A személyközlekedés minősítési rendszere

személyközlekedés tervezése és működtetése során alapvető jelentőségűek a minőségi jellemzők

bonus-malus rendszer működtetésére a megrendelési szerződések szerint

Minőség: szolgáltatási jellemzők összessége

szubjektív jellemző (a szolgáltatás számos tulajdonsága határoz meg) –
széles körben elfogadott normatívák segítségével lehet objektívvá tenni

„kemény” minőségi jellemzők - objektíve mérhetőek
(pl. pontosság, jármű-kihasználás)

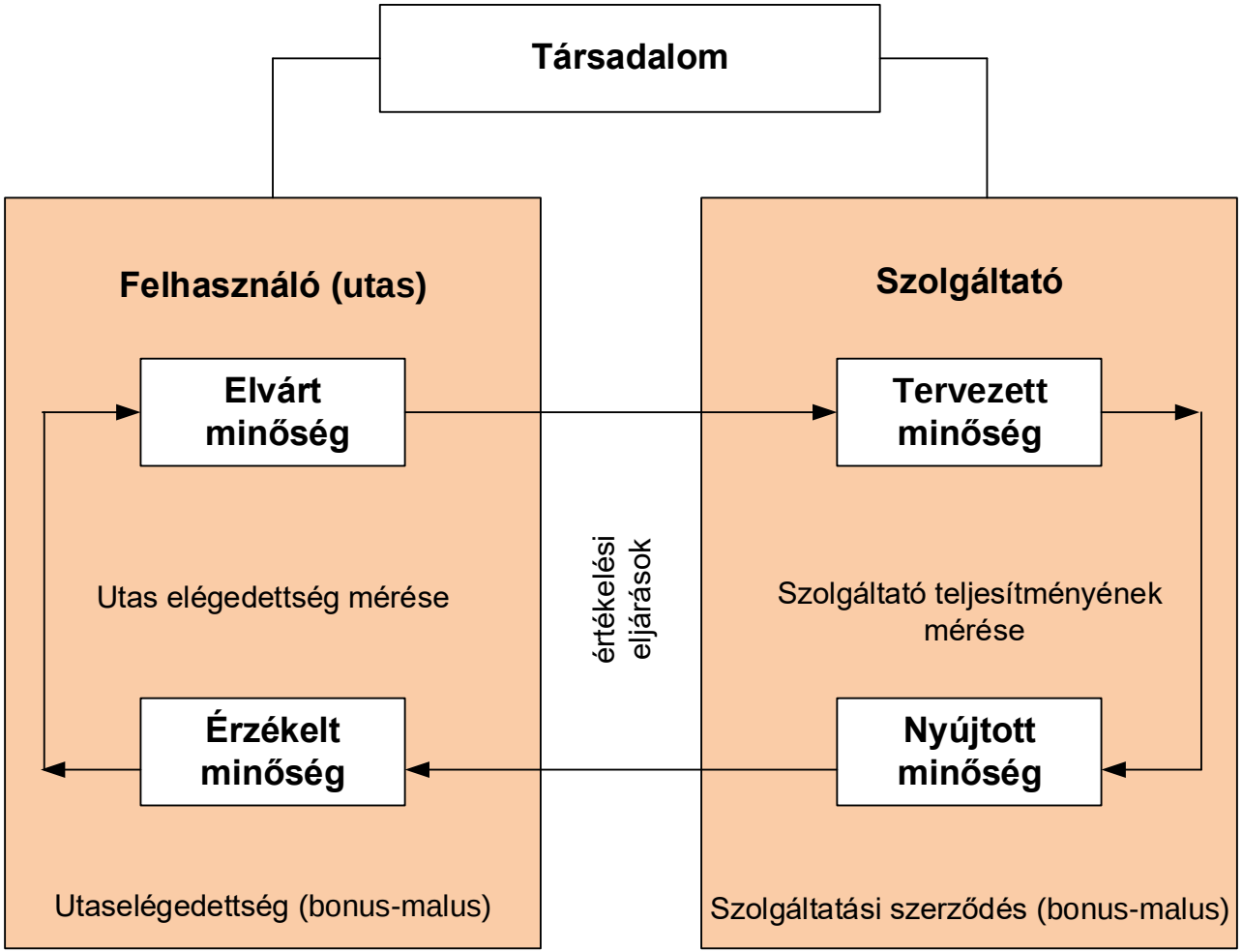
„puha” minőségi jellemzők értékelése inkább szubjektív – utaskikérdezés, elégedettség mérés
(pl. személyzet magatartása, biztonságérzet, megállóhely tisztasága)

alapkérdések:
- minőségi jellemzők - költségek összefüggése
- kereslet – minőségi jellemzők összefüggése

kereslet – díjak (költségek) összefüggése

valamennyi személyközlekedési módra értelmezhető – a közforgalmú közlekedésre a leginkább kidolgozott

a minőségi hurok

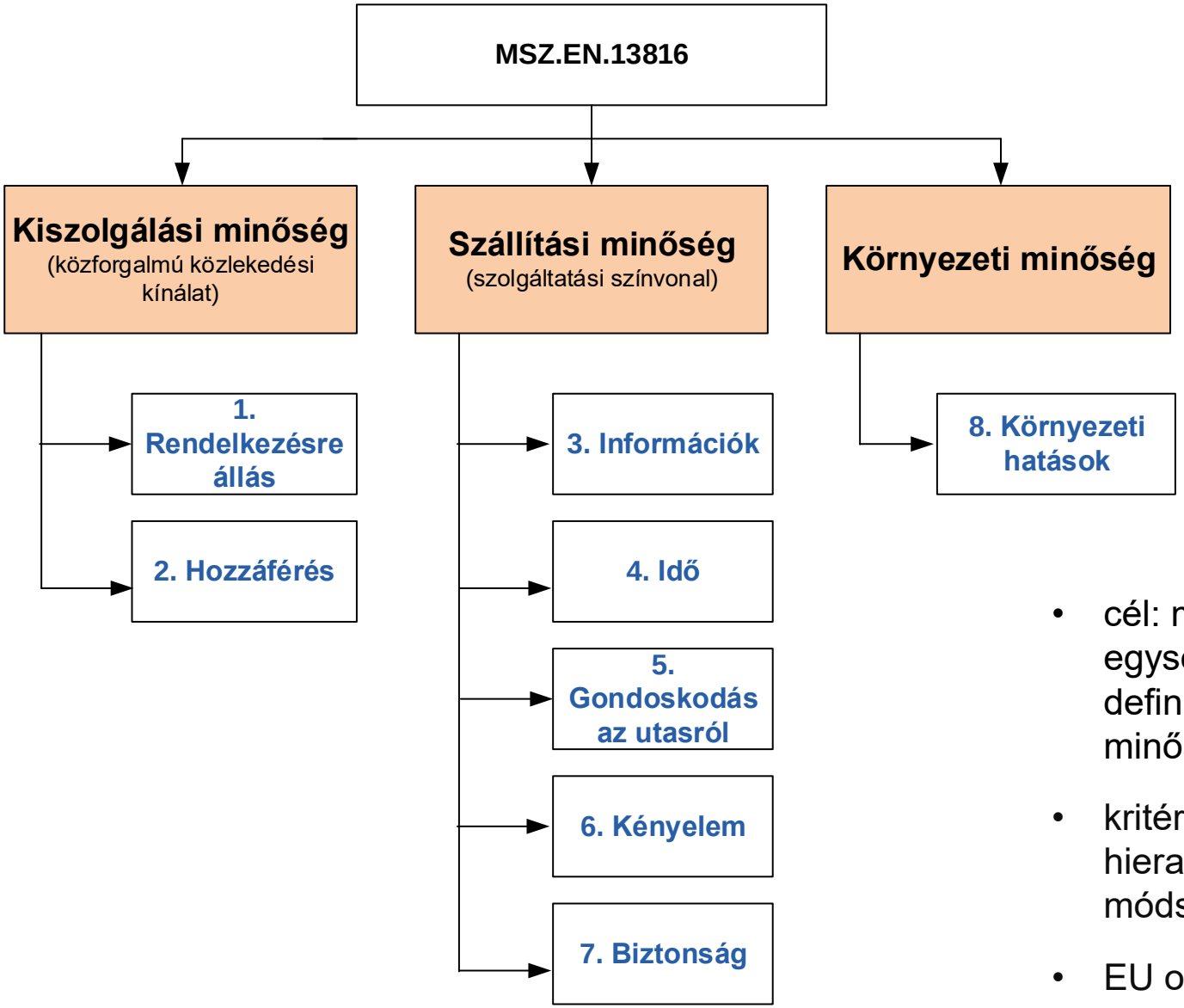


Elvárások:

- felhasználó (igénybe vevő, utas)
- társadalom (állam, önkormányzat)
- szolgáltató (üzemeltető, vállalat)

Cél: minőségi rések tompítása a minőségi fogalmak között

egységes minőségi szemléletmód - EN 13816:2002 felépítése



- cél: minőségjellemzők egységes értelmezése, definiálása, az egységes minőségi szemléletmód
- kritériumok rendszere és hierarchiája, mérési módszerek
- EU országok számára
- intézkedési felelősség

minőségi szempontok

a szempontok hierarchikusan tovább bonthatók a tartalmuk szerint

1. rendelkezésre állás	a kínált szolgáltatás mértéke földrajzi és időmdimenziók, a gyakoriság és az eszköz tekintetében
2. hozzáférés	a közforgalmú személyközlekedési rendszerhez való hozzáférés, különös tekintettel más közlekedési módokra és az értékesítésre
3. információk	a szolgáltatás rendelkezésre állásával, az utazások tervezésével és lebonyolításával kapcsolatos statikus és dinamikus információk
4. idők	az utazások tervezése, lebonyolítása során felmerülő időtényezők rendszere
5. gondoskodás az utasról	az utasok kezelése az utazási folyamat során
6. kényelem	a helyváltoztatás teljes folyamatában megfelelő szolgáltatás biztosítása, akadálymentesség
7. biztonság	a közlekedés és utasbiztonság fenntartása
8. környezeti hatások	a közforgalmú közlekedési rendszer működtetése közben a környezet befolyásolása

minőségi szempontok szemléltetése

- információk (pl. az indulásokról)

- statikus információ (pl. menetrendi tábla)
- dinamikus információ (pl. az utolsó menet óta eltelt idő)
- dinamikus információ (pl. a következő indulás időpontja)

- idők

érzékelt eljutási idő és annak elemei

(rágyaloglás, várakozás, utazás-menet, utazás-állás, átszállás során a megállóhelyek közötti gyaloglás, átszállási várakozás, elgyaloglás)

időbeli hasznosság: a tervezett időponthoz képest milyen mértékű az eltérése a járat indulásának

(átszállások száma, üzemeltető váltások száma)

minőségi fa - aggregált minőségi jellemző *(jellemzők viszonyítása a felső értékhez, súlyszámok)*
pl. viszonylatok minősítése, összehasonlítása

az ár közvetve szerepel a minőség fogalmában, azonban
az elvárások, és az elégedettség mértéke meghatározóan **függ a szolgáltatás árától**

A közforgalmú közlekedés minőségi szempontjai

1. rendelkezésre állás	1.1 Térbeli (hálózat, megállósűrűség, megállóhelyek elhelyezkedése)
	1.2 Időbeli (üzemidő, menetrend, járatgyakoriság)
2. hozzáférés	2.1 Külső csatlakozás (más személyközlekedési módokhoz)
	2.2 Belső csatlakozás (utazások közvetlensége, átszállási gyakoriság)
	2.3 Jegyvétel (jegyautomaták kezelhetősége)
3. információk	3.1 Általános információ (viszonylathálózat, menetrend és tarifarendszer áttekinthetősége)
	3.2 Utasinformatikai rendszer
	3.3 Utazási információs szolgáltatások (tervezett, nem tervezett körülmények között)
4. idők	4.1 Utazási idő (gyorsaság)
	4.2 Pontosság (menetrendszerűség)
	4.3 Megbízhatóság (járatkimaradások, csatlakozások megbízhatósága)

A közforgalmú közlekedés minőségi szempontjai

5. gondoskodás az utasról	5.1 Elkötelezettség
	5.2 Ügyfél-kapcsolat
	5.3 Személyzet (utaskiszolgálás)
	5.4 Fizikai segítségnyújtás
	5.5 Jegyváltási opciók (menetdíjkedvezmények, bérletek rendszere)
6. kényelem	6.1 Környezeti feltételek (megállóhelyi várakozás körülményei)
	6.2 Berendezések
	6.3 Ergonómia
	6.4 Utazás kényelme (férőhely-kínálat, jármű menettulajdonságai)
7. biztonság	7.1 Biztonság bűnözéssel szemben (utasbiztonság)
	7.2 Baleset elleni védelem (forgalombiztonság)
8. környezeti hatások	8.1 Szennyezés
	8.2 Természeti erőforrás igény
	8.3 Infrastruktúra

Térbeni-időbeni intézkedések és hatásuk a minőségi jellemzőkre

- **a minőségi jellemzők és a minőségi elvárások** (az egyes szempontok jelentősége, súlya) **is térben- időben változnak**
- nincs átlagos utazó, a minőség megítélése **személyenként változik**
- **mennyiségi vonatkozású minőség**
- közforgalmú közlekedés tömegszolgáltatás, nem pedig egyéni szolgáltatás
- az egyéni közlekedés *rendelkezésre állása* a kiugró előnye a közforgalmú közlekedéssel szemben

Közforgalmú közlekedés szerepe (térben-időben változik):

- meghatározó,
- konkurencia,
- jelenléti.

a minőségi követelmények is eszerint változnak

differenciálás: térben, időben, beépítettség, forgalmi időszak, teljes helyváltoztatási lánc elemei szerint

célok, intézkedések

minőségi analízis → hiányok → intézkedések (társadalmi, szolgáltatói szinten) →
felhasználói elégedettség fokozása → közforgalmú közlekedés részarányának növelése

célok	intézkedések
kiszolgálási minőség javítása	együttműködés javítása (integrált közlekedés)
	üzemformák differenciálása (igényvezérelt formák)
	viszonylathálózat és az eljutási idők differenciálása
	számítógépes eljárások alkalmazása
	közforgalmú közlekedés beillesztése a közúti forgalomba
	észszerűbb teljesítménykínálat
szállítási minőség javítása	tarifarendszer egyszerűsítése
	menetjegy kezelési mód javítása
	jobb utaskiszolgálás
	jobb utastájékoztatás
	intenzív piackutatás
	hatékonyabb értékesítés
környezeti hatások	járműpark korszerűsítése
	forgalomlebonyolódás javítása

Melyik intézkedés melyik minőségi szempontot hogyan befolyásolja és milyen költséggel, forgalom (bevétel) növekedéssel jár?

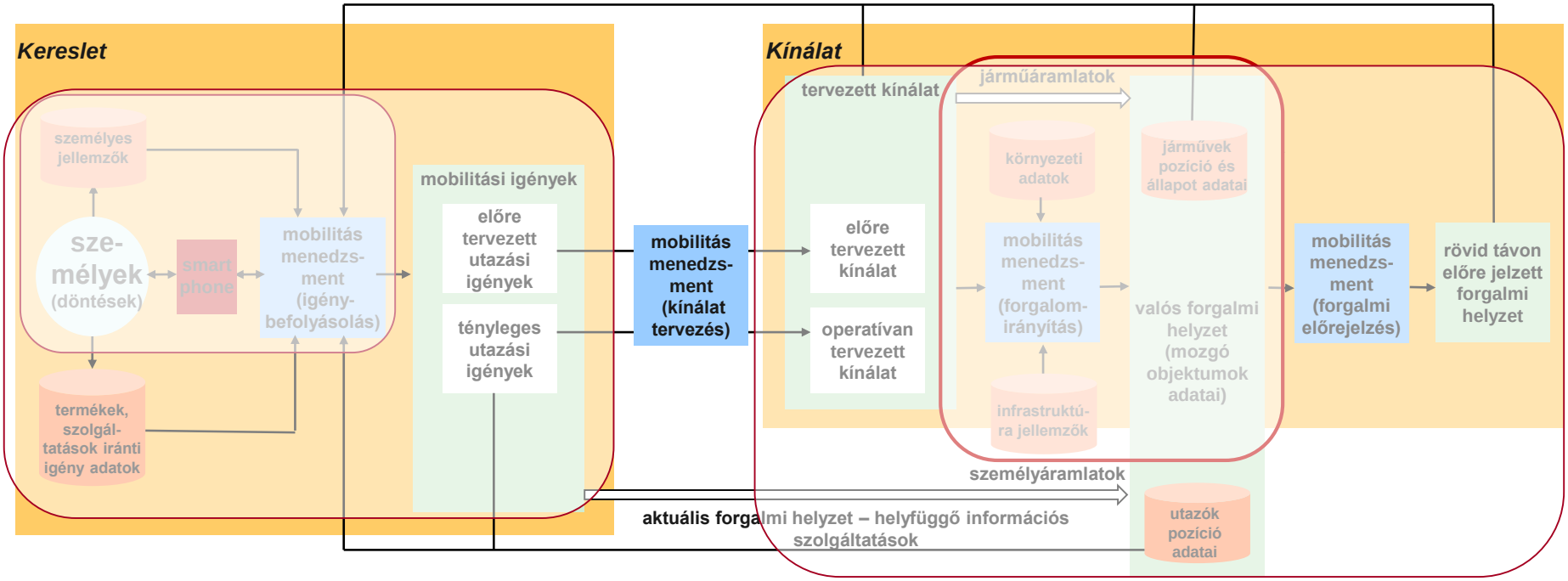
a minőségi jellemzők kutatása - az informatikai rendszerekben képződő adatok alapján

4. az elvárt minőség feltárása
(a mobilitási igények megbízható előrejelzésével)

3. az érzékelt minőség befolyásolása
(személyre szabott információkkal)

2. az érzékelt minőség befolyásolása
(a forgalmi helyzet megbízható előrejelzésével)

1. a tervezett és a nyújtott minőség közötti rés vizsgálata



Jelmagyarázat:

→ **információáramlás**

⇨ **személy- és járműáramlás**

Adatgyűjtés különböző forrásokból – (adatbányászat)