



# CiViTAS

Cleaner and better transport in cities



# 11

## POLICY ADVICE NOTES

# Poprawa jakości usług komunikacji publicznej



CIVITAS Initiative to europejska akcja wspierająca miasta w zakresie wdrożenia zintegrowanej polityki zrównoważonego, ekologicznego i wydajnego transportu. Wnioski wyciągnięte podczas faz planowania, wdrożenia i realizacji działań podsumowano w dwunastu dokumentach pt. „Policy Advice Notes”. Przedstawiają one sposób radzenia sobie z problemami transportu miejskiego, przed którymi staną w przyszłości miasta Unii Europejskiej.



# Poprawa jakości usług komunikacji publicznej

Zwiększenie atrakcyjności komunikacji publicznej dla obywateli



W ramach inicjatywy CIVITAS II (2005–2009) wdrożono określone działania, których celem były poprawa jakości i zwiększenie atrakcyjności systemu komunikacji publicznej. Najważniejsze informacje na temat wdrożenia tych działań oraz doświadczeń miast objętych inicjatywą podsumowano w niniejszym dokumencie pt. „Policy Advice Note”. Ma on stanowić pomoc i materiał informacyjny dla lokalnych polityków i innych decydentów zainteresowanych tymi działaniami.

## Informacje ogólne

### OPIS DZIAŁAŃ

Aby zwiększyć atrakcyjność usług komunikacji publicznej, a przez to zmniejszyć korzystanie z samochodów, miasta i przedsiębiorstwa komunikacji zbiorowej powinny dążyć do zapewnienia wysokiej jakości usług systemu transportu publicznego, między innymi poprzez wdrażanie następujących działań:

1. Poszerzenie i uproszczenie sieci komunikacji zbiorowej, np. przez:
  - nowy projekt układu sieci,
  - zwiększenie częstotliwości i wydłużenie godzin pracy,
  - wprowadzenie transportu na żądanie (tzw. demand-responsive transport (DRT)), czyli usługi komunikacji publicznej funkcjonującej wyłącznie na żądanie pasażerów (np. wzywanie autobusu przez telefon).
2. Modernizacja infrastruktury (zwłaszcza w intermodalnych węzłach przesiadkowych) i zwiększenie komfortu całej podróży komunikacją zbiorową, np. przez:
  - instalację wysokiej jakości obiektów na przystankach (ławki, wiaty, udogodnienia dodatkowe);
  - budowę bezpiecznych stojaków na rowery, obiektów „park and ride” czy wspólnego użytkowania samochodów itp.;



- ułatwienie dostępu do stacji (np. ścieżki piesze i rowerowe, oznakowanie, modernizacja otoczenia);
  - modernizację taboru w celu dostosowania go do wymogów potencjalnych klientów przez zwiększenie dostępności;
  - poprawę szkolenia kierowców pod względem płynnej i wydajnej energetycznie jazdy.
3. Zwiększenie dostępności dla wszystkich, zwłaszcza dla osób o szczególnych potrzebach, np. przez:
- wdrożenie różnych narzędzi informacyjnych przystosowanych do potrzeb osób niepełnosprawnych (np. systemy pomocy wizualnej, komunikaty głosowe);
  - zapewnienie fizycznej dostępności przystanków i pojazdów (np. dla wózków dziecięcych, wózków inwalidzkich, balkoników ułatwiających chodzenie).
4. Poprawę bezpieczeństwa pasażerów i kierowców (a także wyposażenia) na stacjach, przystankach i w pojazdach, np. przez:
- wdrożenie strategii bezpieczeństwa, np. instalację kamer na przystankach i w pojazdach;
  - stworzenie bezpieczniejszych warunków na stacjach i w ich okolicy (np. lepsze oświetlenie);
  - szkolenie w zakresie bezpieczeństwa, a także zwiększanie świadomości kierowców i pasażerów.

## GRUPY DOCELOWE

Działania te są skierowane do obecnych i potencjalnych użytkowników komunikacji zbiorowej. W szczególności powinny z nich skorzystać osoby niepełnosprawne, starsze, rodziny z dziećmi i ludzie młodzi. Należy także wprowadzić działania związane z bezpieczeństwem w celu ochrony kierowców pojazdów komunikacji zbiorowej.

## ODDZIAŁYWANIE I KORZYŚCI

**Po wdrożeniu powyższych działań służących zwiększeniu jakości usług komunikacji zbiorowej można spodziewać się następujących korzyści:**

### Dla ogółu mieszkańców

Poprzez wdrożenie opisanych działań komunikacja zbiorowa staje się wygodniejsza, łatwiej dostępna i bardziej zrozumiała dla wszystkich. Liczba pasażerów korzystających z transportu publicznego zwykle wzrasta; zmniejsza się poczucie wykluczenia osób niepełnosprawnych ze społeczności, a zależność mieszkańców od samochodów powinna się obniżyć, co z kolei skutkuje korzyściami dla środowiska naturalnego.

### Dla osób fizycznych

Jakość życia osób o ograniczonej mobilności oraz niezależność osób pracujących lub mieszkających w obszarach niepołączonych wcześniej z siecią komunikacji zbiorowej może się podnieść. Tendencje demograficzne w Europie pokazują, że w nadchodzących latach liczba osób starszych będzie wzrastać. Zwiększenie dostępności komunikacji zbiorowej dla tej grupy mieszkańców jest jednym z najważniejszych wyzwań związanych z rozwojem społecznym miast europejskich. Także osoby, które zwykle nie korzystają z komunikacji zbiorowej ze względu na obawy o bezpieczeństwo, zyskają do niej więcej zaufania po wdrożeniu omawianych działań.

### Dla podmiotów gospodarczych

Jeśli przedsiębiorstwa komunikacji zbiorowej podniosą jakość swoich usług, możliwe będzie poprawienie wizerunku tego środka transportu i zwiększenie liczby pasażerów. Na przykład w uczestniczącym w inicjatywie CIVITAS II mieście Malmö (Szwecja) przeprojektowano dwie główne trasy autobusowe, co w ciągu pięciu miesięcy spowodowało wzrost liczby pasażerów o 20%. Zwiększenie dostępności w celu zwiększenia liczby pasażerów w pojazdach komunikacji zbiorowej nie musi wymagać dużych inwestycji.

Poprzez poprawę bezpieczeństwa w pojazdach i na stacjach można obniżyć koszt naprawy zniszczeń spowodowanych przez wandalów.



Na przykład w Malmö w ciągu sześciu miesięcy od zainstalowania kamer w tramwajach i autobusach koszt konserwacji pojazdów spadł o 30%.

Jeśli system sieci komunikacji publicznej zostanie usprawniony przez wdrożenie nowych rozwiązań infrastrukturalnych, takich jak wydzielone pasy dla autobusów, operator komunikacji zbiorowej może zyskać oszczędności dzięki zwiększonej punktualności, prowadzącej do bardziej wydajnego wykorzystania pojazdów.

## PODSTAWOWE WARUNKI POWODZENIA

Kluczowe znaczenie dla zachęcenia do korzystania z alternatywnych środków transportu ma spójność polityki parkingowej i infrastruktury komunikacji zbiorowej. Niezbędnym warunkiem wstępnym pomyślnego wprowadzenia usług „park and ride” jest na przykład brak bezpłatnych miejsc parkingowych bliżej centrum miasta. Elementy te powinny być wspierane przez kompleksowy system informacji i promocji, dostępny dla różnych grup użytkowników.

## Etapy i harmonogram wdrożenia

**Podczas wdrażania działań związanych z poprawą jakości komunikacji zbiorowej należy wziąć pod uwagę kilka istotnych kwestii, obejmujących działania pomocnicze i odpowiedni harmonogram wdrożenia.**

### ETAPY PRAC

#### 1. Przygotowanie

- Utworzenie grupy roboczej obejmującej w szczególności osoby o specjalnych potrzebach, aby w pełni uwzględnić ich wymagania.
- Zdefiniowanie minimalnych standardów jakości uwzględnianych w prawach pasażera (np. minimalny poziom niezawodności albo maksymalna tolerowana wartość opóźnień).

#### 2. Kompilacja informacji bazowych

- Analiza sytuacji obecnej w zakresie popytu i podaży komunikacji zbiorowej.
- Identyfikacja obszarów niedostępnych lub trudno dostępnych za pośrednictwem komunikacji zbiorowej.
- Analiza obecnego stanu stacji i pojazdów komunikacji zbiorowej w odniesieniu do bezpieczeństwa, dostępności i komfortu, a także konkurencyjności komunikacji zbiorowej w porównaniu z samochodami prywatnymi (zwłaszcza jeśli chodzi o czas przejazdu).
- Analiza istniejących dokumentów strategicznych dotyczących transportu (strategii rozwoju miasta, strategii transportowej, planów transportu itp.) oraz sprawdzenie, czy planowane działania są z nimi spójne.
- Zgromadzenie najnowszej wiedzy o wyposażeniu technicznym i narzędziach, które mogą wpłynąć na poprawę jakości (bezpieczeństwo, dostępność, komfort).
- Analiza świadomości odbiorców i rynku wprowadzanych działań.





### 3. Wymagane decyzje formalne

- Zatwierdzenie początkowego finansowania usług oraz zlecenie konsultacji dotyczących opracowania nowych koncepcji usług komunikacji zbiorowej.
- Upoważnienie do instalacji kamer bezpieczeństwa na przystankach lub w pojazdach.
- Utworzenie sklepów lub innych punktów usługowych w węzłach przesiadkowych między różnymi środkami transportu.

### 4. Planowanie usprawnień w zakresie:

- podaży komunikacji zbiorowej,
- wyposażenia i systemów zwiększających komfort, bezpieczeństwo i dostępność.

### 5. Przetargi na usługi zlecane podmiotom zewnętrznym

- Obsługa dodatkowych tras komunikacji publicznej.
- Usługi związane z bezpieczeństwem.
- Dostawa wyposażenia technicznego.
- Zakup gruntów, jeśli są niezbędne do budowy obiektów „park and ride” lub „bike and ride”.

### 6. Testowanie nowych obiektów przy udziale potencjalnych użytkowników, zwłaszcza podróżnych o ograniczonej mobilności.

### 6. Modyfikacja, adaptacja i wdrożenie nowych udogodnień

### 8. Szkolenie, edukacja i promocja

- Szkolenia i kursy dla kierowców autobusów i tramwajów.
- Kampania marketingowa promująca nowe usługi.

### 9. Monitorowanie i ocena

- Pomiar i wartościowanie wskaźników zdefiniowanych na początku projektu w celu oceny jego oddziaływań (liczba (nowych) pasażerów, akceptacja społeczna wśród mieszkańców, ocena jakości przez użytkowników itp.).

## DZIAŁANIA TOWARZYSZĄCE, WZMACNIAJĄCE POZYTYWNE EFEKTY

Jeśli poniższe działania będą wdrażane równoległe z inicjatywami podnoszącymi jakość komunikacji zbiorowej, można zwiększyć pozytywne efekty całego przedsięwzięcia i osiągnąć efekty synergii. Wizerunek oraz jakość miejskiej komunikacji zbiorowej można poprawić przez:

- Narzędzia do automatycznej lokalizacji pojazdów (AVL) i zarządzania nimi.
- Wprowadzenie nowych pojazdów przyjaznych środowisku (np. napędzanych sprężonym gazem ziemnym (CNG) lub wyposażonych w ogniwa wodorowe).
- Stworzenie marki służącej zwiększeniu rozpoznawalności (ulepszono) systemu komunikacji zbiorowej.
- Oferowanie nowatorskich programów cen usług komunikacji zbiorowej (np. systemów płatności kartami inteligentnymi).
- Zapewnienie dostępu do innych przyjaznych środowisku środków transportu, np. przez oferowanie usług współużytkowania rowerów, taksówek i wspólnego użytkownika samochodów

## HARMONOGRAM

Czas niezbędny na wdrożenie opisanych działań różni się w zależności od typu wybranych rozwiązań, liczby tras, pojazdów i przystanków objętych działaniami. W ramach inicjatywy CIVITAS II wdrożenie tych rozwiązań zajęło od 2 do 4 lat. Czasy wdrożenia różnych etapów prac podano poniżej:

- Trzy miesiące: inicjacja projektu i stworzenie zespołu projektowego (Norwich, Wielka Brytania).
- Od 5 do 33 miesięcy: zgromadzenie danych i przeprowadzenie wymaganych badań. Poniższe wartości to przykłady działań przeprowadzonych w ramach inicjatywy CIVITAS II:



- Pięć miesięcy: analiza najnowocześniejszych rozwiązań w zakresie wyposażenia technicznego (Ploeshti, Rumunia).
- Od 12 do 21 miesięcy: analizy zapotrzebowania i gromadzenie informacji o wymaganiach użytkowników.
- 14 miesięcy: analiza sieci transportowej (La Rochelle, Francja).
- 21 miesięcy: audyt bezpieczeństwa (Kraków, Polska).
- Na opracowanie szczegółowej koncepcji wdrożenia działania potrzebne jest od 12 do 32 miesięcy. Poniższe wartości to przykłady działań przeprowadzonych w ramach inicjatywy CIVITAS II:
  - 12 miesięcy: opracowanie programu dostępności dla osób o szczególnych potrzebach (La Rochelle, Francja).
  - 12 miesięcy: opracowanie strategii bezpieczeństwa dotyczącej autobusów (Malmö, Szwecja).
  - 17 miesięcy: opracowanie systemu transportu na żądanie (tzw. demand-responsive transport — Kraków, Polska).
  - 21 miesięcy: opracowanie planu działania w sprawie bezpieczeństwa komunikacji zbiorowej (Kraków, Polska).
  - 32 miesiące: opracowanie koncepcji wysokiej jakości usług związanych z mobilnością (Burgos, Hiszpania).
- Uzyskanie zgody polityków lub urzędników państwowych zajmujących się komunikacją publiczną wymaga od jednego do dwóch miesięcy (La Rochelle, Francja). Procedura ta zależy jednak w dużym stopniu od współpracy z zarządem miasta.
- Dwóch miesięcy potrzebowano na przygotowanie przetargu na wyposażenie kamerowe (Malmö, Szwecja). W niektórych krajach minimalne okresy ustawowe dotyczące ogłoszenia przetargu mogą jednak być określane przez prawo.
- Szkolenia edukacyjno-szkoleniowe wymagają od dwóch do 28 miesięcy. Na przykład w Debreczynie na Węgrzech szkolenie 50 kierowców autobusów na 10 kursach zajęło 28 miesięcy.

## Jakie inwestycje wiążą się z omawianymi działaniami?

W przypadku wszystkich opisanych działań niezbędne są nakłady na gromadzenie i analizę danych oraz na analizę najnowocześniejszych rozwiązań i proces planowania. Należy opracować, wdrożyć i kontrolować strategię i/lub plany działań, a także zarządzać nimi. Koszt wyposażenia zależy od danego rozwiązania i skali jego wdrożenia.

Podczas poprawiania dostępności komunikacji zbiorowej dla wszystkich mogą pojawić się koszty należące do następujących kategorii:

- Inwestycje w przeprojektowanie i adaptację przystanków i stacji.
- Inwestycje w przeprojektowanie lub zamówienie pojazdów przystosowanych do przewozu osób niepełnosprawnych.
- Systemy „bez barier”, umożliwiające dostęp wszystkim pasażerom bez względu na ich niepełnosprawność wzrokową lub słuchową.

W miastach uczestniczących w inicjatywie CIVITAS II od 60 000 do 180 000 EUR zainwestowano w poprawę dostępności przystanków komunikacji zbiorowej i samych pojazdów z platform przystanków. Na przykład w Burgos (Hiszpania) wydano 180 000 EUR na ulepszenie przystanków autobusowych i węzły przesiadkowe.

Aby podnieść jakość infrastruktury komunikacji zbiorowej, należy zaplanować między innymi następujące koszty:

- Inwestycje w nowe obiekty dla oczekujących, wiaty, ławki itp. (budowa, zakup itd.).
- Koszty nabycia gruntów, jeśli do utworzenia nowych udogodnień potrzeba więcej miejsca (np. obiekty „park and ride”).
- Koszty sprzątnięcia i konserwacji nowych obiektów.



Na przykład w uczestniczącym w inicjatywie CIVITAS II mieście Norwich w Wielkiej Brytanii wydano 777 000 EUR na budowę nowych udogodnień dla przesiadających na stacji kolejowej (obsługującej około 3,5 mln pasażerów rocznie). Podniesiono tam jakość poczekalni, zainstalowano oznakowanie podające informacje bieżące, utworzono połączenia piesze i rowerowe oraz przeprojektowano otwartą przestrzeń. Co roku na sprzątanie i konserwację tych udogodnień potrzebne było ok. 10 000 EUR.

W przypadku restrukturyzacji sieci i poszerzenia zasięgu miejskiego systemu komunikacji zbiorowej ponoszone są różne, wymienione niżej koszty.

- Sprzęt i oprogramowanie systemów transportu na żądanie (centrum zarządzania, oprogramowanie do harmonogramowania, wyposażenie pokładowe pojazdów, odpowiednie pojazdy).
- Koszty operacyjne systemu transportu na żądanie (wynagrodzenia kierowców, zarządzanie itp.).

Do zwiększenia bezpieczeństwa w miejskim systemie komunikacji zbiorowej niezbędne są między innymi następujące inwestycje:

- Przeprowadzenie warsztatów i szkoleń dla kierowców i użytkowników komunikacji zbiorowej.
- Zamówienie, instalacja, eksploatacja i konserwacja kamer w autobusach lub na stacjach i przystankach.
- Sprzęt i oprogramowanie oraz koszty operacyjne centrum bezpieczeństwa.

Na przykład w biorącym udział w inicjatywie CIVITAS II Krakowie przeznaczono EUR na przeprowadzenie audytu bezpieczeństwa i kampanię dotyczącą działań związanych z bezpieczeństwem. W Stuttgarcie (Niemcy) mniej więcej 50 000 EUR wydano na przeprowadzenie warsztatów szkoleniowych dla mieszkańców i pracowników komunikacji zbiorowej. W Debreczynie (Węgry) realizacja EUR. Łączny koszt zakupu, instalacji i testów kamer w 180 autobusach komunikacji zbiorowej w Malmö (Szwecja) wyniósł ok. 900 000 EUR.

## Główne czynniki decydujące o sukcesie

**Czynniki wymienione poniżej to główne siły napędowe decydujące o rozpoczęciu, a także o wydajnym i pomyślnym wdrożeniu działań podnoszących jakość usług komunikacji zbiorowej:**

- Dobra współpraca między partnerami projektowymi ułatwia zdolność do znajdowania kompromisów w kwestiach technicznych, a także przejrzystych regulacji dotyczących płatności za usługi i obowiązków ich świadczenia.
- Badania rynkowe, które definiują szczególne wymagania i potrzeby grup docelowych.
- Poparcie polityczne i chęć lokalnych decydentów do zmiany sposobu postrzegania i wspierania komunikacji zbiorowej w celu zachęcenia różnych grup odbiorców do korzystania z tego środka transportu.
- Systemy komunikacji zbiorowej zostaną chętniej zaakceptowane, jeśli usługi będą oferowane po odpowiednich cenach. Dla celów promocyjnych w początkowej fazie przedsięwzięcia można rozprowadzać wśród mieszkańców darmowe bilety lub oferować zniżki w celu przyciągnięcia nowych kategorii użytkowników.



## Strategie pomyślnego wdrożenia

### Wsparcie polityczne

Aby zapewnić, że temat omawianych działań nie zostanie upolityczniony, i aby zminimalizować opór udziałowców (co mogłoby prowokować polityków do braku zgody na działania), należy organizować zebrania ułatwiające dialog między zaangażowanymi stronami, prezentujące projekt oraz jego potencjalne zalety i skutki.

Znacznie lepiej jest, jeśli działania są elementem ogólnej strategii miasta lub wcześniej uzgodnionego planu transportowego. Dlatego w fazie początkowej szczególnie ważne jest sprawdzenie ich zgodności z dokumentami politycznymi. Od samego początku ważne jest także systematyczne informowanie polityków o procesie przygotowania i wdrożenia działania (lub nawet zaangażowanie ich w tę procedurę).

### Akceptacja

Aby zapewnić, że modyfikacje i nowe usługi zostaną zaakceptowane przez użytkowników, a także przez operatorów i kierowców, należy zastosować odpowiednie strategie komunikacyjne i kampanie marketingowe. Warto organizować zebrania przybliżające użytkownikom cele wprowadzanych działań i objaśniające ich przewidywane pozytywne efekty. Takie spotkania można także wykorzystać do lepszego zrozumienia obaw odbiorców i osiągnięcia konsensusu między kluczowymi udziałowcami. Zwłaszcza handlowców należy uwzględnić w procesie realizacji projektu od wczesnego etapu, ponieważ grupa ta może obawiać się strat finansowych wynikających np. z zajęcia przez buspasy miejsca na ruch samochodów osobowych.

### Zarządzanie finansami

Aby zapewnić wykonalność różnych działań i usług, ważne jest przeprowadzenie analizy rynku przed rozpoczęciem działań. Pomoże to zagwarantować, że z nowych rozwiązań korzystać będzie odpowiednia liczba osób. Należy opracować biznes plan zapewniający zdolność kredytową i długoterminową rentowność projektu, a także określający źródło jego finansowania (przychody z biletów, finansowanie długów albo dotacje z funduszy regionalnych i strukturalnych).

Ważne jest także obliczenie wynikającej z wprowadzanych działań potencjalnej redukcji kosztów zewnętrznych (oszczędność czasu, spadek poziomu hałasu i emisji, zmniejszenie liczby wypadków itd.). Te wyniki można wykorzystać jako argumenty w dyskusjach o wsparciu finansowym, a także do przygotowania kampanii promocyjnej. Aby od początku zapewnić wsparcie finansowe przedsięwzięcia, korzystne jest, jeśli operator komunikacji zbiorowej pozostaje w dobrych relacjach z jej władzami (jeśli są to różne podmioty).

Działania zapewniających dostępność komunikacji zbiorowej dla osób starszych lub niepełnosprawnych nie można jednak oceniać wyłącznie pod kątem zwiększonej liczby użytkowników, ponieważ inwestycje te wchodzą w zakres firmowej odpowiedzialności społecznej.

### Tworzenie ram legislacyjnych

Aby zapewnić, że planowane usprawnienia infrastrukturalne (wiaty, poczekalnie) zostaną zaakceptowane przez miejską jednostkę zajmującą się konserwacją zabytków, konieczne są wczesne konsultacje dotyczące kształtu i architektury planowanych obiektów. W przypadku przebudowy stacji kolejowej tak, aby stała się intermodalnym węzłem przesiadkowym, niezbędna jest zgoda krajowego operatora kolei. Aby zagwarantować, że działanie nie spotka się z oporem, ważne jest regularne komunikowanie się z kluczowymi udziałowcami i zapewnienie, że odpowiednie procedury istnieją i są stosowane.





### Ramowe uwarunkowania prawne

W przypadku wprowadzania kamer w celu zwiększenia bezpieczeństwa w sieci komunikacji zbiorowej ważne jest przeanalizowanie ramowych uwarunkowań prawnych, co pozwoli zagwarantować, że wykorzystanie wyposażenia technicznego będzie zgodne z przepisami o ochronie prywatności. Należy określić, kto może korzystać z danych rejestrowanych przez kamery (np. tylko policja) i jaki sposób informacje te będą przechowywane. Docelowy poziom bezpieczeństwa należy ująć w umowach między odpowiedzialnymi władzami lokalnymi a operatorem komunikacji zbiorowej.

### Aspekty techniczne

Należy przeprowadzić wyczerpujące analizy najnowszych rozwiązań w dziedzinie istniejącego wyposażenia technicznego, a także dokonać wymiany doświadczeń z innymi miastami. Pozwoli to uniknąć niepowodzenia lub niewłaściwego działania nieprzetestowanych technologii, systemów technicznych lub metodologii, jak również niezgodności między systemami lub zagrożeń wynikających z poszczególnych rozwiązań technologicznych.

### Instytucjonalizacja i organizacja

Dla pomyślnego wdrożenia omawianych działań ważne są dobre relacje z sąsiedzkimi władzami lokalnymi i regionalnymi, np. z radą miasta lub zarządem regionu. Dzięki temu będzie można na przykład uniknąć jednoczesnego planowania podobnych działań przez inne władze bez żadnych konsultacji.

Usługi na żądanie muszą zostać zintegrowane na szczeblu instytucjonalnym, co oznacza, że trzeba stworzyć podstawy prawne w postaci uzgodnień między operatorem a władzami komunikacji zbiorowej, obejmujących także reguły dotyczące płatności i zwrotów kosztów.

Jeżeli chodzi o rozwój intermodalnych węzłów przesiadkowych, niezbędna jest wiedza, która jednostka lokalna odpowiada za tworzenie dodatkowych usług w ważnych miejscach koncentracji transportu pasażerskiego. Jeśli w tej kwestii istnieją jakieś niejasności, działają praw-

ne zaangażowanych partnerów muszą zdefiniować różne ograniczenia legislacyjne przed projektowaniem i wdrożeniem przedsięwzięcia. Należy także popierać dobrą współpracę między wieloma udziałowcami na szczeblu lokalnym i wydziałowym. Trzeba wziąć pod uwagę, że wymaga to znacznej ilości czasu, ponieważ uzgodnienia między wszystkimi zaangażowanymi stronami (operatorami komunikacji zbiorowej, lokalnymi decydentami, użytkownikami) oraz równoległa koordynacja wszystkich powiązanych ze sobą aspektów (wykonalności technicznej, procedury delegacji kompetencji, wspólnego wizerunku) to długotrwały proces.

### KLUCZOWE ELEMENTY DO UWZGLĘDNIENIA

- Podczas wdrażania działań służących poprawie jakości komunikacji zbiorowej należy konsultować się z osobami o szczególnych potrzebach, aby uwzględnić ich wymagania.
- Aby zwiększyć akceptację nowych usług i nowej infrastruktury przez ogół mieszkańców, operatorów i kierowców, niezbędne są kampanie komunikacyjne i marketingowe.
- Aby zapewnić, że planowane usprawnienia infrastrukturalne (wiaty, poczekalnie) zostaną zaakceptowane przez miejską jednostkę zajmującą się konserwacją zabytków, konieczne są wczesne konsultacje dotyczące kształtu planowanych obiektów.
- W przypadku wprowadzania kamer w celu zwiększenia bezpieczeństwa w sieci komunikacji zbiorowej ważne jest zapewnienie, że wykorzystanie wyposażenia technicznego będzie zgodne z przepisami o ochronie prywatności.



## Kim są najważniejsze zaangażowane osoby?

### UDZIAŁOWCY

Zmiana usług komunikacyjnych w obrębie miasta wywołuje zwykle liczne dyskusje wśród różnych grup. Dlatego więc kluczowe znaczenie ma intensywne zaangażowanie wszystkich udziałowców od samego początku procesu planowania. Są to:

- Obecni i potencjalni użytkownicy transportu; w zależności od rodzaju działań mogą to być między innymi:
  - osoby dojeżdżające,
  - kobiety,
  - osoby o ograniczonych możliwościach poruszania się,
  - osoby starsze i młodzież,
  - mieszkańcy i odwiedzający.
- Grupy zorganizowane (np. organizacje rowerzystów i pieszych, stowarzyszenia osób o specjalnych potrzebach).
- Stowarzyszenia biznesowe (np. hotele, właściciele sklepów, operatorzy taksówek).
- Lokalni lub regionalni politycy oraz lokalne grupy interesów (np. ekolodzy), organizacje pozarządowe.
- Inne firmy działające na rynku komunikacji, np. operatorzy kolejowi, podmioty zarządzające infrastrukturą kolejową itp.
- Media

### GŁÓWNI PARTNERZY PROJEKTU

Dla pomyślnego wdrożenia działań związanych z jakością komunikacji zbiorowej kluczowe znaczenie ma zaangażowanie następujących stron:

#### Decydenci

- Rady miast,
- władze komunikacji zbiorowej lub
- wydziały transportu.

#### Operatorzy

- Przedsiębiorstwa komunikacji zbiorowej.

#### Zarządzanie finansami

- Wydział finansowy miasta oraz
- przedsiębiorstwa komunikacji zbiorowej.

W niektórych krajach ostateczną zgodę na finansowanie i zakres programu musi wydać rada miasta. Radę miasta należy ponadto regularnie informować o kosztach i przychodach.

#### Inne podmioty

Uczelnie lub podobne instytucje badawcze można zaangażować w gromadzenie danych (np. analizy potrzeb użytkowników) oraz ocenę wyników i oddziaływania. Wsparcie techniczne (dostosowanie oprogramowania, opracowanie wyposażenia technicznego itp.) należy uzyskać od firm prywatnych. Kampanie promocyjne i informacyjne powinny być zlecone firmom zajmującym się doradztwem w zakresie PR. Za projekt instalowanej infrastruktury i zapewnienie jej dopasowania do otoczenia powinni odpowiadać architekci.





## Przykłady praktyczne w ramach inicjatywy CIVITAS II

**W ramach inicjatywy CIVITAS II 14 miast wdrożyło działania związane z poprawą jakości miejskiej komunikacji zbiorowej (1 = infrastruktura, 2 = sieć komunikacji zbiorowej, 3 = dostępność, 4 = bezpieczeństwo):**

**La Rochelle (Francja):** wprowadzenie drugiego obiektu „park and ride”<sup>1</sup>; nocne usługi taksówkarskie, reorganizacja sieci autobusowej<sup>2</sup>; poprawa infrastruktury komunikacji zbiorowej<sup>3</sup>.

**Norwich (Wielka Brytania):** węzeł przesiadkowy na stacji kolejowej<sup>1</sup>.

**Ploeszti (Rumunia):** poprawa infrastruktury komunikacji zbiorowej<sup>1</sup>.

**Preston (Wielka Brytania):** utworzenie naziemnej sieci usług komunikacji zbiorowej, poprawa infrastruktury komunikacji zbiorowej<sup>1</sup>; usługi na żądanie i związane z drogami dojazdowymi do głównych tras komunikacyjnych<sup>2</sup>.

**Tuluza (Francja):** rozwój usług dodatkowych w ważnych węzłach przesiadkowych<sup>1</sup>; poprawa jakości i struktury usług komunikacji zbiorowej; integracja transportu na żądanie jako usługi uzupełniającej komunikację zbiorową<sup>2</sup>; poprawa dostępności usług komunikacji zbiorowej<sup>3</sup>.

**Burgos (Hiszpania):** wysokiej jakości usługi związane z mobilnością<sup>2</sup>; dostęp dla osób z ograniczeniami poruszania się<sup>3</sup>.

**Genoa (Włochy):** wysokiej jakości korytarz komunikacyjny<sup>2</sup>.

**Kraków (Polska):** usługi komunikacji na żądanie<sup>2</sup>; plan działań związanych z bezpieczeństwem w komunikacji zbiorowej<sup>4</sup>.

**Malmö (Szwecja):** marketing nowego systemu tras autobusowych<sup>2</sup>; poprawa bezpieczeństwa w autobusach<sup>4</sup>.

**Odense (Dania):** integracja i usprawnienia jakościowe zrównoważonych środków transportu<sup>2</sup>.

**Potenza (Włochy):** system komunikacji na żądanie<sup>4</sup>.

**Wenecja (Włochy):** wprowadzenie nowych, dostępnych dla wszystkich tramwajów wodnych<sup>3</sup>.

**Debreczyn (Węgry):** Szkolenie w dziedzinie bezpieczeństwa dla kierowców komunikacji zbiorowej<sup>4</sup>

**Stuttgart (Niemcy):** plan działań związanych z bezpieczeństwem w kolei podmiejskiej<sup>4</sup>.

# www.civitas.eu

Strona inicjatywy CIVITAS zawiera informacje na temat związanych z nią **wiadomości i wydarzeń**. Znajduje się tam podsumowanie wszystkich **projektów CIVITAS**, zestawienie **miast** uczestniczących w tym programie oraz **dane kontaktowe** ponad 600 osób działających w ramach CIVITAS.

Można też uzyskać tam szczegółowe informacje na temat **ponad 650 nowatorskich przykładów** miast demonstracyjnych CIVITAS.

Można też odwiedzić stronę CIVITAS i wyszukać **świetne przykłady nowatorskich doświadczeń**, pochodzących z aktualnie realizowanych projektów zrównoważonego transportu miejskiego. Jeśli któryś pomysł będzie odpowiedni dla Państwa miasta, lub jeśli po prostu chcą Państwo dowiedzieć się więcej, istnieje możliwość skontaktowania się z osobą odpowiedzialną za dane działanie.



## Osoba kontaktowa

CIVITAS Secretariat  
C/o The Regional Environmental Center for Central and Eastern Europe (REC)  
Ady Endre út 9-11, 2000 Szentendre  
HUNGARY

E-mail: [secretariat@civitas.eu](mailto:secretariat@civitas.eu)  
Tel: +36 26 504046, Faks: +36 26 311294



THE CIVITAS INITIATIVE  
IS CO-FINANCED BY THE  
EUROPEAN UNION

**Wydawca:** CIVITAS GUARD – Ocena, monitorowanie i rozpowszechnianie informacji w ramach inicjatywy CIVITAS II. **Autor:** Institute for Transport Studies, University of Natural Resources and Applied Life Sciences (BOKU), Vienna. **Skład:** FGM-AMOR – Austrian Mobility Research. **Źródła:** [www.eltis.org](http://www.eltis.org) (zdjęcie na okładce). Wszystkie inne zdjęcia pochodzą od miast uczestniczących w projektach CIVITAS i zespołu CIVITAS GUARD i uzyskano zgodę na ich wykorzystanie w niniejszej publikacji. Podane liczby i wartości są oparte głównie na wynikach projektów demonstracyjnych CIVITAS, zgłaszanych przez uczestniczące w nich miasta. W razie potrzeby wykorzystano inne informacje dostępne w literaturze. **Wydanie 2010.** Wydrukowano w Austrii.

Komisja Europejska ani osoby działające w jej imieniu nie ponoszą odpowiedzialności za sposób wykorzystania informacji zawartych w niniejszej publikacji. Poglądy w niej wyrażone nie zostały przyjęte ani zatwierdzone przez Komisję i nie można ich uznać za wyraz jej poglądów.

**Inicjatywa CIVITAS Initiative jest współfinansowana przez Program ramowy badań, rozwoju technicznego i wdrożeń, w ramach części programu dotyczących energii i transportu.**

# CIVITAS