

Лице за контакт

Ина Карова
Енергийна агенция - Пловдив
ina.karova@eap-save.dir.bg

ENERQI Накратко

Целта на проекта ENERQI е подобряване на качеството на общественя транспорт чрез ежедневни наблюдения от потребителите му

Продължителност: Юни 2010 – Май 2013

Партньори: 13 партньора от 9 държави, 4 от тях са оператори на общественя транспорт, пилотни места във всяка държава

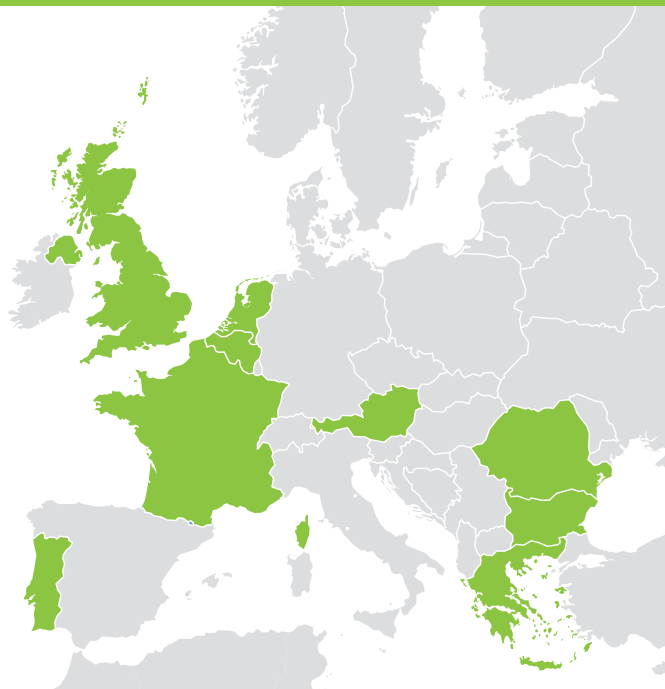
Съфинансиран по програма "Интелигентна енергия – Европа", 2009

Бюджет: около 1.6 млн. евро

ENERQI означава „Енергийна ефективност и подобряване на качеството в общественя транспорт чрез ежедневни наблюдения от потребителите му“. Проектът ще създаде иновативна система за управление на качеството в общественя транспорт. Идеята е да бъдат привлечени доброволци - редовни пътници, които да попълват въпросници относно различни аспекти на качеството на общественя транспорт.

Мониторингът ще се извършва непрекъснато. Целта е да се подобри качеството на услугите на общественя транспорт.

www.enerqi-online.eu



<i>DTV Consultants</i>	Netherlands (Breda)
<i>TISSEO-SMTC</i>	France (Toulouse)
<i>TIS</i>	Portugal (Lisbon)
<i>Austrian Mobility Research FGM-AMOR</i>	Austria (Graz)
<i>CRES</i>	Greece (Athens)
<i>Lancashire Country Council</i>	United Kingdom (Preston)
<i>URTP</i>	Romania (Bucharest)
<i>STP, Alba Iulia</i>	Romania (Bucharest)
<i>Energy Agency of Plovdiv</i>	Bulgaria (Plovdiv)
<i>CARRIS</i>	Portugal (Lisbon)
<i>Holding Graz Linien</i>	Austria (Graz)
<i>Polis</i>	Belgium (Brussels)
<i>TISSEO (Subcontractor)</i>	France (Toulouse)

Енергийна ефективност и подобряване на качеството в общественя транспорт чрез ежедневни наблюдения от потребителите му

Координатор по проект: Ренске Мартинсе, DTV Consultants, R.Martijnse@dtvconsultants.nl



Авторите на тази брошура носят пълна отговорност за съдържанието ѝ. Не е задължително тя да отразява становището на Европейския съюз. Европейската комисия не носи отговорност за използване на информацията в тази брошура.

Енергийна ефективност и подобряване на качеството в обществения транспорт чрез ежедневни наблюдения от потребителите му

Проектът ENERQI (Енергийна ефективност и подобряване качеството на обществения транспорт чрез ежедневни наблюдения от потребителите му) ще създаде иновативна система за управление на качеството на обществения транспорт. Редовни пътници ще бъдат наблюдатели на качеството – ще попълват периодично въпросници относно различни аспекти от качеството на пътуването си с обществения транспорт. Така ще се повиши качеството на услугите му и удовлетворението от тях.

Проектът ENERQI ще открие най-добрия начин за управление на качеството и чрез постигнатите резултати ще способства за обмен на опит - не само за нуждите и очакванията на потребителите, но на транспортни оператори, местни власти, съюзи на пътници и енергийни агенции.

Консорциумът на проекта ENERQI се състои от 13 партньора от 9 държави, 4 от тях са транспортни оператори.



Нека потребителите подобрят качеството – цялостен подход към управление на качеството

www.enerqi-online.eu



Подходът на ENERQI

Потребителите и непотребители (напр. шофьори) ще наблюдават периодично аспекти на качеството.

Подходът на ENERQI е нова стъпка в процеса на привличане на потребителите в създаването и изпълнението на системи за управление на качеството в обществения транспорт. Наблюдателите ще периодично попълват въпросници – например, относно точността на автобуса, отношението на персонала, стила на шофиране, качество на автобуса и спирките.



Важно е да се оцени ефекта от кампанията за популяризиране на проекта сред пътниците в обществения транспорт и ползвателите на лично превозно средство. Те бъдат окуражени да използват обществен транспорт, да изкажат мнение и да оценят пътуването си.

Впечатленията и оценките за обществения транспорт ще се събират пряко от пътниците, а оценяваните автобуси ще бъдат избирани произволно. Инцидентите ще бъдат разглеждани отделно. Пътниците ще могат да споделят впечатленията си на интернет платформа.

Въпросниците ще са адаптирани към местните условия. Резултатите от тях ще служат за анализ на желанията на пътниците за подобрения. Те ще бъдат разглеждани от местните транспортни оператори и власти. Така ще се изгради общ план за управление на качеството и ще бъдат предвидени дейности за подобряването му.

Реализация

За да има обратна информация и да е известно влиянието на мерките за подобряване на качеството, ще се извършва непрекъсната оценка на дейностите по проекта. Очаква се повишаване удовлетворението на потребителите от обществения транспорт и засилване на потреблението му.

Нуждите на потребителите ще водят енергийните агенции и транспортните оператори към правилния избор на мерки за реално подобряване на качеството. Опитът на Нидерландия е показал, че този подход води до значителни подобрения в обществения транспорт.