

Επικοινωνία:

κα Μαρία Ζαρκαδούλα

Προϊσταμένη Τμήματος Περιβάλλοντος & Μεταφορών,
Διεύθυνση Ενεργειακής Αποδοτικότητας, Κέντρο
Ανανεώσιμων Πηγών & Εξοικονόμησης Ενέργειας (ΚΑΠΕ)
mariazar@cres.gr

Το έργο ENERQi με μια γρήγορη ματιά

Σκοπός: η βελτίωση των μέσων μαζικής μεταφοράς (MMM)
χρησιμοποιώντας τις καθημερινές παρατηρήσεις των επιβατών

Διάρκεια: από τον Ιούνιο 2010 έως τον Μάιο 2013

Εταίροι του έργου: 13 εταίροι από 9 χώρες, 4 από αυτούς διαχειριστές
εταιρειών επιβατικού μεταφορικού έργου. Τοποθεσίες δοκιμών του έργου
σε κάθε χώρα

Συγχρηματοδοτείται από το πρόγραμμα Intelligent Energy Europe (IEE) 2009

Προϋπολογισμός: περίπου 1.6 Εκατομμύρια Ευρώ

Το έργο «ENERQi», συντομογραφία με ελληνική απόδοση την «Βελτίωση της Ενεργειακής Αποδοτικότητας χρησιμοποιώντας τις καθημερινές παρατηρήσεις των επιβατών για τη βελτίωση των MMM», θα εφαρμόσει ένα καινοτόμο σύστημα παρακολούθησης ποιότητας παρεχόμενων υπηρεσιών στα MMM. Θα περιλαμβάνει εθελοντές παρατηρητές των υπηρεσιών, που στην ουσία είναι επιβάτες των μέσων, οι οποίοι απαντούν σε ερωτηματολόγια που θα διαθέτουν ένα ευρύ φάσμα θεμάτων ποιότητας σχετικών με τη γραμμή συγκοινωνίας που χρησιμοποιούν.

Αυτό το σύστημα εφαρμόζεται σε συνεχή βάση και χρησιμοποιείται για την αύξηση της φιλικότητας, καθώς και για τη βελτίωση της ποιότητας στις υπηρεσίες της δημόσιας συγκοινωνίας.

www.enerqi-online.eu



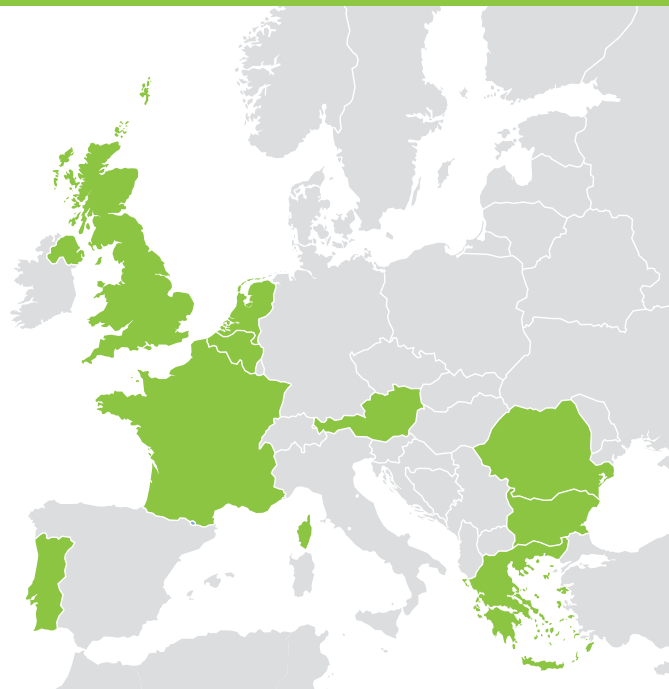
Βελτίωση της Ενεργειακής Αποδοτικότητας χρησιμοποιώντας τις καθημερινές παρατηρήσεις των επιβατών για τη βελτίωση των MMM

<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)

Projectlead: *Renske Martijnse, DTV Consultants, R.Martijnse@dtvconsultants.nl*



Την αποκλειστική ευθύνη για το περιεχόμενο αυτού του ενημερωτικού φυλλαδίου φέρουν οι συγγραφείς. Δεν εκφράζει απαραίτητα την άποψη της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή δεν φέρει ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιλαμβάνονται σε αυτό το φυλλάδιο.



Βελτίωση της Ενεργειακής Αποδοτικότητας χρησιμοποιώντας τις καθημερινές παρατηρήσεις των επιβατών για τη βελτίωση των MMM

Το έργο «ENERQI», συντομογραφία με ελληνική απόδοση την «Βελτίωση της Ενεργειακής Αποδοτικότητας χρησιμοποιώντας τις καθημερινές παρατηρήσεις των επιβατών για τη βελτίωση των MMM», εφαρμόζει ένα καινοτόμο σύστημα παρακολούθησης ποιότητας παρεχόμενων υπηρεσιών στα MMM. Περιλαμβάνει εθελοντές παρατηρητές των υπηρεσιών, που στην ουσία είναι επιβάτες των μέσων, οι οποίοι απαντούν σε ερωτηματολόγια που θα διαθέτουν ένα ευρύ φάσμα θεμάτων ποιότητας σχετικών με τη γραμμή συγκοινωνίας που χρησιμοποιούν. Αυτό το σύστημα εφαρμόζεται σε συνεχή βάση και χρησιμοποιείται για την αύξηση της φιλικότητας, καθώς και για τη βελτίωση της ποιότητας στις υπηρεσίες της δημόσιας συγκοινωνίας.

Ο σκοπός του έργου ENERQI είναι η εύρεση της βέλτιστης μεθόδου παρακολούθησης της ποιότητας υπηρεσιών και η εφαρμογή των αποτελεσμάτων αυτής της μεθόδου ευρέως με την ανταλλαγή εμπειριών – όχι μόνο εμπειριών που αφορούν τις ανάγκες και τις προσδοκίες των επιβατών, αλλά επίσης εμπειριών σχετικών με διαχειριστές μεταφορών, δημόσιες αρχές, οργανώσεις επιβατών και ενεργειακά κέντρα.

Το έργο περιλαμβάνει 13 εταίρους από 9 χώρες, 4 από τους οποίους είναι διαχειριστές εταιριών επιβατικού μεταφορικού έργου.



Αφήστε τους επιβάτες να βελτιώσουν την ποιότητα των MMM – μια ολοκληρωμένη προσέγγιση για τη διαχείριση ποιότητας

www.enerqi-online.eu



Η Προσέγγιση του ENERQI

Ομάδες επιβατών και ενδεχόμενοι επιβάτες ή “μη-επιβάτες”, (π.χ. χρήστες ΙΧ) παρατηρούν προκαθορισμένα θέματα ποιότητας σε τακτική βάση. Η προσέγγιση του ENERQI αποτελεί ένα νέο βήμα στη διαδικασία της συμμετοχής του επιβάτη στην ανάπτυξη και τη βελτίωση του συστήματος συγκοινωνιών. Οι παρατηρητές θα παρακολουθούν σε τακτική βάση συγκεκριμένα θέματα ποιότητας, όπως την ακρίβεια των δρομολογίων, την επαγγελματική συμπεριφορά και απόδοση των οδηγών, την ποιότητα των στάσεων αναμονής επιβατών και τη συνολική ποιότητα των οχημάτων.



Είναι επίσης δυνατό να αξιολογηθούν τα αποτελέσματα της προώθησης και της καμπάνιας του έργου στην αποδοχή των MMM από τους τακτικούς επιβάτες και μη. Στους “μη-επιβάτες” δίνεται η δυνατότητα μιας δωρεάν χρήσης των μέσων, ώστε να μπορέσουν να εκφράσουν κι αυτοί την άποψή τους για την ποιότητα των συγκοινωνιών. Τα δεδομένα συλλέγονται από τους επιβαίνοντες. Το δρομολόγιο που παρακολουθούν επιλέγεται τυχαία, ώστε να διασφαλίζεται η έννοια της αμεροληψίας και του ανεξάρτητου από όλα τα διαθέσιμα δείγματα. Η παρακολούθηση περιστατικών μπορεί και πρέπει να γίνεται χωριστά. Οι επιβάτες εισάγουν τα ευρήματά τους σε μια διαδικτυακή βάση δεδομένων απαντώντας στο ανάλογο ερωτηματολόγιο.

Τα ερωτηματολόγια είναι διαθέσιμα στη μητρική γλώσσα. Από την επεξεργασία των δεδομένων της βάσης προκύπτουν αναφορές, που αποτελούν την πληροφόρηση για τους διαχειριστές MMM και τις τοπικές αρχές. Με αυτόν τον τρόπο οι ενέργειες για τη βελτίωση της ποιότητας μεταφοράς σχεδιάζονται πιο αποτελεσματικά.

Η Εφαρμογή

Η εφαρμογή αυτών των δράσεων μπορεί να αξιολογηθεί, δημιουργώντας έτσι περαιτέρω πληροφορίες για την αποτελεσματικότητα και την επίδρασή τους. Τελικά, αναμένεται αύξηση στην ικανοποίηση των επιβατών και συνεπώς αύξηση στη χρήση ή τέλος στο φαύλο κύκλο της μείωσης της χρήσης των MMM.

Ζητώντας από τους παρατηρητές να εκτιμήσουν το επίπεδο ποιότητας ενός συστήματος μεταφοράς, διευκολύνεται η εύρεση των κατάλληλων ενεργειών βελτίωσης. Η εμπειρία στην Ολλανδία δείχνει ότι αυτή η προσέγγιση, με γνώμονα τις απαιτήσεις των επιβατών, θα οδηγήσει σε σημαντικά καλύτερη παρεχόμενη ποιότητα δημόσιων συγκοινωνιών.