работните практики и системи. Те оказват влияние върху подобряването на обслужването на клиентите, повдигат морала и намаляват текучеството и отсъствията от работа.



## Връзки с клиентите

През последните десетилетия общественият транспорт е много силно ориентиран към потребителите. За да продължат този положителен курс, операторите на обществен транспорт и властите трябва да направят няколко крачки напред. Особено в Централна и Източна Европа, където маркетингът и управлението на връзките с клиентите са сравнително нови практики, е налице широко поле за подобрене, въпреки че същото може да се каже и за много компании за обществен транспорт в Северна, Западна и Южна Европа.

Клъстерът „Връзки с клиентите“ събра експерти от цяла Европа, за да дискутират ситуациите в различни държави, да идентифицират ключови предизвикателства в областта на връзките с клиенти, да развият препоръки и стратегии и да идентифицират области за подобрене.

Като един от основните резултати, SPUTNIC е идентифицирал следните политики с цел да:

- Предотврати (по-нататъшното) намаляване на дела на обществения транспорт или да го увеличи (от гледна точка на пазарно проучване и анализ)
- Създаде изчерпателен маркетингов подход
- Приспособи опита на потребителите към техните очаквания
- Подобри имиджа на обществения транспорт в очите на вземащите решения и на обществеността

През последните три години **Талин, Естония** въведе обширна маркетингова и имиджова кампания, насочена както към вземащите решения, така и към обществеността, с цел промотиране на транспортни средства, опазващи околната среда (ходене пеша, колоездене и използване на обществен транспорт). Някои от мерките са въведени като част от CIVITAS Smile и/или са финансирани от Европейския Съюз. Този изключително успешен проект допринесе значително за по-нататъшното предотвратяване на намаляването на дела на обществения транспорт. Той спомогна и преодоляването на някои негативни погрешни схващания на обществеността относно използването на обществен транспорт.



**You spend less  
using a bus!**

*An average cost of a ticket in public transportation is  
3 times lower than the price of the gas consumed by car\*.*

\*The price of the car is not taken into account.

The data is based on information provided by Tallinn Transport Department.  
For more details see [www.tallinn.ee/smile](http://www.tallinn.ee/smile)



**TMB** е основният оператор на обществен транспорт в Барселона, Испания с дълга история на предоставяне на висококачествени услуги. Операторът, обаче, е наясно, че това не е достатъчно във време на нарастваща конкуренция и намаляване на дела на привлечените клиенти.

През последните няколко години, TMB въведе много успешна имиджова и маркетингова кампания около новосъздаденото фирмено лого. Кампанията свързва използването на обществен транспорт със силно емоционални ценности. Тя повиши удовлетвореността на клиентите, жители и посетители на Барселона са горди, че използват обществен транспорт.

## Техническо Оборудване и Оперативни Решения

Общият опит, споделен по време на пленарните и експертни срещи демонстрираха важността на предоставянето на обществен транспорт, въпреки икономическата криза и ситуацията на ограничено финансиране. Дори преди началото на проекта беше ясно, че финансирането за транспортен парк и инфраструктура беше недостатъчно за постигане на задоволителен резултат относно модалното разпределение и развитие на пътната ситуация. Това беше и остава така особено за градове във фаза на бурно икономическо и демографско развитие.

Проектът SPUTNIC предоставя насоки относно инвестиране в транспортен парк, инфраструктура и оборудване с цел повишаване атрактивността и ефективността на обществения транспорт, дори и при тежки бюджетни ограничения. SPUTNIC е идентифицирал необходимите стратегии с цел:

- ъпгрейд на инфраструктурата;
- модернизация на транспортния парк;
- оптимизация на ремонтните процеси и работилници;
- намаляване на времето за пътуване; и
- повишаване на комфорта на пътуване.

След обединението на Германия, транспортните компании започнаха да се стремят да предлагат по-атрактивни услуги. Междувременно, градовете се опитват да смекчат драматичното нарастване на обема на частния трафик, отговаряйки на законовите изисквания за решение, което позволява на инвалиди самостоятелно да ползват обществен транспорт. Това създаде необходимостта да се помисли за **дизайна на спирките** по съвсем нов начин. Ре-дизайнирането на спирките в Лайпциг трябваше да е подходящо за употребата както на сегашните транспортни средства от 2.20 м., така и на бъдещите разширяващи се превозни средства от 2.40 м. Тъй като спирките са много компактни, те могат да предложат решение за райони с ограничена площ и могат да бъдат алтернатива за други оператори на транспортни услуги, сблъскващи се с този проблем. Съответната височина на платформата и разстоянията до превозното средство понастоящем отговарят на европейските стандарти.



**Модернизацията на транспортния парк** е ключов въпрос в Централна и Източна Европа. В ЕС-15 трамваите и леките релсови превозни средства (LRV) наброяват грубо 11,600, а в десетте нови ЕС страни-членки още 8,800 са в употреба в около 140 системи.

Делът на новозакупения транспортен парк е доста нисък. Докато около 33% от транспортния парк в ЕС-15 е произведен след 1990, в новите страни-членки той е едва 6%. Това показва необходимостта от подновяване на транспортния парк. Въпросът е дали да бъдат закупени нови превозни средства или да се търсят други опции, като извършване не основен ремонт и модернизиране на наличните такива или закупуване на превозни средства втора употреба. Втората алтернатива е редовният избор през последните 15 години.



## Организация на Пазара

Ако пазарните играчи в областта на градския транспорт в Европа – власти, оператори и посредници – обединят усилията си в полза на клиента, е необходима солидна организация на пазара. Това важи особено за Централна и Източна Европа, където оттеглянето на държавата от местния обществен транспорт е оставило финансов и организационен вакуум, който бавно се попълва от нови регионални и местни играчи.

В основата на ефективната и ефикасна организация на пазара е добре дефинираната политика, която работи на стратегическо ниво. Организацията на пазара определя как тези цели да бъдат постигнати ефективно и ефикасно.

SPUTNIC е идентифицирал необходимите стратегии за:

- създаване на стабилни и солидни рамкови условия;
- подобряване на финансирането на транспорта и финансиране на дефицита; и
- създаване на непрекъснати мулти-модални възможности пред обществения транспорт.

**Бърно, Чехия** и околностите започнаха да интегрират местната обществена система през 2002 г. чрез въвеждането на нова организация на пазара. Освен смяната на мрежата, координиране на разписанията и въвеждане на общи маркетингови и клиентски услуги, беше въведена и нова тарифна система. Последната стъпка беше най-важната от всички тези подобрения. Успешният проект повиши ефективността и атрактивността на обществения транспорт и постоянно бива разширяван.



**Västtrafik**, органът по обществен транспорт на Гьотеборг и Западна Швеция, е разработил договори за обществени услуги, в които операторите на обществен транспорт получават една част от компенсацията си като фиксирана такса, а друга част – в зависимост от броя на превозените пътници. Системата „бонус-малус“, свързана с нивото на представяне дава на операторите допълнителни стимули да повишават качеството и удовлетворението на клиентите.

## ПРИМЕРИ ЗА ДОБРИ ПРАКТИКИ В ОБЩЕСТВЕНИЯТ ТРАНСПОРТ (WWW.SPUNICPROJECT.EU – ВЖ. СЕКЦИЯ ПРОДУКТИ)

### Корпоративен Мениджмънт

- Използване на Ключови Показатели на Представянето (KPI) като управленски инструмент (Атина, Гърция)
- Реструктуриране на Компанията за Обществен Транспорт на Бърно (Бърно, Чехия)
- Телематични Иновации за Обществен Транспорт (Плоещ, Румъния)
- Проект за Трансформация на Обществен Транспорт Прага – DPP (Прага, Чехия)
- Реструктуриране и Трансформация на Залцбург ООД (Австрия)

### Организация на Пазара

- Договори със стимули на Органа за Обществен Транспорт Västtrafik (Западна Швеция)
- Иновативна Схема за Финансиране на Обществения Транспорт (Горен Регион Енгадин, Швейцария)
- Подновяване на Транспортния Парк със Заем от Европейската Банка за Възстановяване и Развитие – EBRD (София, България)
- Разпределение на приходите в Швейцарските Тарифни Съюзи (Швейцария)
- Финансиране на метро чрез застрояване на земя (Ørestad, Копенхаген, Дания)
- Въвеждане на Тарифен Съюз за сезонни билети и преминаването към Общ Тарифен Съюз (Оствинд, Швейцария)
- Интегриран Обществен Транспорт на Южно-Моравски Регион и град Бърно (Чехия)
- Проучване на удовлетворението на клиентите на ZVV за подобряване на качеството и като основа за бонусни плащания (Цюрихски кантон, Швейцария)
- Комерсиализация на спирки и гари: Комбиниране на продажба на билети за влак с други продажби на дребно (Гилингъм, Великобритания)
- Договори за обществени услуги в транспорта (Гдиня, Полша)
- Организационен Модел на Verkehrsverbund Oberelbe (Дрезден, Германия)
- Интеграция на Мрежа, Разписание и Тарифи в Verkehrsverbund Oberelbe (Дрезден, Германия)

- Законодателство за Обществен Транспорт (Швейцария)
- Институционална Рамка и Съдействие – Опит с договор за нетни разходи (Блекинге, Швеция)

### Връзки с Клиентите

- Маркетинг на устойчивата мобилност (Краков, Полша)
- SWOT Анализ (Вилнюс, Литва)
- Статистически Годишник на румънския обществен транспорт (Румъния)
- URTP – Румънска Асоциация на Обществения Транспорт (Румъния)
- Маркетингова и Промоционална Кампания на Обществения Транспорт (Талин, Естония)
- Висококачествени автобусни услуги – Рединг автобуси (Рединг, Великобритания)
- Информация за хора с увредена подвижност – Уебсайт (Прага, Чехия)
- Висококачествен автобусен коридор – Старшип (Бърни и Пендъл, Великобритания)

### Техническо Оборудване и Оперативни Решения

- Трамваят LeoLiner (Лайпциг, Германия)
- Висококачествено автобусно обслужване: Качествената автобусна мрежа (Дъблин, Ирландия)
- Динамична пътническа информация за хора с увредено зрение (Прага, Чехия)
- Автобус с високо качество на обслужване: Маршрутът на Нант (Франция)
- Теле-бус: Транспортна Услуга, Отговаряща на Търсенето (Краков, Полша)
- GPS-Базирана Система за Управление на Транспортния Парк (София, България)
- Въвеждане на CNG Автобуси (Краков, Полша)
- Система за Динамична Пътническа Информация (Лайпциг, Германия)
- Дизайн на Спирки и Станции за пряк достъп до автобуси и трамваи (Лайпциг, Германия)



**SPUTNIC ПАРТНЬОРИ:** UITP – UNION INTERNATIONALE DES TRANSPORTS PUBLICS (BE) ● REC – REGIONAL ENVIRONMENTAL CENTER FOR CENTRAL AND EASTERN EUROPE (HU) ● RAPP TRANS AG (CH) ● SOCIALDATA – INSTITUT FÜR VERKEHRS- UND INFRASTRUKTURFORSCHUNG GMBH (DE) ● ROUWER CONSULT INTERNATIONAL (NL) ● TJKV RHEINLAND CONSULTING (DE) ● TJKV RHEINLAND INTERTRAFFIC (DE) ● VTI – SWEDISH NATIONAL ROAD & TRANSPORT RESEARCH INSTITUTE (SE) ● VVO – VERKEHRSVERBUND OBERELBE GMBH (DE) ● TMB – TRANSPORTS METROPOLITANS DE BARCELONA (ES) ● WIENER LINIEN GMBH & CO. KG (AT) ● S2R CONSULTING GMBH (DE) ● TRANSMART CONSULTING SA (GR) ● CERTU – CENTRE D'ETUDES SUR LES RESEAUX, LES TRANSPORTS, L'URBANISME ET LES CONSTRUCTIONS PUBLIQUES (FR) ● MPK – MIEJSKIE PRZEDSIĘBIORSTWO KOMUNIKACYJNE SA (PL) ● IFTEC – IFTEC GMBH & CO. KG (DE)

**ЗА ПОВЕЧЕ ИНФОРМАЦИЯ:** [WWW.SPUNICPROJECT.EU](http://WWW.SPUNICPROJECT.EU)

**МОБИ+:** <http://www.uitp.org/knowledge/information-centre.cfm?id=2>



Спутник е проект,  
финансиран от  
Европейския Съюз



SIXTH FRAMEWORK PROGRAMME