

Mikołaj TOMASZYK  
Poznań

## Przykłady działań polskich i niemieckich organizatorów publicznego transportu zbiorowego na rzecz partycypacji mieszkańców miast w bieżącym koordynowaniu i zarządzaniu siecią transportu miejskiego

**Streszczenie:** Organizacja i zarządzanie publicznym transportem zbiorowym jest jednym z ważniejszych zadań władz samorządowych. Mając na względzie dynamicznie zmieniające się uwarunkowania polityki transportowej współczesnych miast, działania w tym obszarze stanowią wyzwanie polegające na standaryzacji oferty przewozowej, dopasowaniu jej do potrzeb przewozowych i oczekiwań mieszkańców nie tylko pojedynczych miast, ale całych obszarów metropolitalnych. Jednym ze sposobów na dopasowanie oferty przewozowej do potrzeb przewozowych jest jej bieżące koordynowanie w oparciu o diagnozę i analizę zgłaszanych postulatów przewozowych. W znacznie szerszym kontekście polityka informacyjna organizatorów i operatorów publicznego transportu publicznego wpisuje się w elementy nowoczesnego zarządzania obszarami miejskimi i spełnia postulaty koncepcji smart city. Ponadto otwartość podmiotów odpowiedzialnych za zarządzanie transportem miejskim stanowi przykład deliberacyjnych metod wspierania władz samorządowych w zarządzaniu miastem. Autor podejmuje temat aktywności zarządzających jednostkami odpowiedzialnymi za transport publiczny na rzecz partycypacji obywatelskiej na obszarach funkcjonalnych: Berlina, Warszawy, Krakowa, Trójmiasta, Lipska i Stuttgartu.

**Słowa kluczowe:** zarządzanie publicznym transportem miejskim, obszary funkcjonalne dużych miast, partycypacja obywatelska, nowe technologie w transporcie miejskim

Organizacja i zarządzanie publicznym transportem zbiorowym jest jednym z wielu zadań władz samorządowych. Mając na względzie dynamicznie zmieniające się uwarunkowania polityki transportowej współczesnych miast, działania w tym obszarze stanowią wyzwanie polegające na standaryzacji oferty przewozowej, dopasowaniu jej do potrzeb przewozowych i oczekiwań mieszkańców nie tylko pojedynczych miast, ale całych obszarów metropolitalnych. Jednym ze sposobów na dopasowanie oferty przewozowej do potrzeb przewozowych jest jej bieżące zarządzanie w oparciu o diagnozę i analizę zgłaszanych postulatów przewozowych. Działania polegające na konsultacji przebiegu linii publicznego transportu zbiorowego, informacja pasażerska w czasie rzeczywistym, informowanie o zmianach rozkładu jazdy, o nowej ofercie taryfowej czy też o nagłym wstrzymaniu ruchu i organizacji komunikacji zastępczej to tylko nieliczne przykłady komunikatów, które dzięki nowym technologiom mogą szybko dotrzeć do pasażerów. Dzięki tego typu działaniom podnosi się komfort korzystania z transportu publicznego, co może przekładać się na indywidualne decyzje mieszkańców o wyborze środków komunikacji publicznej w celu zaspokojenia swoich potrzeb transportowych. W znacznie szerszym kontekście polityka informacyjna organizatorów i operatorów publicznego transportu publicznego wpisuje się w elementy nowoczesnego zarządza-

nia obszarami miejskimi i spełnia postulaty koncepcji smart city. Ponadto otwartość podmiotów odpowiedzialnych za zarządzanie transportem miejskim stanowi przykład deliberacyjnych metod wspierania władz samorządowych w zarządzaniu miastem. Jej celem jest nie tylko budowanie konsensusu wokół działań strategicznych, ale również umiejętne zarządzanie ryzykiem i aktywizacja mieszkańców do większej partycypacji i odpowiedzialności za otaczającą ich rzeczywistość.

Autor podejmuje temat aktywności zarządzających jednostkami organizacyjnymi odpowiedzialnymi za transport publiczny na obszarach funkcjonalnych: Berlina, Warszawy, Krakowa, Trójmiasta, Lipska i Stuttgartu. Badaniem zostały objęte działania mające na celu zwiększenie udziału mieszkańców w podejmowaniu decyzji o rozwoju transportu publicznego, informowanie pasażerów o bieżącej ofercie przewozowej i jej zmianach, promowanie transportu publicznego jako alternatywnej formy przemieszczania się. W badaniach wykorzystano następujące metody i techniki zbierania danych, jak obserwacja uczestnicząca, wywiad bezpośredni i ankieta pocztowa. Celem wypracowania wniosków skorzystano z analizy porównawczej. Kwestionariusz wywiadu został opracowany w języku polskim i w niemieckim. Składał się z 27 pytań zamkniętych z możliwością wyboru dwóch i więcej odpowiedzi, jak i z pytań otwartych, w których respondent mógł udzielić swobodnej odpowiedzi. Wywiady zostały przeprowadzone w okresie od maja do końca lipca 2016 roku. Etap badań obserwacyjnych jest realizowany od połowy czerwca do końca listopada 2016 roku. Autor opracowania uczestniczył w otwartych spotkaniach władz instytucji integrujących transport zbiorowy jak również przetestował oferowane formy partycypacji mieszkańców badanych regionów.

Wywód systematyzując odpowiedzi na postawione pytania badawcze:

1. Czy organizatorzy publicznego transportu zbiorowego prowadzą konsultacje społeczne w zakresie prowadzonej przez nich działalności?
2. Co jest przedmiotem konsultacji społecznych w zakresie polityki transportu miejskiego?
3. Jakiego rodzaju informacje są przekazywane pasażerom za pomocą nowych technologii?
4. Jakie formy kontaktu z organizatorem transportu miejskiego mają mieszkańcy korzystający z przygotowanej oferty przewozowej?
5. Jak często i w jakich sprawach kontaktują się pasażerowie z organizatorami transportu miejskiego?
6. Jakie czynniki mają wpływ na przygotowaną ofertę przewozową?
7. W jaki sposób badane podmioty diagnozują potrzeby transportowe na zarządzanym przez nich obszarze?
8. Czy na badanych obszarach zostały wdrożone elementy smart governance i smart mobility?

Podstawę teoretyczną stanowią opracowania poświęcone smart city, studiom nad metropoliami, koncepcja miasta sieci współzależnych oraz koncepcja deliberacji i rządu wielopasmowego.

Problem badawczy: Czy i w jakim zakresie przedstawiciele jednostek integrujących transport miejski na obszarach funkcjonalnych Berlina, Lipska, Stuttgartu, Trójmiasta, Krakowa i Warszawy, podejmując decyzje w zakresie polityki transportu miejskiego, korzystają z deliberacyjnych form zasięgnięcia opinii i nowych technologii komunikacyj-

nych. W oparciu o tak nakreślony problem badawczy, autor formułuje hipotezę badawczą: Władze jednostek organizujących transport miejski na obszarach funkcjonalnych Berlina, Lipska, Stuttgartu, Trójmiasta, Krakowa i Warszawy mają świadomość tego, że ich oferta przewozowa musi być dopasowana do potrzeb transportowych mieszkańców, stąd też podejmują działania promujące zrównoważoną mobilność miejską, w różnych formach oddziałują na partycypację mieszkańców w zakresie ich działalności wiedząc, że określanie priorytetów bieżącego, jak i strategicznego zarządzania transportem miejskim stanowi forum współzależnych interesów władz i mieszkańców, stąd preferują narzędzia deliberacyjnych metod publicznego zasięgnięcia opinii z jednoczesnym wykorzystaniem nowych technologii komunikacyjnych. Formy kontaktu pasażerów z administracją, jak i zarządzającym komunikacją miejską nie zawsze są nazywane w kategoriach smart city, ale spełniają podstawowe wytyczne smart governance i smart mobility.

\* \* \*

W dyskusji o nowym modelu zarządzania miastem podkreśla się znaczenie form partycypacji mieszkańców w decydowaniu o ważnych kwestiach dotyczących miejsca ich mieszkania. Wprowadzeniu do metod zarządzania miastem nowych elementów partycypacyjnych nie jest nowym trendem w tej dziedzinie. W ostatnich latach ze względu na chęć dostosowania decyzji do potrzeb obywateli, ale również ze względu na dzielenie się odpowiedzialnością za ich treść, rozwijają się nowe formy zaangażowania obywatelskiego, które w przekonaniu wielu usprawniają system decyzyjny, minimalizują ryzyko nietrafnych decyzji, czy też pozwalają na dostosowanie oferty usług miejskich do ich odbiorców co zmniejsza ryzyko niegospodarności w dysponowaniu środkami publicznymi. Zwrot ku mieszkańcom jest najczęściej świadomą decyzją władz miast, które w ten sposób angażują się w kluczowe dla nich projekty. Kwestie takie jak: działalność gospodarcza, zagospodarowanie przestrzenne, polityka transportowa, polityka mieszkaniowa, zapewnienie przestrzeni rekreacyjnej, zarządzanie ochroną środowiska, stanowią przedmiot debat publicznych i partnerstwa we współrzędzeniu miastem (Szymańska, Korolko, 2015, s. 31 i 32). Wśród dostępnych metod deliberacyjnych wyróżnić można: metodę deliberatywnego ustalenia preferencji opinii publicznej, metodę paneli obywatelskich, metodę komórek planujących i konferencje konsensusu (Sroka, 2009, s. 120 i n.). Metody te stanowią element zarządzania wielopasmowego zorientowanego na koordynację relacji pomiędzy ośrodkami władzy a podmiotami z tymi ośrodkami kooperującymi zwłaszcza w sytuacji tzw. niepełnych kontaktów (Ibidem, s. 86), które charakteryzują społeczeństwa dużych ośrodków miejskich.

Partycypacja obywatelska w przestrzeni miejskiej szczególnie rozwinęła się w dużych miastach, którym przypisywane są funkcje metropolitalne. Działalność taka wychodzi naprzeciw oczekiwaniom zmieniającej się społeczności mieszkańców, która na skutek wielu czynników staje się mniej stabilna i bardziej heterogeniczna (tzw. społeczność niepełnych kontaktów). Duże miasta charakteryzuje zróżnicowanie interesów mieszkańców i inflacja roszczeń, które nie zawsze mogą zostać zaspokojone. Stąd włączenie mieszkańców w proces decyzyjny bywa świadomym zabiegiem rządzących, który ma pokazać uwarunkowania podejmowanych decyzji i nauczyć odpowiedzialności za

ich skutki. Nazywana smart governance koncepcja włączenia obywatelskiego w rozwój miast jest *de facto* polityką deliberacyjną łączącą społeczeństwa – systemu politycznego z sieciami politycznej sfery publicznej. „Jednym z najistotniejszych efektów tego procesu jest dynamicznie «przesuwanie punktów ciężkości» w stosunkach, w jakich pozostają do siebie trzy główne zasoby niezbędne do społecznej integracji oraz polityczno-administracyjnego sterowania” (Ibidem, s. 26).

Spośród wielu kwestii będących przedmiotem konsultacji społecznych wskazać można na decyzje wpływające na kształt oferty przewozowej, biletowej i jakość transportu miejskiego. Transport miejski stanowi jeden z ważnych elementów miejskiej polityki transportowej, rozumiany jako subsystem komunikacji zbiorowej i indywidualnej jest elementem systemu logistycznego miasta (Szołtysek, 2010, s. 93). W miastach, w których przyjęto odpowiednią do potrzeb mieszkańców strategię polityki transportowej, której nierozłącznym elementem jest polityka w zakresie transportu miejskiego, problemy takie jak kongestia, niski wskaźnik korzystania z transportu publicznego, zanieczyszczenia środowiska, udaje się ograniczać i promować nowe, przyjazne środowisku rozwiązania. Dobrym przykładem w tym zakresie jest funkcjonujący w Berlinie tzw. okrągły stół polityki transportowej, przy którym miejsce zajęli m.in.: grupa doradców naukowych, partie polityczne, Izba Przemysłowo-Handlowa i związki zawodowe, przedsiębiorstwa komunikacji zbiorowej BVG, przedstawiciele urzędów dzielnicowych, administracja samorządowa (Senat). Również w Niemczech przy instytucjach pełniących funkcję organizatora publicznego transportu zbiorowego działają tzw. rady pasażerów tzw. *Fahrgastbeirat*. Najczęściej gremia te spotykają się raz na kwartał zaś przedmiotem ich spotkań jest m.in.: planowanie siatki połączeń, ustalenie przystanków komunikacji miejskiej, czy też doskonalenie informacji pasażerskiej. Bywa i tak, że spośród członków rady wybiera się mniejsze grupy robocze zajmujące się np. taryfą przewozową, jakością w transporcie publicznym i in. W Polsce z kolei na potrzeby diagnozy potrzeb komunikacyjnych, ale również nie anonimowego włączenia mieszkańców w decyzje w zakresie polityki transportowej formułą wykorzystywaną np. w procedurze opracowania planów transportowych, są konsultacje społeczne, badania marketingowe i badania własne. W zakresie zagospodarowania przestrzennego należy uwzględnić potrzeby transportowe planowanej przestrzeni, jednak w praktyce można zauważyć, że wskazania w tym zakresie nie zawsze są dopełniane (Piłat-Borcuch, 2012).

\* \* \*

W dyskusji o sposobach rozwiązywania złożonych problemów dużych miast wskazuje się na kilka koncepcji. Począwszy od koncepcji miasta zrównoważonego rozwoju, miasta sieci współzależnych (Filip, 2015, s. 97), skończywszy na popularnej nie tylko w Polsce koncepcji smart city (Indeks Smart). W zakresie terminu smart city panuje dość duży eklektyzm pojęciowy. „Część autorów używa terminu „miasto inteligentne” w odniesieniu do sposobu i metod zarządzania, inni zaś do rozwiązywania problemów środowiskowych, jeszcze inni do zwalczania problemów społecznych. Są też tacy, którzy określają tak miasta nasycone nowoczesną infrastrukturą ICT” (Szymańska, op. cit., s. 66). Miasta inteligentne to miasta zarządzane partycypacyjnie, w których kluczową

rolę odgrywają niezależni i samodzielni obywatele świadomie działający w kierunku podnoszenia jakości ich życia. W tym kontekście wypracowano pojęcie smart governance, które ma oznaczać tworzenie przez władze samorządowe efektywnego i przejrzystego systemu zarządzania miastem, który powinien być oparty na współdziałaniu i współpracy władz, mieszkańców i lokalnych podmiotów gospodarczych, którzy wykorzystują nowoczesne technologie komunikowania i zarządzania w funkcjonowaniu miasta (Ibidem, s. 68; za: Cohen, 2011). Koncentrując się jednak na współczesnym zarządzaniu terytorialnym wskazać można uwarunkowania nowego podejścia. Są to m.in. upowszechnienie partycypacji w podejmowaniu decyzji publicznych, zapewnienie wysokiego standardu usług publicznych i społecznych, czy też transparentność polityk informacyjnych, towarzyszących spójnym politycznym wizjom i strategiom.

Na podstawie rankingu smart city prowadzonego przez ośrodek wiedeński widzimy, że spośród objętych badaniem miast niemieckich tylko Berlin znajduje się w rankingu 10 miast typu smart. Wdrożenie projektów smart w Berlinie odbywa się w oparciu o przyjętą przez Senat 24 kwietnia 2015 roku Strategię Berlin Smart City (Berlin Smart). W ramach inicjatyw podejmowanych przez władze miasta w ramach koncepcji smart, na uwagę zasługują spotkania w ramach Forum dialogu mieszkańców, wdrażana koncepcja zrównoważonego rozwoju, gminne forum sąsiedzkie i in. Każda z tych inicjatyw zaprasza do kontaktu i aktywnego udziału mieszkańców miasta. W zakresie komunikacji publicznej, której organizacja została scedowana na komunalny związek celowy, zadania związane z diagnozą potrzeb transportowych, pasażerskich, mierzeniem potoków pasażerskich, konsultacji zmian w rozkładach jazdy, nowych połączeń są domeną związku, który współpracuje w tym zakresie z Senatsverwaltung fuer Stadtentwicklung und Umwelt.

Miasto Leipzig oprócz tego, że widnieje w wiedeńskim rejestrze smart city jest również partnerem projektu realizowanego w ramach programu Horyzont 2020 w sprawie wdrożenia na jego terenie kluczowych projektów smart (Leipzig Smart). Nie zmienia to faktu, że już wdrożone narzędzia podnoszące mobilność mieszkańców jak np. mobilna informacja pasażerska, rozbudowany serwis pasażerski i otwarty dialog z klientami i mieszkańcami miasta i regionu, mimo tego, że nie są wprost nazwane w kategoriach smart, za takie można je uznać. Kluczowe projekty włączające mieszkańców do współrządzenia miastem są realizowane w ramach inicjatywy Leipzig weiter denken! Interesujący nas obszar włączenia obywatelskiego jest podobnie jak w Berlinie realizowany przez administrację publiczną, która wyznacza cele strategiczne np. dotyczące ochrony przed hałasem, planu transportowego i inwestycji. Zaś bieżące diagnozowanie i zaspokajanie potrzeb transportowych jest domeną związku i gmin wchodzących w jego skład.

W Stuttgarcie istnieją formalne kanały kontaktu władzy samorządowej z mieszkańcami. W zakresie transportu miejskiego jest realizowany projekt pt. Stuttgart steigt um!<sup>1</sup>, którego celem jest promowanie zrównoważonej mobilności w ramach akcji: im jeden Fall zu Fuss; Ride easy czy też Fahrt smart. Opracowana też została aplikacja VVS App, która pokazuje w czasie rzeczywistym możliwości połączeń, co zdecydowanie wzmacnia mobilność mieszkańców. Oprócz polityki informacyjnej realizowanej przez władze miasta, zadania w zakresie dopasowania oferty przewozowej do potrzeb wszystkich mieszkańców koordynuje celowy związek komunikacyjny.

<sup>1</sup> Więcej o akcji: <http://www.stuttgart-steigt-um.de/>.

To co bywa przez badaczy nazywane koncepcją smart governance jest niczym innym jak wdrażaniem projektów podnoszących partycypację obywateli w życiu miasta, działaniem zmierzającym w kierunku podnoszenia jakości usług publicznych z wykorzystaniem nowych technologii wspomagających w miejskim życiu nowego, globalnego mieszkańca (Scholl, Scholl, 2014, s. 163–176). Smart governance to także używanie nowych technologii w celu lepszego zaplanowania procesu decyzyjnego, który powinien cechować się transparentnością i formami włączenia mieszkańców w ich przygotowanie, podejmowanie i kontrolę nad ich wdrażaniem (What is smart..., 2016).

W mieście zarządzanym zgodnie z ideą smart nieodłącznym elementem życia mieszkańców, zwłaszcza w dużych ośrodkach miejskich, metropolitalnych, jest potrzeba pokonania przestrzeni w celu realizacji życiowych potrzeb mieszkańców. W dużych miastach wyzwaniem do zagospodarowania i zarządzania jest duża przestrzeń, która obiektywnie powoduje konieczność jej pokonywania w różnych celach. Wymaga zatem organizowania i realizowania działań transportowych (Szołtysek, 2009, s. 15). Stąd też jednym z elementów konstytuujących smart city jest podsystem smart mobility rozumiany jako inteligentna mobilność zmniejszająca zatłoczenia i wspierająca szybsze, bardziej ekologiczne i tańsze formy transportu (Viechnicki, Khuperkut i in., 2015). Smart mobility to zespół działań na rzecz wysokiej jakości komunikacji publicznej, bezpieczeństwa wszystkich uczestników ruchu drogowego, rozwoju miast przyjaznemu środowisku oraz zwiększenia udziału mieszkańców w badaniach nad mobilnością. Dwa elementy smart city: governance i mobility tworzą wspólnie zespół działań podejmowanych przez władze samorządowe, jak i jednostki odpowiedzialne za zarząd i organizację publicznego transportu zbiorowego, których celem jest włączenie jak najszerszego grona mieszkańców w system decyzyjny związanych z poprawą sprawności organizacyjnej transportu miejskiego i dopasowania oferty przewozowej do realnie występujących potrzeb transportowych.

### **Charakterystyka miast i regionów objętych badaniem w określaniu priorytetów polityki transportu miejskiego**

Badaniem zostały objęte trzy miasta w RFN i w Polsce, które stanowią centrum życia metropolitalnego w ich regionie. Każde z tych miast w różny sposób organizuje transport miejski i podmiejski. W Niemczech najpopularniejszą formą integracji polityk w zakresie komunikacji miejskiej jest powoływanie celowych związków komunikacyjnych, które przejmują od gmin zadania z zakresu zarządzania komunikacją miejską, regionalną; zdania związane z integracją taryfowo-biletową; promocją mobilności i in. Zadania związane z zamawianiem usług przewozowych zasadniczo pozostają przy członkach związku i tym samym nie są jego zadaniem. W Polsce z kolei występują różne modele organizujące transport miejski i podmiejski. Działający od 1992 roku w Warszawie Zarząd Transportu Miejskiego jest jednocześnie organizatorem transportu miejskiego i podmiejskiego oraz zamawiającym usługi przewozowe. Podobnie sytuacja wygląda w Krakowie, który integruje komunikację również na obszarze pozamiejskim, krakowskim obszarze funkcjonalnym, stosując podpisywane z ościennymi gminami porozumienia międzygminne. Inna sytuacja jest na terenie Trójmiejskiego Obszaru Metro-

politalnego, na którym podobnie jak w Berlinie i w Brandenburgii funkcjonuje związek komunalny, który jednak integruje działania zarządcze gmin, zaś funkcje zamawiającego usługi przewozowe pozostają przy dwóch zarządach komunikacji miejskiej w Gdańsku i w Gdyni. Należy zaznaczyć, że w przypadku miast w Polsce dla określenia działań władz w zakresie integracji aglomeracyjnej panuje wyraźny eklektyzm pojęciowy. Dla określenia form integrujących gminy zlokalizowane wokół dużych miast wojewódzkich przyjmuje się określenia: metropolia, aglomeracja, obszar funkcjonalny. Autor niezależnie od przyjmowanych określeń, będzie się posługiwał pojęciem miejskiego obszaru funkcjonalnego. W tabeli 1 przedstawiono główne wskaźniki charakteryzujące badane miasta i obszary zintegrowanej komunikacji.

Tabela 1

**Liczba ludności obszarów funkcjonalnych objętych organizacją przez zintegrowane formy zarządu transportem publicznym objętych badaniami**

Miasto/organizator/koordynator publicznego transportu zbiorowego	Warszawa ZTM Warszawa	Trójmiasto MZKZG	Kraków	Berlin VBB	Lipsk	Stuttgart VVS
Liczba ludności	1 735 442	747 063	761 069	3 469 849	544 479	606 382
Liczba ludności w zasięgu administracyjnym organizatora transportu zbiorowego	2 637 875	1 560 025	1 030 000	5 939 200	1 700 000	2 459 004

**Źródło:** Opracowanie własne.

Badane obszary są względem siebie mocno zróżnicowane. Zróżnicowanie to jest zależne od roli, jaką spełniają duże miasta w skali regionalnej i europejskiej. Stąd analizą objęto dwie stolice państw: Warszawę i Berlin jako przykłady ośrodków wiodących w regionie i w skali międzynarodowej, jak i mniejsze ośrodki miejskie Stuttgart, Leipzig, Kraków i Trójmiasto. Miasta te, jak i przyległe do nich obszary są nazywane metropoliami, aglomeracjami czy też miejskimi obszarami funkcjonalnymi.

Tabela 2

**Formy organizacyjne dla transportu publicznego w badanych miastach**

	Rodzaj integracji komunikacji	Nazwa jednostki	Liczba operatorów
Warszawa	Porozumienia międzygminne	Zarząd Transportu Miejskiego	14
Gdańsk-Gdynia-Sopot	Związek komunikacyjny i porozumienia międzygminne	Metropolitalny Związek Komunikacyjny Zatoki Gdańskiej/ZTM Gdańsk; ZKM Gdynia; MZK Wejherowo; SKM	15
Kraków	Porozumienia międzygminne	ZIKiT	2
Leipzig	Związek komunikacyjny	MDV Mieteldeutschen Verkehrsverbund	21 w tym prywatni przewoźnicy
Berlin	Związek komunikacyjny	Verkehrverbund Berlin Brandenburg	43 podmioty publiczne i prywatne
Stuttgart	Związek komunikacyjny	Verkehrsverbund Stuttgart	47 w tym podmioty prywatne

**Źródło:** Opracowanie własne.

Tabela 3

**Liczba pasażerów i rodzaj środków publicznego transportu zbiorowego zintegrowanych pod wspólnym zarządem**

	Warszawa	Trójmiasto	Kraków	Berlin/ VBB	Lipsk	Stuttgart/ VVS
Liczba pasażerów	1.1 mld/rok	ok. 259,9 mln/ rok	358 mln/rok	1.4 mld/rok	366 mln/ rok	366,3 mln/ rok
Liczba linii komunikacyjnych	303	192	178		615	462
Środki transportu publicznego*	T; A; SB; M	T; A; K; TR	T; A; SB	A; T; SB; M	T; A; SB	T; SB; A.
Liczba środków transportu publicznego	Brak danych	Brak danych	Brak danych	5905	Brak danych	1709

\* M-metro; T – tramwaj, A – autobus, SB – kolej podmiejska, TR-trolejbus, M-metro.

### Opis wyników badań

#### Region Stuttgart – Verkehrsverbund Stuttgart

Działający na terenie miasta Stuttgart związek komunikacyjny VVS.de jest koordynatorem publicznego transportu zbiorowego na terenie następujących miast: Stuttgart, Boblingen, Esslingen, Ludwigsburg, Rems-Mur-Kreis. Region ten liczy prawie 2,5 mln mieszkańców. Związek integruje następujące środki transportu miejskiego i podmiejskiego: tramwaje, autobusy, S-Bahn, kolej regionalną, autobusy regionalne. Łącznie wspólną taryfą przewozową objęte są 462 linie, zatrzymujące się na 3952 przystankach. Średnia liczba samochodów przypadająca na 1000 mieszkańców to 572. Łączna średnia liczba przewiezionych pasażerów sięga 1 212 000 (patrz dane tabel 2 i 3). Większościowy pakiet usług transportu zbiorowego przypada na Stuttgarter Strassenbahnen (23%); Deutsche Bahn AG (19%) oraz na regionalnych przewoźników (5%). Jednym z działań związku oprócz poszerzania zasięgu obsługiwanych gmin, jest utrzymywanie ścisłej współpracy za pośrednictwem rady nadzorczej z grupą roboczą składającą się z członków rady pasażerów. Rada ta ma wpływ na prace komisji ds. marketingu, komisji ds. taryfy przewozowej i komisji ds. technicznych. W trosce o swoich klientów VVS deklaruje, że są oni w centrum uwagi związku. Stąd też powołany został Serwis klienta, z którym można kontaktować się tradycyjną pocztą, przez telefon, osobiście, drogą elektroniczną, jak za pomocą mediów społecznościowych (za: Nachhaltig Mobil in der Region Stuttgart). Ponadto od 1997 roku w ramach związku funkcjonuje Rada pasażerów, która spotyka się regularnie trzy razy do roku. Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom klientów, ale również spełniając postulaty smart city w zakresie dostępu mieszkańców do zaawansowanych technologii podnoszących standard życia w mieście, związek VVS przygotował nową jakość informacji pasażerskiej. Oprócz tradycyjnych już form informowania pasażerów o rozkładzie jazdy w czasie rzeczywistym związek wprowadza nową aplikację na telefony komórkowe. W przyszłości aplikacja ta ma dać możliwość uzyskiwania informacji w zakresie transportu multimodalnego.



W odpowiedzi na stale zwiększające się zainteresowanie ofertą przewozową związku, ma on w planach przeorientowanie swej ofert przewozowej w następujących obszarach: reorientacja sieci połączeń, poprawę dostępu podróżnych do połączeń intermodalnych zwłaszcza między połączeniami autobusowymi i kolejowymi, rozwój systemu P+R, wzmocnienie dialogu z klientami (Zahlen, Daten, Fakten, 2015). Poprawa oferty przewozowej ma się odbyć m.in. za pomocą wdrożenia nowego, automatycznego systemu liczenia pasażerów (pomiar rzeczywistych potoków pasażerskich), ale również poprzez wprowadzenie nowych procedur w zakresie jakości świadczonych usług i podejmowania polityki inwestycyjnej przez gminy będące członkami VVS. W dotarciu do jak najszerszego grona odbiorców ze swoją ofertą VVS wykorzystuje m.in. tradycyjne narzędzia marketingowe, ale również inspirowany dialog z klientami.

Powyższe ustalenia znajdują potwierdzenie w odpowiedziach udzielonych w wywiadzie przeprowadzonym w dniu 10 lipca 2016 roku. Alexandra Gruber – udzielająca odpowiedzi na pytania potwierdza, że władze związku pozostają w stałym kontakcie z klientami, jak i pozostałymi mieszkańcami regionu, na którym zarząd nad komunikacją publiczną pełni związek. Kanałów kontaktu z mieszkańcami i/lub klientami związku jest wiele. Celem konsultacji kierunków rozwoju sieci publicznego transportu zbiorowego, związek w pierwszej kolejności konsultuje swoje propozycje z władzami gmin wchodzącymi w jego skład. Ponadto forum konsultacyjnym są posiedzenia rad gmin oraz stały kontakt z radą pasażerów. Związek nie organizuje regularnych otwartych spotkań pasażerskich. Wydaje się to uzasadnionym postępowaniem, gdyż formalny kanał konsultacji stanowi m.in. rada pasażerów. Najczęstszym powodem kontaktu z ww. gremiami jest dyskusja o jakości świadczonych usług oraz zmiany w polityce taryfowej. Ponadto dzięki serwisowi klienta związek otrzymuje informacje np. o ich potrzebach transportowych, opinie na temat transportu miejskiego, opinie na temat poprawy transportu miejskiego. Szacując potrzeby transportowe wykorzystuje się zlecane badania marketingowe, ankiety pasażerskie oraz manualne liczenie pasażerów na przystankach i w środkach komunikacji publicznej.

Pomimo tego, że VVS nie organizuje regularnych spotkań z pasażerami, to za pomocą kampanii informacyjnych, aplikacji multimedialnej, jak i badań marketingowych konsultuje cele polityki transportowej. Związek prowadzi również sieć punktów obsługi klienta. Oferta tam dostępna pozwala na zakup biletów, zakup i doładowanie biletów elektronicznych, złożenie reklamacji i doradztwo transportowe. Klienci VVS w liczbie 12 500 złożyli reklamacje na świadczone usługi. Łączna liczba kontaktów klientów z VVS sięga kwoty ponad 100 000 zgłoszeń, z czego 92 870 to zgłoszenia telefoniczne, zaś 21 250 to zgłoszenia pisemne i przesłane drogą elektroniczną. Klienci z kolei mogą liczyć na informację zwrotną dotyczącą m.in. zmian w rozkładzie jazdy, opóźnieniach w kursach, nowości w ofercie przewozowej, o pracach drogowych mających wpływ na kursowanie komunikacji zbiorowej.

#### Berlin i Brandenburgia – Verkehrsverbund VBB

Na terenie miasta na prawach landu: Berlin, jak i na terenie landu Brandenburgia funkcję koordynatora komunikacji miejskiej pełni związek komunikacyjny Verkehrs-

bund Brandenburg (dalej: VBB – M.T.). Członkami związku są: Berlin, 4 miasta na prawach powiatu, 14 powiatów landu Brandenburgia. Związek zarządza siecią, zaś rola zamawiającego usługi transportowe, za które płaci związek, spoczywa na jego członkach. Na 1000 mieszkańców Berlina przypada 384 samochodów, zaś w Brandenburgii 553, na terenie administrowanym przez związek – 425. Związek stawia sobie za cel koordynację wielu interesów jego partnerów tj. klientów, przewoźników i władzy publicznej oraz zarządzanie publicznym transportem zbiorowym. Osoby zainteresowane pełnieniem funkcji w ramach prowadzonego, oficjalnego dialogu związku z klientami mogą zgłosić swój akces drogą elektroniczną. Przedmiotem konsultacji są m.in. rozwój sieci transportu zbiorowego, dostosowanie oferty przewozowej do potrzeb klienta. Na dzień przeprowadzania badania, gremium konsultacyjne liczyło 40 osób. Z informacji zawartych w witrynie internetowej związku wynika, że poziom zadowolenia klientów z oferowanych usług w skali ocen wg niemieckiej metody liczenia (1–6 – gdzie 1 to nota najlepsza, zaś 6 to nota najgorsza) plasuje się na poziomie 1,92. Punktualność komunikacji zarządzanej przez VBB sięga 90,58% zrealizowanych kursów, zaś liczba odwołanych kursów stanowi 3,35% tych zaplanowanych. Związek obejmuje obszar ca. 30 000 km<sup>2</sup> i należy do największych w Europie związków komunikacyjnych. VBB współpracuje z 43 publicznymi i prywatnymi przewoźnikami. Warto odnotować, że jednym z forum kontaktu zarządu miasta Berlin z mieszkańcami w sprawach komunikacji zbiorowej jest funkcjonujący tzw. okrągły stół polityki transportowej. Swoje miejsce przy nim znaleźli klienci VBB, mieszkańcy Berlina, przewoźnicy, przedstawiciele Senatu, przedstawiciele świata nauki, miejscy urbaniści, firmy rowerowe, organizacje ekologiczne, spółdzielnie mieszkaniowe, przedstawiciele urzędów dzielnicowych i in. Związek jest organizatorem otwartych spotkań z klientami, podczas których prowadzi się konsultacje na temat planowanych połączeń, prac remontowych, polityki taryfowej. Dodatkowo w spotkaniu, w którym wziął udział autor opracowania, została przedstawiona pełna wersja sprawozdania finansowego związku i jego plany na przyszłość.

W oparciu o przeprowadzony w dniu 13 lipca br. wywiad z przedstawicielem związku: Arnoldem Eike oraz Michaeliem Haupt i Isabelle Behrens, wnioskować można, że VBB przywiązuje dużą uwagę do regularnego dialogu z klientami (Kundendialog), którego przedmiotem jest m.in. postulowana, jak i faktyczna jakość usług, jak również dopasowanie oferty przewozowej do potrzeb klientów. Władze związku wykorzystują wszelkie możliwości kontaktu z klientami, wśród nich za pomocą nowoczesnych technologii jak np. aplikacje na telefony komórkowe i media społecznościowe. Klienci VBB są na bieżąco informowani o zmianach w rozkładzie jazdy, opóźnieniach w kursach lub o ich odwołaniu, o nowościach w ofercie przewozowej. VBB oczekuje od klientów informacji na temat ich potrzeb transportowych, jakości realizowanych usług przewozowych, opinii na temat transportu miejskiego, jak i o proponowanych udoskonaleniach w transporcie miejskim i podmiejskim. Związek organizuje spotkania z klientami (Fachkonferenzen; Kundentreffen), podczas których oczekuje podobnych do ww. informacji zwrotnych. Spotkania te nie mają jednak charakteru cyklicznego, ale są organizowane jako element szerszej kampanii informacyjnej i/lub konsultacyjnej według zapotrzebowania władz związku. Celem publicznych konsultacji jest np. zebranie opinii i/lub przekazanie informacji na temat zmian w rozkładzie jazdy, omówienie nowych inwestycji, konsultowanie przebiegu nowych połączeń. Potrzeby transportowe mieszkańców

są konsultowane podczas spotkań z władzami związku (projekt VBB im Dialog), za pomocą strony internetowej i umieszczonego tam formularza kontaktowego, jak również za pomocą zleczonych na zewnątrz badań marketingowych (Verkehrserhebung im VBB-Gebiet obejmuje badaniami ponad 800 000 pasażerów). Realnie występujące potoki pasażerskie są liczone manualnie na przystankach, jak i elektronicznie za pomocą zamontowanych w pojazdach czujek. Za pomocą wspomnianych spotkań z klientami, formuły okrągłego stołu polityki transportowej miasta Berlin, bieżącej współpracy z pozostałymi członkami związku oraz badań marketingowych, władze związku konsultują społecznie główne cele polityki transportowej. Zarówno te związane z siatką połączeń i ich częstotliwością, jak również te związane z nowymi inwestycjami i planami remontowymi. Rozbudowany system informacji pasażerskiej korzystający z tradycyjnych nośników informacji, ale również z tych zaliczanych do kategorii smart, służy do przekazywania informacji o aktualnych remontach i związanych z ich przeprowadzaniem utrudnieniach dla pasażerów. Ze względu na rozdzielenie funkcji koordynacji i zarządzania wspólną taryfą biletową od roli zamawiającego usługi, ważne dla mobilności mieszkańców decyzje np. o realnej częstotliwości kursów podejmują władze gmin członkowskich. To one też finansują działalność związku i partycypują w wypracowanych zyskach. Związek opracowuje na podstawie badań własnych i zleconych siatkę połączeń i przebieg linii, natomiast to władze gmin, zlecając usługi przewozowe, faktycznie decydują o ich częstotliwości. W centrach obsługi klienta, które są prowadzone albo przez VBB, albo przez podmiot świadczący usługi, klient może złożyć reklamację i uzyskać poradę w zakresie planu podróży, dokonać zakupu biletu, jak i doładować bilet elektroniczny. Najczęstszą informację zwrotną stanowią sprawy dotyczące: czasu podróży, taryfy przewozowej i kosztów podróży. Rocznie do VBB dociera 6000 reklamacji, nieco poniżej 80 000 mieszkańców zgłasza swoje uwagi do VBB. Około 600 informacji miesięcznie otrzymuje serwis klienta VBB.

### Lipsk i Halle – Mitteldeutschen Verkehrsverbund

Organizacją publicznego transportu zbiorowego na terenie miasta Lipsk, jak i ościennych powiatów zajmuje się powołany w tym celu środkowo-niemiecki związek komunikacyjny: Mitteldeutschen Verkehrsverbund (dalej: MDV – przyp. M.T.). Działaniami związku jest objęty obszar ponad 7500 km<sup>2</sup>, na którym położone są m.in. miasta Lipsk i Halle oraz ościennie powiaty: Leipziger Land, Saalekreis, Burgenlandkreis, Nord-sachsen Landkreis, Landkreis Mittelsachsen, Altenburger Land. Co warte odnotowania, związek ma charakter międzylandowy, gdyż w jego skład wchodzi miasta z trzech landów: Thuringen, Sachsen i Sachsen-Anhalt. Łączna liczba mieszkańców zamieszkujących ten obszar wynosi ok 1,7 mln. Związek zarządza połączeniami kolejowymi: szybka kolej miejska, pociągami podmiejskimi, połączeniami tramwajowymi i autobusowymi. Praca przewozowa jest realizowana na 7 liniach S-Bahn, 41 liniach pociągów podmiejskich, 440 liniach autobusów regionalnych, 94 liniach autobusów miejskich i 33 liniach tramwajowych. Środki te zatrzymują się na 4700 przystankach (MDV Uber uns). Dzięki obowiązującej na obszarze związku jednolitej taryfie przewozowej ofercie biletowej i udogodnieniom infrastrukturalnym promującym pasażerski transport inter-

modalny przemieszczanie się transportem publicznym nie powinno stanowić większych kłopotów. Do podstawowych zadań związku należy: opracowanie i wdrożenie wspólnej taryfy przewozowej, podział zadań transportowych między poszczególnych partnerów związku, strategiczne planowanie sieci transportu na obszarze związku, działania w zakresie rozwoju systemów komunikacji, prowadzenie sieci sprzedaży biletów i promocja nowych produktów. Rola partnerów tworzących związek sprowadza się do zamawiania i finansowania połączeń realizowanych na ich terenie. Ponadto są oni odpowiedzialni za planowanie rozkładów jazdy, prowadzenie punktów informacji pasażerskiej oraz sprzedaż biletów. Związek prowadzi działania na rzecz włączenia pasażerów w konsultacje w obszarach prowadzonych przez siebie zadań oraz popularyzacji zrównoważonej mobilności miejskiej. Za pośrednictwem strony internetowej pasażer może zasięgnąć podstawowych informacji na temat połączeń, ale również otrzymuje na bieżąco informacje na temat zmian w rozkładach jazdy, kursach i innych okolicznościach zmieniających jego plany podróży. Ponadto związek wdrożył projekt carsharing jako jeden z podstawowych elementów zrównoważonej mobilności miejskiej. Abonenci MDV mają możliwość elastycznego korzystania zarówno ze środków transportu publicznego, jak i z oferowanych przez operatorów systemów aut osobowych. Kolejnym z projektów jest abonament w ramach tzw. Umweltkarte i e-bilet „Playglocard”. Forum debaty o kondycji finansowej związku, wdrażanych projektach, zmianach w taryfie przewozowej jest rada nadzorcza, jak i zgromadzenie wspólników, zbierające się zwyczajowo trzy razy w roku.

Mając na uwadze rozwój nowych technologii usprawniających przemieszczanie się należy odnotować, iż ze strony internetowej związku jest możliwość pobrania aplikacji mobilnej easyGo. Aplikacja jest dostępna dla systemów: Amazon App, BlackBerry, Google-play, App Store i WebApp. Ponadto związek przygotował informację pasażerską dostępną w sześciu językach, w tym w j. arabskim. Klient ma możliwość korzystania z taryfikatora połączeń, a także z funkcji połączeń intermodalnych (planer przesiadek). Informacja o działaniach związku jest dostarczana przede wszystkim w punktach obsługi pasażera oraz w mobilnych punktach informacji pasażerskiej: MDV-Infomobil. Na stronie związku jest zawarty formularz kontaktowy, za pośrednictwem którego można składać swoje uwagi, postulaty czy reklamacje. W celu poprawy kontaktu z klientami uruchomiono telefoniczną linię kontaktową czynną każdego dnia.

W oparciu o przeprowadzony wywiad<sup>2</sup> z przedstawicielką związku uznać można, że jego władze przywiązują priorytetowe znaczenia do stałego kontaktu z klientami. Jednak zgodnie ze statutem związku, w pierwszej kolejności za kontakt z pasażerami są odpowiedzialni członkowie związku i świadczący usługi na jego rzecz. Motywacji do tych kontaktów należy upatrywać w doskonaleniu jakości świadczonych usług, chęci dopasowania oferty przewozowej do potrzeb klientów oraz woli wysłuchania wskazówek do korekty polityki transportu miejskiego. Oprócz tradycyjnych form kontaktu z klientem takich jak aplikacje, drukowane wydawnictwo, związek uruchomił mobilną informację pasażerską oraz prowadzi otwarte spotkanie informacyjne i konsultacyjne. Najczęstszym powodem nawiązywania kontaktu z klientem jest dostarczenie mu najświeższych informacji o zmianach w rozkładzie jazdy, o opóźnieniach, o planowanych remontach na sieci i o nowościach w działaniach związku. W zamian za te działania, zarządzający oczekują

<sup>2</sup> Wywiad został przeprowadzony z p. Susanne Wehefritz w dniu 14 lipca 2016 r.

informacji zwrotnej dotyczącej jakości oferowanych usług oraz postulatów dotyczących poprawy funkcjonowania transportu miejskiego. Podczas otwartych spotkań z mieszkańcami miast należących do związku najczęściej poruszonymi tematami są te z dziedziny infrastruktury transportowej, projektów jej budowy lub przebudowy, jak również zadania realizujące cele strategiczne dla systemu. Klienci z kolei najczęściej rozmawiają o swoich potrzebach transportowych, jakości usług, polityce taryfowej. Kompleksowa diagnoza potrzeb transportowych jest prowadzona w oparciu o badania ankietowe zlecane podmiotom zewnętrznym, ale również w oparciu o ścisłą współpracę z administracją miast i landów. Informacje o bieżących potokach pasażerskich, które mogą świadczyć o zainteresowaniu połączeniami są zbierane za pomocą zamontowanych w środkach transportu sensorów oraz poprzez liczenie pasażerów na przystankach. W opinii udzielającej odpowiedzi klienci chętnie korzystają z możliwości kontaktu z serwisem związku. Tylko w 2015 roku przez telefon zgłoszono 15.565 uwag, drogą elektroniczną 1571 i listownie 30. Wśród form kontaktu przeważają e-mail, listy czy rozmowy w punktach obsługi klienta. Związek prowadzi również konsultacje społeczne dotyczące m.in. celów i kierunków nowych połączeń komunikacyjnych, czy też zmian w planach i rozkładach jazdy.

#### Kraków – Zarząd Infrastruktury Komunalnej i Transportu w Krakowie

Krakowski obszar metropolitalny według opracowań Urzędu Statystycznego w Krakowie (Statystyczne Vademecum, 2015) stanowi 51 gmin. Gęstość zaludnienia na 1 km<sup>2</sup> dla powierzchni 406 511 ha i 1 505 607 liczby ludności, wynosi 370 osób. Spośród gmin tworzących obszar metropolitalny, 15 z nich ma podpisane z miastem Krakowem porozumienia międzygminne w sprawie przekazania zadań związanych z organizacją publicznego transportu zbiorowego. Z kolei 14 z tych gmin tworzy krakowski obszar funkcjonalny. Gminy te są współzałożycielami stowarzyszenia Metropolia Krakowska. Podmiotem odpowiedzialnym za organizację publicznego transportu zbiorowego na obszarze funkcjonalnym Krakowa jest miasto Kraków. Zgodnie z podjętą uchwałą Rady Miasta Krakowa z 2007 roku (Uchwała nr XXVII/354/07) władze miasta zadeklarowały chęć zawarcia z ościennymi gminami porozumień międzygminnych w sprawie przejęcia przez gminę Kraków zadań publicznych w ramach lokalnego transportu zbiorowego. Zadania organizatora publicznego transportu zbiorowego wykonuje Zarząd Infrastruktury Komunalnej i Transportu z Krakowie.

Organizator dokonał podziału sieci na linie miejskie (tramwajowe i autobusowe), linie aglomeracyjne, linie nocne i nową usługę tele-bus. Łączna liczba linii tramwajowych to 27 w tym 3 nocne, 96 linii autobusowych w tym 15 nocnych oraz 67 linii autobusowych o charakterze aglomeracyjnym. Na obszarze funkcjonowania zintegrowanego transportu zbiorowego obowiązuje jednolita taryfa przewozowa dzieląca go na dwie strefy biletowe: miejską i podmiejską. Usługi przewozowe na zlecenie organizatora świadczą Miejskie Przedsiębiorstwo Komunikacyjne Kraków oraz prywatny podmiot – spółka Mobilis. Firma ta wygrała przetarg na świadczenie autobusowych usług przewozowych w komunikacji miejskiej na 12 liniach w Krakowie do 2024 roku.

Zarząd Infrastruktury Komunalnej i Transportu zajmuje się również dystrybucją biletów, ich kontrolą i egzekucją należności, zarządaniem obiektami i infrastrukturą transportu

zbiorowego, utrzymaniem przystanków oraz pobieraniem opłaty przystankowej. Pierwsze dwa zadania tj. dystrybucja biletów i kontrola dokumentów przewozu osób korzystających z usług zostały zlecone na zasadach zamówienia in house spółce MPK Kraków.

Elementami usprawniającymi przemieszczanie się mieszkańców krakowskiego obszaru funkcjonalnego jest zintegrowanie komunikacji w ramach jednej taryfy biletowej, integracja różnych elementów infrastruktury komunikacyjnej oraz szeroka oferta mobilnych środków informacji o komunikacji publicznej. Wśród tych ostatnich wymienić można:

- możliwość zakupu biletu przez telefon komórkowy,
- wdrożenie platformy komunikacyjnej „jakdojade.pl”,
- uruchomienie aplikacji mobilnej „iMKA” pozwalającej na zakup biletu różnych przewoźników,
- wdrożenie biletu zintegrowanego,
- fun page na jednym z portali społecznościowych,
- wydawnictwo „Przewoźnik krakowski”.

Na uwagę zasługuje projekt Małopolskiej Karty Aglomeracyjnej. System ten pozwala na poruszanie się transportem zbiorowym w województwie małopolskim za pomocą jednej karty środkami transportu publicznego Kolei Małopolskiej oraz Przewozów Regionalnych na trasach Szybkiej Kolei Aglomeracyjnej oraz komunikacji miejskiej w Krakowie i Tarnowie. Ponadto właściciel karty ma dostęp do zlokalizowanych na terenie Krakowa parkingów Park&Ride. Twórcą systemu jest samorząd województwa małopolskiego, który zaprosił do jego realizacji gminy: Kraków, Tarnów i Bochnię oraz wszystkich przewoźników świadczących na obszarze województwa usługi publicznego transportu zbiorowego. Tym samym ZIKiT jest elementem systemu współpracującym z nim jako podmiot dystrybuujący w imieniu miasta Krakowa bilety na przejazd zintegrowanymi połączeniami. Dzięki temu system MKA jest dostępny również w gminach krakowskiego obszaru funkcjonalnego.

W wyniku przeprowadzonego wywiadu z przedstawicielem ZIKiT<sup>3</sup> ustalono, że zarząd prowadzi regularny dialog z mieszkańcami obszaru w zakresie transportu publicznego. W oparciu o udzielone informacje, jak również analizę wcześniejszych działań podejmowanych przez ZIKiT dziwić może informacja o przywiązywaniu średniego znaczenia dla komunikacji z klientem. Nie zmienia to faktu, że jego celem jest dopracowanie oferty przewozowej do potrzeb transportowych mieszkańców i preferencji klientów. Organizator komunikuje się ze swoimi klientami za pośrednictwem strony internetowej, profilu na portalu społecznościowym, przez telefon, elektroniczny formularz kontaktowy i działające na terenie miasta punkty obsługi pasażera. Największy w ramach systemu przewoźnik tj. MPK Kraków również podejmuje tego typu działania, oprócz ww. wydaje czasopismo „Krakowski przewoźnik” czy też prowadzi elektroniczną sondę na konkretne tematy związane z infrastrukturą komunikacyjną lub zmianami w rozkładzie jazdy. W ramach biuletynu informacyjnego drogą elektroniczną trafiają do klientów informacje dotyczące zmian w rozkładach jazdy, ciekawostki związane z komunikacją miejską, informacje o planowanych i aktualnych robotach drogowych (torowo-sieciowych) mających wpływ na zmianę trasy. Ponadto ZIKiT uruchomił kilka aplikacji dedykowanych

<sup>3</sup> Wywiad przeprowadzono z p. Agnieszką Więch w dniu 8 lipca 2016 roku.

swoim klientom. Wśród tych popularnych również w innych miastach Polski, na uwagę zasługuje O!strzegator, za pomocą której klient otrzymuje najświeższe informacje m.in. na temat jakości powietrza w Krakowie, ale i o zmianach w ruchu i innych utrudnieniach. Na potrzeby zarządzania kryzysowego został uruchomiony całodobowy numer kontaktowy. Organizator w zależności od zapotrzebowania konsultuje z mieszkańcami kierunki rozwoju komunikacji miejskiej, czyniąc z nich tematy dotyczące preferencji transportowych, czy też uzgodnienia dotyczące lokalizacji nowych przystanków, konsultacje rozkładów jazdy i przebieg nowych połączeń. Postulaty przewozowe mieszkańców są diagnozowane w oparciu o zlecane podmiotom zewnętrznym badania ankietowe. Ponadto postulaty są zgłaszane przez zarządzających miastem i gminami współpracującymi w ramach zintegrowanego systemu. Realne zapotrzebowanie na określone kursy jest mierzone za pomocą badań i kontroli napełnień kursu. ZIKiT, wypełniając zadanie przekazane przez miasto Kraków w zakresie dystrybucji biletów, prowadzi stacjonarne punkty informacji dla klientów komunikacji miejskiej. Ofertę punktu stanowi: możliwość zakupu biletu jednorazowego, założenie i doładowanie elektronicznego biletu, złożenie reklamacji i uzyskanie bieżącej informacji pasażerskiej. W elektronicznych punktach obsługi klienta można dodatkowo uzyskać informację turystyczną. Klienci komunikacji zarówno poprzez Internet, w punkcie obsługi klienta, jak i podczas spotkań z przedstawicielami organizatora najczęściej informują o czasie podróży, jak i o jakości świadczonych usług komunikacyjnych. Między innymi w ten sposób uzyskane informacje są poddawane analizie i uwzględniane przy planowaniu sieci połączeń. Oczywistym jest, że wpływ na tego typu decyzje mają również władze gmin, które oprócz tego, że dotują świadczenie usług, to na bieżąco zgłaszają zapotrzebowanie na obsługę komunikacyjną.

#### Zatoka Gdańska – MZKZG z siedzibą w Gdańsku

Przystępując do analizy systemu organizacji i zarządzania transportem zbiorowym na obszarze Zatoki Gdańskiej, należy poczynić krótkie uwagi. Po pierwsze, obszar funkcjonalny Gdańska ze względu na bliskie sąsiedztwo miasta Gdyni i Sopotu należy rozpatrywać jako obszar trójmiejski składający się łącznie z 28 gmin. „Zaproponowana przez Ministerstwo Rozwoju Regionalnego delimitacja MOF-u gdańskiego (17 gmin), wykonana przez prof. P Śleszyńskiego (2012), została opiniowana m.in. przez marszałka województwa pomorskiego, który zaproponował jego poszerzenie o 11 gmin. Tak ukonstytuowany MOF (28 gmin) jest zbieżny z delimitowanym w PZPWP obszarem aglomeracji trójmiejskiej. Delimitacja MOF-u stała się inspiracją dla badań delimitacji i stref obszaru metropolitalnego konstytuowanych przez Stowarzyszenie GOM i Biuro Rozwoju Gdańska” (Turzyński, 2015).

Funkcjonujący dziś związek komunikacyjny został powołany w 2007 roku. Działalność związku koordynuje integrację taryfowo-biletową i ma zmierzać w kierunku integracji organizacyjno-funkcjonalnej. W dniu dzisiejszym transport publiczny na obszarze Zatoki Gdańskiej jest realizowany przez cztery podmioty, które we własnym zakresie organizują transport na uzgodnionym obszarze. Elementem łączącym ofertę przewoźników jest integracja taryfowo-biletowa: czasowa w Gdańsku, strefowa w Gdyni i w Wej-

herowie i odcinkowa stosowana przez PKP SKM. Tym samym system tworzą Zarząd Transportu Miejskiego w Gdańsku, Zarząd Komunikacji Miejskiej w Gdyni, Miejski Zakład Komunikacji Wejherowo oraz PKP Szybka Kolej Miejska. Każdy z zarządzających obejmuje siatką połączeń miasto główne i ościennie gminy, zatrudniając zarówno przedsiębiorstwa gminne, jak i prywatnych przewoźników. Związek komunikacyjny ma docelowo przejąć koordynację komunikacji miejskiej na obszarze całej Metropolii Zatoki Gdańskiej. Na terenie związku emitowane są liczne warianty biletów metropolitalnych. W zależności od zasięgu rozróżnia się bilet komunalny, kolejowo-komunalny dwóch organizatorów i kolejowo-komunalny wszystkich organizatorów. Ponadto MZKZG ma podjąć działania zmierzające do opracowania wspólnych dla wszystkich organizatorów i przewoźników standardów: estetyki wewnętrznej i zewnętrznej pojazdów; czystości przystanków i węzłów przystankowych; oznakowania liniowego i trasowego środków transportu i in. (Rejestr związków, 2007). Na potrzeby badań kwestionariusz wywiadu został wysłany do ZTM w Gdańsku i ZTM w Gdyni, jak również do siedziby MZKZG. Odpowiedzi uzyskano od przedstawiciela ZTM Gdańsk, zaś MZKZG odesłał informacje zwrotną o braku tytułu do udzielenia odpowiedzi.

W oparciu o informacje uzyskane w kwestionariuszu wywiadu przeprowadzonego w dniu 21 czerwca br. Zarząd Transportu Miejskiego z siedzibą w Gdańsku prowadzi regularny dialog z mieszkańcami miasta w zakresie komunikacji miejskiej i taka polityka ma dla władz zarządu priorytetowe znaczenie. Jej celem jest przede wszystkim dopracowanie oferty przewozowej do preferencji klientów. Bieżąca komunikacja z klientami ZTM Gdańsk pochodzącymi z pięciu gmin w łącznej rocznej liczbie ok. 162 mln, jest prowadzona zarówno za pośrednictwem tradycyjnych nośników informacji jak plakatów, strony internetowej i punktów obsługi pasażera, oraz za pomocą narzędzi smart – aplikacja mobilna. Władze ZTM organizują też, w zależności od potrzeb, spotkania z mieszkańcami i wydają biuletyn informacyjny dla pasażerów. Treść komunikatów wysyłanych do klientów stanowią informacje o zmianach w rozkładach jazdy, informacje o opóźnieniach lub o odwołanym kursie czy też podobnie jak w regionie Stuttgart – informacje o planowanych i aktualnych robotach drogowych, torowo-sieciowych mających wpływ na zmianę trasy. ZTM oczekuje od mieszkańców informacji dotyczących ich potrzeb transportowych i jakości świadczonych usług. Przedmiotem konsultacji z mieszkańcami są m.in. ich preferencje transportowe, jakość świadczonych usług czy też decyzje dotyczące wyznaczania nowych tras, przystanków, konsultacje rozkładów jazdy i przebieg nowych linii. Postulaty przewozowe są diagnozowane w oparciu o cykliczne badania zlecane do przeprowadzenia przez podmiot zewnętrzny, jak i podczas spotkań z mieszkańcami. Realnie występujące potoki pasażerskie są liczone manualnie na miejscu tzn. na przystankach, jak i we wnętrzu autobusu lub tramwaju. Zarząd, stawiając na dynamiczny rozwój swej oferty przewozowej, konsultuje z mieszkańcami kierunki zmian w zakresie polityki transportu miejskiego. Czyni to podczas wspomnianych spotkań z mieszkańcami, ale również za pomocą badań marketingowych. Kontakt z klientem celem złożenia reklamacji, uzyskania bieżącej informacji pasażerskiej, zakupu biletu jest możliwy poprzez sieć stacjonarnych punktów obsługi klienta. Narzędziem smart umożliwiającym doładowanie biletu elektronicznego jest dostęp do elektronicznego punktu obsługi. Wpływ władz samorządowych na ofertę przewozową ZTM Gdańsk sprowadza się do dotowania usług transportowych, opracowania wytycznych polityki taryfowej



oraz do przekazywanego na bieżąco zapotrzebowania na obsługę komunikacyjną miasta. Klienci mają szeroki wachlarz możliwości kontaktu z władzami ZTM w Gdańsku. Najczęściej zgłaszane uwagi dotyczą m.in. czasu podróży, wygody podróżowania. Reklamacje są zgłaszane głównie drogą elektroniczną (700 zgłoszeń) i tradycyjną (300) zgłoszeń. Pozostałe informacje dotyczące funkcjonowania komunikacji miejskiej docierają do związku w liczbie 1500 rocznie, z czego 1000 to informacje przesyłane drogą elektroniczną. Zbierane informacje od klientów są uwzględniane przez władze zarządu przy planowaniu sieci połączeń. ZTM Gdańsk jest otwarty na konsultacje społeczne dotyczące m.in. kierunków rozwoju sieci połączeń, postulowanej i faktycznej jakości usług, zmian w rozkładzie jazdy.

### Warszawa – ZTM Warszawa

Miasto Warszawa stanowić może odrębny przykład działań integracyjnych w ramach transportu zbiorowego. Warszawa i jej metropolitalny charakter, jak i wypracowane rozwiązania komunikacyjne mogą stanowić przykład efektywnego zarządzania i kooperacji gmin w układzie metropolii monocentrycznej – z silną dominacją miasta stołecznego. Na początku lat 90-tych doszło do fragmentacji tematycznej MZK na Tramwaje Warszawskie i na Miejskie Zakłady Autobusowe. Funkcje kontrolne i zarządzające pełni powołany uchwałą Rady Miasta st. Warszawy w 1992 roku Zarząd Transportu Miejskiego (Uchwała nr LII/1391/2005). Zarząd zajmuje się również integracją taryfową, dystrybucją i kontrolą biletów. Ponadto za transport publiczny odpowiada Rada Miasta Stołecznego Warszawy, Biuro Drogownictwa i Komunikacji Urzędu Miasta Stołecznego Warszawy. Biuro odpowiada m.in. za prace studialne i planistyczne w zakresie transportu, inicjowanie i opiniowanie zmian w polityce taryfowej, koordynowanie współpracy z gminami ościennymi, koordynowanie współpracy ze spółkami kolejowymi w zakresie rozwijania programów kolejowych, pasażerskich przewozów na terenie Warszawy. Bezpośrednio za zarządzanie komunikacją, nawiązywanie umów na świadczenie usług, utrzymywanie przystanków i in. odpowiada Zarząd Transportu Miejskiego. Niezależnie od tak wyodrębnionych kompetencji, na obszarze metropolitalnym Warszawy nie został powołany związek komunalny transportu publicznego. W efekcie dotychczasowych działań na zasadach powierzenia lub wyłonienia oferenta w drodze zamówienia publicznego zadania przewoźników realizują m.in. Miejskie Zakłady Autobusowe, Tramwaje Warszawskie, Metro Warszawskie, Szybka Kolej Miejska. Komunikację aglomeracyjną zapewniają komunikacja kolejowa organizowana przez Koleje Mazowieckie, komunikacja autobusowa realizowana przez PKS i przewoźników prywatnych. W odróżnieniu od komunikacji autobusowej PKS i przewoźników prywatnych, podróżowanie na liniach komunikacji kolejowej może się odbywać na podstawie porozumienia biletowego Kolei Mazowieckich i ościennych gmin. Współpraca z gminami ościennymi odbywa się na podstawie porozumień międzygminnych. Pierwsze porozumienie powierzające organizację transportu przez gminę – Warszawie zostało podpisane przez gminę Radzymin w 2008 roku. Kolejne lata to włączanie w system porozumień następnych gmin. Ważnym elementem konsolidującym ofertę przewoźników jest bogata taryfa biletowa z wielowariantową ofertą „wspólny bilet”.

Zgodnie z uzyskanymi odpowiedziami od rzeczownika prasowego ZTM Warszawa, władze zarządu przywiązują dużą wagę do regularnego dialogu z mieszkańcami. Ma on dla ZTM podobnie jak w Gdańsku priorytetowe znaczenie. ZTM komunikuje się ze swoimi klientami za pomocą plakatów informacyjnych, strony internetowej, punktów obsługi pasażera, wydawanego biuletynu informacyjnego, organizowanych w zależności od potrzeb spotkań z mieszkańcami i elektronicznego formularza kontaktowego. ZTM jako nadawca przekazu do pasażerów informuje ich m.in. o: zmianach w rozkładzie jazdy, o opóźnieniach lub o odwołaniu kursu, o aktualnych bądź planowanych robotach drogowych mających wpływ na zmianę trasy. Do klientów wysyłane są również ciekawostki związane z komunikacją miejską. W zamian władze zarządu oczekują od swoich klientów informacji dotyczących ich potrzeb transportowych i jakości świadczonych usług. Przedmiotem konsultacji z mieszkańcami miasta są preferencje transportowe, decyzje dotyczące wyznaczania nowych przystanków, konsultacje rozkładów jazdy i przebieg nowych linii. Ostatnio zakończone konsultacje społeczne dotyczyły m.in. tramwaju na ul. Powstańców Śląskich i propozycji uruchomienia nowej linii autobusowej na Odolanach. Postulaty przewozowe mieszkańców miasta są diagnozowane za pomocą cyklicznie prowadzonych badań zleczanych do przeprowadzenia przez podmiot zewnętrzny, jak również za pomocą internetowego formularza kontaktowego. Zgłaszają je również władze miasta, które w oparciu o zawarte porozumienia międzygminne i z wykorzystaniem własnych środków dotują świadczone przez ZTM usługi transportowe i opracowują wytyczne polityki taryfowej. Bieżący ruch pasażerów wyrażany faktycznymi potokami pasażerskimi jest mierzony za pomocą kontroli na miejscu (przystanek, autobus, tramwaj, metro), lecz również za pomocą bramek do liczenia pasażerów, montowanych w pojazdach. ZTM prowadzi stacjonarne punkty obsługi informacji pasażerskiej. Klienci mogą w nich dokonać: zakupu biletu jednorazowego, elektronicznego, mogą złożyć reklamację i uzyskać bieżącą informację pasażerską.

Otwartość organizatora przewozów na potrzeby klientów wyraża się m.in. przez możliwość kontaktu za pomocą Internetu, dostępność punktów obsługi pasażera oraz organizowane spotkania i konsultacje społeczne. Mieszkańcy najczęściej zgłaszają swoje uwagi, opinie na temat czasu podróży oraz wygody podróżowania. Rocznie ZTM otrzymuje ok. 9400 reklamacji, z czego zdecydowana większość dostarczana jest drogą elektroniczną. Ogólne uwagi na temat komunikacji miejskiej wyraża rocznie 3700 mieszkańców. Na podstawie badań własnych, zewnętrznych, ale również w oparciu o postulaty klientów ZTM zbiera i grupuje informacje, które następnie są uwzględniane przy planowaniu sieci połączeń. Ponadto informacje te mają wpływy na wytyczne polityki jakości świadczonych usług.

### **Zakończenie**

W oparciu i przeprowadzone badania uznać można, że wszyscy organizatorzy publicznego transportu zbiorowego na obszarach funkcjonalnych miast prowadzą konsultacje społeczne na tematy związane z ich działalnością. Między poszczególnymi organizatorami występują jednak istotne różnice w zakresie stopnia upodmiotowienia,

w relacjach z nimi, klientów i mieszkańców badanych obszarów. Nemieckie dobre praktyki w tym zakresie wskazują na funkcjonujące przy zarządach związków komunalnych rady pasażerów. Można uznać, że ich działalność jest cechą charakterystyczną niemieckiego modelu zarządzania transportem publicznym i jest przykładem deliberytywnych metod wypracowywania kierunków działań strategicznych związku, jak i bieżących decyzji określających np. standardy polityki jakości świadczonych usług. W Polsce natomiast konsultacje społeczne są jednym ze sposobów wypracowywania decyzji co do kierunków rozwoju systemu komunikacji miejskiej. Dobre praktyki w tym zakresie są widoczne najpełniej w Warszawie. Pozostali organizatorzy deklarują organizowanie przez nich spotkań z klientami, natomiast w oparciu o udzielone odpowiedzi uznać można, że nie mają one regularnego charakteru. Jeśli konsultacje są już prowadzone, to ich tematyka koncentruje się na przekazywaniu informacji o planach inwestycyjnych, remontach, zmianach w polityce taryfowej, wysłuchania artykułowanych przez pasażerów potrzeb transportowych i innych postulatów. Oprócz udziału w spotkaniach, klienci komunikacji miejskiej mogą korzystać z uruchomionych przez wszystkie badane jednostki aplikacji mobilnych ułatwiających korzystanie z usług przewozowych. Na uwagę zasługują dwa niestandardowe rozwiązania: krakowski O!strzegator oraz działająca w Lipsku aplikacja ułatwiająca korzystanie z pasażerskich przewozów intermodalnych. Ponadto za pomocą formularzy kontaktowych umieszczonych na stronach internetowych, telefonicznie lub w punkcie obsługi pasażera, klienci systemu mają możliwość na bieżąco zgłaszać swoje uwagi dotyczące komunikacji, jakości usług, jak i potrzeb przewozowych. Komunikację ułatwiają również wydawane przez związki gazety dedykowane pasażerom. Najbardziej dostępnym wydawnictwem jest Punkt3, gazeta przygotowywana przez VBB. Pasażerowie najczęściej zgłaszają reklamacje na świadczone usługi oraz swoje uwagi i spostrzeżenia dotyczące całego systemu komunikacji. W zakresie diagnozowania potrzeb transportowych przez organizatorów transportu zbiorowego między polskimi i niemieckimi badanymi jednostkami nie występują zasadnicze różnice. Każdy z nich zleca wyspecjalizowanym podmiotom badania satysfakcji klienta, jak i badania potrzeb transportowych. Ponadto realne potoki pasażerskie świadczące o zainteresowaniu konkretnym połączeniem, a przez to pozwalające na dopasowanie częstotliwości kursów, pojemności środków transportu publicznego, są badane manualnie i elektronicznie.

Niemieccy organizatorzy, jak i przewoźnicy częściej niż ich polscy odpowiednicy wdrażają elektroniczne, inteligentne narzędzia bieżącego zarządzania i nadzoru nad systemem komunikacji. Najpopularniejszą formą kontaktu z klientem są dedykowane aplikacje elektroniczne. Za ich pomocą organizator ma faktyczną wiedzę o stanie systemu i koniecznych działaniach korygujących.

Przyjęte we wstępie artykułu rozumienie smart governance jako koncepcji włączenia obywatelskiego w rozwój miast znajduje zastosowanie w wybranych obszarach aktywności podmiotów organizujących transport publiczny. Zwraca uwagę dysproporcja między poszczególnymi jednostkami w zakresie metod deliberacji. Zarządzający komunikacją publiczną ze wszystkich miast deklarują przywiązanie do konsultacji społecznych najważniejszych kwestii związanych z ofertą przewozową. Podmioty z Niemiec częściej niż w Polsce stosują otwarte spotkania, powołują rady pasażerów celem bieżącego monitorowania jakości usług, konsultacji zakupu nowego ta-

boru, opiniowania zmian w taryfie przewozowej. Celem tych działań powinno być „przesuwanie punktów ciężkości” w stosunkach, w jakich pozostają do siebie trzy główne zasoby niezbędne do społecznej integracji oraz polityczno-administracyjnego sterowania. W koncepcji smart city oprócz postulatów smart governance, znajdują się desygnaty określające smart mobility jako zespół działań na rzecz wysokiej jakości komunikacji publicznej, bezpieczeństwa wszystkich uczestników ruchu drogowego, rozwoju miast przyjaznemu środowisku oraz zwiększenia udziału mieszkańców w badaniach nad mobilnością. W badaniach autor swoją uwagę skupił tylko na systemie transportu publicznego funkcjonującego na obszarach funkcjonalnych dużych miast (w Polsce) bądź w skali regionów (Niemcy). W badaniach tych dały się zaobserwować dysproporcje występujące pomiędzy poszczególnymi jednostkami odpowiedzialnymi za zarząd. Wynikają one przede wszystkim z różnych podstaw prawnych regulujących ich działalność i zakres kompetencji, ale również z różnic o charakterze regionalnym sprowadzających się do stopnia integracji polityki transportowej. Na tym tle wyróżniają się Warszawa, Kraków, Lipsk (car sharing) i Stuttgart. Wszystkie podmioty posiadają w swej ofercie elementy taryfy zachęcające do wyboru transportu publicznego jako podstawowego sposobu przemieszczania się w przestrzeni miejskiej. Pomimo tych rozwiązań wskaźnik mobilności jest uzależniony również od rozwoju infrastruktury komunikacyjnej. W tym zakresie bardziej funkcjonalne rozwiązania zaobserwowano w Lipsku, Stuttgarcie i w Berlinie. Lokalizacja na tych obszarach węzłów integracji pozwala na łączenie infrastruktury z dogodną ofertą biletową i tym samym na intermodalny transport pasażerski. Co warte odnotowania, wszystkie podmioty zapewniają możliwość korzystania z aplikacji mobilnych, jednak tylko te z Niemiec są dedykowane również pasażerom posługujących się innym językiem niż ojczysty czy angielski. Podmioty pełniące funkcje organizatora publicznego transportu zbiorowego realizują swoje zadania w oparciu o porozumienia jednostek samorządu terytorialnego co do zasad i stopnia integracji. W trakcie badań można było zaobserwować naturalne różnice w zakresie włączania się jednostek samorządu terytorialnego w bieżące koordynowanie systemu transportu miejskiego. W Niemczech gminy pełnią rolę cedenta uprawnień taryfowych na związki komunalne, pozostają zamawiającym usługi transportowe. W Polsce ta praktyka kształtuje się nieco odmiennie. Podmioty pełniące funkcje zarządów transportu miejskiego są zazwyczaj odpowiedzialne za integrację taryfową, zamawianie i rozliczanie usług przewozowych. Na obszarze metropolitalnym Zatoki Gdańskiej obserwuje się podobne do niemieckich rozwiązania. Rola samorządów sprowadza się zatem do zapewniania dotacji na transport publiczny, przesyłanie postulatów przewozowych mieszkańców i kontrolę nad realizacją cedowanych uprawnień i rozliczania przekazanych środków finansowych. Na przykładzie Berlina widać, że władze tego miasta preferują bardziej kompleksowe, metropolitalne podejście do polityki transportowej. Działający przy Senacie miasta Berlin okrągły stół komunikacyjny jest forum mieszkańców, przewoźników, władz miasta i ekspertów do spraw organizacji transportu miejskiego (towarów i pasażerów). Rozwiązania berlińskie są przykładem na to, że smart governance i mobility tworzą wspólnie zespół działań, których celem jest włączenie jak najszerszego grona mieszkańców w system decyzyjny związanych z poprawą sprawności organizacyjnej transportu miejskiego i dopasowania oferty przewozowej do realnie występujących potrzeb transportowych.

**Bibliografia**

- Berlin Smart, <https://www.berlin.de/sen/wirtschaft/wirtschaft-und-technologie/technologiezentren-zu-kunftsorte-smart-city/smart-city/>, 1.06.2016.
- Cohen B. (2011), *The Top 10 Smart Cities On The Planet*, Fast Company.
- Filip A. (2015), *Miasto jako struktura sieci współzależnych*, „Studia Ekonomiczne. Zeszyty Naukowe Uniwersytetu ekonomicznego w Katowicach”, nr 217.
- Gaczek W. (2013), *Obszary metropolitalne jako bieguny wzrostu*, w: *Rola obszarów metropolitalnych w polityce regionalnej i rozwoju regionalnym*, red. W. Kisiała, B. Stępiński, Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu, Poznań.
- <http://www.delab.uw.edu.pl/smart-governance-2/>, 3.07.2016r.
- <http://www.stuttgart-steigt-um.de/>.
- <http://www.ztm.waw.pl/?c=674&l=1>, 14.07.2016r.
- Indeks Smart City (Ośrodek Wiedeński), <http://www.smart-cities.eu/benchmarking.html>.
- Leipzig Smart, <http://www.leipzig.de/bauen-und-wohnen/stadterneuerung-in-leipzig/stadterneuerung-sprojekte/eu-projekt-triangulum/>, 20.05.2016.
- MDV über uns, <https://www.mdv.de/ueber-uns/der-verkehrsverbund/>, 12.12.2016.
- Nachhaltig Mobil in der Region Stuttgart, [www.vvs.de](http://www.vvs.de).
- Piłat-Borcuch M. (2016), *Socjologia miasta jako źródło wiedzy na temat zarządzania miastem*, „Studia i Materiały, Miscellanea Oeconomicae”, Rok 16, nr 2/2012.
- Rejestr związków międzygminnych z dnia 5 czerwca 2007, Metropolitalny Związek Komunikacyjny Zatoki Gdańskiej, Dz. U. Województwa Pomorskiego Nr 109 z dnia 19 czerwca 2007.
- Scholl H. J., Scholl M. C. (2014), *Smart governance. A Roadmap for research and Practice*, In iConference 2014 Proceedings, p. 163–176, doi: 10.9776/14060.
- Sroka J. (2009), *Deliberacja i rządzenie wielopasmowe. Teoria i praktyka*, Wrocław.
- Statystyczne Vademecum Samorządowca 2015, Krakowski obszar metropolitalny wyznaczony na podstawie Uchwały nr XV/174/03 Sejmiku Województwa Małopolskiego z dnia 22 grudnia 2003 roku.
- Szołtysek J. (2009), *Logistyczne aspekty zarządzania przepływami osób i ładunków w miastach*, AE, Katowice.
- Szołtysek J. (2009), *Podstawy logistyki miejskiej*, Katowice.
- Szymańska D., Korolko M. (2015), *Inteligentne miasta. Idea, koncepcje i wdrożenia*, Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu im. M. Kopernika, Toruń.
- Tekst ujednolicony uchwały Nr LII/1391/2005 Rady Miasta Stołecznego Warszawy z dnia 19 maja 2005 r. w sprawie statutu Zarządu Transportu Miejskiego.
- Turzyński M. (2015), *Analiza delimitacji gdańskiego obszaru metropolitalnego i jego stref*, „Rozwój Regionalny i Polityka Regionalna”, nr 29.
- Uchwała nr XXVII/354/07 w sprawie realizacji przez Gminę Miejską Kraków zintegrowanego aglomeracyjnego transportu zbiorowego.
- Uziębło P. (2009), *Demokracja partycypacyjna*, Gdańsk.
- Viechnicki P., Khuperkut A. i in. (2015), *The promise of smart mobility*, Deloitte University Press, <http://dupress.com/articles/smart-mobility-trends/>, 10.07.2016.
- What is SMART Governance?, za: <http://s157937330.websitehome.co.uk/static/default.asp>, 3.07.2016.
- Zahlen, Daten, Fakten, Begleitheft zum Verbundbericht 2015.

---

**Examples of activities of Polish and German public transport organizers  
for the participation of urban residents in the current coordinating network  
and management of urban transport**

**Summary**

Organisation and management of the public transport is one of the most important tasks of local authorities. Having regard to the dynamically changing conditions of transport policy of modern cities, activities in this area are the challenge of the standardisation of transport offers, match it to the transport needs and expectations of the inhabitants not only individual cities, but the entire metropolitan areas. One of the ways to transport the transport needs matching listings is the current coordinate based on diagnosis and analysis of the reported demands. In a much broader context of information policy and public operators of public transport is part of the modern management of urban areas and meets the demands of the smart city concept. In addition, the openness of the entities responsible for the management of urban transport is an example of deliberation methods to support local authorities in the management of the city. The author takes on the activity of the managing entities responsible for public transport for citizens participation in the functional areas: Berlin, Warsaw, Krakow, Gdansk, Leipzig and Stuttgart.

**Key words:** management of urban public transport, functional areas large cities, citizens participation, new technologies at urban public transport