

# Autobusy na telefon

Utworzono: piątek, 18, czerwiec 2010 08:00 Ilona Hałucha

---



Jednym z problemów współczesnych miast jest rezygnacja mieszkańców z usług komunikacji zbiorowej na rzecz własnych środków transportu. Ten niekorzystny trend skutkuje większym zatłoczeniem ulic oraz wzrastającym poziomem emisji zanieczyszczeń do atmosfery. Jednak podróże samochodami nie zawsze są związane z wolnym wyborem. Nie mają go bowiem mieszkańcy nowych osiedli położonych z dala od centrum, gdzie komunikacja miejska nie kursuje lub jest mocno ograniczona (np. do kilku kursów dziennie w godzinach szczytu). W Krakowie, mieście, które w ostatnich latach intensywnie się rozrasta, postanowiono poradzić sobie z tą sytuacją za pomocą tele-busów, czyli autobusów na telefon.

Tele-bus to usługa Miejskiego Przedsiębiorstwa Komunikacyjnego w Krakowie, stworzona z myślą o osobach mieszkających lub pracujących poza centrum miasta, gdzie rzadko lub wcale nie kursuje regularny transport miejski. Tele-busy nie mają tradycyjnego rozkładu jazdy. Trasy i godziny przejazdu są uzależnione od aktualnych potrzeb klientów. Pasażer może indywidualnie ustalić godzinę rozpoczęcia lub zakończenia podróży z przewoźnikiem, a także początkowego i końcowego przystanku. Pasażerowie mają do dyspozycji dwie linie telefoniczne: dla telefonów stacjonarnych (bezpłatna) oraz dodatkowa dla telefonów komórkowych. Osoby, które chcą skorzystać z usługi tele-busa, ustalają z dyspozytorem godzinę oraz trasę przejazdu. Tele-busy zostały wprowadzone w Krakowie w lipcu 2007 roku jako jedno z działań podjętych w ramach projektu CIVITAS CARAVEL. Kursują one na terenie Rybitw, Przewozu i Płaszowa. W Tele-busach obowiązują te same rodzaje biletów, co w regularnym transporcie miejskim. Jest to pierwsza taka usługa w kraju, znana jednak w miastach Szkocji, Włoch i Finlandii. To przykład udanego transferu technologii z Genui do Krakowa. Podczas obrad III Kongresu ITS Magdalena Drobnia-Salitra i Adrian Obuchowicz (MPK S.A.) zrelacjonowali etapy wdrażania tej usługi, jej zalety i wady oraz efekty.

# Autobusy na telefon

Utworzono: piątek, 18, czerwiec 2010 08:00 Ilona Hałucha

---

- Nie bez znaczenia dla powodzenia całego transferu była struktura partnerów projektu, których można podzielić na cztery główne grupy - powiedziała Magdalena Drobnia-Salitra, wprowadzając w zgadnienia przygotowania projektu. Były to jednostki administracji publicznej, odpowiedzialne za organizację transportu publicznego, operatorzy, odpowiadający za realizację zadań transportowych i ich jakość, przedstawiciele jednostek badawczo-rozwojowych, udzielający wsparcia na etapie wdrażania projektu oraz jego ewaluacji, a także agencje marketingowe, które wzięły na siebie promocję tele-busów wśród lokalnej społeczności.

- Transfer technologii przebiegał w siedmiu głównych etapach - dodała Magdalena Drobnia-Salitra. Pierwszym było poznanie różnych elastycznych form funkcjonowania transportu publicznego, w jaki sposób działają one w różnych europejskich miastach, jakie odmiany usług są możliwe do zastosowania w Polsce i na jakich obszarach. Organizatorzy musieli też określić jaki jest cel wprowadzenia tej usługi i zasad jej funkcjonowania. Kolejnym etapem było zdefiniowanie sieci komunikacyjnej, czyli dokładne wyznaczenie obszaru (ulic) obsługiwanego przez tele-busy, lokalizację przystanków i miejsc postojowych. Później musiały zostać określone potrzeby wdrożenia systemu informatycznego oraz dobranie i przeszkolenie odpowiedniego personelu. Dobór pracowników (kierowców i dyspozytorów) ma kluczowe znaczenie dla powodzenia całego przedsięwzięcia. Osoby pracujące przy obsłudze tele-busa muszą mieć odpowiednie cechy charakteru ułatwiające bezpośredni kontakt z klientem. Przed wdrożeniem usługi konieczne było też przeprowadzenie kampanii informacyjnej. Samo wdrożenie odbywało się w dwóch etapach: pierwszym było uruchomienie 1 lipca dyspozytorni przyjmującej zlecenia od klientów. Po dwóch tygodniach pierwszy tele-bus wyjechał na trasę. Po 1,5 roku nastąpiły już pierwsze zmiany - powiększono obszar, który obsługiwały tele-busy.

Początkowo tele-busy obsługiwały 33 przystanki, miały do dyspozycji 5 miejsc parkingowych i 5 miejsc do zawracania. W marcu 2009 roku nastąpiło znaczne rozszerzenie tego obszaru - obecnie sieć obejmuje 65 przystanków, 8 miejsc parkingowych i 10 miejsc do zawracania. W przyszłym roku do około połowy tego terenu (do przystanku Lipska) dojdzie sieć tramwajowa i główną rolą tele-busa stanie się dowożenie pasażerów do tej linii.

---

Codziennie z usług tele-busa korzysta około 70 osób. Mniej więcej połowa z tych osób to nowi pasażerowie korzystający z transportu publicznego. Do marca - kwietnia ubiegłego roku dwa tele-busy przejeżdżały miesięcznie około 4 tys. kilometrów. Po rozszerzeniu usługi na kolejne ulice liczba przejeżdżanych kilometrów wzrosła do około 9 tys. (150-200 km każdego dnia/ pojazd). - Mniej więcej tyle wykonują autobusy na liniach regularnych, czyli można śmiało powiedzieć, że tabor jest w pełni wykorzystywany - podsumował Adrian Obuchowicz.

Zarejestrowanych jest około 900 osób korzystających z dwóch tele-busów na tym obszarze. Koszty przewozowe są bardzo zróżnicowane. Ze statystyk wynika, że w dzień powszedni maksymalnie przewożono 192 pasażerów, a najmniej - jedynie dwóch. W przypadku linii regularnych bywało podobnie, autobusy jeździły

# Autobusy na telefon

Utworzono: piątek, 18, czerwiec 2010 08:00 Ilona Hałucha

---

załoczone lub całkiem puste. Różnica polega na tym, że tele-busy nie muszą kończyć kursów w określonych miejscach – jeśli nie ma pasażerów, mogą zatrzymać się w dowolnym miejscu postojowym i czekać na zgłoszenie.

*- Więcej osób korzysta, więcej osób kasuje bilety, jest więcej podróży, więcej przejazdów, a koszty dla organizatora dokładnie te same – wyjaśnia Adrian Obuchowicz.*

## autobusy\_na\_telefon\_1

Co decyduje o sukcesie elastycznych form transportu publicznego? - Dostęp do wiedzy, wsparcie ze strony praktyków, odpowiednie przygotowanie modelu funkcjonowania takiej usługi, który byłby adekwatny do potrzeb pasażerów oraz określenie zasad finansowania - wyjaśniła Magdalena Drobnia-Salitry. Ważnym elementem przy wprowadzaniu tele-busów było ich odmienne oznakowanie (zielono-niebieskie barwy, logo), aby klienci mogli je łatwo odróżniać od autobusów linii regularnych.

*Każda nowość, także tele-bus, może przed wprowadzeniem napotkać liczne przeszkody.*

## autobusy\_na\_telefon\_2

Pozytywną cechą nowej usługi jest jej duża elastyczność, możliwość obserwacji źródła i celu podróży dzięki systemowi zarządzania, minimalizacja „pustych przebiegów”, co wiąże się z optymalizacją kosztów. Spośród wad można wymienić głównie obawy społeczeństwa wobec nowości, nieznaną zasad jej funkcjonowania, niechęć do podejmowania wysiłku związanego z zamówieniem lub poinformowaniem o rezygnacji z kursu, problemy z ustaleniem taryfy czy dodatkową pracę dyspozytorów.

Ilona Hałucha

*Materiał na podstawie prezentacji Magdaleny Drobnia-Salitry i Adriana Obuchowicza (MPK S.A.) na III Polskim Kongresie ITS „Małe pieniądze – duże korzyści; ITS sposobem na kryzys”, Warszawa, 19-20 maja 2010 r.*