

PARAMETRI KVALITETA JAVNOG GRADSKOG PUTNIČKOG PREVOZA

QUALITY PARAMETERS OF CITY'S PUBLIC PASSENGER TRANSPORTATION

Prof. dr. Mirsad Kulović
dr. Danislav Drašković
Saobraćajni fakultet, Internacionalni Univerzitet Travnik
Travnik, Bosna i Hercegovina

REZIME

Svojstva kvaliteta javnog gradskog prevoza odnose se na organizacionu podršku usluge prevoza, pogodnost usluge za korišćenje, raspoloživost usluge, stabilnost usluge, proizvodnu sposobnost sistema i eksploatacionu pouzdanost. Osnovna jedinica za koju se definišu nabrojana svojstva je linija prevoza kao dio ukupnog sistema javnog gradskog prevoza putnika. Postoji međusobna zavisnost između kvaliteta sistema javnog gradskog prevoza putnika i kvaliteta prevozne usluge koja se zasniva na objedinjavanju interesa korisnika usluge, prevoznika i lokalne zajednice. Korisnici sistema javnog gradskog prevoza ne daju isti značaj svim parametrima što zavisi od kategorije korisnika. Uvažavanje interesa svih interesnih grupa treba da bude osnov za definisanje ciljeva u odnosu na sistem javnog prevoza čime se ujedno definiše kvalitet usluge sistema javnog gradskog prevoza putnika. U ovom radu se prezentiraju parametri kvaliteta javnog gradskog putničkog i njihove osnovne karakteristike.

Ključne riječi: Kvalitet, javni, gradski, putnički, prevoz

SUMMARY

Quality features of city's public transportation are related to organizational support of transportation service, service use suitability, availability, service stability, production capacity of systems and exploitation reliability. The basic unit for which the listed characteristics are defined is transportation service as part of whole city's public passenger transportation system. There is interdependence between the quality of city's public transportation system and the quality of transportation service which is based on merging interests of service user, transporter and local community. The city's public transportation users do not attach same significance to all parameters which depends on user category. The interests' appreciation of all interest groups needs to be foundation for aims defining in relation to public transportation system which defines service quality of city's public passenger transportation system. In this paper, quality parameters of city's public passenger transportation and their basic characteristics are introduced.

Key words: quality, public, city, passenger, transportation

1. UVOD

Kvalitet usluge definiše se kao opšti efekat svojstva usluge koji određuje stepen zadovoljenja potreba korisnika usluge, pri čemu se naglašava da kvalitet usluge određuje kompleks svojstava kvaliteta. Parametri kojim se opisuju svojstva sistema javnog gradskog prevoza

putnika i kvalitet prevozne usluge treba da budu preuzeti iz standarda kao karakteristični parametri ili parametri koji su izvedeni iz standarda. Kao osnovna jedinica za definisanje svojstava kvaliteta može se posmatrati linija prevoza koja čini sastavni dio cjelokupnog sistema javnog gradskog prevoza putnika. Između kvaliteta sistema javnog gradskog prevoza putnika i kvaliteta prevozne usluge postoji međuzavisnost koja se zasniva na objedinjavanju interesa korisnika usluge, prevoznika i strategije razvoja lokalne zajednice, odnosno cjelokupnog saobraćajnog sistema. Moguće je da između kvaliteta prevozne i kvaliteta sistema postoje razlike, pa se kvalitet sistema javnog prevoza putnika definiše kao projektovani stepen zadovoljenja potreba korisnika prevoza, pri čemu se system projektuje na osnovu unaprijed definisanih svojstava kvaliteta. Dosadašnja istraživanja pokazuju da korisnici sistema javnog gradskog prevoza putnika ne daju isti značaj svim parametrima kvaliteta, pri čemu postoji i različitost u davanju značaja određenim parametrima kvaliteta prema kategorijama korisnika.

2. PARAMETRI KVALITETA SISTEMA JAVNOG GRADSKOG PUTNIČKOG PREVOZA

Za definisanje zahtjeva u odnosu na sistem javnog gradskog prevoza putnika prethodno je neophodno utvrditi zahtjeve određenih interesnih grupa prema sistemu. Organi javne uprave, u osnovi, istovremeno zastupaju interese i prevoznika i korisnika usluga prevoza, odnosno vode saobraćajnu politiku lokalne zajednice i omogućavaju funkcionisanje sistema po mjeri korisnika, vodeći računa o komercijalnom interesu prevoznika. Funkcionisanje sistema javnog gradskog prevoza putnika na području lokalne zajednice se odlikuje, pored ostalog, i postojanjem direktnih veza između organa javne uprave lokalne zajednice, prevoznika i korisnika usluga. Navedene direktne veze omogućavaju da se adekvatno predstave pojedinačni ciljevi svake interesne grupe i da se istovremeno uoče i prezentiraju zajednički ciljevi čime se stvara klima povjerenja i uslovi za realizaciju zajedničkih interesa. Prevoznu uslugu karakterišu mnoge specifičnosti od kojih su najznačajnije:

- Organizaciona podrška usluge (SSP - Service **Support** Performance)
- Pogodnost usluge za korišćenje (SOP – Service **Operability** Performance)
- Raspoloživost usluge (SAP – Service **Availability** Performance)
- Stabilnost usluge (SI – Service **Integrity**)
- Proizvodna sposobnost sistema (PSC – Production System **Capability**)
- Eksploataciona pouzdanost usluge (SD – System **Dependability**)

Na osnovu navedenih specifičnosti mogu se definisati osnovna svojstva kvaliteta i to:

- Obavezna svojstva kvaliteta (Must-be-Quality)
- Dobra svojstva kvaliteta (One Dimensional Quality)
- Atraktivna svojstva kvaliteta (Attractive Quality)

Kao posljedica dugogodišnje težnje za jasnim definisanjem kvaliteta prevozne usluge nastao je veći broj definisanih pojmova kvaliteta kao što je:

- Željeni (zahtijevani) kvalitet
- Projektovani kvalitet
- Realizovani kvalitet
- Doživljeni (ocijenjeni) kvalitet

Prema istraživanjima koja su provedena na Tehničkom fakultetu u Novom Sadu^[1] dobijen je sljedeći rang značaja željenog kvaliteta prevozne usluge za putnike:

- (1) **Red vožnje**, koji definiše zahtjeve korisnika usluge prevoza u skladu sa njihovim potrebama za putovanjima. Korisnicima usluge prevoza je od posebnog značaja:
 - a) vremenska pristupačnost prevoza (noćni prevoz, veći obuhvat vršnih opterećenja, veći broj polazaka u dane vikenda i sl.); b) intervali slijeđenja vozila u vrijeme operativne gotovosti; c) redovitost, tačnost i poštovanje projektovanog reda vožnje.
- (2) **Personal**, koji definiše karakteristike i ponašanje uposlenih – izvršilaca prevoza u pogledu: a) verbalne komunikacije i kontakt (ljubaznost, razumijevanje, spremnost za pomoć); b) neverbalna komunikacija (način vožnje, ulasci i izlasci putnika, vizuelni kontakt, muzika u vozilu)
- (3) **Vozila**, koja u vremenu korišćenja utiču na kvalitet usluge prevoza, akoja u osnovi karakterišu sljedeće osobine: a) čistoća; b) udobnost; c) stanje (ispravnost, starost, standard)
- (4) **Mreža linija**, koja utiče na kvalitet i zadovoljstvo ponuđenom uslugom tokom putovanja ili za vrijeme čekanja vozila javnog prevoza u pogledu: a) karakteristika linija (kružne, radijalne, dijametralne i druge); b) stajališta (komfor, urednost, međustanična rastojanja)
- (5) **Cijena usluga**, koja je veoma bitna sa stanovišta odlučivanja korisnika prevoza o izboru vrste prevoza imajući u vidu: a) pristupačnost; b) sistem karata; c) tarifni sistem
- (6) **Informisanost**, koja je veoma bitna za kategoriju korisnika prevoza koja neredovno koristi pojedine linije i pravce putovanja, posebno u pogledu: a) informacija na stajalištima; b) displej oznaka linije u vozilima; c) jednostavnosti i razumljivosti informacija; d) tačnosti i ažurnosti informacija

3. SVOJSTVA KVALITETA PREVOZNE USLUGE

Zajednička karakteristika kvaliteta javnog gradskog prevoza je da se on iskazuje u odnosu na brojne kriterije koji predstavljaju putnikov pogled na uslugu. Strukturiranje svojstava kvaliteta prevozne usluge usklađuje se sa ISO standardima kvaliteta obuhvaćenih serijama 9002-4, na osnovu koji se definišu zahtjevi u odnosu na kvalitet, uz uvažavanje svih specifičnosti javnog gradskog prevoza putnika.

a. Organizaciona podrška usluge (SSP - Service Support Performance)

Ovo svojstvo kvaliteta prevozne usluge može se izraziti komparativnim metodama od strane eksperata ili anketom od strane korisnika usluge prevoza. U sistemu javnog gradskog prevoza putnika izvode se istraživanja (ankete, brojanja putnika, saobraćajno-tehničko-ekonomska analiza rada) na osnovu kojih se sagledava proizvodna i ekonomska efikasnost sistema, aktivnost resursa i organizacija sistema i struktura funkcionisanja.

b. Pogodnost usluge za korišćenje (SOP – Service Operability Performance)

Ovo svojstvo kvaliteta prevozne usluge podrazumijeva podršku realizacije ili pružanja prevozne usluge i obuhvata sistem informisanja korisnika, tarifni sistem, sistem karata i sistem naplate i karakteristike komfora. Sistem informisanja korisnika predstavlja jedan od najznačajnijih svojstava kvaliteta obuhvaćenog kroz pogodnost usluge za korišćenje. Informacioni sistem treba da omogući korisniku dobijanje potpune informacije o cjelokupnom sistemu javnog gradskog prevoza, pri čemu je neophodno izvršiti adekvatnu selekciju informacija koje će se na odgovarajući način prezentirati putnicima. Definisane vrste i značaja informacija, način na koji će se informacije prenijeti, u kojem trenutku i kojim kanalom, treba da predstavlja osnov za projektovanje i realizaciju sistema informisanja putnika. Osnovni tipovi informacija mogu se svrstati u dvije kategorije: informacije koje se dobijaju prije ulaska u sistem i informacije koje se dobijaju u sistemu. Informacije koje se dobijaju nakon ulaska u sistem mogu biti nepromjenljive ili promjenljive. Tarifni sistem,

sistem karata i sistem naplate su prepoznatljiviji kriteriji kvaliteta prevozne usluge jer direktno utiču na vrijeme putovanja. Politika finansiranja i tarifna politika čine dio ukupne politike lokalne zajednice i njenih struktura prema sistemu javnog gradskog prevoza putnika kao komunalnom sistemu od kojeg praktično zavisi funkcionisanje lokalne zajednice (grada). Tarifna politika kao dio politike finansiranja javnog prevoza može predstavljati značajnu prepreku za postizanje odgovarajućeg kvaliteta prevozne usluge. Stoga politika finansiranja javnog gradskog prevoza putnika mora biti u funkciji kvaliteta usluga. Sistem naplate u javnom gradskom prevozu putnika treba da bude jednostavan i da istovremeno omogući primjenu širokog dijapazona karata uz mogućnost prikaza zahtijevanih sumarnih izvještaja i potpune kontrole prihoda. Jedan od sistema naplate koji to omogućava je Elektronski tarifni sistem (ETC) proizvod korporacije ERG Transit System.

c. Raspoloživost usluge (SAP – Service Availability Performance)

Ovo svojstvo kvaliteta prevozne usluge podrazumijeva pristupačnost i neprekidnost, odnosno definiše se kao spremnost sistema javnog prevoza putnika da izvrši prevoznju uslugu u trenutku kada je ona zahtijevana od strane korisnika. Neprekidnost usluge podrazumijeva da nema odstupanja od zadatog obima i kvaliteta usluge. Pristupačnost treba posmatrati sa stanovišta koliko je sistem prevoza dostupan korisnicima, pri čemu se aspekt pristupačnosti odnosi na prostornu pristupačnost, vremensku pristupačnost, pristupačnost u pogledu frekvencije prevoza i troškovnu pristupačnost.

d. Stabilnost usluge (SI – Service Integrity)

Ovo svojstvo kvaliteta prevozne usluge podrazumijeva pružanje prevozne usluge bez prekida i ono je uslovljeno mnogobrojnim faktorima, a mjeri se odnosom projektovanog i realizovanog reda vožnje.

e. Proizvodna sposobnost sistema (PSC – Production System Capability)

Ovo svojstvo kvaliteta prevozne usluge podrazumijeva sposobnost sistema javnog prevoza da zadovolji određene prevozne zahtjeve. Najvažniji pokazatelji ovog svojstva kvaliteta prevozne usluge su: pokazatelji obima rada, pređeni put, kapacitet, iskorišćenje voznog parka i vrijeme rada.

f. Eksploataciona pouzdanost usluge (SD – System Dependability)

Ovo svojstvo kvaliteta prevozne usluge podrazumijeva sposobnost sistema da zadovolji kvantitativne i kvalitativne zahtjeve korisnika za prevozom. Najznačajniji pokazatelj ovog svojstva kvaliteta prevozne usluge je broj vozila i tehničko-eksploataciona opremljenost koju treba da obezbijedi sistem za zadovoljenje prevoznih zahtjeva.

4. OCJENA KVALITETA USLUGE JAVNOG GRADSKOG PREVOZA PUTNIKA

Nezamislivi su sistemi javnog gradskog prevoza putnika i kompanije koje se bave prevozom putnika, a da ne vrše ocjenu kvaliteta usluge javnog gradskog prevoza putnika. U posljednje vrijeme, najčešći korišteni model u razvijenim evropskim sistemima je Ocjena tajnog korisnika. Ocjena tajnog korisnika - MSS služi ocjenjivanju kvaliteta na što je moguće objektivnijem zapažanju, a obavlja je nezavisni tim, educiran tako da se ponaša kao pravi korisnik, i nakon toga ocjenjuje uslugu prema unaprijed dogovorenim standardima. Ankete treba provoditi prema strogoj proceduri koja daje objektivne ocjene prema prethodno utvrđenim standardima. Važno je da postoji dosljedan sistem rangiranja koji se služi kalibriranim ček listama, koje bi trebale na najmanju moguću mjeru smanjiti varijacije među ocjenjivačima. MSS omogućuje praćenje specifičnih elemenata usluge koje su korisniku posebno važne. U poređenju CSS, koja se obavlja tokom ili nakon putovanja, pa je zbog toga

vremenski ograničena, MSS u većoj mjeri omogućuje praćenje detalja izvođenja usluge. MSS takođe doprinosi većoj objektivnosti ocjene usluga ili izvođenja tih usluga prilikom određenih putovanja.

Za lakše razumijevanje koncepta kvaliteta i trajnog procesa stalnog poboljšanja kvaliteta usluge javnog gradskog prevoza služe različiti alati:

- (1) Krivulja kvaliteta,
- (2) Metode samoocjenjivanja,
- (3) Partnerstvo za kvalitet,
- (4) Garancija za uslugu i dokumenti,
- (5) P-D-C-A koncept upravljanja kvalitetom,
- (6) Standardizacija i certifikacija
- (7) CEN okvir kvaliteta
- (8) Benchmarking

5. ZAKLJUČAK

Između kvaliteta sistema javnog gradskog prevoza putnika i kvaliteta prevozne usluge postoji međuzavisnost koja se zasniva na objedinjavanju interesa korisnika usluge, prevoznika i strategije razvoja lokalne zajednice, odnosno cjelokupnog saobraćajnog sistema. Brojni faktori utiču na kvalitet javnog gradskog putničkog prevoza. Neke od ovih faktora je moguće, a neke nije moguće kontrolisati. Faktori koje je moguće kontrolisati odnose se na odluke i aktivnosti menadžerskog i izvršnog osoblja u organizacijama javnog gradskog prevoza. Faktori koje nije moguće kontrolisati, sa aspekta prevozne agencije, odnose se na okolinske i opšte ekonomske uslove u kojima agencija djeluje. Menadžment potpunog kvaliteta (Total Quality Mnagement - TQM) fokusira se na faktore koje je moguće kontrolisati. Zajednička karakteristika kvaliteta javnog gradskog prevoza je da se on iskazuje u odnosu na brojne kriterije koji predstavljaju putnikov pogled na uslugu. U radu se prezentiraju specifičnosti prevoznih usluga koje su značajne sa aspekta kvaliteta.

6. LITERATURA

- [1] Gladović, P., Simeunović, M.: Studija javnog prevoza SO Indija, 2010.
- [2] Drašković, D.: Koncesije u javnom gradskom prevozu putnika, doktorska disertacija, Megatrend Univerzitet, Fakultet za poslovne studije Beograd, 2010.
- [3] Total Quality Management in Public Transportation, Transit Cooperative Research Program, Research Result Digest, Federal Highway Administration, USA, 1994

