

# BENCHMARKING I ZARZĄDZANIE JAKOŚCIĄ W TRANSPORCIE PUBLICZNYM CZ. 2

## Materiały szkoleniowe



sfinansowano z 6 Programowego Ramowego UE  
w formie Specyficznej Akcji Wspierającej



SIXTH FRAMEWORK  
PROGRAMME

*Wyłącznie odpowiedzialność za treść niniejszej publikacji ponoszą autorzy. Nie reprezentuje ona opinii Wspólnoty Europejskiej. Komisja Europejska nie jest odpowiedzialna za jakiegokolwiek wykorzystanie zawartych w niej informacji.*

### **Jak korzystać z niniejszego materiału:**

Niniejszy materiał zawiera rezultaty projektów badawczych UE oraz, w niektórych przypadkach, komplementarne wyniki badań krajowych.

Część II materiałów szkoleniowych oparta jest o nowe lub zaktualizowane wyniki badań w zakresie transportu lokalnego i regionalnego. Materiały te mają za zadanie zapewnić wykładowcom i słuchaczom łatwy dostęp do opisów poszczególnych projektów i ich szczegółowych rezultatów. Przedstawiony tutaj materiał ten nie wyczerpuje tematu, lecz stanowi część szerszego materiału szkoleniowego w tej dziedzinie. Pełna lista projektów, konsorcjów i cytowanej literatury, w tym odnośników do stron internetowych, znajduje się na końcu dokumentu.

Niniejszy dokument oparty jest o wyniki badań w dziedzinie Benchmarking i Zarządzanie Jakością w Transporcie Publicznym; redakcja – Maeve Kennedy Grimes i Graham Lightfoot z Mendes Unlimited, 2007..

BEST – Sieć tematyczna dotycząca benchmarkingu w transporcie

Inicjatywa Benchmarkingu Transportu Publicznego

UniAccess – Projektowanie Uniwersalnych Systemów Dostępności dla Transportu Publicznego

CoMET – Społeczność systemów metra

COMPETENCE – Wzmocnienie wiedzy lokalnych agencji zarządzających w dziedzinie transportu

PLUME - Planowanie i mobilność miejska w Europie

# Spis treści

<b>1. Zaktualizowane wyniki badań 2002-2006 .....</b>	<b>1</b>
1.1 Wnioski z projektu BEST.....	1
1.2 Nowe projekty z zakresu benchmarkingu.....	1
<i>CoMET</i> .....	1
<i>PLUME</i> .....	2
<i>INICJATYWA BENCHMARKINGU TRANSPORTU PUBLICZNEGO</i> .....	2
<i>UniAccess</i> .....	3
<i>COMPETENCE</i> .....	4
1.3 Przykłady i miejsca prowadzenia badań.....	4
<i>Przykład: Inicjatywa Benchmarkingu Transportu Publicznego.</i> .....	4
<i>Przykład: Inicjatywa COMPETENCE</i> .....	5
<i>Przykład: PROGRAM BADAŃ TRANSPORTU PUBLICZNEGO PUBLIC JOTU 6</i>	
1.4 Ćwiczenia / zadania dla modułu .....	7
<b>2. Literatura i strony internetowe.....</b>	<b>8</b>
<b>3. Objaśnienie terminów.....</b>	<b>10</b>
<i>Projekt UniAccess</i> .....	10
<i>Inicjatywa Benchmarkingu Transportu Publicznego</i> .....	10
<i>PLUME</i> .....	10
<b>4. Konsorcja projektów .....</b>	<b>12</b>

# 1. Zaktualizowane wyniki badań 2002-2006

## 1.1 Wnioski z projektu BEST

Konferencja kończąca projekt BEST odbyła się w Brukseli w dniach 12-13 marca 2003. Na konferencji zebrano wnioski z projektu BEST, jak również przedstawiono rezultaty siostrzanego projektu BOB. BEST dostarczył informacji eksperckich i praktycznych na temat metodologii benchmarkingu, kluczowych czynników sukcesu, korzyści, ograniczeń i wyzwań związanych z benchmarkingiem. Poprzez prezentację udanych przykładów projektów z zakresu benchmarkingu, uczestnicy dowiedzieli się o korzyściach benchmarkingu, jak również o wyzwaniach i problemach, na które można napotkać.

BEST obejmował zupełnie nową dziedzinę poprzez zbadanie potencjału benchmarkingu na poziomie polityk i strategii. W wyniku debat i wymiany informacji na konferencjach w ramach BEST, zidentyfikowano pięć rodzajów zależności benchmarkingu od polityk: polityka benchmarkingu, benchmarking w polityce, benchmarking dla polityki, benchmarking polityki oraz benchmarking tworzenia polityki. Raporty, sprawozdania z konferencji oraz biuletyny przygotowane w ramach BEST można znaleźć na stronie internetowej projektu. Występuje tam ogromna liczba odniesień do dalszej literatury.



*Fot.1: Wyzwania związane z dostępnością*

## 1.2 Nowe projekty z zakresu benchmarkingu

### **CoMET**

CoMET, “społeczność systemów metra” jest programem międzynarodowego benchmarkingu sieci transportu szynowego. Jest to konsorcjum dwunastu spośród największych systemów kolei miejskiej (metra) na świecie - Berlin BVG, Hong Kong MTR, London Underground Ltd, Metro de Madrid, STC w Meksyku, MoM w Moskwie, Metro w Paryżu (RATP), Paris RER, New York City Transit, Shanghai SMOC, São Paulo MSP oraz Metro w Tokio – każde z tych przedsiębiorstw przewozi ponad pół miliarda pasażerów rocznie. Cztery cele CoMET to:

- Podjęcie działań na rzecz ustanowienia najlepszych praktyk dla systemów metra
- Zapewnienie informacji porównawczych dla zarządów metra i rządów

- Wprowadzenie systemów działań z zakresu zarządzania
- Ustalenie obszarów priorytetowych do poprawy.

Konsorcjum to kontynuuje wymianę informacji odnośnie benchmarkingu kolei miejskich. Jego strona internetowa zawiera biuletyny i artykuły polecane do dodatkowej lektury.

Mniejsze systemy kolei miejskiej reprezentowane są przez konsorcjum Nova, program piętnastu średniej wielkości systemów metra z całego świata - Barcelona, Buenos Aires, Delhi, Glasgow, Hong Kong (KCRC), Lizbona, Mediolan, Montréal, Neapol, Newcastle upon Tyne, Rio de Janeiro, Santiago de Chile, Singapore, Taipei oraz Toronto.

## **PLUME**

PLUME (Planowanie i Mobilność Miejska w Europie) była siecią tematyczną zajmującą się problemami integracji planowania miast z mobilnością miejską. W okresie trzech lat począwszy od października 2002, sieć PLUME kontynuowała prace szeregu pojedynczych projektów RTD w ramach Działania Kluczowego, z których każdy dotyczył szczegółowych zagadnień z zakresu badań nad zagospodarowaniem terenu i transportem (Land Use and Transportation Research, LUTR).

Potrzeba opracowania narzędzi do benchmarkingu wdrażania zintegrowanych polityk planowania przestrzennego i transportu została zidentyfikowana jako wymóg dla PLUME i było to szczegółowo dyskutowane z Użytkownikami Końcowymi oraz badaczami na warsztatach dla Użytkowników Końcowych. Ćwiczenie benchmarkingu LUTR zostało wykonane jako jedna z aktywności Grupy Użytkowników Końcowych PLUME, a raport został przygotowany jako dodatkowy produkt zasadniczych działań. Głównym celem ćwiczenia było porównanie polityk, działań i narzędzi planowania oraz mobilności miejskiej w miastach Użytkowników Końcowych.

Ćwiczenie benchmarkingu zapoczątkowało dyskusję w sieci nad tym, w jaki sposób można byłoby przeprowadzić benchmarking polityk LUTR oraz doprowadziło do podjęcia pierwszych badań w tym zakresie. Wszystkie miasta Użytkowników Końcowych dostały możliwość uczestnictwa w ćwiczeniu benchmarkingu, a 15 z tych miast dostarczyło dane – wskaźniki odnośnie mobilności miejskiej i zagadnień planowania przestrzennego. Zebrano dwa zestawy wskaźników; zwyczajne wskaźniki odnośnie systemów transportowych, identyczne z tymi, które były zbierane od innej grupy miast w ramach Inicjatywy Benchmarkingu Transportu Publicznego DG TREN oraz wskaźniki PLUME odnoszące się w szczególności do kwestii mobilności miejskiej i użytkowania terenu.

## **INICJATYWA BENCHMARKINGU TRANSPORTU PUBLICZNEGO**

Inicjatywa Benchmarkingu Transportu Publicznego Komisji Europejskiej była trzyletnim projektem, w którym badano i porównywano przykłady najlepszej praktyki w dostarczaniu usług transportu publicznego w 45 miastach z całej Europy. Projekt realizowano od września 2003 do sierpnia 2006.

Prace w projekcie prowadzone były przez sześć grup roboczych dotyczących: transportu miejskiego dla osób niepełnosprawnych, kwestii behawioralnych i społecznych w transporcie publicznym, logistyki miejskiej, ruchu rowerowego, zarządzania popytem oraz organizacji i polityki transportu publicznego.

W grupie roboczej nt. organizacji i polityki transportu publicznego wzięły udział następujące miasta: Ateny, Belfast, Berlin, Budapeszt, Bruksela, Dublin, Merseyside, Holenderskie Ministerstwo Transportu oraz Sztuttgart. Liderem grupy roboczej był Laurent Franckx (UITP).

Na stronie internetowej projektu dostępne jest gotowe do użytku interaktywne narzędzie benchmarkingu, wykorzystujące dane zebrane w ramach omawianej inicjatywy. Narzędzie to zostało stworzone, aby umożliwić natychmiastowe porównania graficzne pomiędzy danymi – wskaźnikami zebranymi przez miasta uczestniczące w Inicjatywie Benchmarkingu Transportu Publicznego. Przedstawiciele miast niebiorących udziału w projekcie również mają możliwość wprowadzenia swoich danych i porównania charakterystyk transportu publicznego w swoim mieście z miastami zaangażowanymi w Inicjatywę Benchmarkingu Transportu Publicznego.

### **UniAccess**

UniACCESS był Skoordynowanym Działaniem finansowanym w ramach 6 Programu Ramowego Badań i Rozwoju, zakończonym w listopadzie 2006. Celem tego projektu była promocja i wsparcie tworzenia sieci oraz koordynacji badań i innowacyjnych działań w dziedzinie uniwersalnego projektowania systemów dostępności dla transportu publicznego. W projekcie brała udział szeroka grupa zainteresowanych stron (użytkownicy końcowi, projektanci i producenci, operatorzy, władze), a ideą było osiągnięcie jakości i równości w dostępie do transportu publicznego w UE.

Produktem końcowym projektu był podręcznik “Understanding the Evolution from Accessibility to Universal Design, A Reference Guide“ (Zrozumienie ewolucji od dostępności do uniwersalnego projektowania, przewodnik, 2006), dostępny na stronie internetowej UniACCESS. Podręcznik zapoznaje czytelnika z możliwościami zastosowania UNIVERSAL DESIGN do różnych modułów transportu publicznego, jako rozwiązanie dla wszystkich obywateli, w oparciu o potrzeby osób o ograniczonej mobilności.



*Fot. 2: Benchmarking w transporcie miejskim*

Raport wyznacza 7 zasad uniwersalnego projektowania: 1. Równorzędne użytkowanie, 2. Elastyczność w użytkowaniu, 3. Prosty i intuicyjny, 4. Czytelna informacja, 5. Tolerancja dla błędów, 6. Niewielki wysiłek fizyczny oraz 7. Wymiary i przestrzeń dla dostępu i użytkowania.



## COMPETENCE

“COMPETENCE - Wzmocnienie wiedzy lokalnych agencji zarządzających w dziedzinie transportu” to 30-miesięczny projekt współfinansowany przez Komisję Europejską w ramach STEER, inicjatywy będącej częścią programu Intelligent Energy – Europe EIE. Główne aktywności podejmowane w COMPETENCE to zaprojektowanie i wdrożenie międzynarodowych i krajowych szkoleń oraz działań z zakresu transferu know-how, zaprojektowanie materiałów szkoleniowych oraz wdrażanie studiów przypadków jako część programu szkoleniowego dla aktywnych zawodowo. Konsorcjum projektu COMPETENCE obejmuje aktywnie uczestniczących przedstawicieli 15 krajów europejskich..

W ramach COMPETENCE wyróżnione 15 tematów szkoleniowych, w tym transport publiczny (jakość, benchmarking, intermodalność). Projekt ten trwa do lipca 2007, kiedy to na stronie internetowej projektu udostępnione zostaną raporty.

### 1.3 Przykłady i miejsca prowadzenia badań

Jak stwierdzono w Części I, dostępne jest kilka przykładów formalizacji jakości i wdrażania benchmarkingu. Przykłady te mogą być znalezione na stronach internetowych omówionych powyżej projektów. Ponadto, zaktualizowane przykłady dostępne są również na stronie internetowej ELTIS.

#### ***Przykład: Inicjatywa Benchmarkingu Transportu Publicznego.***

W ramach Inicjatywy Benchmarkingu Transportu Publicznego przeprowadzono wizyty terenowe w różnych miastach, aby zademonstrować efekty, jakie uczestnictwo w projekcie benchmarkingu przyniosło dla transportu publicznego. Poniżej przedstawiono dwa przykłady.

#### Miasto Hasselt, Belgium

Hasselt to stolica prowincji Limburgii we Flandrii, około 70 kilometrów na wschód od Brukseli.

Najważniejszymi narzędziami stojącymi za działaniami podjętymi w Hasselt były: Plan Mobilności oraz Zarządzenie o Powszechnej Mobilności, które przyznaje prawo do mobilności wszystkim obywatelom. Zarządzenie to daje obywatelom Flandrii prawo do minimalnego standardu transportu publicznego. Uzależnione jest to od miejsca zamieszkania: na terenach wiejskich, podmiejskich lub miejskich. Inną podstawową cechą transportu publicznego w Hasselt jest fakt, że podróże dokonywane w obrębie miasta są darmowe dla wszystkich użytkowników, a politykę tę wprowadził w 1997 ówczesny burmistrz Steve Stevaert. Działania podejmowane w ramach programu mobilności, których celem było zwiększenie oferty transportu publicznego, obejmowały: stworzenie standardów, stworzenie struktury projektu, włączenie kryteriów dostępności do specyfikacji technicznej nowych pojazdów, wprowadzenie wytycznych dla kierowców odnośnie pomocy niepełnosprawnym, utworzenie wielomodalnego centrum informacji i rezerwacji dla niepełnosprawnych oraz adaptację 30 najczęściej używanych, wcześniej niedostępnych dla niepełnosprawnych przystanków autobusowych w Hasselt.



## Program lojalnościowy RATP "IMAGIN R"

Operatorzy transportu publicznego w Paryżu, a przede wszystkim RATP, stworzyli program lojalnościowy 'Imagin R'. Program ten stanowi ofertę dla młodych ludzi w Paryżu, nagradzającą ich lojalność. W rezultacie, program ten jest pierwszą ofertą obniżonych taryf dla młodzieży (zniżka od 30% do 50%) w Paryżu, co jest możliwe dzięki wsparciu, jakie program otrzymuje od STIF, regionu Ile de France oraz otaczających departamentów. Program obejmował wprowadzenie jednego z pierwszych zintegrowanych biletów w regionie Ile de France i pozwala młodym ludziom korzystać z obniżonych taryf w ciągu tygodnia i weekendy, niezależnie od stref, w których podróżują. Program skierowany jest do dwóch kluczowych grup: juniorów (w wieku 12-26 lat) oraz dorosłych (w wieku od 26 lat), a grupa docelowa obejmuje 900 000 mieszkańców Paryża w wieku 10-25 lat. Misja 'Imagin R' sformułowana została następująco: „Możemy Ci pomóc dojechać dalej w wolnym czasie”, a sukces programu może być zmierzony 75% stopniem penetracji zasadniczego rynku (680 000 posiadaczy karty).

Aby utrzymać świeżość produktu, RATP stara się ulepszyć 'Imagin R' dla użytkowników każdego roku. Dodatkowo, strona internetowa 'Imagin R' (<http://www.imagine-r.com>) wykorzystywana jest do reklamy krótkoterminowych ofert i wydarzeń. Celem jest utrzymanie zainteresowania transportem publicznym wśród osób powyżej 26 lat, ponieważ istnieje przeświadczenie, że ludzie, którzy już nie kwalifikują się do uzyskania zniżkowych taryf i ofert promocyjnych, przestają używać transportu publicznego.

### ***Przykład: Inicjatywa COMPETENCE***

W ramach projektu COMPETENCE, większość rezultatów projektu opublikowana zostanie w czerwcu/lipcu 2007. Jednak już teraz dostępne są następujące, interesujące wyniki studiów przypadków.

#### Bruksela, Belgia

Studium przypadku dla Brukseli wykazało:

- Zwiększoną podaż transportu publicznego
- Poprawę jakości (nowe autobusy, częstotliwość, kursy nocne)
- Nowa polityka cenowa +50% w użytkowaniu transportu publicznego między 1999 a 2004

#### Dublin, Irlandia

Studium przypadku dla Dublina wykazało:

- Wdrożenie 100 km korytarzy dla autobusów
- Zapewnienie parkingom Park & Ride taryf zintegrowanych z transportem publicznym
- Prędkość autobusów od 30 do 50% wyższa od prędkości samochodów
- +29.7% wykorzystania autobusów (+38% w godzinach szczytu)
- 65% nowych klientów wcześniej poruszało się samochodem



## **Przykład: PROGRAM BADAŃ TRANSPORTU PUBLICZNEGO PUBLIC JOTU**

Niniejszy projekt badawczy realizowany jest wspólnie przez WSP LT CONSULTANTS LTD oraz Fińskie Stowarzyszenie Transportu Publicznego. Prace rozpoczęły się jesienią 2006 i zostaną zakończone w lecie 2007. Celem tego projektu badawczego jest określenie znanych już wskaźników jakości transportu publicznego, ale przede wszystkim znalezienie ukrytych czynników, które w istotny sposób wpływają na opinie ludzi o jakości (poziomie usług) transportu publicznego.

Istniejące wytyczne dla ocen oddziaływania systemów transportowych zostały stworzone głównie z myślą o dużych projektach infrastrukturalnych. Obejmują również duże projekty kolejowe, ale generalnie nie ułatwiają oceny podaży czy jakości usług. Istniejące wskazówki są ponadto rozproszone w wielu różnych dokumentach.

Wytyczne dla oceny transportu publicznego mają spełnić następujące zadania:

1. Zebrać wszystkie istniejące wytyczne w jedno miejsce.
2. Uporządkować różne działania w praktyczne kategorie i przykłady, pod kątem oceny.
3. Pogłębić i rozszerzyć istniejące, ogólne wytyczne, tak aby powstały praktyczne i wyczerpujące wskazówki dla różnych przypadków.
4. Zdefiniować zasady dokumentacji oceny transportu publicznego.
5. Dostarczyć przykładów ocen różnych działań w dziedzinie transportu publicznego.

Głównym rezultatem projektu będą wytyczne dla transportu publicznego, obejmujące wskazówki dla oceny większości rodzajów działań w tej dziedzinie. Wytyczne będą zbiorem istotnych informacji, rekomendacji i procedur oceny.

Wytyczne będą spójnym, zwięzłym i przejrzystym dokumentem zawierającym wszelkie istotne wskazówki i zasady. Wytyczne będą funkcjonować jako zbiór zasad dla wszystkich zidentyfikowanych (ważnych i typowych) sytuacji dotyczących transportu publicznego. Obok zwykłych działań (np. inwestycje kolejowe, projekty z zakresu korytarzy i centrów transportu), znajdą się tam inne działania, które mają wpływ na transport publiczny, jego funkcjonowanie, taryfy czy programy rozwoju. Więcej informacji znaleźć można pod adresem [www.jotu.fi](http://www.jotu.fi)

## 1.4 Ćwiczenia / zadania dla modułu

Poniżej znajduje się uproszczona lista kroków w kierunku Benchmarkingu. Proszę wybrać jeden z 9 kroków i szczegółowo rozplanować podejście do wykonania tego zadania.

1. Wyznaczyć cele i określić zakres starań
2. Zdobyć poparcie we własnej organizacji
3. Wybrać podejście benchmarkingu
4. Zidentyfikować partnerów benchmarkingu
5. Zebrać informacje (badania, ankiety, wizyty benchmarkingowe)
6. Wyodrębnić zdobytą wiedzę
7. Wybrać pomysły do wdrożenia
8. Pilotaż
9. Wdrażanie

## 2. Literatura i strony internetowe

Do przygotowania niniejszego materiału posłużyła poniższa literatura i strony internetowe. Znaleźć tam można więcej informacji, rezultaty projektów oraz studia przypadków dobrej / najlepszej praktyki. Proszę pamiętać, że strony internetowe po pewnym czasie mogą zostać zamknięte.

- BEST** Raporty, sprawozdania z konferencji i biuletyny projektu BEST można znaleźć pod adresem [www.besttransport.org](http://www.besttransport.org) (projekt zakończony w 2003)
- UTBI** Doroczne raporty UTBI można znaleźć na stronie internetowej projektu pod adresem [www.transportbenchmarks.org](http://www.transportbenchmarks.org)
- Narzędzie benchmarkingu online z projektu UTBI znaleźć można pod adresem [www.transportbenchmarks.org/benchmarking/initiative.html](http://www.transportbenchmarks.org/benchmarking/initiative.html)
- UniAccess** Understanding the Evolution from Accessibility to Universal Design, A Reference Guide (Zrozumienie ewolucji od dostępności do uniwersalnego projektowania, przewodnik) (2006) znajduje się na stronie projektu UniAccess pod adresem [www.uniaccessproject.org](http://www.uniaccessproject.org)
- CoMET** Informacje z projektu CoMET nt. międzynarodowego benchmarkingu transportu szynowego znaleźć można pod adresem [www.comet-metros.org](http://www.comet-metros.org)
- Anderson, R. (2006), Metro Benchmarking yield tangible benefits (Benchmarking metra przynosi wymierne korzyści), European Rail Outlook, March 2006  
[http://www.soole.co.uk/rtscintro/html/TeachingAndResearch/AcrobatPapers/Metro\\_benchmarking\\_yield\\_tangible\\_benefits.pdf](http://www.soole.co.uk/rtscintro/html/TeachingAndResearch/AcrobatPapers/Metro_benchmarking_yield_tangible_benefits.pdf)
- Część 1, nr 1 biuletynu CoMET i Nova (sierpień 2006)  
<http://www.soole.co.uk/rtscintro/html/TeachingAndResearch/Acrobat%20Papers/CoMET%20&%20Nova%20Newletter%20August%202006.pdf>
- COMPETENCE** From public transport to integrated mobility (Od transportu publicznego do zintegrowanej mobilności), artykuł – autor: Mohamed Mezghani (2005). Modern and efficient Public Transport System, Reference Material (Nowoczesny i efektywny system transportu publicznego, materiał źródłowy) dla COMPETENCE, redakcja Mohamed Mezghani (2005). Te dwa artykuły dostępne są na stronie internetowej COMPETENCE pod adresem [www.transportlearning.net](http://www.transportlearning.net) (projekt trwa do lipca 2007)
- PLUME** Planowanie i mobilność miejska w Europie. DELIVERABLE 11: Raport Końcowy (wrzesień 2005) oraz inne produkty dostępne są pod adresem <http://www.lutr.net>
- NOVA** Informacje nt. międzynarodowego benchmarkingu transportu szynowego dla średniej wielkości systemów kolei miejskich w ramach NOVA znaleźć można pod adresem <http://www.nova-metros.org/>

- ELTIS** Europejski Serwis Lokalnych Informacji Transportowych (European Local Transport Information Service) <http://www.eltis.org>
- JOTU** Joukkoliikenteen tutkimusohjelma (Programa Badania Transportu Publicznego Jotu) Fiński projekt benchmarkingu, który będzie ukończony do lata 2007. <http://www.jotu.fi>

### 3. Objaśnienie terminów

Zawartość niniejszego słowniczka pochodzi z następujących projektów: UniAccess, Inicjatywa Benchmarkingu Transportu Publicznego oraz PLUME.

#### **Projekt UniAccess**

**Współpraca** jest to proces gdzie Jednostki pracują razem w celu osiągnięcia rezultatów dla wielu podmiotów, szybciej i bardziej efektywnie kosztowo niż w przypadku pracy samodzielnej, bez konieczności zmiany kodów “jak działać” żadnej z poszczególnych Jednostek.

Wysoko Wydajny Zespół Współpracy to grupa ludzi, z których każdy reprezentuje swoją własną jednostkę, którzy podejmują szybkie i efektywne kosztowo decyzje zapobiegające barierom uniemożliwiającym Jednostkom osiągnięcie sukcesu oraz, jeśli dotyczy, przekazują pojedyncze wnioski do najwyższej kadry zarządzającej, które ułatwią i przyspieszą osiągnięcie sukcesu przez wszystkie Jednostki

#### **Uniwersalne projektowanie**

związane z “inkluzywym projektowaniem” i “projektowaniem dla wszystkich”, jest pojęciem do projektowania dóbr, usług i środowisk, które mogą być używane przez możliwie największą liczbę osób niezależnie od wieku, umiejętności czy okoliczności. Wiąże się bezpośrednio z polityczną koncepcją społeczeństwa inkluzywnego, którego znaczenie zostało dostrzeżone przez rządy, biznes i przemysł. Uniwersalne projektowanie jest stosunkowo nową ideą, która wywodzi się z “pozbawionego barier” lub “dostępnego projektowania” oraz “technologii asystującej”.

#### **Inicjatywa Benchmarkingu Transportu Publicznego**

**Udany Benchmarking** = Samoanaliza + Identyfikacja najlepszych praktyk + analiza różnic w wynikach + wdrożenie wniosków

Rezultat = zmniejszenie niedostatków w wynikach oraz wymierna poprawa wyników

#### **PLUME**

##### **Analiza kosztów i korzyści**

Obejmuje identyfikację i ewaluację oczekiwanych ekonomicznych, ekologicznych i społecznych kosztów oraz korzyści proponowanych inicjatyw publicznych.

### **Analiza efektywności kosztowej**

Wymaga policzenia kosztu potrzebnego do osiągnięcia zamierzonego celu, co pozwala na porównanie kosztów różnych opcji. Jest alternatywą do analizy kosztów i korzyści, w przypadkach, gdy trudno jest oszacować korzyści w wartościach pieniężnych. Analiza efektywności kosztowych dostarcza rankingu opcji odnośnie wprowadzanych regulacji na podstawie “kosztu na jednostkę efektywności” każdego z działań.

### **Analiza wielokryterialna**

Termin ten obejmuje szeroki zakres technik, które mają wspólny cel połączenia pozytywnych i negatywnych oddziaływań w jedną całość, co pozwoli na łatwiejsze porównanie scenariuszy i podjęcie decyzji. Technika ta może być użyteczna w przypadkach, gdy dostępna jest duża ilość informacji na temat różnych oddziaływań i informacja ta jest w różnych formatach. Analiza taka pozwala na przedstawienie oddziaływań będących kombinacją oddziaływań ilościowych, jakościowych i pieniężnych, jak również oddziaływań o różnym stopniu prawdopodobieństwa.

**Konsultacje społeczne** Proces, dzięki któremu społeczeństwo jest informowane o propozycjach przygotowanych przez władze planistyczne lub dewelopera i zaproszone do przedkładania komentarzy odnośnie tych propozycji. Konsultacje społeczne często są istotną częścią udziału społecznego. Konsultacje społeczne uruchamiają reakcje opinii publicznej i zapraszają społeczeństwo do dostarczania informacji w ramach wcześniej zdefiniowanej agendy.

**Udział społeczny** Udział społeczny jest procesem prowadzonym przez władze planistyczne. Planiści próbują przewidzieć potrzeby społeczeństwa i zebrania je w formie planu, który spełnia potrzeby wszystkich, będąc jednocześnie w zgodzie z polityką na szczeblu krajowym. Udział społeczny mieści się w określonych przez władze, ale niekoniecznie przestrzeganych ramach czasowych. Obejmuje serię formalnych etapów, rozpoczynającą się od rozpoznania problemów a kończącą się zatwierdzeniem planu. Przepływ informacji następuje głównie od planistów do opinii publicznej, która ma możliwości komentowania.

### **Koordinacja sektorowa**

Próba osiągnięcia spójności i komplementarności polityk oraz działań w różnych sektorach takich jak rozwój gospodarczy, transport, mieszkalnictwo, ochrona i poprawa stanu środowiska. Próby koordynacji sektorowej są często podejmowane przez jednostki planowania przestrzennego takie jak regiony czy władze lokalne, jako że polityki sektorowe zazwyczaj koncentrują się na rezultatach dla danego sektora, a nie odnoszą się do ich oddziaływań w ujęciu terytorialnym.



## 4. Konsorcja projektów

### **BEST - Sieć tematyczna dotycząca benchmarkingu w transporcie**

<b>Konsorcjum</b>	
OGM - Organisation Gestion Marketing S.A	BE
FAV - Forschungs- und Anwendungsverbund Verkehrssystemtechnik Berlin	DE
NEA Badania i Szkolenia Transportowe	NL
TOI	NO
Uniwersytet Erazma w Rotterdamie	NL
CERTU - Centre d'études sur les réseaux, les transports, l'urbanisme et les construction publiques	FR
Politechnika Warszawska	PL
INECO-Consultoria	ES

### **CoMET – Społeczność systemów metra**

<b>Konsorcjum</b>	
Berliner Verkehrsbetriebe BVG	DE
Hong Kong Mass Transit Railway Corporation Limited MTR	HK
London Underground	UK
Metro de Madrid	ES
Mexico City Sistema de Transporte Colectivo _STC	MX
Moscow MoM	RU
Metro w Paryżu	FR
Paris RER	FR
New York City Transit MTA	US
Shanghai Metro Operation Company SMOC	CH
Companhia do Metropolitano de São Paulo -MSP	BR
Korporacja Metra w Tokio	JP

## COMPETENCE - Wzmocnienie wiedzy lokalnych agencji zarządzających w dziedzinie transportu

Konsorcjum	
Austriackie Badania Mobilności	AT
Grazer Energieagentur	AT
Klimaschutz und Energieagentur Baden Württemberg GmbH	DE
CRANA-Fundación Centro de Recursos Ambientales de Navarra (Navarran Environmental Resource Centre)	ES
Agencia per la gestione energia-ambiente sviluppo sostenibile Salerno	IT
Agencia per l'energia e l'ambiente della Provincia di Teramo	IT
AG.EN.A. Società Consortile a Responsabilità Limitata	IT
Marches Energy Agency	UK
Sustainable Energy	UK
Agence Régionale Pour l'Environnement Midi-Pyrénées	FR
RhôneAlpénergie-Environnement	FR
Agencja Energetyczna Brukseli (Le Centre Urbain/Stadswinkel)	BE
Regionalna Agencja Morza Czarnego	BG
Det Gronne Hus	DK
Rada Miasta Cork	IE
Agência Municipal de Energia de Almada	PT
Rada Miasta Almada	PT
IJS Departament Systemów Inteligentnych	SI
Agencja Energetyczna Malardalen	SE
Regionalna Agencja Energetyczna w Kownie	LT
Biuro Zdrowego Miasta w Wilnie	LT

## PLUME - Planowanie i mobilność miejska w Europie

Konsorcjum	
Transport & Travel Research Ltd (TTR)	UK
Instytut Studiów Transportowych, Uniwersytet Leeds, (ITS)	UK
ISIS	IT
POLIS	FR

## Inicjatywa Benchmarkingu Transportu Publicznego

Konsorcjum	
Transport & Travel Research Ltd.	UK
Regionalne Centrum Ekologiczne na Europę Środkową i Wschodnią	HU
UITP	BE
Dyrekcja Generalna Energii i Transportu	BE

## UniAccess - Projektowanie Uniwersalnych Systemów Dostępności dla Transportu Publicznego

Konsorcjum	
AGE (Europejska Platforma Ludzi Starszych)	BE
COCEMFE (Confederación Coordinadora Estatal de Minusválidos Físicos de España)	ES
Centro Ricerche Fiat (Ośrodek Badawczy Fiat)	IT
ENIL (Europejska Sieć Samodzielnego Życia)	
GIAT (Grupa Zainteresowanych Dostępnością Transportu)	ES
POLIS (Sieć miast i regionów na rzecz innowacyjnych rozwiązań transportowych )	FR
RATP (Regie Autonome des Transports Parisiens)	FR
STS (Siemens Transportation Systems GmbH & CO KG)	AT
SINTEF (Fundacja Badań Naukowych i Przemysłowych przy Norweskim Instytucie Technologii)	NO