

Persoana de contact:

Doina Anastase, *URTP România*, doina.anastase@urtp.ro

ENERqi pe scurt

Scopul: utilizarea observațiilor zilnice ale călătorilor pentru îmbunătățirea calității serviciilor de transport public

Durata: iunie 2010 până în mai 2013

Parteneri: 13 parteneri din 9 state, între care 4 sunt operatori de transport public, demonstratori în 4 state diferite

Co-finanțat de IEE în cadrul Apelului din 2009

Bugetul estimat: 1,6 milioane euro

ENERqi este acronimul titlului „Eficiența energetică prin utilizarea observațiilor primite zilnic de la utilizatori asupra calității serviciului de transport public pentru îmbunătățirea acestuia” și va implementa un sistem novator de monitorizare a calității în transportul public. Ideea este de a implica observatori ai calității, care sunt călători ai transportului public și care răspund la chestionare cu o gamă largă de aspecte legate de calitate în ceea ce privește linia pe care o folosesc.

Acest lucru se face în mod continuu și este folosit pentru a crește atractivitatea și calitatea serviciului de transport public.

www.enerqi-online.eu



Eficiența energetică prin utilizarea observațiilor primite zilnic de la utilizatori asupra calității serviciului de transport public pentru îmbunătățirea acestuia

DTV Consultants

TISSEO-SMTC

TIS

Austrian Mobility Research FGM-AMOR

CRES

Lancashire Country Council

URTP

STP, Alba Iulia

Energy Agency of Plovdiv

CARRIS

Holding Graz Linien

Polis

TISSEO (Subcontractor)

Olanda (Breda)

Franța (Toulouse)

Portugalia (Lisabona)

Austria (Graz)

Grecia (Atena)

Regatul Unit (Preston)

România (București)

România, Alba Iulia

Bulgaria (Plovdiv)

Portugalia (Lisabona)

Austria (Graz)

Belgia (Bruxelles)

Franța (Toulouse)

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



Singura responsabilitate pentru conținutul acestui material revine autorilor săi. Acesta nu reflectă opinia Uniunii Europene. Comisia Europeană nu este responsabilă pentru utilizarea informațiilor cuprinse în acest material.

Eficiența energetică prin utilizarea observațiilor primite zilnic de la utilizatori asupra calității serviciului de transport public pentru îmbunătățirea acestuia

ENERQI, prescurtarea pentru „Eficiența energetică prin utilizarea observațiilor primite zilnic de la utilizatori asupra calității serviciului de transport public pentru îmbunătățirea acestuia” implementează un sistem novator de monitorizare a calității în transportul public.

Acesta implică observatori, care sunt călători ai transportului public și răspund la chestionare cu o gamă largă de aspecte legate de calitate în ceea ce privește linia pe care o folosesc. Acest lucru se face în mod continuu și este folosit pentru a crește atractivitatea și calitatea serviciului de transport public.

Obiectivul ENERQI este de a învăța cum trebuie monitorizată cel mai bine calitatea și cum trebuie aplicate rezultatele acestui sistem de monitorizare prin schimbul de experiență.

Nu numai experiența cu privire la nevoile și așteptările clienților, dar și experiența în ceea ce privește implicarea operatorilor de transport public, a autorităților, a organizațiilor de călători și a agenților pentru energie.

Consortiul este format din 13 parteneri din 9 țări, 4 dintre aceștia fiind operatori de transport public.



Călătorii pot îmbunătăți calitatea serviciilor oferite – o abordare complexă a managementului calității

www.enerqi-online.eu



Abordarea ENERQI

Grupurile de clienți și potențiali clienți sau „non-clienți” (de ex. utilizatori auto) observă în mod regulat aspectele pre-definite de calitate.

Abordarea ENERQI este de fapt un nou pas în procesul de implicare a călătorilor în dezvoltarea și îmbunătățirea sistemului de transport public. Observatorii vor monitoriza în mod regulat o serie de aspecte legate de calitate, cum ar fi: punctualitatea autobuzelor, atitudinea (profesională) și performanța șoferului, starea generală a autobuzului în sine și a stațiilor de autobuz.



De asemenea, pot fi măsurate efectele campaniilor de marketing și de comunicare asupra transportului public, percepțiile clienților și, de acum, a non-clienților.

Non-clienții au posibilitatea de a face o încercare gratuită, ceea ce le conferă posibilitatea de a-și exprima opinia cu privire la calitatea transportului public. Datele sunt colectate de călători. Călătoria pe care aceștia o monitorizează este aleasă la întâmplare, fapt ce garantează că o probă este independent aleasă din toate deplasările posibile. Monitorizarea incidentelor poate și trebuie să fie realizată separat. Călătorii transmit constatările lor într-o bază de date on-line, răspunzând la un chestionar.

Aceste chestionare sunt în limba lor maternă. Rapoartele sunt generate în baza acestor date, oferind un feedback echipelor de management ale operatorilor de transport public și administrațiilor locale. Acest lucru va permite o mai bună planificare și proiectare a unor acțiuni de îmbunătățire a calității.

Implementarea

Implementarea acestor acțiuni poate fi măsurată, oferind astfel un feedback suplimentar cu privire la eficiența și impactul acestora. În cele din urmă, este de așteptat o creștere a satisfacției clienților și, prin urmare, o creștere a gradului de utilizare a transportului public sau spargerea cercului vicios care generează scăderea cotei transportului public.

Solicitând observatorilor să evalueze nivelul calității sistemului de transport public, pot fi întreprinse acțiuni corecte de îmbunătățire a calității. Experiența din Olanda arată că această abordare bazată pe cerere va conduce la o mult mai bună percepție a transportului public.