

ENERQI – auf einen Blick

Ziel: Verbesserung des öffentlichen Verkehrs durch Qualitätsbeobachtungen durch regelmäßige Nutzer.

Projektdauer: Juni 2010 bis Mai 2013

Partner: 13 Partner aus 9 Ländern, 4 davon öffentliche Verkehrsanbieter, Testregionen in den Partnerländern

Kofinanziert durch den IEE 2009 call

Budget: 1,6 Millionen Euro

www.enerqi-online.eu

ENERQI steht für „Energy efficiency by using daily customers' quality observations to improve public transport – Erhöhung der Energieeffizienz durch Qualitätsbeobachtungen der Fahrgäste für die Verbesserung des öffentlichen Verkehrs“.

Während des Projektes wird ein innovatives Beobachtungssystem für den öffentlichen Verkehr implementiert. Dafür sind freiwillige Qualitäts- Scouts involviert, die zugleich regelmäßige Benutzer öffentlicher Verkehrsmittel sind.

Anhand ihrer Beobachtungen werden sie auf kontinuierlicher Basis Fragebögen zu einer breiten Palette von Themen hinsichtlich der Qualität der von ihnen verwendeten Linien, beantworten.

Dieses regelmäßige Feedback wird genutzt, um die Kundenfreundlichkeit und Qualität des öffentlichen Verkehrs zu erhöhen.

Kontakt:

Jutta Manninger, *Holding Graz Linie*
Jutta.Manninger@holding-graz.at

Wolfgang Red, *FGM-AMOR Austrian Mobility Research*
Red@fgm.at



Partner:

DTV Consultants

TISSEO-SMTC

TIS

Austrian Mobility Research FGM-AMOR

CRES

Lancashire Country Council

URTP

STP, Alba Iulia

Energy Agency of Plovidv

CARRIS

Holding Graz Linien

Polis

TISSEO (Subcontractor)

Netherlands (Breda)

France (Toulouse)

Portugal (Lisbon)

Austria (Graz)

Greece (Athens)

United Kingdom (Preston)

Romania (Bucharest)

Romania (Bucharest)

Bulgaria (Plovidv)

Portugal (Lisbon)

Austria (Graz)

Belgium (Brussels)

France (Toulouse)

Projectlead:

Renske Martijnse, DTV Consultants, R.Martijnse@dtvconsultants.nl

Erhöhung der Energieeffizienz durch Qualitätsbeobachtungen der Fahrgäste für die Verbesserung des öffentlichen Verkehrs.



Die alleinige Verantwortung für den Inhalt dieses Materials liegt bei den AutorInnen. Sie gibt nicht unbedingt die Meinung der Europäischen Union wieder. Die Europäische Kommission übernimmt keine Verantwortung für jegliche Verwendung der darin enthaltenen Informationen.



Erhöhung der Energieeffizienz durch Qualitätsbeobachtungen der Fahrgäste für die Verbesserung des öffentlichen Verkehrs.

Das Ziel von ENERQI ist die Umsetzung eines innovativen Qualitätsbeobachtungssystems für den öffentlichen Verkehr. Dafür sind freiwillige Qualitätsscouts involviert, die regelmäßige Benutzer öffentlicher Verkehrsmittel sind.

Anhand ihrer Beobachtungen werden sie auf kontinuierlicher Basis Fragebögen zu einer breiten Palette von Themen hinsichtlich der Qualität der verwendeten Linien, beantworten. Dieses regelmäßige Feedback wird genutzt, um die Kundenfreundlichkeit und Qualität des öffentlichen Verkehrs zu erhöhen

Projektziel ist die beste Methodik zur Qualitätsbeobachtung zu entwickeln, Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung zu treffen und durch aktiven Austausch der Erfahrungen in den Partnerländern zu lernen. Die Projektpartner tauschen Erfahrungen aus bezüglich der Kundenbedürfnisse und Erwartungen sowie über die Einbindung von ÖPNV-Betreibern, Behörden, Interessensvertretungen und Energieagenturen.

Das Konsortium setzt sich aus 13 Partnern aus 9 Ländern, darunter 4 öffentliche Verkehrsanbieter, zusammen



Der ENERQI-Ansatz

Repräsentanten verschiedener Kundengruppen, potentiellen Nutzern öffentlichen Verkehrs, sowie von „Nicht-Fahrgästen“ (z.B. Autofahrer) werden eine Reihe von vordefinierten Qualitätsaspekten regelmäßig beobachten. Der ENERQI-Ansatz ist ein Schritt in eine neue Richtung bei der Einbindung von Nutzern in die Entwicklung und Verbesserung der öffentlichen Verkehrssysteme.

Die Beobachter werden unter anderem folgende Qualitätsmerkmale regelmäßig beurteilen: Pünktlichkeit des Fahrzeuges, Professionalität und Verhalten von Fahrern und die allgemeine Qualität von Fahrzeugen sowie Haltestellen. Zusätzlich werden Auswirkung und Wahrnehmung von Werbekampagnen sowohl auf Fahrgäste als auch auf die „Nicht-Fahrgäste“ gemessen.

„Nicht-Fahrgäste“ wird die Möglichkeit einer Gratis-Testfahrt geboten, um die Qualität von öffentlichen Verkehrsmitteln selbst zu beurteilen. Die Fahrt, die einem Monitoring unterzogen werden soll, wird nach dem Zufallsprinzip ausgewählt, um eine unabhängige Stichprobe aus allen verfügbaren Linien gewährleisten zu können.

Die Beobachtung von Störfällen erfolgt separat. Die Daten werden von Fahrgästen gesammelt, die sie anschließend in ihrer Landessprache in eine Online-Datenbank eintragen können. Die aus der Online-Datenbank generierten Ergebnisse werden in regelmäßigen Abständen den Betreibern der öffentlichen Verkehrsunternehmen und lokalen Verwaltungen zugänglich gemacht. Auf diese Weise erhalten Institutionen, bei der Planung und Gestaltung ihrer Qualitätsverbesserungen Unterstützung.

Lassen wir unsere Fahrgäste die Qualität verbessern – ein umfassender Ansatz zum Qualitätsmanagement



Die Umsetzung

Mit Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung können weitere Rückschlüsse auf deren Wirkung und Effektivität gewonnen werden. Schlussendlich wird eine Steigerung der Kundenzufriedenheit erwartet, die den Anteil öffentlicher Verkehrsmittel erhöhen kann.

Durch die Einbeziehung der Fahrgäste kann das Qualitätsniveau des öffentlichen Verkehrssystems durch Nutzer selbst beurteilt werden und die richtigen Maßnahmen zur Verbesserung ergriffen werden. Erfahrungen aus den Niederlanden zeigen, dass dieser bedarfsorientierte Ansatz zu einem signifikanten Anstieg der Wahrnehmung des öffentlichen Verkehrs, und damit auch zu einem Anstieg der Nutzung, führt.