

LOGISTIKA TRANSPORTA PUTNIKA U GRADU DOBOJU

Tarik Sinanović, email: sinanovic.tarik@gmail.com;
Asib Alihodžić, email: asib.dr@gmail.com
Radenka Bjelošević, email: bjelosevicradenka@gmail.com
Sanja Simić, email: simics712@gmail.com
Armin Mujčić, email: armin_dugi@hotmail.com
Saobraćajni fakultet, Doboj, Bosna i Hercegovina

Sažetak: Logistika transporta putnika se odnosi na permanentnu proizvodnju transportne usluge, uz optimizaciju ponude prema potrebama korisnika transportne usluge, odnosno optimizacije troškovno efikasne ponude transportnih kapaciteta na mjestima velikih transportnih zahtjeva. Jednostavno, logistika je korisnicima orijentisano upravljanje operacijama, odnosno upravljanje procesima i podprocesima u sistemu javnog transporta putnika. Sistem javnog transporta putnika predstavlja osnovni logistički podsistem grada koji obezbjeđuje prisustvo njegovih korisnika kao elemenata proizvodnih i drugih procesa, na mjestu i u momentu gdje i kada je to potrebno. Takođe, istovremeno predstavlja i privrednu djelatnost koja angažuje velika sredstva uložena u resurse: vozila, zaposlene, objekte i opremu, energiju, finansije, itd. Logistički koncept usmjeren na funkcionisanje sistema transporta putnika je od velikog značaja, pa sa tim u vezi u ovom radu će biti prikazano funkcionisanje sistema transporta putnika u gradu Doboju, kao i sistemski pristup u upravljanju sistemom javnog gradskog transporta putnika koji pretpostavlja koncept transformacije i potpune integracije sistema u gradski transportni sistem.

Ključne riječi: javni transport putnika, logistika, transportna usluga.

LOGISTICS OF PASSENGER TRANSPORT IN THE CITY OF DOBOJ

Abstract: Logistics of passenger transport refers to the permanent production of transport services, with the optimization of the offer according to the needs of the users of the transport service, respectively the optimization of the cost-effective supply of transport capacities in places of large transport demands. Simply, logistics is the user oriented management of operations, that is, the management of processes and sub-processes in the public transport of passengers system. The system of public transport of passengers is the basic logistics subsystem of the city that ensures the presence of its users as elements of production and other processes, at the place and in the moment where and when it is needed. At the same time, it also represents an economic activity that engages large resources invested in resources: vehicles, employees, facilities and equipment, energy, finance, etc. A logistic concept aimed at the functioning of the passenger transport system is of great importance, and in this connection the work of the transit system of the passengers in the city of Doboj will be shown, as well as the systemic approach in the management of the system of public urban transport of passengers which presupposes the concept of transformation and complete integration system into a city transport system.

Keywords: public passengers transportation, logistic, transport services

1. UVOD

Logistika transporta putnika predstavlja integralni dio transportnog sistema, koja ima zadatak organizovanja efikasnog i konkurentnog podsistema sa najvećim ciljem promocije, kako sistema transporta tako i povećanja kvaliteta života u gradovima. Takav logistički koncept je moguće analizirati u ovoj oblasti, odnosno u stimulisanju korištenja sistema transporta putnika, optimizacije sistema, stvaranja novih tehnoloških rješenja, kako na realnom nivou, tako i ukupnoj hijerarhiji.

Jednostavno, logistika je korisnicima orjentisano upravljanje operacijama, odnosno upravljanje procesima i podprocesima u sistemu javnog transporta putnika.

Sistem javnog transporta putnika predstavlja osnovni logistički podsistem grada koji obezbjeđuje prisustvo njegovih korisnika kao elemenata proizvodnih i drugih procesa, na mjestu i u momentu gdje i kada je to potrebno. Takođe, istovremeno predstavlja i privrednu djelatnost koja angažuje velika sredstva uložena u resurse: vozila, zaposlene, objekte i opremu, energiju, finansije, itd. Kada govorimo o transportu kao privrednoj djelatnosti neophodno je i naglasiti važnost kvaliteta transportne usluge, koja je ustvari rezultat transporta i najčešće zbog kvaliteta je i motiv za korištenje sistema transporta putnika. Realizacija transporta u sistemu grada ima za cilj stvaranje efikasne, ekonomične i konkretne transportne usluge primjenom logističkih procesa, kako bi ponuda zadovoljila korisnika, odnosno potrebe većeg broja korisnika (najčešće urbanog područja), omogućavajući korisnicima socijalnu jednakost, pristupačnost, jednakost itd.

Obuhvaćajući sve ove komponente potrebne za kompleksnu pripremu i realizaciju transportne usluge, uključujući i pružanje usluge na pravom mjestu i u pravo vrijeme, kvalitetu, tačnim informacijama (redovima vožnje, trasama vožnje itd), implementacijom i kontrolom, usluga se može smatrati efikasnom, ekonomičnom i konkurentnom na tržištu. Potrebe korisnika su različite, pa se je neophodno da se obavljaju stalna istraživanja u cilju analiziranja i posmatranja zahtjeva korisnika u cilju adekvatnijeg shvatanja i eventualnog unapređenja ponude sa ciljem maksimiziranja zahtjeva.

U ranijem istraživanju (Sinanović, 2017) izvršenom na području grada Banja Luka, prilikom anketiranja korisnika u cilju skupljanja podataka o transportnim potrebama jednim podsistemom transporta putnika, korisnici su se izjasnili da im je najbitniji element u tom sistemu vrijeme putovanja, zatim cijena prevoza i pouzdanost prevoza, pa sa tim u vezi neophodno je raditi slična istraživanja i na ovom području kako bi se na jednostavan i efikasan način definisale potrebe korisnika i prilagodila transportna ponuda.

2. SAOBRAĆAJ KAO FAKTOR EVROPSKIH INTEGRACIJA

Kako transport predstavlja jednu od najbitnijih privrednih djelatnosti, a saobraćaj nastaje kao posljedica transporta, u ovom dijelu je neophodno napraviti osvrt na ulogu saobraćaja na širem prostoru, odnosno uticaj saobraćaja na razvoj zemalja Evropske Unije, njihovo povezivanje, odnosno prikazati saobraćaj kao faktor Evropskih integracija.

Cilj saobraćajne politike Evropske Unije jeste poboljšanje funkcionisanja njenog unutrašnjeg tržišta obezbjeđivanjem sigurnosti, djelotvornosti, dostupnosti i kvaliteta saobraćajnih usluga, zaštite interesa korisnika tih usluga i zaštita životne sredine.

Pravni propisi čijim će se sprovođenjem omogućiti nesmetan protok ljudi, robe i informacija u EU objedinjeni su u poglavlju 14 – Saobraćajna politika.

Saobraćajna politika je uređena Poglavljem VI, članovima 90-100 Ugovora o funkcionisanju Evropske unije. Njen cilj je da, utvrđivanjem okvirnih uslova za razne grane saobraćaja, omogući racionalan prevoz robe i putnika unutar EU kao i na međunarodnom nivou, čime dalje uklanja ograničenja među državama. To, takođe, doprinosi ujednačenijem razvoju privrede u EU, kao i njene ekspanzije, stabilnosti cijena, poboljšanju udobnosti prevoza putnika i životnog standarda stanovnika.

Polazeći od opšteg stava da je politika nauka o vještini upravljanja, pri čemu upravljanje uvijek teži ostvarivanju postavljenih ciljeva, jednoznačno se može prihvatiti stav, da se politika može shvatiti kao nauka o ciljevima i načelima kao osnovnim izvorima saznanja koja se primjenjuju da bi se ostvarila ciljna funkcija posmatranog sistema. Politika, uvijek, mora da ima definisan cilj, a u skladu sa zadatim ciljevima moraju se izabrati ona načela koja u osnovi sadrže saznanja po kojima će se uticati na sistem da bi se ostvarila ciljna funkcija. (Tica, 2016.)

Propisi EU obuhvataju drumski saobraćaj, željeznički saobraćaj, saobraćaj unutrašnjim plovnim putevima, kombinovani saobraćaj, vazdušni saobraćaj i pomorski saobraćaj i tiču se tehničkih, društvenih i sigurnosnih standarda tih sektora. EU teži integraciji različitih saobraćajnih sektora u efektivne logističke lance u cilju njihovog optimalnog korišćenja, kao i poštovanju ekoloških standarda u okviru saobraćajnog sistema EU. (<https://www.eu.me/mn/14>)

Uloga i značaj razvoja saobraćajnog sistema na rast, razvoj, zaposlenost i jačanje konkurentne pozicije već su potvrđeni na primjeru intenzivnog razvoja saobraćajne politike i uspostavljanja Trans-evropske saobraćajne mreže u državama članicama Evropske unije. Njihovo povezivanje sa državama Centralne, Istočne i Jugo-istočne Evrope, a preko njih i sa azijskim kontinentom i Rusijom, sve više dobija na značaju.²¹

3. STRATEŠKO UPRAVLJANJE LOGISTIKOM TRANSPORTA PUTNIKA

Strateško upravljanje logistikom predstavlja osnovna upravljačka načela, koja se mogu svesti na planiranje, organizaciju, implementaciju i kontrolu. Stoga je strateško upravljanje proces utvrđivanja dugoročnih ciljeva, koraka potrebnih da se ti ciljevi postignu, te implementacija određenih strategija. Strateško upravljanje logistikom nije samo predviđanje potreba isporuke transportne usluge, već i vrlo zahtjevan kreativni zadatak u distribuciji i vremenskom određivanju određene transportne usluge.

Strateško upravljanje logistikom podrazumijeva sljedeće korake:

- analizu postojećeg stanja u transportu i procjenu okruženja,
- postavljanje ciljeva i posrednih ciljeva,
- stvaranje koncepta i vrednovanje strateških mogućnosti,
- odabir strategije ili strategija,
- razvijanje specifičnih taktičkih planova za odabrane strategije,
- integracija strategija,

- revizija procesa strateškog upravljanja. (Brčić i Ševrović, 2012.)

Kada govorimo o tome kako se usluga distribuira kroz prostorno – vremenski okvir, nužno je imati i informaciju u logističkom procesu transportne usluge. Informacije mogu biti različitog tipa: gdje su transportne jedinice, koji je vozni red, koji je raspored osoblja, gdje su zastoji i zagušenja na mreži, gdje su izvanredni događaji, kakvi su transportni zahtjevi i slično.

Stoga je suština logističkog informatičkog sistema prikupiti i pretvoriti tačne podatke u korisne informacije.

Definisanje informacijskog sistema logistike transporta putnika može se podijeliti na:

- sistem istraživanja i obrade transportnih zahtjeva,
- sistem za obavještenje operativnih zaposlenika i putnika,
- sistem pomoći prilikom odlučivanja (protokoli u redovnim i izvanrednim situacijama),
- sistem izvještaja i izlaznih podataka. (Brčić i Ševrović, 2012.)

Takođe, veliku ulogu u strateškom upravljanju logistikom transporta putnika imaju i sami sistemi transporta putnika, jer je neophodno imati adekvatno znanje o samim sistemima kako bi se na pravi način upravljalo sistemima transporta putnika, kao jednom od najvažnijih sistema jednog grada ili države.

U distribuciji kroz prostorno – vremenski okvir transport putnika od tačke A do tačke B može se vršiti i u prekidima, odnosno na taj način da putnici presijedaju iz vozila u vozilo ili mijenjaju vid transporta.

Sistem javnog gradskog transporta putnika je jedan od najznačajnijih i najsloženijih podsistema grada/države, i prema svojoj strukturi i karakteru promjena, zahtjeva strogo poštovanje i primjenu metoda i procedura sistemskih nauka i teorije upravljanja. Sistem javnog transporta putnika predstavlja osnovni logistički podsistem grada koji obezbjeđuje prisustvo njegovih korisnika kao elemenata proizvodnih i drugih procesa, na mjestu i u momentu gdje ikada je to potrebno. Takođe, istovremeno predstavlja i privrednu djelatnost koja angažuje velika sredstva uložena u resurse: vozila, zaposlene, objekte i opremu, energiju, finansije, itd.

Osnovne karakteristike transportnih sistema su:

- Ciljevi i ciljna funkcija transportnog sistema;
- Struktura transportnog sistema;
- Funkcionisanje;
- Organizacija i upravljanje;
- Efektivnost i efikasnost;
- i druge karakteristike. (Tica, 2017.)

4. SISTEMI TRANSPORTA PUTNIKA U GRADU DOBOJU

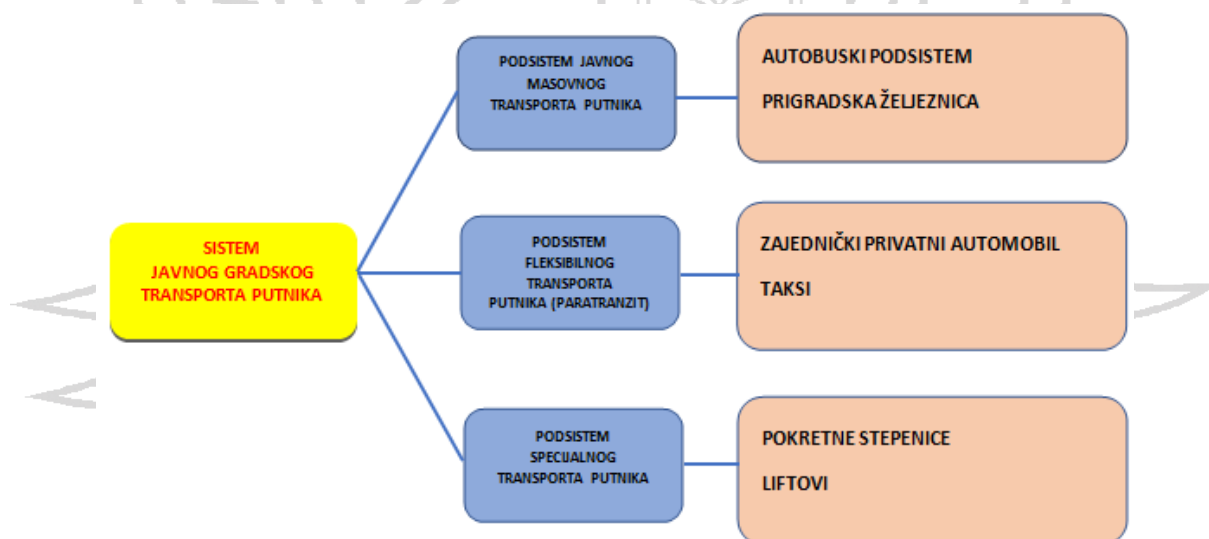
Sistem javnog gradskog transporta putnika u odnosu na osnovne tehničko-tehnološke karakteristike može se podijeliti na: podsistem javnog masovnog transporta putnika, podsysteme fleksibilnog transporta putnika – paratranzit i specijalne vidove transporta

putnika. Klasifikacija sistema prema tehničko-tehnološkim karakteristikama prikazana je na slici 1. (Tica, 2016.)



Slika 1. Klasifikacija sistema javnog gradskog transporta putnika prema tehničko-tehnološkim karakteristikama (Tica, 2017.)

Prema istraživanju Slavena Tice, profesora na Saobraćajnom fakultetu Univerziteta u Beogradu, prikazana je klasifikacija sistema javnog gradskog transporta putnika prema tehničko-tehnološkim karakteristikama (slika 1.). Međutim, kada govorimo o istoj klasifikaciji na konkretnom području (grad Doboju), rezultati su drugačiji (slika 2.).



Slika 2. Klasifikacija sistema javnog gradskog transporta putnika prema tehničko-tehnološkim karakteristikama u gradu Doboju

Organizacija sistema javnog gradskog transporta putnika predstavlja poseban proces projektovanja i uspostavljanja veza i odnosa između procesa, podprocesa i aktivnosti u

sistemu javnog gradskog transporta putnika u cilju realizacije usvojenih planova, odnosno realizacije postavljene funkcije cilja.

Organizaciona struktura sistema javnog gradskog transporta putnika zavisi sa jedne strane od ciljne funkcije višeg sistema (što direktno utiče na izbor modela organizacije sistema), a sa druge strane, od konkretnih uslova u samom sistemu i u okruženju, kao što su: vrsta vidovnih podсистема u sistemu javnog gradskog transporta putnika, tehničko-tehnološkog nivoa razvoja, vlasničke strukture, itd.). Sistem javnog gradskog i prigradskog transporta putnika u gradu Doboju zasniva se na linijskom transportu putnika čiji je osnovni nosilac standardni autobuski podсистem, koji funkcioniše cjelodnevno duž fiksnih trasa na mreži linija po unaprijed određenim uslovima funkcionisanja i utvrđenom redu vožnje, pri tom koristeći postojeću mrežu saobraćajnica i to tip trase "C", dok prema vremenu rada kao parametru klasifikacije javnog masovnog transporta putnika riječ je o prevozu putnika u određenom periodu dana, odnosno pružanju usluge prevoza korisnicima samo u određenim periodima dana (najčešće u vršnim časovima). Takođe, građanima je dostupan i vanlinijski taksi prevoz, a mali broj prigradskih naselja sa gradom je povezan željezničkim podсистemom. Neophodno je pomenuti i činjenicu da istu putnu i stajališnu infrastrukturu na prigradskim autobuskim linijama koriste i linije koje se organizuju na drugim nivoima (područne, republičke, međuentitetske, međunarodne), tako da se na pojedinim pravcima javljaju "duplirani" prevoznici kapaciteti, odnosno bliska saobraćajna ponuda, te određen broj putnika iz prigradskih naselja koristi uslugu prevoza upravo na ovim autobuskim linijama. (Đurić-Zečević, 2016.)

Autobuski podсистem je danas najšire korištena tehnologija transporta putnika, sa osnovnom karakteristikom autonomnog kretanja vozila na mreži linija po unaprijed određenim uslovima funkcionisanja. (Tica, 2016.)

Prigradska željeznica predstavlja vid šinskog podсистema javnog gradskog transporta putnika, u okviru kojeg funkcionišu posebni tipovi vozova duž fiksnih trasa prema utvrđenom redu vožnje, isključivo na tipu trase "A", koji kao pogonsku energiju u toku cijelog perioda funkcionisanja koristi električnu energiju dobijenu kroz stalnu spregu strujnog oduzimača (pantografa) i vazdušnog kontaktnog voda i povezuje prigradska naselja sa urbanim gradskim područjem. (Tica, 2016.)

Kada govorimo o željeznici u gradu Doboju, prethodna definicija se razlikuje od one što je na konkretnom području. Naime, željeznica u gradu Doboju povezuje veće gradove u Republici Srpskoj, kao i Bosni i Hercegovini, ali neizostavan je element sistema transporta putnika ovog grada, jer su učenici, student i radnici iz okolnih mjesta, takođe, korisnici ovakvog vida transportne usluge.

Zajednički privatni automobil (carpool) je podсистem fleksibilnog transporta putnika dostupan određenom broju korisnika u prostoru i vremenu kao privatna usluga, u kojem jedan korisnik (obično vlasnik automobila) koji je ujedno i pružalac usluge sa ostalim korisnicima vrši planiranje zajedničkog putovanja ili što je češći slučaj zajedničke vožnje. Korištenjem zajedničkog privatnog automobila realizuje se zajednička vožnja više osoba jednim privatnim automobilom, a da u principu vozač – pružalac usluge nema direktnu finansijsku korist za proizvedenu i izvršenu transportnu uslugu. (Tica, 2016.)

Zajedničko korištenje privatnog automobila se zasniva na konceptu dijeljenja troškova među učesnicima, shodno međusobnom dogovoru.

Taksi predstavlja podsistem javnog fleksibilnog transporta putnika koji korisnicima pruža cjelodnevnu javnu uslugu vozilima malog kapaciteta (obično putničkim automobilom ili “van” vozilima), na kratkim relacijama, prema zahtjevima korisnika, po unaprijed definisanom tarifnom sistemu. (Tica, 2016.)

Transportnu uslugu obezbjeđuje operator prema definisanim zahtjevima korisnika (u pogledu vremena otpočinjanja, trase i dužine transporta), za koju korisnik plaća cijenu koja se određuje na osnovu određenog modela koji obično definiše nadležni organ.

Pokretne stepenice (escalator) su posebna vrsta uspinjača, dostupne korisnicima u prostoru i vremenu kao javna usluga, kod kojih se transport putnika realizuje po fiksnim beskonačnim pokretnim trakama. Eskalatori se uglavnom koriste u podzemnim i nadzemnim stajalištima sistema javnog gradskog transporta putnika, velikim centrima atrakcije, podzemnim prolazima, aerodromima, itd. Eskalatori se dijele na horizontalne i vertikalne. (Tica, 2016.)

Kada je u pitanju konkretan primjer na posmatranom području (grad Doboj), ovakav vid specijalnog transporta putnika je zastupljen samo u tržišnom centru.

Liftovi su najšire korištena tehnologija specijalnog transporta putnika, dostupni korisnicima u prostoru i vremenu kao javna usluga, pomoću kojih se transport putnika realizuje na fiksnim trasama po kojima se kreću kabine ili platforme koje su trajno ugrađene između najmanje dvije fiksne vođice u potpuno fleksibilnom režimu rada. (Tica, 2016.)

Javni gradski transport putnika u funkciji je omogućavanja mobilnosti svim socijalnim kategorijama stanovnika. Njegova efikasnost je temeljena na transportu kako velikog, tako i malog broja ljudi i prihvatljive ekonomske racionalnosti. Javni gradski transport je, takođe, u funkciji povećanja mobilnosti ukupne urbane populacije, uz racionalno korištenje prostornih, ekonomskih i ekoloških resursa urbanog prostora. Usluge javnog gradskog transporta putnika karakteristične su za veće urbane sredine sa visokom gustoćom stanovanja, dok je za prigradska područja takav način transporta skuplji i neracionalan. Najznačajnije karakteristike usluga javnog gradskog transporta putnika ogledaju se u dostupnosti, brzini, udobnosti i pouzdanosti. Prosječna brzina prevoza i pristup različitim lokacijama u gradu najvažniji su faktori i često odlučujući faktori pri pojedinačnoj odluci o odabiru odgovarajućeg načina transporta. (Brčić i Ševrović, 2012.)

Dok jedni načini transporta nude usluge od vrata do vrata, tzv. „door-to-door service“, drugi su ograničeni dostupnošću na određenim lokacijama. Većina oblika javnog gradskog transporta putnika nudi pristup najfrekventnijim lokacijama u gradu s obzirom na to da ne mogu pokriti sve dijelove grada, te zahtijevaju određeno vrijeme pješaćenja do putničkih terminala.

5. UPRAVLJANJE LOGISTIČKIM FUNKCIJAMA TRANSPORTA PUTNIKA

U ekonomskom smislu transportna usluga se može posmatrati kao rezultat transporta. Osnovni uslov za ostvarivanje transportne uluge je prisutnost transportnih zahtjeva, zatim interes za transportnu ponudu, kao i resursa za ostvarivanje proizvodnje usluge. U transportu

putnika prisutnost potrebe za transportom predstavlja potražnju, dok interes transportnih preduzeća predstavlja transportnu ponudu. U resurse se ubrajaju vozila, gorivo i slični parametri kojima se osigurava mogućnost transporta.

Ekonomska logika nalaže da svaka proizvodnja treba stvarati profit. Proizvodnja transportne usluge u tom smislu se razlikuje od materijalne proizvodnje, jer nije nužno ostvarivati profit, posebno u javnom gradskom transportu putnika, s obzirom na to da treba, prema zahtjevu urbane sredine, zadovoljiti više ciljeve, kao što je povećana mobilnost i dostupnost urbanog prostora.

Kako nijedan prevoznik nema interesa posloovati bez dobiti ili sa gubitkom, kao nužan uslov za održivost transportne usluge nameće se pokrivanje troškova transporta iz raznih izvora.

Stoga, razlikujemo tri ekonomska termina u javnom transportu putnika:

- **Ekonomičnost** – mjeri se odnosom vrijednosti prihoda i rashoda, odnosno vrijednosti učinka i troškova. Štedljivost i izdašnost dimenzije su ekonomičnosti: štedljivost odražava težnju ostvarenja prihoda uz najniže moguće rashode, izdašnost odražava težnju ostvarenja što većih prihoda s obzirom na rashode. Preduzeće posluje **ekonomično** kad su u određenom razdoblju njegovi prihodi veći od rashoda, **granično ekonomično** kad su prihodi jednaki rashodima, a **neekonomično** kad su prihodi manji od rashoda, to jest kad se iskazuje gubitak u poslovanju.
- **Efikasnost** - ekonomski termin koji opisuje korištenje svih raspoloživih resursa u svrhu maksimiziranja proizvodnje usluge. Predstavlja međusobni odnos između postignutih rezultata i korištenih resursa.
- **Efektivnost** - mjera obima realizacije planiranih aktivnosti i dostizanja planiranih rezultata. Efektivan proces je onaj koji rezultira uslugom/proizvodom po mjeri korisnika/kupca.

Kako bi pružili transportnu ponudu, prevoznici trebaju nabaviti vozila i gorivo, platiti održavanje, vozače i ostale zaposlene radnike. Postoje i kapitalni troškovi održavanja sistema te, takođe, fiksni i varijabilni troškovi. Troškovi koji se odnose na takse, osiguranje, amortizaciju i troškovi uspostavljanja linije – jesu fiksni troškovi. Smanjivanje troška odnosi se većim dijelom na operativne troškove – varijabilne troškove. Sa naglaskom na to da je amortizacija vozila veća u prvim godinama nego kasnije (što dijelom zavisi i od grada i propisa). Gubitak vrijednosti vozila treba balansirati i sa troškovima održavanja koji mogu biti značajni.

Kod nekih prevoznika, koji prevoz obavljaju unajmljenim vozilima, postoji i trošak *leasinga* vozila, koji je, takođe, fiksni trošak. Operativni *leasing* vozila uobičajeno uključuje i trošak održavanja vozila. Takođe, postoji razlika u operativnom i finansijskom leasingu.

Stoga je trošak vozila fiksna na kraći ili srednje dug period, dok ostali operativni troškovi zavise od intenziteta upotrebe vozila. Operativni – varijabilni tekući troškovi odnose se na gorivo, gume, trošak posade i ostalog osoblja.

Gdje god je to moguće, dobro je da uslugu transporta putnika ponudi više operatera. Ako ima više operatera, potrebno je putnicima ponuditi jedinstvene informacije o uslugama i cijenama (jedinstveni vozni red i slično). Još bolje bi bilo kada bi vrijedila jedinstvena tarifna unija za sve operatere koji pružaju uslugu na mreži linija. Danas, uz postignuti tehnološki napredak,

nije problem imati jedinstveni informativni sistem putem interneta ili SMS usluge o usluzi pruženoj na dijelu mreže ili kompletnoj mreži linija pojedinog područja (grad zajedno s predgrađem).

Vozne karte prevoznik može prodavati na organizovanim prodajnim mjestima, autobuskim stanicama putničkim agencijama, poslovnicama, kao i u autobusima, tamo gdje nema organizovanog prodajnog mjesta. Prevoznik, autobuska stanica, putnička agencija ili poslovnica mogu prodavati vozne karte samo za linije za koje imaju izdatu dozvolu, u skladu s voznim redom i cjenovnikom. (Brčić i Ševrović, 2012.)

6. KORISNICI TRANSPORTNE USLUGE

“Takmičenje” između prevoznika u javnom transportu neprestano raste sa deregulacijom i privatizacijom sektora javnog transporta putnika. Zbog toga je vođenje računa o uslugama koju pružaju korisnicima, to jest putnicima vrlo važna. Prevoznici u tom cilju nastoje pritužbe korisnika što je moguće više otkloniti i ispraviti, radi postizanja što je moguće većeg zadovoljstva korisnika. Prema tome je vrlo važno da prevoznici imaju službe kojima je zadatak voditi računa o prikupljanju pritužbi korisnika, komunikacija sa korisnicima i pružanje informacija korisnicima.

Marketing kanal obuhvata niz operacija između prevoznika i korisnika transportne usluge koji izvršavaju određene akcije u cilju realizacije transportnog procesa na način da interesi svih učesnika budu zadovoljeni. U ovom slučaju, učesnici u realizaciji transportnog procesa mogu biti prevoznici (sa svim osobljem) i korisnici transportne usluge koja je rezultat transporta.

Takođe, treba naglasiti da putnici pridaju pažnju čistoći i održavanju čistoće vozila, temperaturi u vozilu, čistoći osoblja i umjerenosti vožnje vozila.

Nesigurnost korisnika – putnika raste iz sljedećih razloga:

- osoblje prevoznika (prodaja karata) djeluje “neprijateljski”, pa se putnik ne odlučuje na potrebnu komunikaciju,
- putnici kasne na planirane aktivnosti ili na vezu sa sljedećim podsistemom transporta,
- putnici su u strahu da se ne ukrcaju u pogrešno vozilo (pogrešan smjer),
- putnici imaju poteškoća u razumijevanju kompleksnih informacija o sistemu transporta,
- putnici mogu biti mladi, stari ili smanjenih mogućnosti kretanja,
- mogu biti odvojeni (izgubljeni) od ostalih u grupi,
- terminali, transferne tačke presjedanja su mjesta koja mogu putnika dezorijentisati, zbuniti ili činiti nesigurnim na bilo koji način.

Putnici uvijek prepoznaju dobru organizaciju. Osoblje (vozači, kondukteri, kontrolori) treba da bude pripravno na situacije u kojima se putnik žali na uslugu, bez obzira na to što unutar kompanije postoji služba koja vodi računa o putnicima.

ZAKLJUČAK

Sistemske pristup u upravljanju sistemom javnog gradskog transporta putnika pretpostavlja koncept transformacije i potpune integracije sistema u gradski transportni sistem. U tom

smislu podsistem javnog gradskog transporta putnika mora da uskladi svoje ciljeve sa ciljevima grada, kao višeg sistema.

To direktno implicira da se umjesto koncepta kvantiteta usluge, podsistemi orijentišu ka konceptu kvalitetnog zadovoljenja najvećeg broja specifičnih potreba korisnika sistema. Posljednjih godina, u mnogim gradovima u svijetu, ovi sistemi se transformišu i dolaze u žižu interesovanja u smislu novog pristupa optimizacije strukture i funkcionisanja, organizacije i stručnim dostignućima.

Danas, radi optimalne (efikasne, ekonomične, konkurentne) proizvodnje usluga transporta putnika u urbanim sredinama, postoji sve veća potreba za primjenom logističkih procesa, kako bi ponuda usluge transporta putnika zadovoljila potrebe stanovnika urbanih područja, omogućujući socijalnu jednakost, pristupačnost urbanog područja, ekonomski primjerenu cijenu transporta, te omogućavajući "podnošljiv" život i razvoj urbane sredine ograničavanjem produkcije negativnih aspekata transportnog sistema (zagušenja, zagađenja, buke, smanjenja stepenabezbjednosti u saobraćaju, itd.).

Cilj i svrha ovog rada jeste da se na pravi način definišu podsistemi javnog gradskog transporta putnika u gradu Doboju, kao i logistički pristup transport putnika, zatim da ovaj rad posluži studentima Saobraćajnog fakulteta u Doboju, kao pomoć u nastavi i savlađivanju nastavnog gradiva.

LITERATURA

- [1] Brčić, D. i Ševrović, M. (2012). Logistika prijevoza putnika, Priručnik, Zagreb
- [2] Đurić-Zečević, D. (2016). Analiza mogućnosti unapređenja sistema gradskog i prigradskog transporta putnika na teritoriji grada Doboja, Doboj
- [3] Tica, S. (2016). Sistemi transporta putnika, Elementi tehnologije, organizacije i upravljanja, Saobraćajni fakultet Univerziteta u Beogradu
- [4] Tica, S. (2017). Predavanja „Osnovni pojmovi i definicije iz teorije sistema transporta putnika“, Saobraćajni fakultet Univerziteta u Beogradu
- [5] Zečević, S. i Tadić, S. (2006). City logistika, Saobraćajni fakultet Univerziteta u Beogradu
- [6] <https://www.eu.me/mn/14>, 07.12.2017.godine