

ELTIS – European Local Transport Information Service – Evropská informační služba o místní dopravě

Před více než rokem, v prosinci 1998, v článku „Program kvality služby DP Praha – v pohledu z evropské perspektivy“ jsme v DP– KONTAKTĚ zmínili dokument, který pod názvem „Rozvíjení občanské sítě“ vydalo generální ředitelství pro dopravu Evropské komise (EK). Zpráva s podtitulem „Proč je důležitá dobrá místní a regionální doprava osob a jak EK pomáhá při jejím dosažení?“ je vyjádřením dopravní politiky Evropské unie v místní a regionální dopravě a popisuje tříletý pracovní program EK určený k podpoře její úlohy.

Čtyři klíčové oblasti městské dopravní politiky EU

Důvody k podpoře úlohy místní a regionální dopravy jsou zřejmé: Potřeba přispět k hospodářskému vývoji a zaměstnanosti, snížení dopravních zácp, snížení spotřeby energie, produkování méně znečišťujících látek, snížení hluků, redukce sociálního vyloučení a zlepšení kvality života. Pro dosažení těchto cílů je zapotřebí více využívat ekologicky příznivé formy dopravy, jako jsou čistá a efektivní hromadná a individuální doprava, cyklistika a pěší chůze. To vyžaduje integrovaný přístup.

Pracovní program zahrnuje čtyři klíčové oblasti, kde EK může vystupovat jako podporovatel nebo katalyzátor:

1. výměna informací
2. benchmarking
3. vytváření politického a legislativního rámce
4. efektivní využívání finančních nástrojů EU

O intenzivním uplatňování dopravní politiky EU a její podpůrné roli svědčí aktivita v prvních dvou klíčových oblastech. Jde o dva velmi úzce související nástroje, které pomohou zintenzivnit a zefektivnit vzájemnou výměnu informací a sdílení zkušeností ať už z „nejlepších“ (či alespoň „dobrych“) řešení a postupů v městské a regionální dopravě v celoevropském měřítku.

Prakticky současně s publikováním zprávy „Rozvíjení občanské sítě“ v průběhu roku 1998 probíhalo v rámci první klíčové oblasti budování evropské databanky o městské a regionální dopravě s názvem ELTIS. V polovině roku 1998 byl zahájen pilotní projekt EK „Benchmarking místních systémů osobní dopravy“. Ten byl ukončen závěrečnou konferencí 25. října 1999 v Bruselu a jeho výsledky jsou k dispozici na ELTISu. Na pilotní projekt bude navazovat celoevropská vlna „Benchmarking občanské sítě 2000 +“. O účast na něm projevila řada měst z celé Evropy.

ELTIS je tak účinným nástrojem šíření informací o městské dopravě, že považujeme za nutné o něm rozsáhlejší způsobem informovat. Tím spíše, že Česká republika je v jeho využívání, ale především v prezentování svých vlastních „dobrych řešení“ beznadějně pasivní. O tom svědčí skutečnost, že v polovině října, kdy na ELTISu bylo prezentováno již 350 evropských „případových studií“, ČR nebyla zastoupena ani jedinou z nich.

Představení ELTISu byla věnována značná část

programu „uživatelského fóra“, které bylo organizováno za podpory POLIS – Evropské sítě měst a regionů ve dnech 17. a 18. září 1999 v Průhoncích u Prahy pro četné odborníky v oblasti městské dopravy ze zemí střední a východní Evropy.

Co je ELTIS?

European Local Transport Information Service – Evropská informační služba o místní dopravě je veřejně přístupný interaktivní průvodce a databáze místní a regionální dopravní politiky a praxe uplatňované v městech a regionech v celé Evropě (<http://www.eltis.org>).

Její jádro tvoří sbírka nejlepších příkladů toho, jak zlepšovat dopravní systémy a mobilitu v Evropě. Případové studie, dokumentace a bibliografické údaje o zavedených opatřeních nabízejí pohled na inovační řešení dopravních problémů, které byly široce vyzkoušeny a testovány. ELTISová webová stránka je přímým důsledkem politických cílů vytýčených ve zprávě Evropské komise „Rozvíjení občanské sítě (COM 1998 431 konečná verze)“. Byla oficiálně otevřena na Internetu na konferenci EK „Inovativní městská doprava“ v listopadu 1998 ve Štýrském Hradci.

Komu je ELTIS určen?

ELTIS je navržen pro každého, kdo se zabývá zlepšováním mobility, dopravní výkonnosti a bezpečnosti, stejně jako omezováním dopadů dopravy na životní prostředí, především tvůrcům dopravní politiky, dopravním manažerům, provozovatelům a uživatelským organizacím.

Proč byl ELTIS vyvinut?

ELTIS byl vyvinut k podpoře praktického šíření informací a výměně zkušeností v oblasti městské a regionální dopravy v Evropě, za účelem přispívat k tvorbě udržitelnějšího životního prostředí.

Specifickými cíly jsou:

1. Katalogizovat, šířit a zpřístupňovat veřejnosti běžné postupy v městské a regionální dopravě

2. Zvyšovat povědomí a znalosti na místní úrovni a posilovat místní uživatelské skupiny

3. Uspadňovat využívání ověřených řešení problémů městské dopravy přispívajících k podstatným úsporám v Evropě

4. Vytvořit doplňkový rámec pro vzájemnou výměnu zkušeností na poli městské dopravy mezi politiky a manažery na místní úrovni, mezi provozovateli dopravy a uživatelskými skupinami

Kdo ELTIS vyvinul?

ELTIS je financován společně generálním ředitelstvím pro dopravu EK a UITP a byl jimi vyvíjen ve spolupráci s partnery, kterými jsou POLIS, Evropská síť měst a regionů pro podporu nových dopravních řešení, EURONET, evropský výzkumný ústav specializovaný v plánování udržitelného městského rozvoje, Dopravní a cestovní výzkum, a. s., dopravní konzultační kancelář zabývající se poradenstvím a výzkumem pro podporu dopravního plánování a rozhodování a Gestionnaires Sans Frontières – Rumunsko, nadace zabývající se přenosem know-how z oblasti managementu dopravy a životního prostředí mezi východní a západní Evropou. Vedle těchto partnerů přispěla do databáze ELTIS podstatným způsobem řada dalších asociací, včetně Car Free Cities Network – Síť měst bez aut.

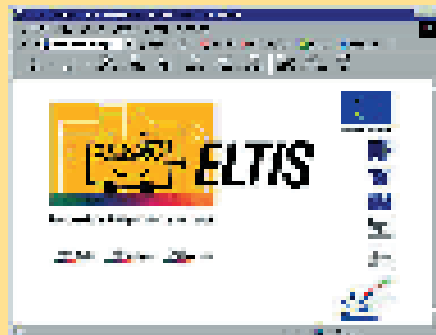
Jak používat ELTIS?

Po napojení na Internet a vypsání adresy ELTIS obrazovka ukáže úvodní stránku webové adresy. V jejím centru je logo ELTIS a na pravé straně jsou mezi logy Evropské komise a Společné dopravní politiky (Common Transport Policy) umístěna loga 5 partnerů ELTIS.

Na stránce si lze vybrat ze tří jazyků: angličtinu, francouzštinu nebo němčinu.

Po kliknutí na jednu z ikon vstoupíte na stránku O ELTISu. Aktivováno může být celkem šest hlavních bodů služby:

Obrazovka č. 1:



- O ELTISu – About ELTIS
- Hledání na ELTISu – Searching ELTIS
- Novinky na ELTISu – New on ELTIS
- Forum ELTISu – ELTIS Forum
- Kontaktujte ELTIS – Contact ELTIS
- Doplište ELTIS – Add to ELTIS

O ELTISu

Stránka O ELTISu vysvětluje všechny detaily potřebné pro pochopení ELTISu a jeho úloze (Pokračování na straně II)

(Pokračování ze strany 1)

a nabízí vstupní body do jejich dalších stránek – stačí kliknout na jednu z ikon v levém sloupci.

Hledání na ELTISu

Hledání na ELTISu nabízí pět způsobů hledání v databázi aktivit v místní a regionální dopravě:

- 1. Dopravní pojmy – (Transport Concepts)** – vyhledávací nástroj, kterým lze procházet seznam popisující dopravní pojmy, vztahující se k případovým studiím a dokumentům.
- 2. Hledání témat – (Topic Search)** – nástroj, který zavede k případovým studiím na základě vybraného tématového kritéria.
- 3. Hledání úplných textů (Full Text Search)** – nástroj hledání přes klíčová slova.
- 4. Seznam všech případů (Full Case Listing)** – úplné seznamy případových studií a dokumentů.
- 5. Bibliografie (Bibliography)** – umožňuje přístup k doplňujícím materiálům, které nejsou k dispozici pod body 1 až 4.

ad1. Dopravní pojmy

Případové studie (case studies) dostupné na ELTISu jsou rozděleny do třinácti jasně vymezených kategorií či pojmů. Každá z těchto kategorií představuje technickou oblast či disciplínu, důležitou z hlediska plánování a nabídky udržitelné místní dopravy:

1. Veřejná osobní doprava	– Public Passenger Transport
2. Pěší a cyklistická doprava	– Walking and Cycling
3. Doprava zboží	– Goods Transport
4. Silniční a dopravní management	– Road and Traffic Management
5. Doprava pro lidi s omezenou pohyblivostí	– Transport for People with Reduced Mobility
6. Financování dopravy	– Finance for Transport
7. Doprava a plánování využití území	– Transport and Land Use Planning
8. Řízení poptávky a ceny	– Demand Management and Pricing
9. Integrace, intermodalita a organizace dopravy	– Integration, Intermodality and Organisation of Transport
10. Služby pro uživatele dopravy	– Services for Transport Users
11. Dopady na životní prostředí	– Environmental Impacts
12. Sociálně-hospodářský dopad	– Socio-economic Impact
13. Bezpečnost	– Safety and Security

ad2. Hledání témat

Témata pro hledání případových studií nabízejí širokou škálu možností. Kombinací hledaných volitelných alternativ pro každé z 8 témat by měl zájemce najít takovou případovou studii či případové studie, která odpovídá (aj) všem jeho požadavkům a plně ho uspokojí.

Osm dostupných témat a jejich obsahy byly navrženy pro co „nejjemnější“ hledání:

- 1. Typ aktivity**, kterým může být: výzkum (studie, plán, pilotní projekt) demonstrace, uplatnění v celém rozsahu, hodnocení běžných postupů, praxe, politika;
- 2. Odbornost:** inženýring, management, plánování, ekonomika nebo marketink
- 3. Dopravní systémy:** systémy hromadné dopravy jako železnice, metro, moderní tramvaj/tramvají, atd. Nebo systémy individuální dopravy jako taxi, soukromé automobily/motocykly, jízdní kola, atd.
- 4. Dopravní infrastruktura:** silnice, parkoviště, veřejná doprava, tunely/mosty, atd.
- 5. Zainteresovaní aktéři:** místní úřady, regionální úřady (organizační autority), provozovatelé, občanské skupiny, atd.
- 6. Politické otázky:** přístupnost, dopady na životní prostředí, sociální otázky, financování, atd.
- 7. Město či země:** lze specifikovat jméno města nebo země, ze které hledáte případovou studii
- 8. Geografická oblast:** historické centrum, centrální obytná zóna, příměstská obytná zóna, atd.

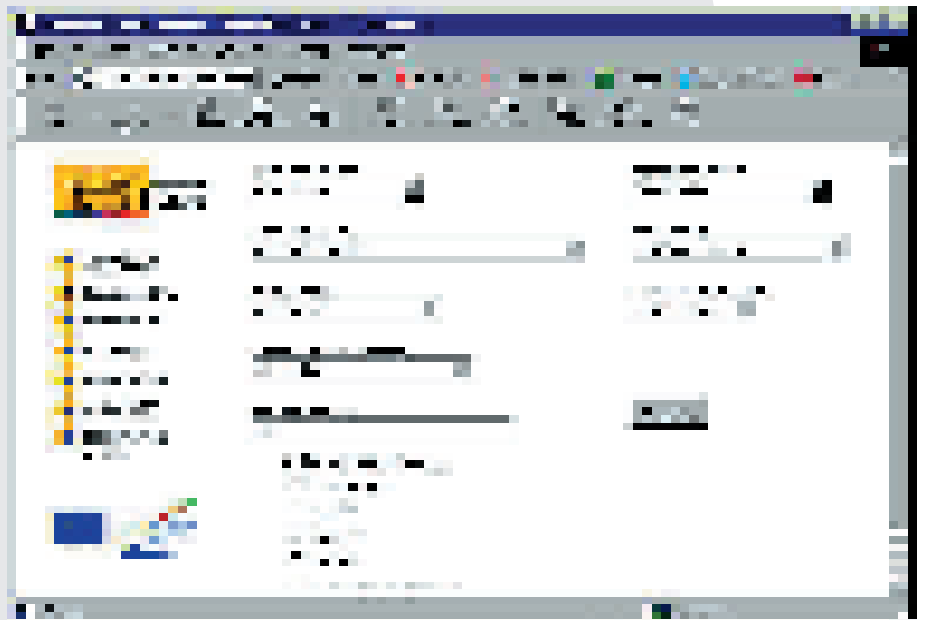
ad3. Hledání úplných textů

Nabízí možnost hledání případové studie prostřednictvím klíčového slova nebo věty podle vašeho výběru (**obrazovka č. 2**).

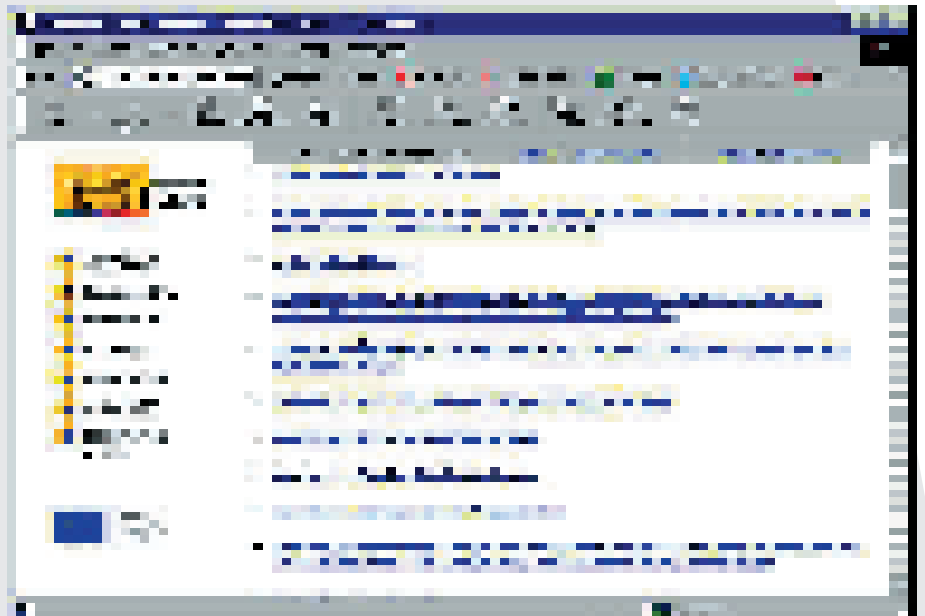
ad4. Seznam všech případů

Využitím této opce hledání se dostane seznam všech případových studií abecedně seřazený dle měst s přímým udáním povahy informace (**obrazovka č. 3**).

Obrazovka č. 2:



Obrazovka č. 3:



ad5. Bibliografie

Tato možnost vede k dokumentům, jež jsou k dispozici v dokumentačním centru UITP a které ještě nejsou zahrnuty do sbírky případových studií. Bibliografický nástroj nabízí dva způsoby hledání:

- **Hledání úplných textů** – zadá se klíčové slovo nebo věta a vybere se typ dokumentu a jazyk
- **Bibliografické hledání** – nabízí pouze ty dokumenty, které odpovídají všem klíčovým slovům, specifikujícím text dokumentu, titul, sbírku, rok vydání a námět.

Novinky na ELTISu

Nabízejí pravidelný přehled všech posledních novinek a událostí v místní dopravě EU, přehled posledních případových studií přijatých na ELTISu a dále nejčerstvější vývoj ELTISu ve vztahu k příslušným webovým stránkám. Je to služba všem uživatelům ELTISu (**obrazovka č. 4**).

Forum ELTISu

Nabízí platformu k účasti na debatě o posledních politikách evropské dopravy a jejích nástrojích. Jsou nabízeny dva samostatné a doplňující se způsoby k účasti na fóru:

1. Obrazkový billboard – není třeba se registrovat, jenom poslat svoji otázku a nebo přímo odpovědět na webovou adresu na otázku již položenou někým jiným.

2. E-mailová diskusní skupina – nabízí možnost stát se členem diskusní skupiny, což znamená, že když někdo pošle e-mail skupině, člen ji obdrží též. K tomu je třeba zaregistrovat vaše jméno a e-mailovou adresu (**obrazovka č. 5**).

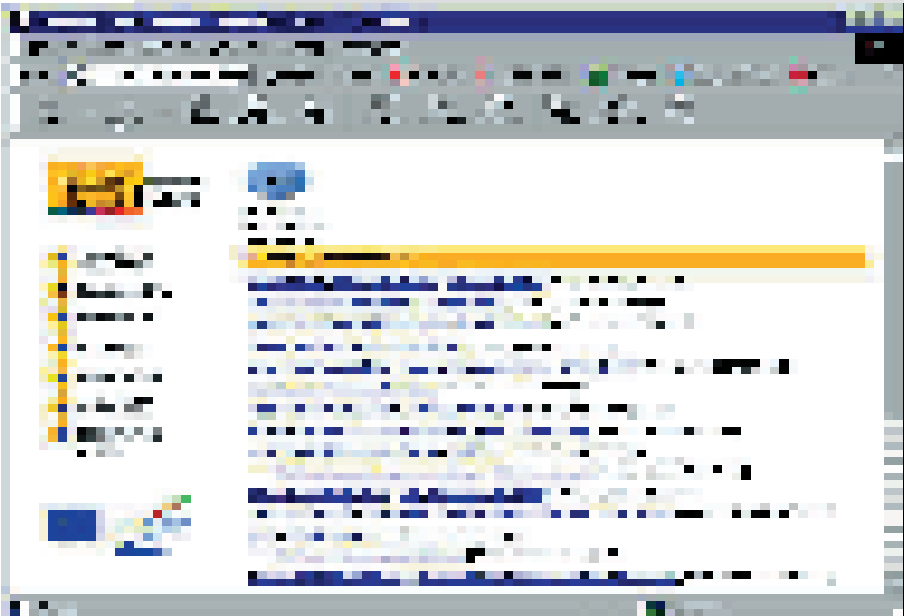
Kontaktujte ELTIS

Přesto, že je ELTIS určen těm, kteří mají přístup k Internetu, je též navržen, aby odpovídal potřebě informovat kohokoli, kdo se zabývá dopravou.

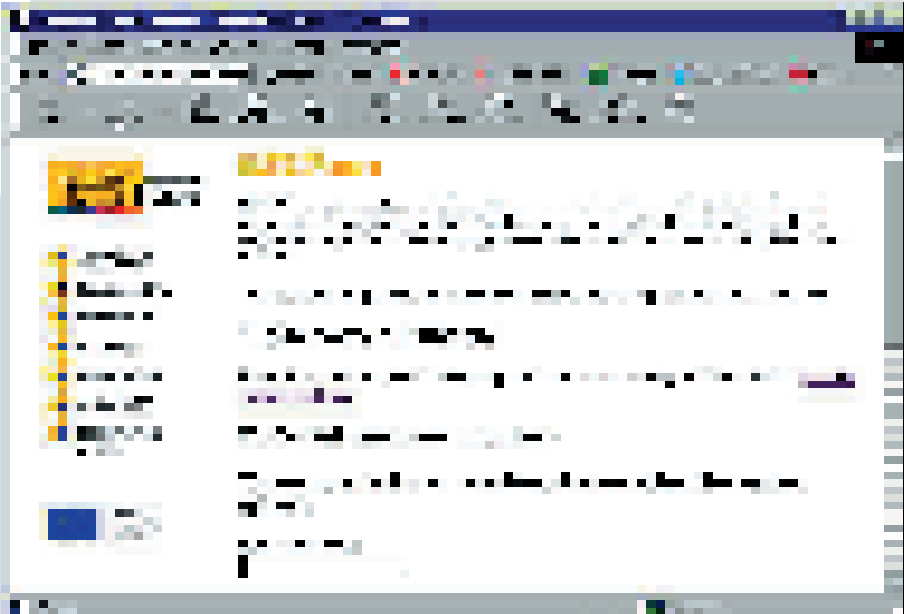
Uživatelé, kteří nemají přístup k Internetu nebo kteří mají potíže s databází ELTIS, mohou telefonovat, faxovat či e-mailovat na ELTIS Help Desk – oddělení pomoci, kde vám bude odpovídat člověk s odbornými znalostmi týkajícími se ELTISu (**obrazovka č. 6**).

ELTIS HelpDesk
POLIS
18 Square de Mees
B-1050 Brussels
Tel: 32 2 552 0872
Fax: 32 2 552 0889
e-mail: eltis@pophost.eunet.be

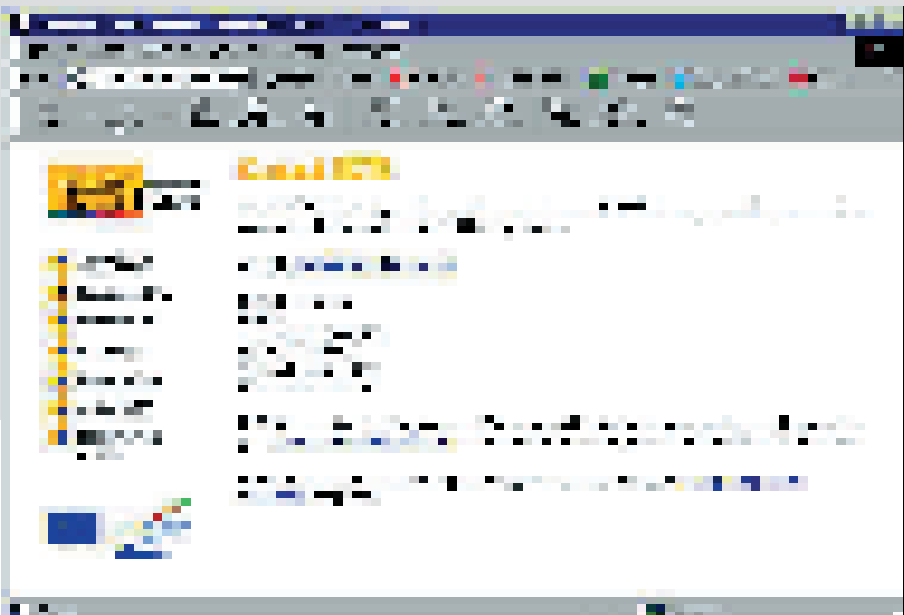
Obrazovka č. 4:



Obrazovka č. 5:



Obrazovka č. 6:



Jak přispět do ELTISu?

Prostřednictvím ELTISu je možné představit příklady dopravních aktivit vlastní organizace.

K tomu poslouží stránky „**Přispívat do ELTISu: (Add to ELTIS)**“.

Uživatelé zde mohou publikovat a šířit výsledky projektů a opatření v místní dopravě realizovaných v jejich městě či regionu jejich zasláním přímo do databáze ELTISu. Stačí vyplnit **Submission Form** – formulář obsahující pokyny, jak popsat vlastní případovou studii.

Po vyplnění formuláře jej odešlete na disketu či e-mailemou poštou na adresu POLIS (viz Kontaktovat ELTIS).

Je možné předložit také jiné dokumenty (studie, přednášky, zprávy, články, atd.) Během 14 dní bude předklad zpracován a vložen do rejstříku databáze a k dispozici on-line na webové adrese. ELTIS tak nabízí vynikající příležitost seznámit veřejnost s výsledky místních dopravních politik a opatření.

ELTIS jako interaktivní průvodce má za cíl uspokojovat potřeby informovanosti všech, kteří se zabývají otázkami zlepšování mobility, efektivity a bezpečnosti dopravy.

ELTIS bude samonosnou, soběstačnou a nezávislou službou jen tak dlouho, jak dlouho bude odpovídat požadavkům uživatelů. Pro tyto účely byl vytvořen dotazník pro vyjadřování názorů uživatelů ELTIS.

Kliknutím na **Komentáře & Zpětná vazba** (na stránce O ELTISu) můžete vyjádřit své vlastní názory o ELTISu: co si myslíte o jeho užitečnosti, které jsou nejzajímavější stránky či informace, zda byste chtěli přispět do jeho databáze případovou studii a co musí ELTIS nejvíce vylepšovat. Vaše odpovědi na tyto otázky jsou velmi důležité pro další rozšiřování obsahu ELTISu a stejně tak pro zlepšování webových stránek.

Co dodat na závěr?

Především to, že existence Evropské informační služby o místní dopravě a úspěšně ukončený pilotní projekt benchmarkingu systémů místní osobní dopravy, jsou jasným příkazem dynamiky evropské politiky městské dopravy. Od slov v dokumentu „Rozvíjení občanské sítě“ není daleko k činům. Všem otevřené stránky ELTISu i právě se rozbíhající celoevropská vlna benchmarkingu občanské sítě jsou příležitostí pro dříve netušený rozsah výměny informací o vývoji městské dopravy v evropských zemích.

„**ELTIS stále čeká případové studie z Portugalska, České republiky a Irska**“, je větou obsahující velkou výzvu, ne-li něco silnějšího. Datuje se ze dne 12. října 1999 a byla zdůrazněna následujícího dne během schůze Výboru pro EU UITP, na které informace o ELTISu byla jedním z bodů programu. Kdo ví, zda nyní, na počátku roku 2000, není Česká republika poslední zemí, od které autoři ELTIS očekávají příspěvek. Ten je očekáván jako známka podpory České republiky výše zmiňované evropské politiky.

Seďm rumunských případových studií ze seznamu z 12. října 1999 ukazuje, jaký postoj zaujímá Rumunsko a jakou roli hraje organizace Gestionnaires sans Frontières (GSF) – Správci bez hranic z Bukurešti. I oni nás vybízejí k předkladu případových studií, stejně jako UITP. Informace nabízejí na následujících e-mailových adresách:

GSF: gsf.transport@ebony.ro
UITP: grace.barrasso@uitp.com

Dopravní podnik hl. m. Prahy, akciová společnost jako svou odpověď na výše uvedené očekávání, připravuje brzké předložení případové studie „Zavedení aktivního akustického informačního systému pro nevidomé v pražské dopravě“ a uvažuje o dalších.

Najde své následovníky v Praze a dalších českých, moravských a slezských městech?

Zdeněk Došek

Výsledky pilotního projektu – „Benchmarkingová iniciativa občanské sítě“

V červencovém vydání DP–KONTAKTu z roku 1999 jsme přinesli na čtyřech stránkách přílohy „Dopravní podnik a Evropa“ podrobnou informaci pod názvem „Účast Prahy v pilotním projektu Evropské komise – Benchmarking“.

Tento projekt byl ukončen závěrečnou konferencí 25. října 1999 v Bruselu, na kterém byly představeny jeho výsledky. Dopravní podnik hl. m. Prahy, akciová společnost zajistil překlad dokumentu vydaného při příležitosti konference pod názvem

Benchmarkingová iniciativa občanské sítě Výsledky pilotního projektu Údaje pro porovnání výkonu systémů místní a regionální dopravy

Výsledky vydal Dopravní podnik hl. m. Prahy, akciová společnost ve stejné grafické úpravě jako Evropská komise a to ve výši 1000 výtisků, které od poloviny prosince 1999 široce distribuoval současně s pozvánkou k účasti na celoevropské iniciativě benchmarkingu 2000+ pod záštitou Evropské komise, generálního ředitelství pro dopravu. Dokument byl předán všem zástupcům hl. m. Prahy na jejich zasedání dne 16. prosince 1999 a dále rozeslán všem institucím zastoupeným v celopražské pracovní skupině, dalším pražským institucím, starostům městských částí, dopravním podnikům ČR a na Slovensku, městům v Čechách, na Moravě a ve Slezsku, všem okresům ČR a dalším.

Chceme Vás v této příloze DP–KONTAKTu seznámit alespoň částečně s publikovanými výsledky, které lze nalézt na webově adrese ELTIS (www.eltis.org) s podrobnými poznámkami.

Překlad dokumentu vydaného Evropskou komisí (EK) jsme doplnili resumé pod názvem „Zkušenosti hlavního města Prahy jako účastníka pilotního projektu benchmarkingu“, z něhož uvádíme stručný výtah:

V dubnu 1998 vyzvala EK evropská města a regiony k účasti na pilotním projektu „Benchmarking systémů místní dopravy osob“. Do výběrového řízení se přihlásilo 45 kandidátů. Hlavní město Praha bylo vybráno do skupiny 15 měst a regionů jako jediný zástupce země, které jsou kandidáty vstupu do Evropské unie.

Generální ředitelství pro dopravu EK organizovalo tento projekt v rámci realizačního programu „Rozvíjení občanské sítě“, jehož podtitul „Proč je důležitá dobrá místní a regionální doprava a jak EK pomáhá při jejím dosahování“ ukazuje, že jde o vyjádření dopravní politiky Evropské unie v místní a regionální dopravě. Realizační program zahrnuje čtyři klíčové oblasti, kde EK zamýšlí vystupovat jako podporovatel nebo katalyzátor:

1. výměna informací,
2. benchmarking,
3. vytváření politického a legislativního rámce,
4. efektivní využívání finančních nástrojů EU.

Co je vlastně benchmarking?

V průmyslu bylo touto stále se šířící metodou dosaženo růstu výkonů až o 30 %. I podniky MHD evropských zemí, vystavované tlaku poskytovat lepší služby s menšími náklady, si začínají uvědomovat přínos benchmarkingu z hlediska růstu své výkonnosti, jakož i skutečnost, že hlavně přejímáním zkušeností a učením se z úspěšných postupů lze dosahovat neustálého zlepšování.

Protože se od vedení měst a regionů očekává, že budou hrát plnou roli i v podpoře širších cílů, jako je zlepšování životního prostředí a ekonomický a sociální rozvoj, chtěla EK v pilotním projektu vyzkoušet využití benchmarkingu k porovnání efektivit dopravních politik měst a regionů.

Projekt rozdělený do dvou fází byl zahájen v červenci 1998 a skončil v září 1999. 1. fáze spočívala ve shromažďování údajů pro vyplnění 132 ukazatelů popisujících území Prahy, obyvatele, jejich ses-

tovné zvyklosti a dopravní subsystémy. Příručka sebehodnocení dále obsahovala globální ukazatele výkonnosti systémů místní osobní dopravy a identifikaci klíčových faktorů úspěchu a silných a slabých stránek dopravních systémů. Faktorem dodávajícím dynamiku zjišťovacím charakteristikám byly trendy vývoje v předchozích 10 letech a předpokládaného vývoje v příštích 10 letech.

Skála a hloubka požadovaných údajů vedly k vytvoření celopražské pracovní skupiny, jejímž koordinátorem byl Dopravní podnik hl. m. Prahy, akciová společnost a jeho pracovníci Josef Černošický, Ing. David Dohnal, Ing. Zdeněk Došek, Ing. Pavel Flajšhans, Ing. Marie Hosnedlová, Miroslav Průša, Ing. Josef Stehlik a Ing. Marie Vrančíková. Dalšími členy skupiny byli Ing. Jan Adámek a Ing. Drahoš Macoun z Ústavu dopravního inženýrství hl. m. Prahy, Ing. Josef Kohout z Útvaru rozvoje města, Pavel Procházka z ROPIDu a Ing. Josef Kunt z odboru dopravy Magistrátu hl. m. Prahy.

První, předběžné zhodnocení výsledků 1. fáze projektu proběhlo na schůzi zástupců 15 měst na počátku prosince 1998 v Bruselu. Mezinárodní konsorcium konzultantů sestávající pod vedením belgického OGM z odborníků ze SOCIALDATA Mnichov, CERTU Lyon, ISIS Řím a Marc Gilles & Associés Paříž připravilo stručné porovnání jednotlivých měst, které již v této fázi prokázalo vysoký potenciál navržené metody sebehodnocení a dále relativně příznivé postavení pražského dopravního systému.

Na tomto dvoudenním jednání byla zahájena druhá fáze projektu. Z celkem devíti navržených témat byla zvolena čtyři prioritní, na která byla zaměřena vlastní benchmarkingová praxe vyhledávání a učení se z nejlepších postupů. Pilotní skupina měst byla rozdělena do čtyř podskupin, kde se Praha společně se skotskými kolegy z Edinburghu, anglickými z Liverpoolského regionu Merseyside a portugalskými z Lisabonu zaměřila ve 4. podskupině na téma „Jak zlepšit integrované informace ve veřejné dopravě“.

Přesto, že výsledné vyhodnocení přineslo podstatnou redukci fáze sebehodnocení, jsou předkládané ukazatele povzbuzující ukázkou metody, jak porovnat města a regiony s tolik odlišnou velikostí a dalšími charakteristikami.

Závěrečná konference s názvem „Benchmarkingová iniciativa občanské sítě“, která se konala 25. října 1999 v Bruselu, byla před více než 300 účastníky z Evropské komise a řady dalších evropských institucí, zástupci UITP a představiteli četných měst ze země EU a kandidátských zemí ze střední a východní Evropy příležitostí představit výsledky pilotního projektu. Praha zde byla počtána pozváním k účasti na diskusi u kulatého stolu v rámci plenárního zasedání, při které zástupci čtyř vedoucích měst podskupin hodinu a půl odpovídali na dotazy, týkající se jejich výsledků a zkušeností.

Dokument obsahuje celkem 38 ukazatelů, rozdělených do následujících skupin:

- A. Města/regiony – některá základní fakta
- B. Veřejná doprava
- C. Pěší chůze
- D. Cyklistika
- E. Užívání automobilů
- F. Užívání jednostopých motorových vozidel
- G. Znečištění ovzduší

Jejich cílem je podat odpověď na dva typy otázek:

A: Jak dobře náš dopravní systém dosahuje své cíle v porovnání s ostatními?

B: Jaké jsou vstupy, které umožňují různým dopravním systémům dosahovat jejich výsledků?

Posuďte sami několik ukázek z jednotlivých skupin ukazatelů (viz strany V a VI) i to, v čem spočívají přednosti a slabiny pražského dopravního systému:

Benchmarking občanské sítě

2. fáze pilotního projektu benchmarkingu: exkurze přímo na místě pro poučení se z nejlepších postupů.

Dokument předkládá výsledky této druhé fáze pilotního cvičení. Pomáhá pochopit, kam vede

benchmarking občanských sítí: stimuluje zlepšení místních sítí mobility v souvislosti s „nejlepší praxí“; zajišťuje lepší reagování na potřeby občanů s větší orientací na otázky přístupnosti, integrace a životního prostředí; vede k nákladově efektivním řešením, ke zlepšení výkonu sítě mobility a k prohloubení úrovně znalostí a zkušeností účastníků během relativně krátkého časového období. Čtyři podskupiny si zvolily následující témata:

Podskupina 1: „Jak provádět dobrá strategická rozhodnutí ve složitém kontextu součinnosti zúčastněných institucí“

Cílem bylo vyzkoušet a pochopit tajemství „dobrého rozhodování“ v kontextu stále komplikovanějších rozhodovacích procesů, které stojí před místními orgány a provozovateli odpovědnými za místní a regionální dopravu osob v Evropě bez ohledu na jejich regulační či statutární rámec.

Podskupina 2: „Marketingové strategie, které dokáží podnitit uživatele automobilů k přechodu na udržitelnější formy dopravy pro některé nebo všechny cesty“

Cílem bylo najít nákladově efektivní marketingové strategie, které úspěšně podporují udržitelné dopravní subsystémy vůči silné konkurenci osobních automobilů, a získat poznatky o nových typech účinného marketingu služeb, které by měli provozovatelé, projektanti v oblasti dopravy a dopravní inženýři znát, aby tyto strategie mohli zavést.

Podskupina 3: „Jak zlepšit autobusové služby, aby byly stejně atraktivní pro uživatele (včetně těch, kteří mají k dispozici automobily) jako tramvaje“

Cílem bylo najít způsoby zlepšování kvality autobusové služby, aby se přiblížila kvalitě poskytované tramvajemi s cílem zvrátit úbytek klientely autobusové dopravy, kterou zažívá mnoho evropských měst a regionů.

Podskupina 4: „Jak zlepšit integrované informace ve veřejné dopravě“

Cílem bylo nalézt efektivní způsoby poskytování vysoce kvalitních dopravních informací cestujícím, a tím povzbudit využívání hromadné dopravy a preferovat ji vůči osobním automobilům.

Závěrečná zpráva shrnuje práci každé podskupiny, z nichž přinášíme zprávy o výsledcích 1. a 4. podskupiny na stranách VII a VIII.

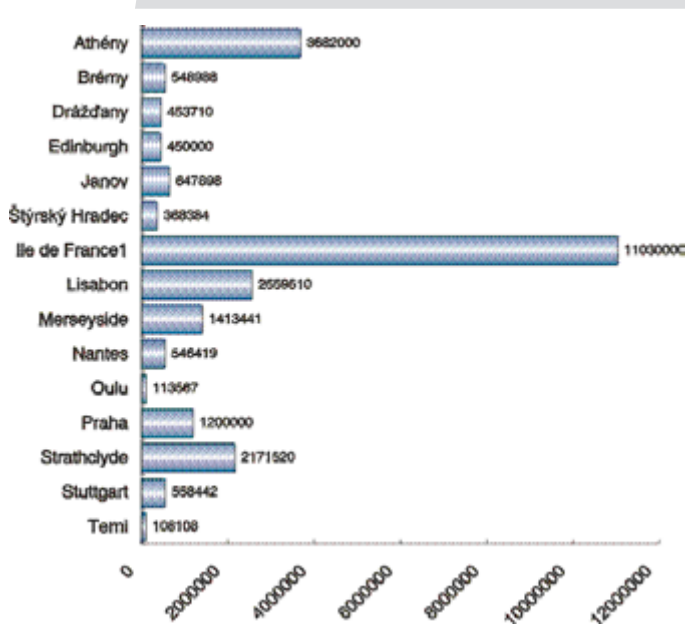
Závěr

Dopravní podnik hl. m. Prahy, akciová společnost jako člen celopražské pracovní skupiny a koordinátor její účasti na projektu je na základě získaných zkušeností a v souladu s názory ostatních členů pražského týmu přesvědčen, že benchmarking jako metoda „porovnávání a učení se od nejlepších“ je účinný i v oblasti městské dopravy. Práce, jak v patnáctičlenné skupině měst ve fázi sebehodnocení, tak i v podskupině se čtyřmi účastníky ve 2. fázi probíhala v otevřeném a přátelském duchu. Potvrzení toho, že město Praha přistupovalo k pilotnímu projektu benchmarkingu s plnou zodpovědností účastníka reprezentujícího všechny další kandidátské země ucházející se o vstup do EU a že této výzvě dostalo, můžeme hledat v této citaci ze zprávy EK: „...Další závěry, ke kterým se dospělo, zahrnují postřeh, že různorodost území nezpůsobuje metodologické potíže a že vyvážené výměny zkušeností jsou možné a výhodné bez ohledu na velikost a umístění města nebo regionu, a bez ohledu na to, zda se nachází v členské zemi EU nebo v zemi ucházející se o členství.“

Všem zájemcům z řad českých, moravských a slezských měst plně doporučujeme účast na právě navazující „Benchmarkingové iniciativě občanské sítě 2000+“ a přejeme jim mnoho úspěchů. Pro informace: Již během konference jsme zachytili informace o další vlně benchmarkingu. Milán, Boloňa a Brusel chtějí spolupracovat na tématu „Jak dělat dobrá politická rozhodnutí v městské dopravě“, londýnská historická čtvrť Camden hledá partnery pro řešení pěší dopravy...

Zdeněk Došek

A.1.2 Ot-zka: Jak" je poĚet obyvatel Vaøeho mĪsta/ administrativnĪ oblasti (nejaktu-lnĪjõĪ daj)?

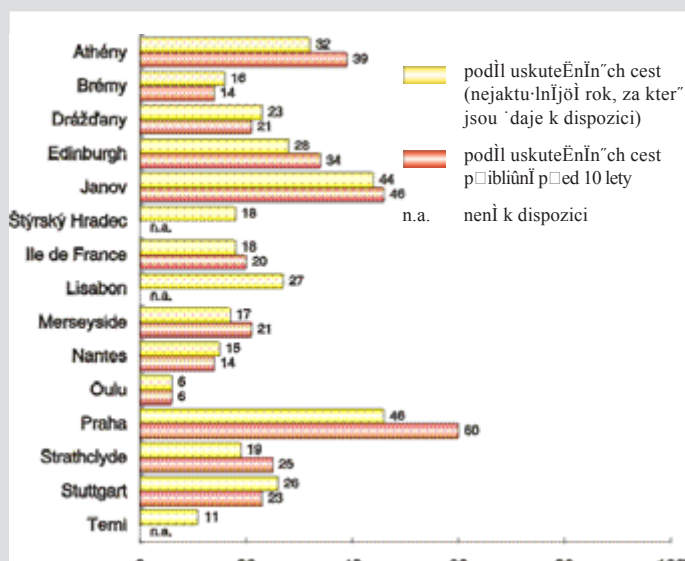


poĚet obyvatel (nejaktu-lnĪjõĪ daj)

Pozn-mky: MĪsta/regiony, kterĚ se zĚastnily pilotnĪho projektu, majĪ velmi rozdlĪln" poĚet obyvatelstva sahajĪcĪ od zhruba 100.000 v Terml (It-lie) a Oulu (Finsko) aŮ po 11 milion" v Ile de France (Francie).

Pozn-mky k jednotliv"m mĪst"m/region"m ű www.eltis.org

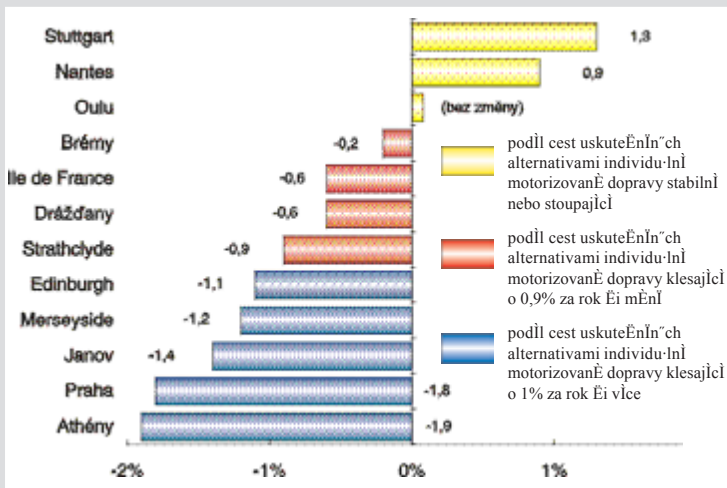
A.2.2 Ot-zka: Jak" je souĚasn" podĪl (%) cest uskuteĚnĪn"ch MHD (nejaktu-lnĪjõĪ rok, za kter" jsou daj e k dispozici) a jak" byl tento podĪl (%) pĪed 10 lety?



podĪl uskuteĚnĪn"ch cest (%)

Pozn-mky: V Dr-úãanech (NĪmecko), Nantes (Francie) a Stuttgartu (NĪmecko) se podĪl cest uskuteĚnĪn"ch MHD bĪhem uplynul"ch 10 let zv"õil.

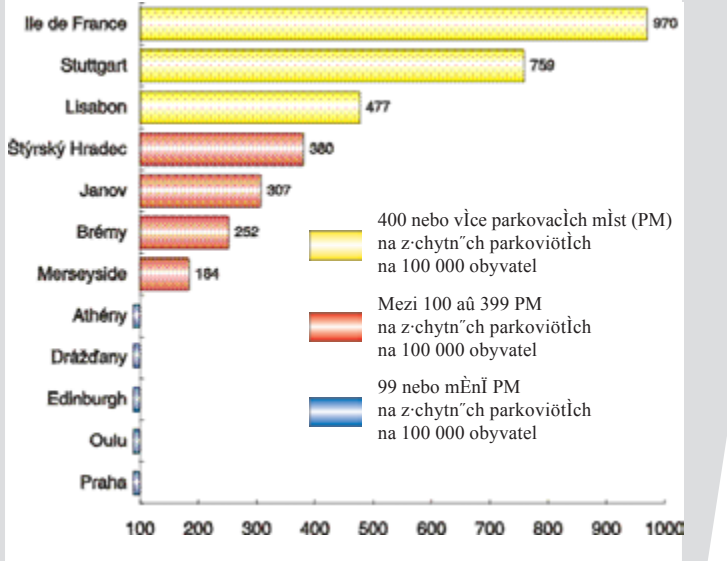
A.3.1 Ot-zka: Jak" je pr"mĪrn" mĪra zmĪny (%) bĪhem poslednĪch 10 let (pĪibliuĪnĪ) v podĪlu cest uskuteĚnĪn"ch alternativami individu-lnĪ motorizovanĚ dopravy?



pr"mĪrn" roĚnĪ mĪra zmĪny bĪhem poslednĪch 10 let (pĪibliuĪnĪ)

Pozn-mky: MĪsta a regiony, kterĚ se zĚastnily projektu, si kladly za cĪl povzbudit obĚany ke zmĪnĪ cestovnĪho chovnĪ. To znamen- realizovat vĪce cest s vyuuĪtĪm alternativ dopravy osobnĪmi motorov"mi vozidly ű jako je cyklistika, pĪõĪ ch"ze, MHD a taxi. DvĪ z mĪst/region" ű Stuttgart (NĪmecko) a Nantes (Francie) ű dosahujĪ stoupajĪcĪ podĪl na trhu pro tyto formy dopravy, jako podĪl vĚch uskuteĚnĪn"ch cest.

B.2.5 Ot-zka: Kolik je parkovacĪch mĪst na z-chytn"ch parkoviõtĪch (pro automobily a jednostop" vozidla) na 100.000 obyvatel ve Vaøem mĪstĪ/regionu?

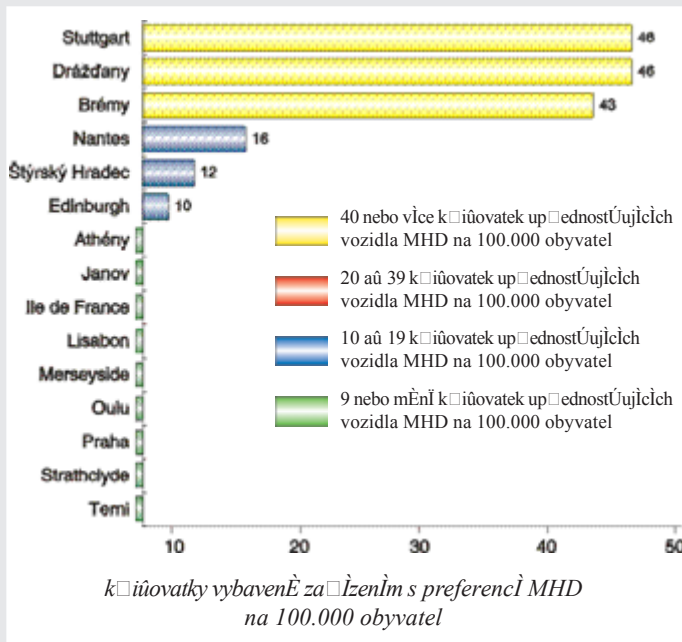


parkovacĪ mĪsta z-chytn"ch parkoviõu na 100 000 obyvatel

Pozn-mky: SystĚmy z-chytn"ch parkoviõu umoŮuĪjĪ uuĪvatel"m automobil" a lidem pouĪlvajĪcĪm jednostop" vozidla pĪesednout na kolejovou nebo autobusovou dopravu na okrajĪ mĪstskĚ oblasti. Z-chytn" parkoviõĪ jsou nejrozõĪenĪjõĪ ve velk"ch mĪstech/regionech s hust"mi sĪĪmi MHD a velk"mi kongescemi, jako Ile de France (Francie) a Lisabon (Portugalsko). DalõĪ mĪsta jako Stuttgart (NĪmecko) a at"rsk" Hradec (Rakousko) takĚ ve velkĚm mĪõtku vyuuĪlvajĪ z-chytn" parkoviõĪ jako zp"sob povzbuzenĪ vĪtõho vyuuĪlvnĪ alternativ osobnĪ automobilovĚ dopravy.

PodrobnĚ pozn-mky k jednotliv"m mĪst"m/region"m ű www.eltis.org

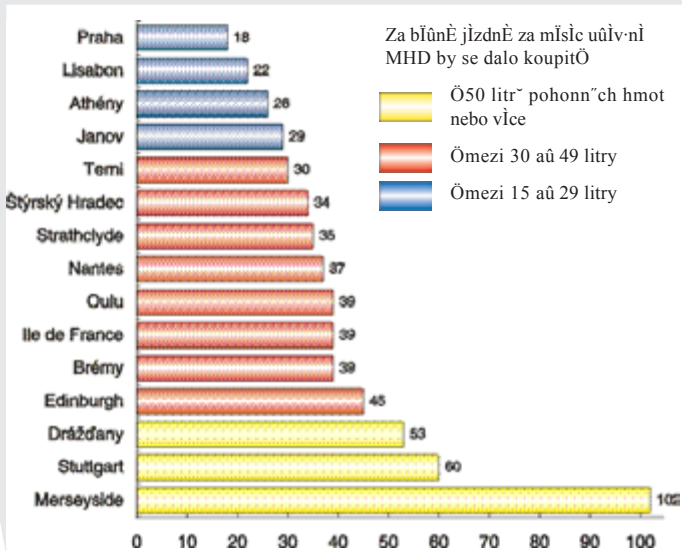
B.3.2 Otzka: Kolik silničních křižovatek ve Vašem městě/regionu (na 100.000 obyvatel) je vybaveno zařízením pro preferenci vozidel MHD?



Poznámky: Dopravní signalizace preferující MHD je dobrá z pohledu spolehlivosti a zviditelnění rychlosti autobusů a tramvají. Je-li dobrá spolehlivost a snížila se doba cesty, nabízejí autobusy a tramvaje atraktivnější alternativu v rámci individuální motorové dopravy. Drážďany, Stuttgart a Brémy (vše v Německu) mají více než 40 křižovatek/100.000 obyvatel vybavených tímto zařízením.

Podrobné poznámky k jednotlivým městům/regionům na www.eltis.org

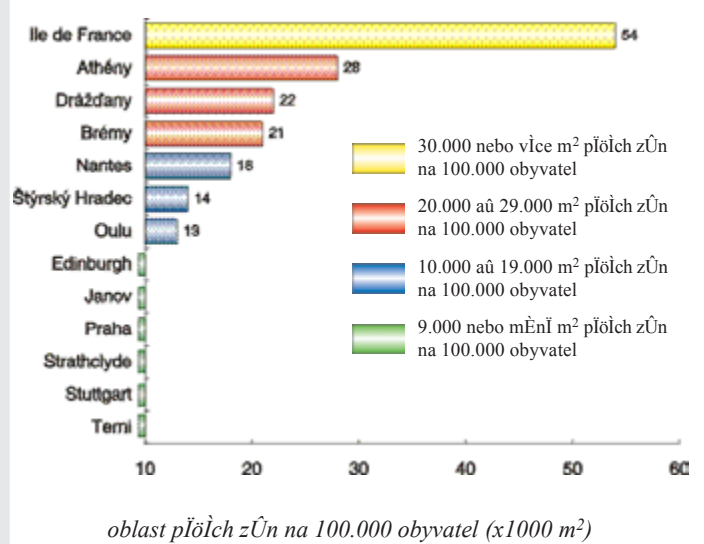
B.5.2 Otzka: Kolik litrů benzínu by se dalo koupit za stejnou obnos, který představují měsíční náklady na užití MHD (za běžné jízdné) ve Vašem městě/regionu?



Poznámky: Změrem tohoto ukazatele je porovnat náklady na cestování MHD s nákupem pohonných hmot na provoz osobního automobilu. Odrůz problémy, na které se narůz pohlédnř srovnatelných definic pro rovněž jízdného. Za peníze vydané na měsíční cestovní MHD za běžné jízdné by se koupilo přes 100 litrů benzínu v Merseyside (UK), 60 litrů ve Stuttgartu (Německo) a 53 litrů v Drážďanech (Německo).

Podrobné poznámky k jednotlivým městům/regionům na www.eltis.org

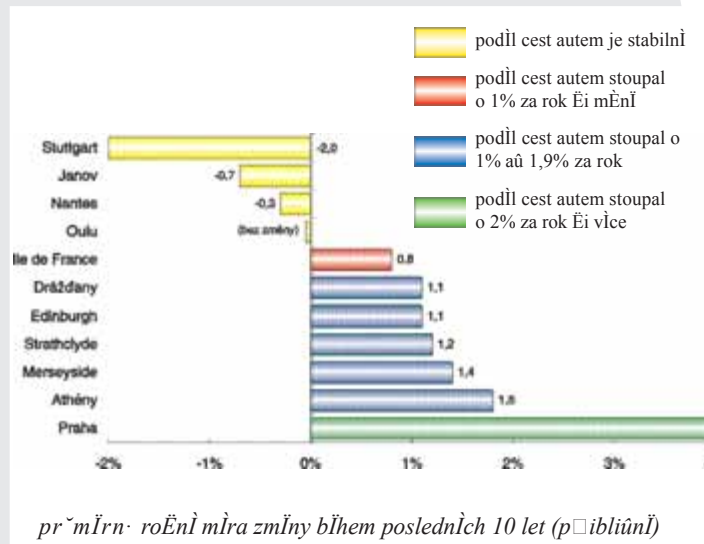
C.2.1 Otzka: Kolik 1000 čtverečních metrů ploch zůn se nachází ve Vašem městě/regionu na 100.000 obyvatel?



Poznámky: Vyhrazení ulic a míst pro plochy chůzi může být jedním z způsobů, jak povzbudit občany k ploch chůzi místo užití automobilů. Ile de France (Francie) má více než 50.000 m² ploch zůn na každých 100.000 obyvatel a Athény (řecko) mají téměř 30.000 m².

Podrobné poznámky k jednotlivým městům/regionům na www.eltis.org

E.1.2 Otzka: Jak je průměrná míra změny během posledních 10 let (přibližně) v podílu cest autem ve Vašem městě/regionu?



Poznámky: Všechna města, která se zúčastnila pilotního projektu, si kládla za cíl snížit závislost na osobní motorizované dopravě ve prospěch vyvíjenějšího dopravního vzorce. Některá z měst/regionů v pilotním projektu dosáhla snížení v podílu cest skutečně autem. Ve Stuttgartu dosáhlo toto snížení 2% za rok, v Janově (Itálie) 0,7% za rok a v Nantes (Francie) 0,3% za rok.

PODSKUPINA 1:

T...MA Ň JAK PROVĚDĚT DOBRĚ STRATEGICKĚ ROZHODNUTĚ VE SLOŽITĚM KONTEXTU SOU»INNOSTI Z»ASTNĚNĚCH INSTITUCĚ

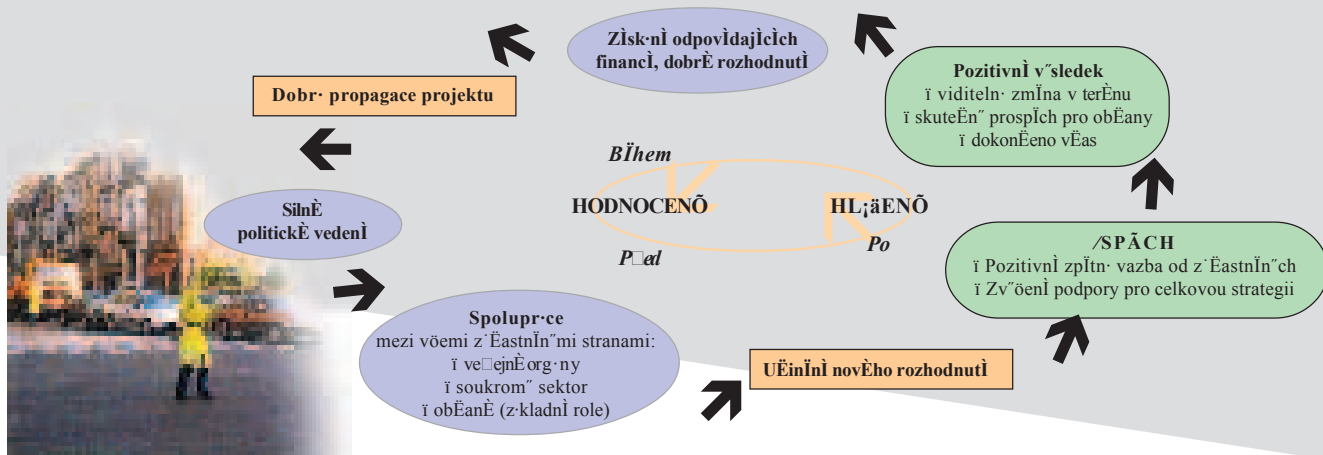
MĚsta v podskupinĚ 1: Janov (Itálie) ětruskĚ Hradec (Rakousko) Strathclyde (UK) Stuttgart (NĚmecko)

»SPĚŠNĚ... POSTUPY, KTERĚ JSME VIDĚLI

JAK SE DOSĚHLO »SPĚŠCHU

<p>PROPAGA»NĚ INICIATIVY</p> <p>TĚden MHD oblast PACA (Provence Alpes CĚte díAzur) (Francie): KaĹdorĚnĚ celostĚtnĚ iniciativa vedla k »spĹnĚm mĚstnĚm propagaĹnĚm kampanĚm propagujĹcĚm udrĹitelnou dopravu</p> <p>Den bez automobilĚ, La Rochelle (Francie): KaĹdorĚnĚ festival dopravy osob, zĹsk-vajĹcl populĚrnĚ podporu pro dlouhodobĚ udrĹitelnĚ strategii MHD. V ŇDen bez automobilĚ (1998) se pouĹtĹvĚnĚ aut snĹilo o 50%, pouĹtĹvĚnĚ kol se zeĹty»n-sobilo.</p>	<p>PodporovanĚ novou institucĚi veĹejnĚ dopravy, aliancĚi politickĚch ĚinitelĚ a provozovatelĚ</p> <p>PodporovanĚ Ň200 Clubi, skupinou z»tupcĚ z mĚstskĚch organizacĚi.</p>
<p>ADAPTACE»TĚ</p> <p>DopravnĚ koridor s preferencĚi MHD, Maryhill Road, Strathclyde: 6 km autobusovĚ trasa vedoucĚ oblastĚ se silnĚm provozem. Objem cestujĹcĚch se v 1. roce zvĚoĹil o 9% (vs. 3% snĹuenĚ v pĚedchozĚch letech) se 70% spokojenostĚi cestujĹcĚch.</p> <p>NovĚ autobusovĚ slĹba, ětruskĚ Hradec: 10 km, tangenciĚnĚ autobusovĚ traĹ s obsluhou kaĹdĚch 15 minut. BĚhem 3 mĚsĹcĚ pĚepravĚ tato novĚ sluĹba pĚes 3500 cestujĹcĚch dennĚ.</p> <p>NovĚ tramvajovĚ traĹ, Stuttgart: 50% nĚvĚtĹvĚnkĚ pouĹtĹvĚnou tramvajovou traĹ mezi hlavnĚm nĚdraĹm a vĚstaviĹtĹm (doba cesty kratĹĹ neĹ 6 minut).</p>	<p>DosaĹeno dĚky kvalitnĚmu partnerstvĚi vytvoĹenĚmu mezi mĚstnĚmi orgĚny a provozovatelem.</p> <p>Na dosaĹenĚ tohoto »spĹchu spolupracovali politici, mĚstnĚ orgĚny, provozovatelĚ, centrĚlnĚ vlĚda (financovĚnĚ) a zejmĚna mĚstnĚ obyvatelĚ bydlĹcĚi podĚlĚ novĚ tramvajovĚ trati.</p>
<p>INTEGROVANĚ...JĚZDENKY</p> <p>IntegrovanĚ jĹzdenky, Janov: SpoleĹnĚ tarif umoĹuĹuje pouĹtĹvĚnĚ rĚznĚch subsystĚmĚ, snĹuovĚnĚ doby cest a snĹuovĚnĚ nĚkladĚ. Od doby zavedenĚ projektu bylo mĚrnĚ snĹuenĚi pĚ mĚrnĚho jĹzdnĚho kompenzovĚno zvĚoĹenĚm poĚtu cestujĹcĚch.</p>	<p>UmoĹnĚno dohodou mezi spoleĹnostĚi provozujĹcĚi MHD a vedenĚm okresnĚch Źeleznic. Nebyly nutnĚ ŹdnĚ technologickĚ zmĚny; stĚ se pouĹtĹvajĹ konvenĹnĚ papĹrovĚ jĹzdenky.</p>
<p>SMLOUVY NA ZAJĚTĚNĚ MOBILITY</p> <p>Smlouvy na zajĚtĚnĚ mobility, Brusel (Belgie): V dobĚ ěpiĚek jsou na hlavnĚch kĹiĹovatkĚch policistĚi zajĚtĚujĹcĚi preferenci MHD, taxi, cyklistĚ a chodcĚ; zlepĚenĚi bezpeĹnosti pro vĚechny ĚastnĚky silniĚnĚ dopravy a efektivnosti MHD, snĹuenĚi nĚkladĚ a »rovnĚi zneĚiĹtĹnĚi ovzduĹ.</p>	<p>DosaĹeno ve slouĹtĚm institucionĚnĚm kontextu vzĚjemnou souĚinnostĚi v rĚmci strategickĚho plĚnu MHD Ňirisi. Tato strategie efektivnĚho vyuĹtĹvĚnĚi nĚkladĚ zahrnovala spolupĚci mezi regionem Brusel, orgĚny mĚstskĚ policie a provozovatelem</p>

HLAVNĚFAKTORY DĚLEĚIT... PRO DOBRĚ STRATEGICKĚ ROZHODNUTĚ: CYKLUS »SPĚŠCHU



Mĳsta v podskupinĳ 4: *Edinburgh (UK)* *Merseyside (UK)* *Lisabon (P)* *Praha (»R)*

PųÖKLADY /SPÄãN... PRAXE

Ve tĳech pĳĳkladech ĳspĳnĳ praxe, kterĳ jsme vidĳli, sledovala podskupina poskytovĳnĳ vysoce kvalitĳnĳch informacĳ o integrovanĳ MHD na zkladĳ n sledujĳcĳch dimenzĳ.

Tĳi dimenze ĳspĳnĳch systĳmĳ integrovanĳch informacĳ o hromadnĳ dopravĳ

1. INSTITUCIONĳNĳ INTEGRACE

ätĳrskĳ Hradec (Rakousko): Veĳejnošoukromĳ partnerstvĳ svĳdĳ dohromady orgĳny hromadnĳ dopravy a provozovatele.

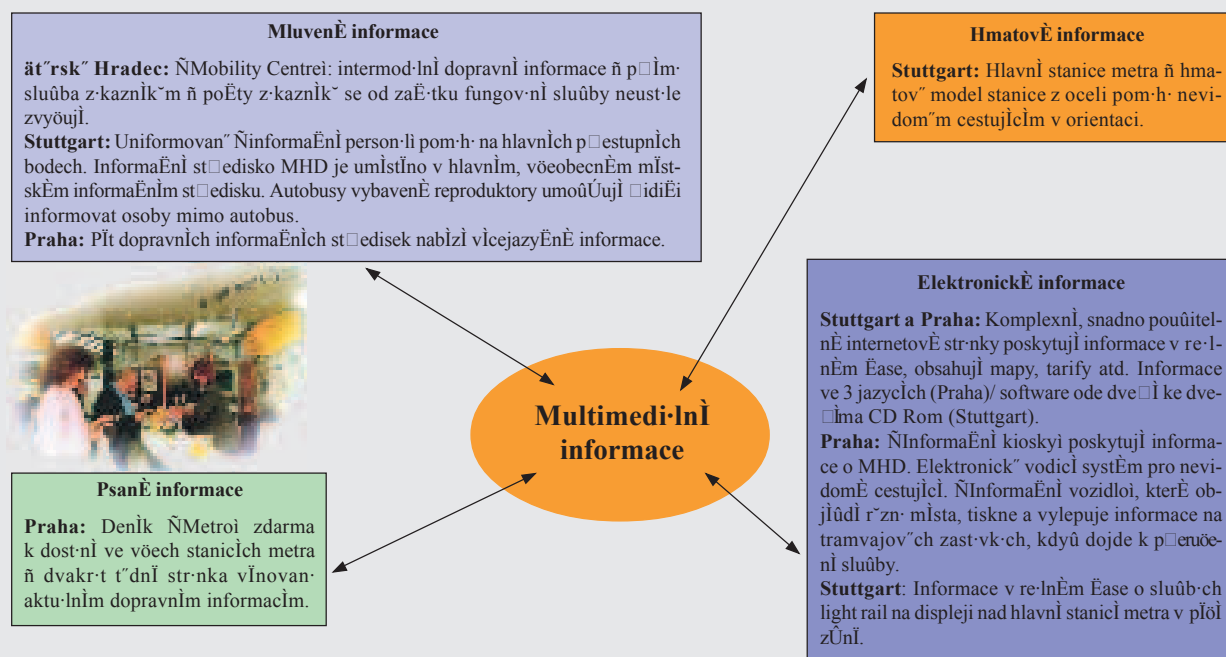
Stuttgart (Nĳmecko): Orgĳn integrovanĳ hromadnĳ dopravy poskytuje integrovanou informaĳnĳ sluĳbu.

Praha (»eskĳ republika): Mĳstnĳ organizaĳnĳ autorita a hlavnĳ provozovatel majĳ dlouhou historii ĳzkĳ spoluprĳce, aby našli levĳ ĳeĳnĳ poskytovĳnĳ informacĳ o integrovanĳ dopravĳ.

2. ųÖZENĳ INFORMACĳ:

Mĳstnĳ orgĳny a provozovatelĳ ve äĳrskĳm Hradci, Praze a Stuttgartu prokĳzali jasnĳ rozhodĳnĳ managementu poskytovat vysoce kvalitĳnĳ informace o integrovanĳ dopravĳ s dĳrazem na zamĳĳenĳ na zkaznĳka. To se projevuje v inovativnĳm vyuĳtvĳnĳ multimediĳnĳch informacĳ zamĳĳenĳch na zkaznĳky.

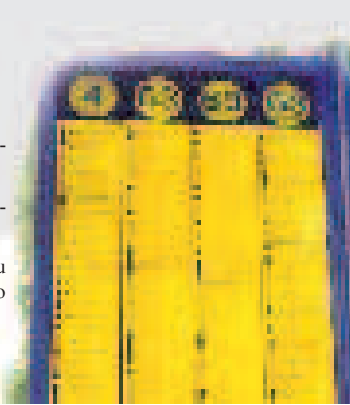
3. POSKYTOVĳNĳ INFORMACĳ



KLĳOV... FAKTORY K POSKYTOVĳNĳ DOBRĳCH INFORMACĳ O INTEGROVAN... DOPRAVÄ

Integrace n sledujĳcĳch dimenzĳ:

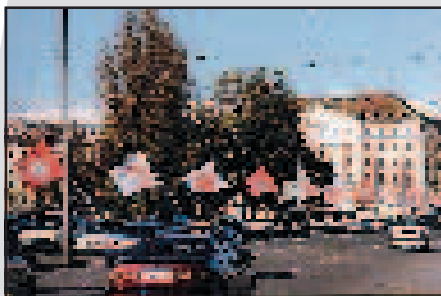
- ĳ **Institucionĳnĳ:** ŇBylo jasnĳ, ĳe poskytovĳnĳ dobrĳch integrovanĳch informacĳ odrĳtĳ stupeĳ koordinace mezi institucemi.ĳ (Edinburgh)
- ĳ **ĳidcĳ:** Mĳstnĳ orgĳny a provozovatelĳ musĳ sdĳlet potĳĳebu klĳst jako prioritu poskytovĳnĳ informacĳ v rĳmci strategie orientovanĳ na zkaznĳka.
- ĳ **Informaĳnĳ:** komplexnĳ, pĳĳesnĳ informace, vhodnĳ pro uĳivatele, kterĳ jasnĳ odpovĳdajĳ na otĳzku ŇJak se dostanu z A do B co nejefektivĳnĳi nĳ (doba, nĳmaha, nĳklady)?ĳ, otĳzka kterou si mĳĳe zkaznĳk poloĳit pĳĳed cestou nebo v jakĳkoli fĳzi bĳhem cesty.



Klub kvality služby CYQUAL zasedal v Ženevě

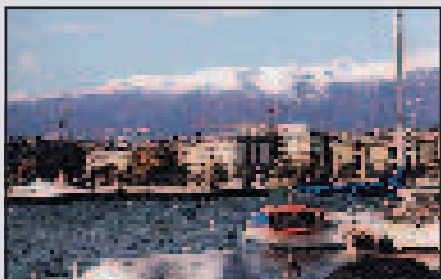
Ženeva byla hostitelem druhého zasedání klubu kvality služby CYQUAL, jehož je Dopravní podnik hl. m. Prahy, akciová společnost zakládajícím členem spolu s RATP Paříž, STIB Brusel a TP Ženeva. Na schůzi ve dnech 4. a 5. listopadu 1999, jejímž tématem byl poslední vývoj programů kvality služeb těchto dopravních podniků, přistoupil do klubu další velký dopravce, Metro Madrid.

Dvoudenní jednání přineslo řadu zajímavých poznatků, které budou užitečné pro další průběh našeho programu kvality. Dominuje jim však jeden, který je neopominutelný: DP Praha je ve skupině vyspělých podniků, které se chtějí dál rozvíjet a zlepšovat. Na otázku proč, se nabízí odpověď: jde o dopravní podniky měst, která jsou hlavními městy či těžšími zeměmi významných z hlediska politických, hospodářských, historických, kulturních a která jsou i vyhledávanými turistickými centry. Společnosti těchto zemí jsou velmi vyspělé a náročné a zvláště v posledních desetiletích prošly prudkým rozvojem, kterému se musely přizpůsobovat i dopravní společnosti. Stejně jako všechny důležité podniky těchto zemí prošly podstatnými restrukturacemi, racionalizujícími jejich organizaci, technologicky jsou na vysoké úrovni a jsou spravovány využíváním moderních manažerských nástrojů. Cestující jsou jednoznačně považováni za klienty, jejichž nároky musí být respektovány a jejichž uspokojování je hlavním cílem veškeré činnosti těchto podniků. Zaměstnanci jsou motivováni a školeni k co nejlepšímu plnění svých úkolů.



Ženeva – Červený kříž – Červený půlměsíc. Nositel Nobelovy ceny míru z roku 1901, místní rodák a filantrop Henry Dunant založil Červený kříž roku 1863 v Ženevě.

Programy kvality služby jsou v těchto podnicích logicky navázány na tři základní pilíře moderního dopravního podniku, t. j. na pilíř organizační, technologický a manažerský a jsou tak nadstavbou této výchozí základny, korunujiící poslání podniku služeb. V tak komplexním a měnícím se světě, jakým je v současné době veřejná městská doprava, je dosažení rovnováhy všech těchto faktorů podmiňujících úspěch, velmi náročným, ale i fascinujícím úkolem.



Vlajky helvétského kříže nad Lac Léman (též Ženevské jezero) a na severozápadním pozadí čerstvě zasněžené pohoří Jura ve Francii.

Pokusím se o pohled na hostitelský podnik, který je nejmenším ze současných členů klubu kvality, zároveň však vynikající ukázkou toho, co znamená kvalita po švýcarsku. Portrétem **Transports public genevois – TPG** – zahájíme postupné představení našich klubových partnerů.

Z údajů a poznatků získaných během schůze klubu, z projížďek linkami tramvaje, autobusů a trolejbusů po městě a okolí, z výroční zprávy a časopisu pro zaměstnance, přinášíme zajímavé informace o nejčerstvějších podnikových událostech, zahájím několika úryvkem z úvodního „Slova“ tohoto tříměsíčníku, jehož autorem je člen správní rady TPG pan Gérard Ramseyer, státní rada a prezident odboru spravedlnosti, policie a dopravy:

...„*Mobilita je život. Ze všech hledisek, od hospodářství až po trávení volného času, přes všechny společenské aktivity našeho obyvatelstva.*

Tato mobilita je funkcí prostoru, který je k dispozici, počtu lidí, kteří ho okupují a četnosti jejich cest, jejich délky a doby trvání. Zatímco počet obyvatel ženevského regionu, jejich potřeby cestování a počet automobilů rostou, prostor zůstává nevyhnutelně stejný (může nanejvýše být více či lépe využíván, ale jen do určitých hranic). Takže každý dobře vidí, že pokud by se nic nedělo, vedlo by to k zdušení. Každý, kdo si dělá nároky na mobilitu, dospívá k poznání, že jeho svoboda končí tam, kde začíná svoboda druhého.

Z toho a z naší politické vůle vzniká debata o doplňkovosti. Nikdy nebude „jenom hromadná doprava“, stejně tak nikdy nedejde k situaci „jenom osobní automobily“. Vždy bude docházet ke koexistenci, zbývá jen najít vhodné proporce, ten pravý střed.

Toto neustálé přizpůsobování se stojí velkou spoustu našeho času, vyžaduje téměř nezměrné úsilí a stojí nás mnoho energie.

Jde o to, za stálého hledání konsensu, zajišťovat:

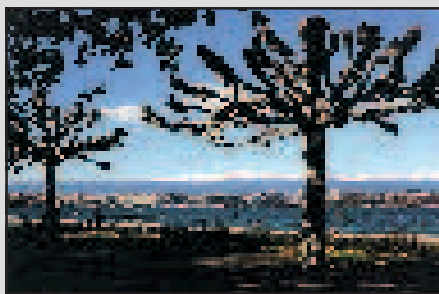
- rozvoj silniční a kolejové hromadné dopravy
- zachování individuální dopravy
- politiku parkování přizpůsobenou globálním potřebám
- ochranu naší hospodářské konkurenceschopnosti
- ochranu životního prostředí a kvality našeho života,

to vše při plném respektování demokratických pravidel, kterými se řídí náš stát. Nic více, nic méně.

Bude to dosažitelné, uchová-li si každý objektivitu, respekt vůči druhému a jeho cílům, stejně tak jako si stojí za svým přesvědčením a cíli, které si stanovil...“

TPG je provozovatelem veřejné dopravy v ženevském kantonu, s kterým má uzavřenu smlouvu. Rokem 1999 skončilo čtyřleté období její platnosti a od roku 2000 bude platit smlouva nová, jejíž součástí jsou zvýšené požadavky na kvalitu služby.

Ženevský kanton má zhruba 403 tisíc obyvatel, v oblasti obsluhované TPG o rozloze 137 km², z nich žije 394 tisíc.



Na březích Ženevského jezera lemovaného platany lze pocítit závan Středozemního moře.

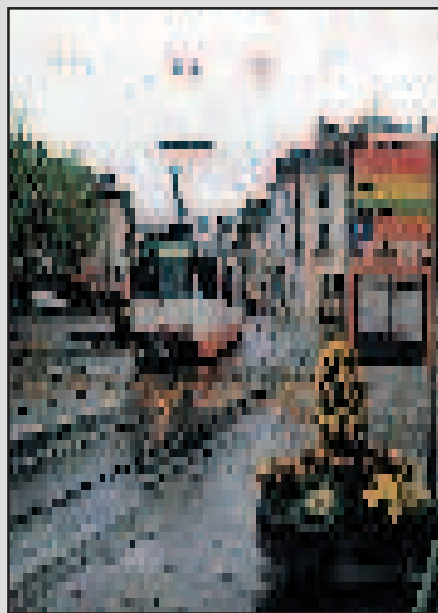


Tramvajová linka č. 16 vyjíždí z centrální zastávky Bel-Air. Kromě tramvají tuto obchodní ulici v centrální části města sdílají pěší, cyklisté, zásobovací vozidla a v protisměru i trolejbusová linka.

Základní údaje o ženevském systému veřejné dopravy:

	tramvaje	trolejbusy	autobusy
počet linek	3	6	41 (z toho 26 městských a 15 regionálních)
délka sítě km	12,1	30,8	323,0 (z toho 163,4 km městské sítě a 159,6 km regionální sítě)
vozový park	46 kloubových tramvají	73 kloubových trolejbusů	90 stand. autobusů, 128 kloub. autobusů a 3 minibusy
průměrné stáří vozidel	10 let	15 let	12 let

V roce 1998 nabízel TPG 1 659 772 000 místokilometrů a zákazníci vykonali celkem 117 000 000 jízd. Celkem má TPG 1 311 zaměstnanců, z toho 127 žen. Provozních pracovníků je 898 (z toho 72 řidiček), v administrativě pracuje 80 zaměstnanců, v depech a opravárnách 333 zaměstnanců.



I v okrajových částech Ženevy je automobilová doprava do ulic s tramvajovou tratí pouštěna jen „po kapkách“. Tabulka označující autobusovou linku č. 11 ukazuje k zastávce za rohem.

Podnikový management

Jedním z cílů smlouvy mezi TPG a ženevským kantonem je od roku 1996 zvyšování kvality a certifikace celého či části podniku podle norem ISO 9000. Úsilí všech úrovní podniku o stálé zvyšování kvality jeho výkonů bylo v červnu 1998 odměněno získáním certifikací ISO 9001 a PM 9001. Světově uznávaná certifikace 9001 dosvědčuje, že podnik zavedl účinný systém řízení garantující kvalitu a orientovaný k uspokojování klientů. Ze série norem ISO 9000 je model 9001 nejkompletnější. Během tříleté platnosti certifikátu je jednou do roka organizací udělující certifikát prováděn „kontrolní audit“ za účelem ověření, že systém záruk kvality je dobře udržován a zda je pravidelně zlepšován. V případě negativního zjištění může být certifikát podniku odebrán. Po třech letech se musí podnik podvolit „obnovovacímu auditu“. Certifikát PM 9001 (Public Management – Veřejný management) je doplňkem k ISO 9001 a bere v úvahu specifika a požadavky veřejných služeb. Tuto normu vyvinula firma SGS International Certification Service Ltd. Norma je v první řadě zaměřena na uspokojování uživatelů prostřednictvím účinného managementu poskytovaných služeb. V době předání certifikátu představovala tato dvojí certifikace TPG světovou premiéru v sektoru veřejné dopravy.

(Pokračování na straně X)



Trolejbusová linka 2 je na nábřeží podél parku Živých vod vedena po vlastním tělese – Ženeva je město s jedním z největších podílů vedení veřejné dopravy ve vyhrazených pruzích či na samostatných tělesech.

V TPG též byla zavedena nová podniková struktura založená na realizaci projektů skupinami vytvořenými z členů jednotlivých odborů a vyčleněnými pro tuto příležitost. Podle povahy projektu mají tyto skupiny buď charakter dočasný či trvalý. Takovými skupinami byly a jsou řešeny úkoly jako plánování a realizace jízdních řádů, vybavení zastávek, distribuce a prodej jízdenek, trvalé školení zaměstnanců a další.



ISO 9001: firma zaručující kvalitu, PM 9001: management veřejných služeb – chloubou TPG na přídi jednoho z vozidel.

Generální ředitel TPG vedle své funkce zastává ještě funkci prezidenta Švýcarského svazu veřejné dopravy a Kolegia pro řízení projektů hromadné dopravy do roku 2005 v ženevském kantonu. Informace v rámečcích přibližují některé současné projekty TPG.

Příprava nové vizuální identity TPG

Současnou vizuální identitu TPG tvoří podnikové logo, nově dodávaná vozidla a základní barvy, kterými jsou oranžová a bílá. Ty jsou uplatňovány na vybavení zastávek a na papírových dokumentech, sloužících ke komunikaci a informování. Na prahu roku 2000 se ukazuje velká potřeba modernizace vizuální identity TPG při respektování některých historických aspektů. Cílem je posílit vizuální přítomnost podniku rozšířením používáním nové grafiky a nového barevného kódu na dalších nosičích, a to vše při zaměření maximální pozornosti na:

- standardizaci (ekonomické výhody)
- koherenci vizuální zprávy (rychlá identifikace klienty a veřejností obecně)

Omezené výběrové řízení proběhlo během jara 1999 za účasti dvou známých specializovaných firem v odvětví designu aplikovaného v hromadné dopravě. Vybrána byla firma REMUND AG z Bernu. Tento podnik už ve Švýcarsku realizoval více projektů tohoto typu (pošty a telekomunikace, Rhätische Bahnen a další ...). Zadání obsahovalo studii a vytvoření moderní vizuální identity při zachování současného loga a oranžové barvy, aby klientela nebyla zmatena prudkou změnou. Výsledek by měl vést k vývoji bez zásadních

změn v grafice písma a měl by být adaptabilní pro různé typy vozidel (autobus, kloubový autobus, trolejbus, tramvaj).



Zastávkový sloupek, přístřešek, telefonní kabina a v pozadí za platanem DATT – komplexní zastávkové vybavení v centrální části města.

Rozsah projektu

Modernizovaná vizuální identita je určena k aplikaci na:

- karoserii linkových silničních nebo kolejových vozidel jakékoli délky a kterékoli generace
- látkách a materiálech použitých ve vnitřním vybavení linkových vozidel (sedačky, podlahy, držadla, atd.)
- všechna služební vozidla
- jízdenkové automaty nové generace
- zastávkové sloupky
- informační zařízení typu „Chytré Info“
- později na zastávkových přístřešcích

Lhůta na předání projektu byla stanovena na červen 1999.

Metoda

Pracovní skupina sestávala z generálního ředitele a zástupců zainteresovaných odborů. Komunikace mezi pracovní skupinou a dodavatelem probíhala prostřednictvím E-mailů z důvodu úspory času.



Smyčka tramvajové linky 12 před administrativní budovou, depem a opravarnami TPG v Bachet-de-Pesay.

Technické aspekty

Dodavatel byl díky své velké zkušenosti schopen předávat plány úprav v podobě informatizovaných lístkovnic (kartoték) přímo použitelných technickým úsekem TPG.

Zaběhávací fáze byla realizována vytvořením prototypu na nově dodávaném autobusu Renault R-312, který byl představen podnikovému představenstvu a dozorcí radě v září 1999. Dále pokračovala anketou mezi zaměstnanci a klienty, jejichž komentáře posloužily k provedení závěrečných retuší před definitivním odsouhlasením typového plánu dodávky.

Aplikace nové vizuální identity na vozový park a na vybavení zastávek je plánováno tak, aby definitivní realizace byla hotova na konci roku 2002.

Průvodce pro rozhodování co dělat za každé situace

Subvence vyvažující rozpočet TPG se nemění po celé smluvní období. Výhodou pro TPG je, že může plánovat řízení podniku na čtyřleté období s určitou mírou autonomie. Výzvou z toho plynoucí je, že se musí starat o rovnováhu účetní uzávěrky a je-li to možné, vytvořit zisk.

Dosahovat toho znamená věnovat se rozvoji klientely a tomu, aby byla co možná nejménější. Pro podnik služeb je to stálá výzva, protože každou minutu kdekoli v kantonu si mnoho lidí kupuje výkony TPG a posuzuje jejich kvalitu skrze různá kritéria hodnocení, na která dávájí větší nebo menší důraz.

Převážná většina zaměstnanců našeho podniku je v přímém kontaktu s klienty. Jsou to řidičky a řidiči, revizoři, stejně jako zaměstnanci podávající informace a prodávající jízdenky. Ostatní tvoří podpurné oddíly umožňující udržovat otáčky podniku jako celku a přispívající tak k tvorbě kvality.

Bylo již řečeno, že certifikace ISO a PM nejsou výsledkem, ale etapou, protože bude nutné v průběhu času dokazovat, že si tyto známky, svědčící o řízení orientovaném na kvalitu, nadále zasluhujeme.

Management orientovaný na klienta

Není žádných pochyb, že naše kvalita správy musí být neustále zdokonalována. Musíme ale též podporovat stálý kvalitativní přístup, tzn. mít stále na starosti co nejlépe plnit očekávání našich klientů.



I švýcarské hodinky se někdy zadřou – malá šarvátká vozidla TPG s automobilem (úplně vlevo) v centru města.

S tímto cílem pracovali členové ředitelství TPG na „pojetí služby“, které se stane breviářem („Kniha, která je považována za průvodce, model“, Larousse) o který se každý, ať je jeho role uvnitř podniku a nebo v terénu, bude moci opřít a pracovat tak s rozvahou v zájmu klienta.

Co to je kvalita? Tato otázka není tak úplně absurdní. Dotazujeme-li se zaměstnanců TPG, kteří jsou v kontaktu s klienty, zjišťujeme, že odpovědi se liší: pro jednoho kvalita znamená především se ke klientovi dobře chovat, pro dalšího jezdit přesně, pro dalšího je to čistota vozidel, atd.

Kdyby každý zaměstnanec TPG pracoval ve smyslu kvality podle svých vlastních kritérií, image, který chceme nabízet, abychom si udrželi pravidelné i nepravidelné klienty a získali nové, bude pokažený. Je na místě i obava, že při snaze napravovat některé nedokonalosti, se může dospět k „nadkvalitě“, kterou klienti nežadají, která je tedy bez pozitivního efektu a možná i zbytečně nákladná.

V rozhovoru odpovídá na otázky redaktora provozní ředitel Alain Bourion. Vychází z toho, že každý rok se v Ženevě realizuje 120 milionů kontaktů zaměstnanců s klienty, jejichž průměrná délka trvání je 6 minut a z axiomu, že první dojem je nejdůležitější, protože podmiňuje další využívání služeb, tedy získávání nových klientů.

Z toho důvodu vznikl dokument „Pojetí služby“, jehož ambicí je kvalitu „organizovat“.

Výsledky ankety z roku 1997 a ankety zaměřené na spokojenost klientů pomohly vyjasnit, jaká jsou očekávání klientů – pravidelných, příležitostných a nebo jen náhodných – seřazená v ur-

čítém pořadí priorit. Překvapením bylo, že rychlost se dostala až na 5. a pohodlí až na 8. a tím poslední místo. I když je bezpečnost v sondážích zmiňována jen vzácně, byla umístěna do čela seznamu, protože se vyšlo z předpokladu, že ji klienti považují za samozřejmost: 1. bezpečnost, 2. přesnost, 3. přístupnost, 4. informování klientů, 5. rychlost, 6. čistota, 7. přijetí klientů, 8. pohodlí.

Na otázku, jakým způsobem tento seznam očekávání klientů, od největších priorit směrem dolů, usnadní každodenní práci, A. Bourion odpovídá: „Tento breviář bude pro každého zaměstnance v celém podniku prostředkem, který mu umožní vycházet v rozhodování o prioritách, tak jak je cítí klienti, aby úsilí vynakládané na dosahování kvalitativních cílů těmto očekáváním odpovídalo.“

Delegovaná zodpovědnost = pravomoc hodnotit situaci

„Pojetí služby“ bude průvodcem, který ponechává místo individuální iniciativě, používání zdravého rozumu a uplatnění vlastní inteligence.

Příklad: klient či klienti žádají otevření dveří mimo zastávku. Důsledně dodržování předpisů velí odmítnout. Přístup „orientace na klienta“ dovolí příznivě odpovědět, když to nebude způsobovat žádné problémy: to, co by bylo vyloučené na Bel-air (zastávka v centru města) ve špičkové hodině, se stává možným na regionální lince v 9 hodin večer, jestliže není ohrožena bezpečnost a přesnost. Řidič TPG tak bude mít volnost rozhodovat případ od případu na základě delegované zodpovědnosti. Omezené aplikování některých direktiv bude patřit minulosti.

Základními cíli „pojetí služby“ je umožnit, aby každý našel smysl ve své práci, každý den dodávat zaměstnancům odvahy jako předpoklad dynamiky růstu a podněcovat je k vlastnímu rozvoji a k přispívání k rozvoji podniku. „Pojetí služby“ též pomůže v rozhodování, jak se chovat v dosud neznámých situacích, které v řádech nikdy nebyly popsány.

Résumé Alaina Bouriona je:

Účelem „pojetí služby“ je zavést pořádek ve službě a ve způsobu jejího poskytování, aby každý zaměstnanec věděl, jak má plnit svůj úkol a každý klient věděl, co může od TPG očekávat.

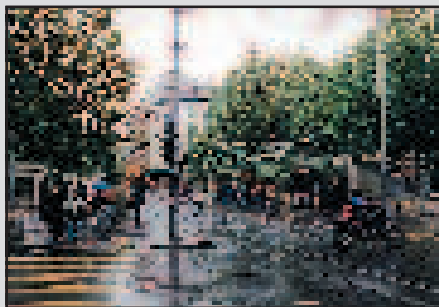
Manuál vysvětlující „pojetí služby“ bude předán každému členu personálu TPG před koncem roku 1999 a v roce 2000 každý na toto téma prodělá školení. Výsledky jeho uplatňování budou pravidelně měřeny, linku po lince prostřednictvím průzkumů spokojenosti a pomocí vnitřních standardů.

Technický rozvoj

Od července 1998 byl zaveden do provozu nový systém centrálního řízení provozu pod označením RYCT 2000, který umožňuje stálý dohled nad celou sítí a pomáhá zvyšovat spolehlivost a pravidelnost provozu. Tvoří též významný prvek z hlediska bezpečnosti, protože ústředna má stálý přehled o poloze vozidel a radiový systém umožňuje v případě potřeby rychlé vyžádání zásahu. Nová ústředna a nová zařízení na palubě vozidel představují integraci veškerého technického pokroku od roku 1983, kdy byl do provozu uveden první systém centrálního řízení provozu. Totéž se týká softwaru, který např. zlepšil kamerový dohled potřebný pro operátory a pomáhá při řízení přestupů pomocí informatiky. Zařízení instalované na palubě vozidel je naprogramováno pro ovládání světelné signalizace na křižovatkách, hlášení a vizuální oznamování zastávek.

Významným projektem, na kterém se podílel celý podnik, byla výměna jízdenkových automatů. Projekt si kladl za cíl dva základní cíle: možnost využití nejnovějších technologií elektronické platby pomocí čipové karty a výrazné snížení nákupní ceny. Zde se vyplatila úzká a úspěšná spolupráce s TL (Podnik veřejné dopravy regionu Lausanne), který opustil svůj projekt s úplně jiným technickým řešením, který byl již téměř v závěrečném stádiu. Tato spolupráce umožnila vyhlásit výběrové řízení na dodávku více než 1 000 přístrojů, kde nově použitá

technologie a výše objednávky umožnily snížit cenu za jeden přístroj na méně než 8 000 CHF, což představuje třetinu ceny tradičního automatického distributoru.



Přístřešky na tramvajové zastávce Plainpalais v centrální části města – průjezd jen pro „udržitelnou“ dopravu.

Pro klienty představuje možnost platit jejich cesty pomocí elektronické peněženky v podobě čipové karty skutečnou revolucí. Ta je součástí evoluce, která v relativně krátkém čase přinese nová technologická zlepšení a povede k realizaci státního projektu „Easy Ride – jednoduchá cesta“, který spojí všechny veřejné dopravce ve Švýcarsku pod společného jmenovatele. Tím by měl být jediný „kontaktní klíč“ umožňující přístup ke všem systémům hromadné dopravy ve Švýcarsku.

Spolupráce s TL dále pokračuje na programu obnovy autobusového vozového parku obou podniků v období 1999 – 2002. Spočívá ve vypracování zadávacích podmínek pro nové autobusy a umožnění, vzhledem k počtu objednávaných vozidel, snížení jejich ceny. Až dosud obnova v TPG probíhala po sériích od 20 do 40 vozidel ve chvíli, kdy se blížila ke konci doba amortizace. Nová strategie předvídá současný nákup mezi 60 až 100 vozidly stejného typu a má přinést tyto výhody:

- systematickou, a proto méně nákladnou údržbu,
- snížení zásob náhradních dílů,
- citelné zlepšení image TPG, z toho očekávané zvýšení atraktivit, která by měla vést k zvýšení počtu cestujících.

Operace

„Jízdenkové automaty“

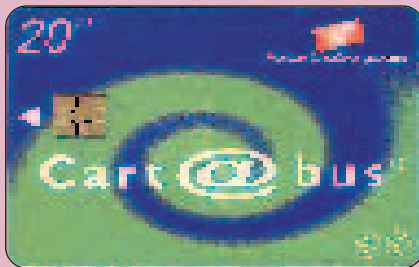
První víkend června 1998

V Ženevě se odehrála malá revoluce, která je převratnou změnou ve zvycích obyvatel města trvajících 30 let. 492 nových automatů nahradilo staré dobré automaty, v Ženevě známé pod zkratkou DATT (distributeurs automatiques de titres de transports), které byly dány na zasloužený odpočinek.

Přípravy

Na projektu DATT, který byl zahájen v lednu 1998, se podílelo na 150 pracovníků ze všech odborů TPG a lausanského dopravního podniku TL. Byl vytvořen generální pilotní výbor TPG/TL a výbor podnikový, které se scházely 1x za měsíc a rozhodovaly o postupu projektu.

Hlavními požadavky na objednávané automaty byly:



- limitovaná nákupní cena
- nízké náklady na údržbu
- jednoduchost a snadnost používání
- možnost tří systémů platby (mince, cart@bus, CASH)
- pružnost v přizpůsobení budoucímu vývoji ja-

ko je solární napájení, elektronické jízdenky a bezkontaktní karty.

Na základě výběrového řízení byla výroba zadána Ženevskému podniku IEM, s. a a současně byla objednána studie designu čelní strany nového DATTu u projekční kanceláře Jaquenoud & Kaiser.



Firma Jaquenoud & Kaiser odvedla dobrou práci: Přehledný design čela DATTů = jednoduchost obsluhy.

Výchozí prototyp doznal četných úprav, které vycházely z připomínek zákazníků a zaměstnanců. Prototyp byl vystaven na Ženevském veletrhu a též podroben testování zaměstnanci TPG. Domluvené termíny dodávky v sériích 50 ks týdně byly přesně respektovány, a tak mohlo v dílnách TPG probíhat testování a příprava na provoz a dále rozvoz na speciálně připravených paletách do mezikladrů v závislosti na jejich budoucím umístění.

Operace (průběh výměny si tento výraz plně zaslouží) náhrady 492 starých automatů za nové proběhla v režii 70ti členného týmu, v němž byla řada dobrovolníků z TPG, delegace pracovníků z TL a řidiči/jeřábníci z podniku Sauvin – Schmidt.

Bylo-li by zapotřebí shrnout příčiny úspěchu této operace, mohla by být použita 4 klíčová slova: **preciznost, účinnost, disciplina a profesionalita.**

Výměna

První přístroj byl jeřábem ze svého stanoviště vyzvednut v pátek 4. června 1999 večer. V pondělí 7. června se klienti ocitli tvář v tvář novým automatům, přichystaným k „ochočení“. Oznámení o nových automatech – a změnách ve způsobu koupě jízdenek z toho vyplývajících – bylo zajištěno informační kampaní ve všech médiích – tiskovém, rozhlasovém, i televizním. Přesto oznámení vyvolalo doslovnou ztěk tří prodejních a informačních středisek držitelů jízdních dokladů obávajících se, že podobně by za ně nedostali náhradu.

První týdně byly trochu chaotické, ukazovaly se první dětské nemoci DATT, ke kterým se přidávaly chybě manipulace klientů, někdy způsobující vážné problémy. Na příklad začala do přístrojů zatékat voda, přesto, že prototypy byly vystaveny všem druhům počasí, aniž by došlo k poruchám. Časté poruchy byly též způsobovány násilným zastrkáváním předplatních karet do různých otvorů DATT, což mělo dopady na různé součástky a způsobovalo přerušování výdeje jízdenek. Za několik dní takto bylo poškozeno více než sto přístrojů a docházelo tak v průměru k 30 denním zásahům do DATT. Díky četným předváděčkám správného zacházení v informačních střediscích tyto problémy, velmi hojně citované v místním tisku, za několik týdnů zcela vymizely. (Pokračování na straně XII)

(Pokračování ze strany XI)

Dnešní stav

Klienti si na nové automaty plně zvykli a anketa místní televizní stanice TV – Léman Bleu potvrdila, že všechny komentáře byly pozitivní. Pokud si v něčem posteskl, bylo to na to, že na čelní desce přístroje nejsou uvedena čísla linek. Probíhá projekt na doplnění přístrojů elektronickým displejem, který bude přinášet různé informace.



Nový DATT na tramvajové zastávce Ancienne (stará).

Již první statistiky na konci července ukázaly, že z 550 000 připravených cart@bus jich bylo prodáno 155 000, a to 60 % karet za 20 CHF, 20 % za 30 CHF a 20 % za 50 CHF. Platby se rozděly následujícím způsobem:

- 62 % mincemi
- 2 % prostřednictvím karet CASH
- 36 % prostřednictvím cart@bus

Budoucnost

Na konci září 1999 byla zahájena druhá informační kampaň, aby znovu vyzdvihla přednost DATTy a nabízené výhody jako je bonus „konec karty“ a víceúčelová jízdenka. Doplňujícím prvkem kampaně je Ekobonus, který spočívá v nabídce karty cart@bus v hodnotě 20,- CHF každému, kdo do středisek TPG přinese prázdné, v hodnotě 200,- CHF. To si vyžádalo zařadit recyklaci těchto čipových karet, jejichž počet se odhaduje na 1 milion za rok.

Aby se vyhovělo různým reklamním klientům a pro odrazení potenciálních podvodníků, budou střediska v blízké budoucnosti vybavena softwarem, umožňujícím získat celý přehled užití cart@bus jednoduše zadáním čísla karty.

Pro zvýšení atraktivity cart@bus bude příští etapa spočívat v doplnění základní zóny 10 dodatečnými 150 – 180 DATTy, které už budou mít z většiny solární napájení.

Probíhá zároveň studie na DATTy do vozidel určených pro regionální linky. Nové automaty jsou plně funkční a vytýčené úkoly byly splněny na výbornou. Ukázalo se, že celá operace DATT byla velmi pozitivní.

Vzdálenější budoucnost

Aby mohl být vysoký potenciál nových DATTy i bohaté vlastnosti čipové karty kompletně využity, zůstává k překonání ještě několik důležitých etap, které jsou zatím hrdobou budoucnosti:

- čipové karty sloučující několik partnerů
- zavedení bezkontaktní karty
- atd, atd

Fotovoltaická centrála

Nová důležitá etapa ve prospěch životního prostředí byla realizována instalací fotovoltaické centrály na střeše údržbového střediska TPG v la Jonction. Tato instalace je součástí evropského projektu „Heliotram“ připraveného a realizovaného ženevským podnikem Sunwatt Bio Energie, a.s. ve spolupráci s TPG.

Centrála Heliotram dodává přibližně 150 000 kWh (rok, které jsou dodávány do sítě TPG o 600 V. 1 400 fotovoltaických panelů, každý o příkonu 110 Wp jsou zapojeny do série po dvaceti. Soubor produkčních údajů a meteorologické podmínky jsou uschovávány ve výpočetním systému. Celkové náklady na instalaci včetně vědeckého dohledu v průběhu 5 let představují přibližně 2,3 milionů švýcarských franků pokrytých různými subvencemi a investicí podniku Windwatt a.s. TPG se zavázal k odkupu veškeré produkce elektrické energie pro napájení své sítě 600 V.

Část elektrických a elektronických součástek byla dodána ženevskými podniky, jako například LEM a Sécheron a.s. Jedná se o trumf pro ženevský průmysl, protože pokračování takovýchto instalací by mělo hospodářské dopady, včetně tvorby pracovních příležitostí. Pro TPG, i když nákup této energie trakční elektriny představuje vyšší náklady, představuje tato investice důležitou etapu směrem k menší závislosti na energii z fosilních paliv.

Tramvaj – restaurace

Od začátku června do konce října jezdí do středy do soboty na okruhu trvajícím zhruba 80 minut speciální tříčlanková tramvaj v červené barvě s názvem sponzora, který přispívá k realizaci projektu a kterým je Coca-Cola. Z depa vyjíždí v 11.40 hodin a večer v 19.35 hodin a zákazníci nabírá v zastávkách v centru města.



Společnost „TPG Publicité a.s.“ byla v roce 1998 zřízena pro přímou správu reklamních ploch TPG.

Myšlenka nebyla úplně nová – Žurich provozuje svoji tramvaj – restauraci již několik let – ženevský projekt se však liší úrovní kvality zajišťovanou partnerem, kterým je společnost Télé-Restaurant Management, a. s. Tramvaj je využívána samozřejmě turisty, ale též podniky, svazy, spolky, organizátory kongresů atd. Je vybavena stoly pro dvě nebo čtyři osoby a může přijmout 60 hostů.

Tramvaj byla pro tento účel upravena v ústředních dílnách a zisk z jejího provozování je určen v plné výši k dobročinným účelům.

TPG a Internet

V oblasti informací se konverze TPG na nové technologie uskutečnila otevřením adresy na Internetu. Každý, kdo má přístup k Internetu, se může na adrese <http://www.tpg.ch> napojit přímo do databáze TPG. Ta nabízí nejen informace o podniku a jeho projektech, týkajících se rozvoje dopravní sítě, ale též praktické informace pro pravidelné i příležitostné cestující: o tarifních zónách, jízdenkách, jízdních řádech atd. Bylo pamatováno i na spojení na jiné adresy, například na adresu Švýcarských drah či Swissairu.

Pro komunikování s TPG mohou zájemci na adrese info@tpg.ch zaslát své poznámky, komentáře, otázky či reklamace. Každá tato zpráva je denně odesílána k pracovníkům, zodpovědným za daný druh služby.

Lidské zdroje

V roce 1998 byl na základě jednání s odbory realizován významný projekt, a to zavedení systému analýzy odborných povinností a cílů. Z počátku se týkal zhruba 550 provozních pracovníků a postupně má být tento nástroj řízení postupně uplatněn v celém podniku. Všeobecně se od něj očekává usnadnění komunikace mezi vedoucími a jejich podřízenými a určením potřebného druhu školení, které každému umožní adaptovat se na technologický rozvoj a inovace

Výpočetní technika

Výpočetní technika se stala klíčovou pomůckou v rozvoji TPG. Pokud jde o nákupy výpočetní techniky, je TPG aktivním partnerem státu, což mu umožňuje získat od dodavatelů příznivé podmínky.

V oblasti výpočetní techniky TPG intenzivně spolupracuje s TL (DP Lausanne), především na vytvoření výpočetního střediska společného pro oba podniky.

Ty spolupracují též na projektech dalšího využívání informatiky při tvorbě jízdních řádů, v personalistice a při údržbě vozidel. Na informativované výpočetní centrum společně vyvinuté TPG a TL se napojil též Dopravní podnik Vevey – Montreux – Chillon – Villeneuve.

Text a foto Zdeněk Došek

□□□ MHD ve světě □□□ MHD ve světě □□□

PARÍŽ (Francie): Rozhodnutím generálního ředitele RATP bylo zřízeno centrální nákupní oddělení pro celý podnik namísto dosavadních útvarů v jednotlivých závozech s plnou autonomií. Centralizace přinese snížení dosavadního počtu 22 000 dodavatelů a předpokládanou úsporu až 10% nákladů podniku.

□□□

CHICAGO (USA): Ve městě zahájily provoz 3 autobusy na vodíkový pohon, jimž z výfuku vychází pouze vodní pára. Vozy včetně plnicí stanice za 6,7 mil. USD byly financovány federální vládou a státem Illinois z fondu životního prostředí

□□□

SEATTLE (USA): Obyvatelé města se v lidovém hlasování vyslovili pro prodloužení dosavadní linky monorailu a pro vytvoření celé sítě tohoto druhu dopravy v délce 64 km. Náklad na stavbu se odhaduje na 800 mil. až 1 miliardu USD, zdroje financování ani termíny nejsou dosud definitivně rozhodnuty.

□□□

HONG KONG (Čína): Do vlaků metra byla na zkoušku instalováno dynamické informační zařízení, které nahradí pevné reklamní panely a plány sítě. Ve 20-minutových cyklech bude

vždy 30 vteřin podávána dopravní informace a 20 vteřin inzerce, která uhradí náklady na celý systém a přinese dopravnímu podniku ještě zisk.

□□□

KARÁČÍ (Pákistán): Město staví novou trať rychlodrážní tramvaje v délce 13,6 km, vedenou převážně ve zvýšené poloze. První úsek bude otevřen roku 2000, dokončení se plánuje o rok později. Náklady budou činit 666 mil. USD.

□□□

BARCELONA (Španělsko): Na zkušebním úseku tramvajové trati délky 640 metrů na jedné z hlavních ulic, Avenida Diagonal, byl odzkoušen vůz z Grenoblu a nyní se zkouší typ Combino firmy Siemens. Obrovský zájem obyvatelstva svědčí ve prospěch znovuvybudování tramvajové sítě ve městě.

□□□

SINGAPUR: Nové vozy rychlodrážní tramvaje budou vybaveny okny, jejichž skla se elektricky „zamlží“ v době, kdy vozy budou projíždět blízko bytových domů. Cílem náročné změny molekulárního složení skla je zajistit obyvatelům domů soukromí. Po průjezdu kolem domů se okna opět elektricky „odmlží“.

–pař–