



**Eficienta energetica prin utilizarea observatiilor zilnice ale calatorului asupra calitatii, pentru imbunatatirea serviciilor de transport public**

**ENERQI – un proiect inteligent dedicat energiei**



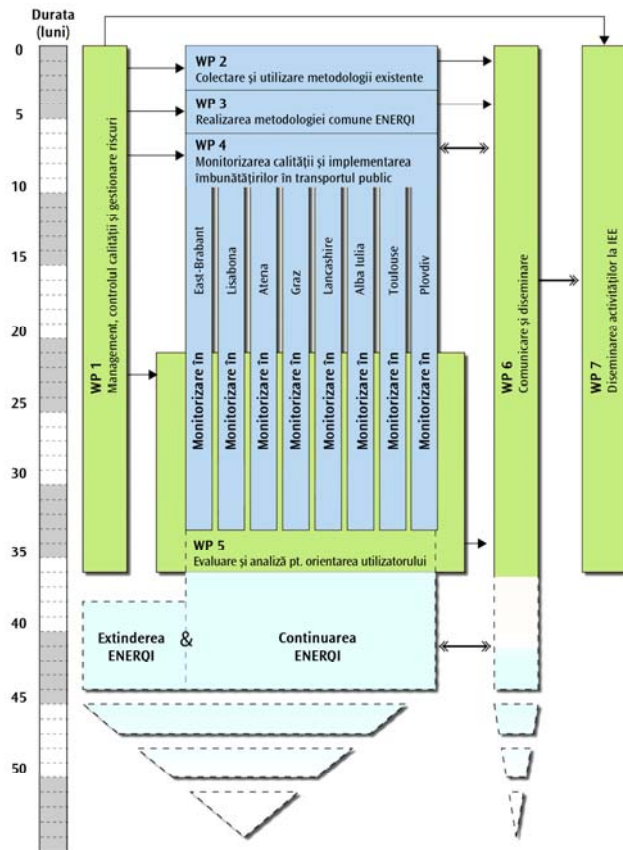
## Introducerea ENERQI

- In cadrul proiectului UE “ENERQI” sunt utilizate observatiile zilnice ale calatorilor pentru **imbunatatirea calitatii transportului public**
- **13 parteneri din 9 state**, din care 4 sunt operatori de transport public
- **Co-finantare in apelul IEE 2009 - IEE/09/718/SI2.558241**
- Durata: **29 mai 2010 - 28 mai 2013**



## Consortiul ENERQI

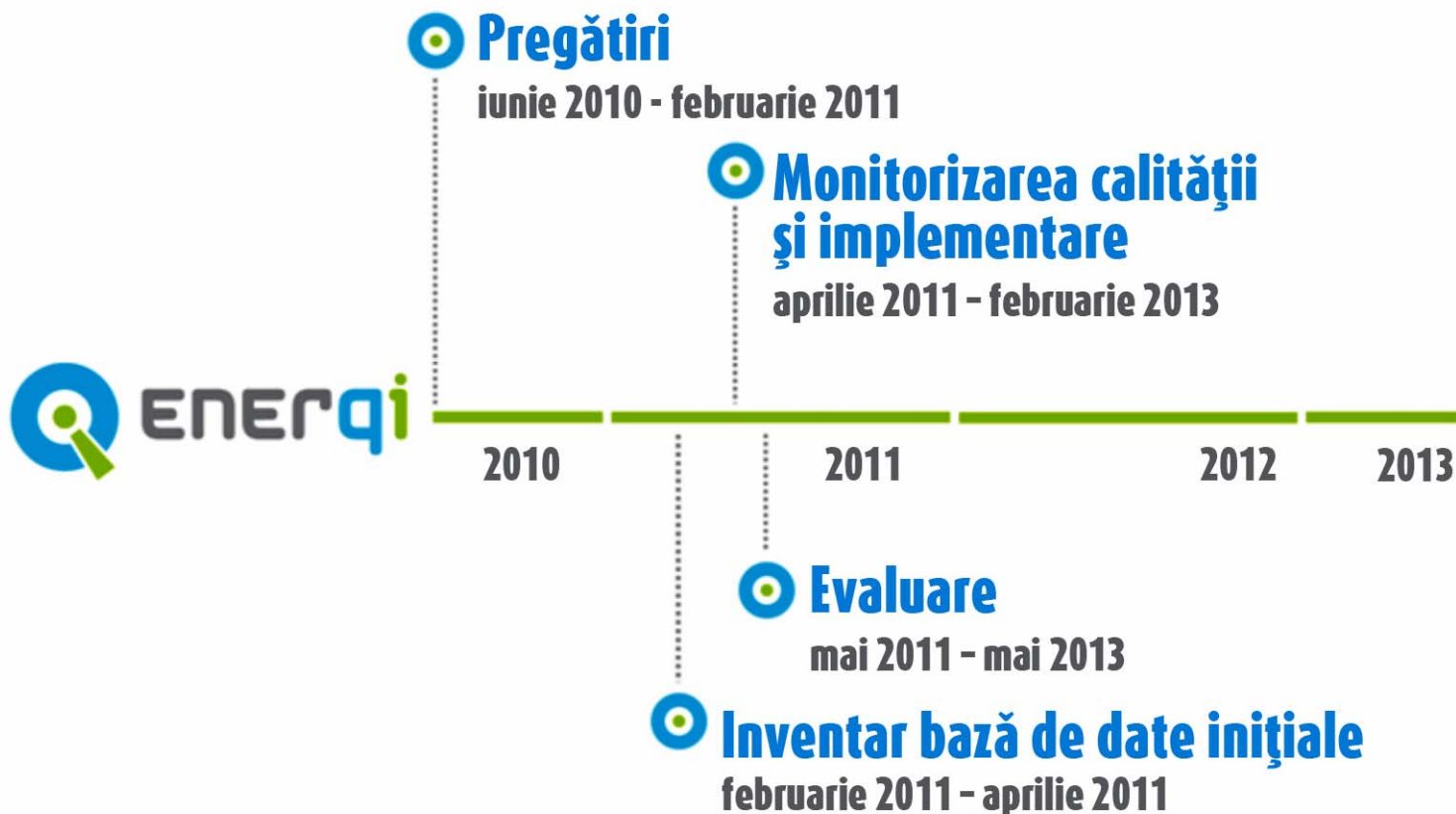
<b>Coordonator:</b>	
DTV Consultanti (Olanda)	
<b>Parteneri:</b>	
CARRIS (Portugalia)	POLIS (Belgia)
CRES (Grecia)	STP, Alba Iulia (Romania)
EAP - Agentia pentru Energie din Plovdiv (Bulgaria)	TIS (Portugalia)
FGM-AMOR (Austria)	TISSEO (Franta)
GVB Graz (Austria)	TISSEO-SMTC (Franta)
Consiliul Regional Lancashire LCC (Marea Britanie)	URTP (Romania)



## Structura proiectului

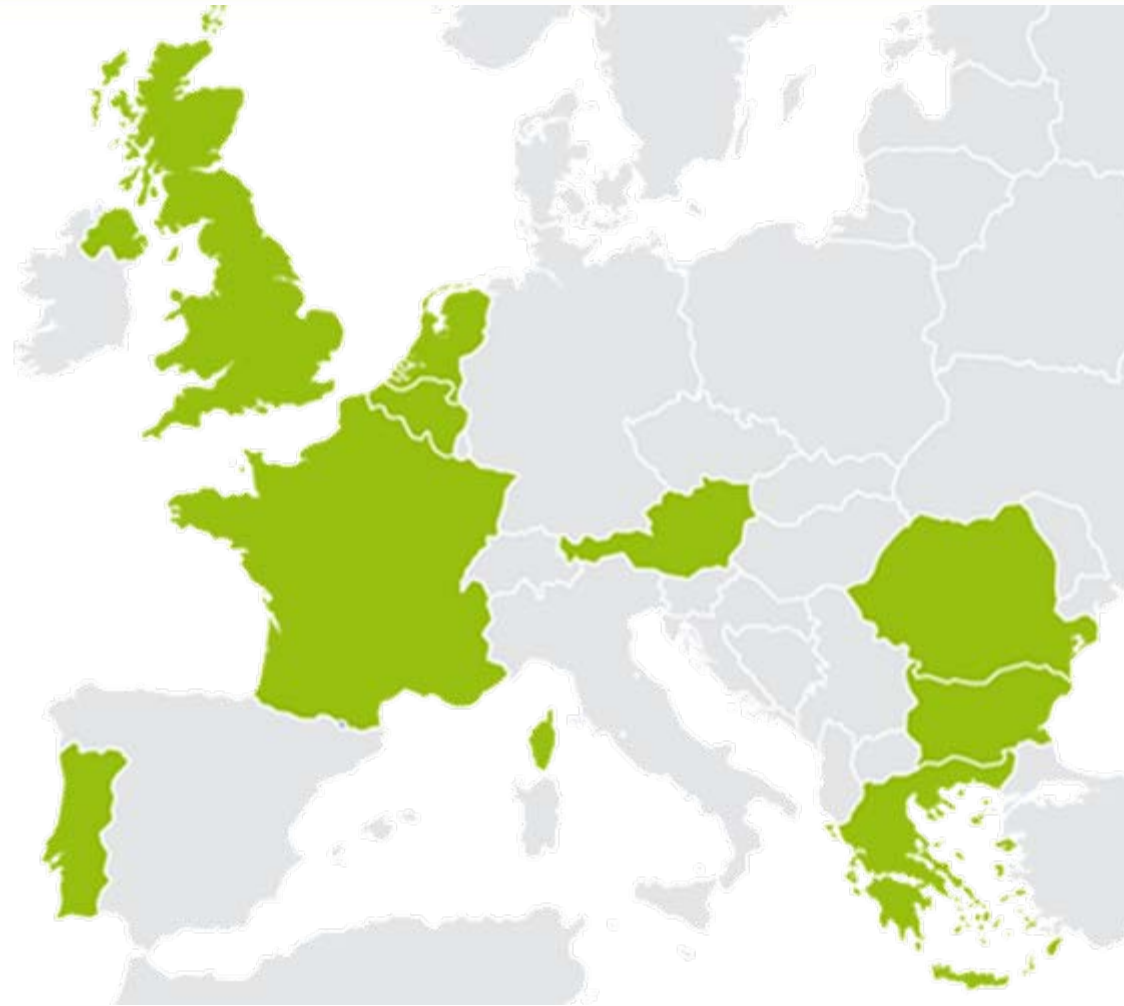
- **WP 1:** Managementul proiectului, Controlul Calitatii si Managementul Riscului
- **WP 2:** Culegerea si utilizarea metodologiilor existente
- **WP 3:** Proiectarea metodologiei comune a ENERQI
- **WP 4:** Monitorizarea calitatii si implementarea unor masuri de imbunatatire a transportului public
- **WP 5:** Evaluare si analiza pentru orientarea utilizatorului
- **WP 6/7:** Comunicare si Diseminare / Activitati de diseminare la nivelul EACI

# ENERQI - Grafic de eşalonare 29 mai 2010 - 28 mai 2013



## Locatiile demonstrative ale ENERQI

- CARRIS (Portugalia)
- CRES (Grecia)
- EAP Agentia pentru Energie din Plovdiv (Bulgaria)
- GVB Graz (Austria)
- Consiliul Regional Lancashire (Marea Britanie)
- STP, Alba Iulia (Romania)
- TIS (Portugalia)
- TISSEO (Franta)



## Objective

- creșterea numărului de utilizatori ai transportului public prin concentrarea asupra nevoilor acestora
- eliminarea unor bariere
- schimbarea atitudinii cetățenilor față de transportul public
- includerea eforturilor de mulțumire a călătorului și a nevoilor sale în managementul zilnic al transportului public
- îmbunătățirea calității transportului public
- economia de energie



## Problematici

- nevoile si asteptarile calatorilor nu sunt intotdeauna si pe deplin luate in considerare
- majoritatea schemelor de monitorizare a calitatii includ aspectul calitatii perceput de calatori doar indirect sau la intervale mari de timp
- utilizarea tehnologiilor noi, precum Internetul, programe soft pentru monitorizare, baze de date si tehnici novatoare de implicare a calatorului, se afla la inceput de drum

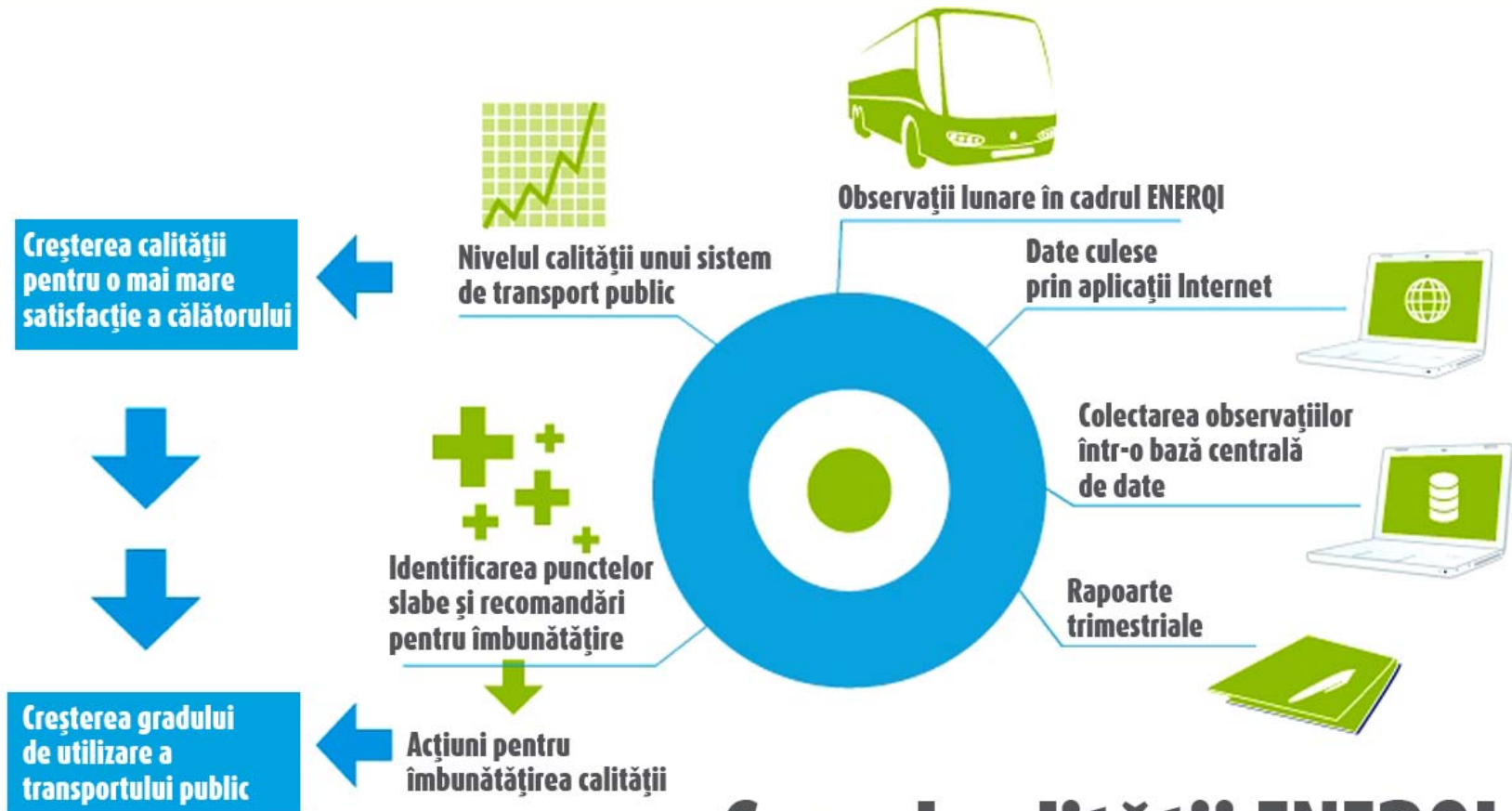




## Abordarea

- un sistem novator de management al calitatii: un grup de calatori ce actioneaza ca cercetasi ai calitatii
- raspunsuri la chestionare ce abordeaza o gama larga de problematici legate de calitatea serviciilor de transport public pe liniile pe care acestia le utilizeaza
- actiunile sunt intreprinse in mod continuu
- rezultatele sunt utilizate pentru a spori ospitalitatea si calitatea serviciilor de transport public





# Cercul calității ENERQI

## Rezultate scontate

- peste 90.000 de observatii a circa 4.000 de observatori
- 64 actiuni de imbunatatire cu evaluarea rezultatelor
- informatii primite de la cele 8 locatii demonstrative unde a fost implementata abordarea ENERQI
- material informativ, indrumari si instructiuni pentru noi adepti
- ENERQI ca standard pentru monitorizarea calitatii in transportul public

