



www.enerqi-online.eu

Доклад 2.1

Проучени добри практики

Резюме за публикуване

Координатор:

DTV Consultants, Mr. Johan Janse,
PO Box 3559, 4800 DN, Breda, The
Netherlands, +31 76 513 6631

enerqi@dtvconsultants.nl

Автор:

CRES, Mr. Vassilis Vavakos (външен консултант)
19th km. Marathonos Ave., 190 09, Pikermi,
Athens, Greece, + 30 210 66 03 288

vvavakos@gmail.com

Начало на проекта: Май 29, 2010

Край на проекта: Май 28, 2013

Продължителност: 36 месеца

Уеб сайт:

<http://www.enerqi-online.eu>

Grant agreement no. IEE/09/718/SI2.558241 – ENERQI, Подобряване на качеството и енергийна ефективност в общественя транспорт чрез периодични наблюдения от потребителите му

Запазени права:

Авторите на този доклад носят пълна отговорност за съдържанието му. Не е задължително той да отразява становището на Европейската общност. Европейската комисия не носи отговорност за използване на информацията в този доклад.

Проектът ENERQI е съфинансиран по програма IEE 2009 STEER на Европейската комисия.

РЕЗЮМЕ НА ПРОУЧЕНИТЕ МЕТОДОЛОГИИ

Цел на доклада

ENERQI е европейски проект, който цели намаляване на консумацията на гориво в обществения транспорт. Друга негова задача е да понижи вредното влияние върху околната среда чрез увеличаване потреблението на обществения транспорт и намаляване броя на самостоятелните пътувания с личен автомобил. Според ENERQI привлекателността на градския транспорт може да се повиши с подобряване на услугите му и повишаване удовлетвореността на пътниците. В рамките на проекта в няколко европейски държави ще бъде създадена (обща) методология за наблюдение на качеството на обществения транспорт в „реално време“.

Този доклад е първа стъпка от създаването на обща ENERQI методология въз основа начините за измерване качеството на обществения транспорт и удовлетвореността на потребителите в Европа и по света.

Как беше осъществено проучването

Беше направен анализ на информацията от литературата, електронни и други източници за добрите практики в проучването за удовлетвореността на пътниците в обществения транспорт в 48 държави (най-вече европейски). Например, европейските проекти BEST и QUATTRO предоставиха ценна информация. Освен това, бяха разгледани добри примери за (качеството на) обществения транспорт от 12 европейски държави – Австрия, Белгия, България, Финландия, Франция, Ирландия, Гърция, Люксембург, Нидерландия, Португалия, Румъния и Обединеното кралство.

Проучване за удовлетворението на потребителите: как да се приложи теорията към ENERQI

Ако разгледаме теорията зад проучванията за удовлетвореността на потребителите, ще открием много разнообразни методи на проучване, проучвателни дизайни, (ключови) индикатори, информация, скали на измерване. Принципно разглеждаме два вида проучвания:

- *Качествено проучване:* при него информацията се получава от сравнително малка група отговарящи. Не се анализира със статистически методи.
- *Количествено проучване:* обикновено включва създаването на въпросници и скали и се разглежда със статистически методи.

Ако класификацията се разглежда спрямо направените наблюдения, то тогава разглеждаме:

- *Техники за наблюдение:* проучвателят наблюдава феномена в естествената му среда.
- *Техники на експериментиране:* проучвателят създава изкуствена среда за феномена.

В рамките на ENERQI искаме да създадем система за мониторинг „в реално време“. За тази цел най-подходящо е количественото измерване на „нагласата“, съпътстваща удовлетворението на пътниците. Индикаторите за удовлетворение, които трябва да

бъдат измерени или обикновено се разглеждат са: наличност, достъпност, надеждност & разписание, цена, информация, подкрепа за потребителя, комфорт, сигурност, влияниите върху околната среда и съответните им компоненти.

Добрите практики на 48 държави за изследване на удовлетворението на пътниците в литературата, електронни и други източници, потвърждават тези наблюдения. Например, в проекта QUATTRO факторите за качеството в транспорта са дефинирани и анализирани йерархично. В него е представена и концепция за „кръг“ на качеството: желано и реално качество на услугата и качество на услугата, което доставчика желае да достигне и което се възприема от потребителя.

Европейски стандарт за качеството EN13816

Откритията на проекта QUATTRO доведоха до създаване на европейския стандарт EN13816:2002 “Транспорт – Логистика и услуги – Обществен пътнически транспорт – Дефиниране на качеството на услугите, поставяне на цели и измерване”. Стандартът EN13816:2002 определя *качество на услугата, цели и начини на измерване*. Основната цел на стандарта е да промотира подход за подобряване на качеството в обществения транспорт и да насочи търсенията към нуждите и очакванията на пътниците, като определя някои стандартни процедури:

- Да се привлече вниманието на отговорните лица към проблемите;
- Да се вземат адекватни и обосновани решения при разпределяне на дейностите;
- Да се даде възможност на потребителите и другите да сравнят качеството на услугата при различните доставчици;
- Реализирането на процеса да е съпътствано от непрекъснато подобрене.

Много проучвания за удовлетвореността на потребителите се основават на този стандарт. ENERQI също ще вземе предвид европейския стандарт EN13816.

Проектът BEST

От 2001г всяка година в няколко европейски държави в рамките на проекта BEST се провежда стандартно проучване на обществения транспорт. То предоставя база за оценка на качеството му и удовлетвореността на пътниците. Тази информация е била използвана за цялостно проучване на елементите на качеството, удовлетвореността на потребителите и връзката им с местните условия.

В BEST се споменават 4 индикатора, които не са включени в стандарт EN13816: цялостна удовлетвореност на потребителите, значение на цената, социален имидж и лоялност на потребителя. Тези индикатори ще бъдат включени в ENERQI.

Бенчмаркинг

Други проекти показваха, че бенчмаркингът е важен инструмент, но само ако е внедрен в структура за управление и организация на обществения транспорт.

Важно е да се идентифицират силните и слабите страни на методологията, защото те допринасят за дългосрочното подобрене. В ENERQI бенчмаркингът ще заеме важно място.

Резултати от проведеното от партньорите и проучване на добри практики в 12 европейски държави

В допълнение към 12 добри практики от литературата бяха проучени системите на обществения транспорт в Австрия, Белгия, България, Финландия, Франция, Ирландия, Гърция, Люксембург, Нидерландия, Португалия, Румъния и Обединеното кралство. Населението и площта на разглежданите от проекта области варират от мин. ~ 80 000 жители до макс. ~ 4 милиона жители и от площ 20 км² до 13 000 км². Разглежданите транспортни системи обхващат всички видове начини на придвижване – например-градска железница, железопътен транспорт, метро, тролей, автобуси, тролейбуси, микробуси, услуги на повикване, фериботи. Девет от добрите практики обхващат цялата транспортна система, а шест от тях – само правомощията на един транспортен оператор. Делът на обществения транспорт варира от малки проценти в регионите (4-15%) до високи проценти в градските центрове (35-50%). В почти всички разгледани добри практики има стратегически или бизнес план, който представя визията и целите на транспортната организация. Различията на разглежданите компоненти показва, че качеството и удовлетвореността на пътниците от обществения транспорт е сложно устроено и затова е трудно да се използва общ подход при справяне с енергийните и екологични проблеми.

Анализът на добрите практики показва, че при управление на качеството е важно да се:

- Съберат в един документ всички дейности, свързани с управлението на качеството,
- Впишат параграфи за управление на качеството в транспорта в договорите на транспортните оператори,
- Съчетае сертификацията от транспортните власти и транспортните оператори с Харта за потребителя,
- Възнаграждават финансово транспортните оператори, които изпълняват или надхвърлят критериите за качество, зададени в договорите

Предвид разгледаните съществуващи европейски практики, най-важни за развиване на общата методология ENERQI са:

- представяне и мониторинг тип “барометър” - той предлага гъвкавост и бързина при справяне с проблеми, посочени от потребителите,
- използването на иновативни технологии за мониторинг на качеството в обществения транспорт, например онлайн проучвания,
- да се използват доброволци, които да наблюдават периодично различни индикатори за качество,
- да се управлява начина на провеждане на наблюденията, за да се предотврати риска от непрекъснато подаване на жалби или наблюдения, направени само при инцидент.

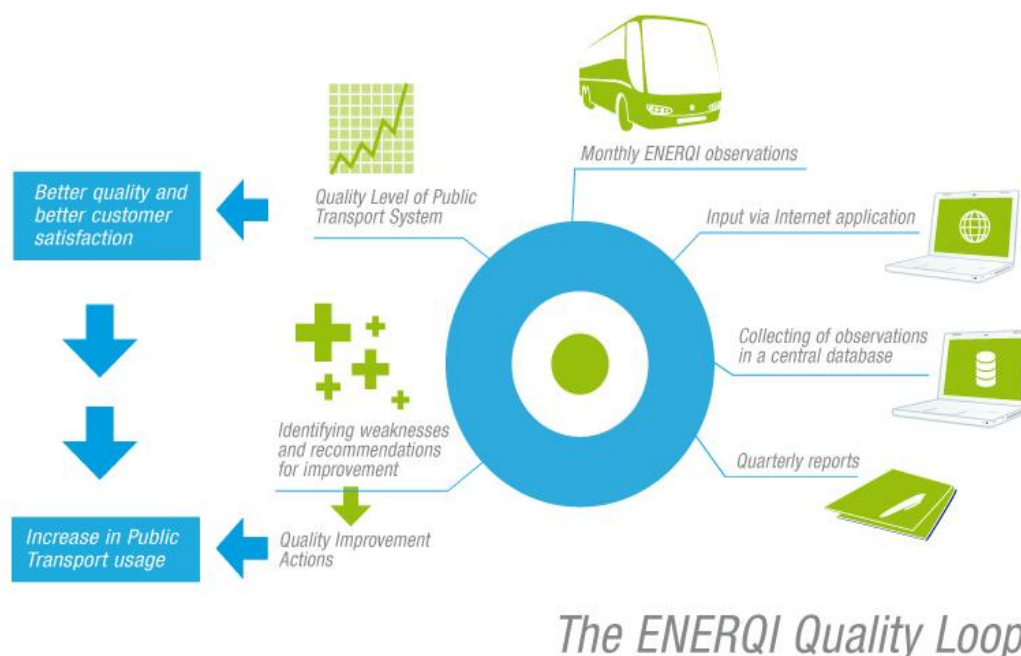
Общи елементи от съществуващи методологии

Някои от разглежданите методологии за измерване на качеството или удовлетвореността на пътниците покриват нуждите на конкретни организации. Всички методологии имат обща част, която може да бъде описана:

1. Дефиниране на индикатори, които най-добре описват нивото на качеството в обществения транспорт;
2. Събиране на информация по зададени индикатори;
3. Анализ на събраната информация и оценка на нивото на качеството;
4. Развиване на планове за действие за подобряване на качеството в обществения транспорт;
5. Изпълнение на плановете за действие за подобряване на условията в обществения транспорт;
6. Увеличаване на удовлетвореността на потребителите и потреблението на обществения транспорт;
7. Събиране на информация по избраните индикатори с цел оценка на реализираните дейности.

Кръгът на качеството на ENERQI съчетава откритията на проучените добри практики. Започва с желаното ниво на качеството в обществения транспорт. Периодичното (месечно) събиране на информация спрямо ключови фактори се прави чрез наблюдения; информацията се въвежда чрез онлайн платформа и се съхранява в централа база данни. На всеки три месеца се пишат доклади за слабите страни на услуга и се правят препоръки за подобрения. Реализират се подобрения, което би довело до повишаване на качеството на транспортните услуги и подобряване на цялостния облик на обществения транспорт. Пътниците получават по-добра услуга, което води до по-голямо удовлетворение и до повишаване потреблението на обществения транспорт.

Фиг. 1: Кръгът на качеството ENERQI



Препоръки

Начинът на осъществяване на подобренията ще бъде дефиниран в следващата фаза на проекта. Въз основа на направеното проучване се препоръчва да се използват

въпросници за пътниците. Допълнително могат да се привлекат тайни клиенти и да се направят преки наблюдения на желаните параметри.

Наборът от въпроси ще бъде съобразен със стандарта *EN13816:2002*, защото той е основната референтна литература и се предлага за всички услуги на обществения транспорт.

От гледна точка на честотата за извършване на наблюденията, най-подходящо е годишното измерване с цел докладване. От друга страна, по-кратките интервали са по-полезни при гъвкави отговори на ежедневни пътувания.

Достъп до резултатите от проучванията имат всички в транспортната организация. Чрез това се гарантира по-добра усвещеност и пряка ангажираност в непрекъснатите усилия за подобряване на качеството.

Обхвата на транспортната система е важен при дефиниране на разходите за подобряване на качеството и измерване на удовлетвореността на пътниците.

Използването на интернет и мобилни телефони и техните възможности за разпространение на информация и комуникация предоставят големи възможности за намаляване на разходите по наблюденията на качеството и същевременно гарантират по-бързи и точни резултати. В транспорта има много да се научи за оползотворяване на *възможностите, които предоставят модерните технологии*.