



Βελτίωση της Ενεργειακής Αποδοτικότητας χρησιμοποιώντας καθημερινές παρατηρήσεις επιβατών για τη βελτίωση των υπηρεσιών των Μέσων Μαζικής Μεταφοράς

## ENERQI – Ένα Έργο του Intelligent Energy



## Η πρόκληση

- δεν δίνεται πάντα η απαιτούμενη προσοχή στις ανάγκες και τις προσδοκίες που έχουν οι χρήστες της δημόσιας συγκοινωνίας
- τα περισσότερα συστήματα παρακολούθησης ποιότητας απεικονίζουν την παρεχόμενη στον επιβάτη ποιότητα υπηρεσιών, μόνο εμμέσως ή σε αραιά χρονικά διαστήματα
- η χρήση νέων τεχνολογιών, όπως είναι το διαδίκτυο, τα λογισμικά συστημάτων παρακολούθησης, οι βάσεις δεδομένων και οι τεχνικές προσέλκυσης νέων πελατών, δεν εφαρμόζονται



## Η αποστολή

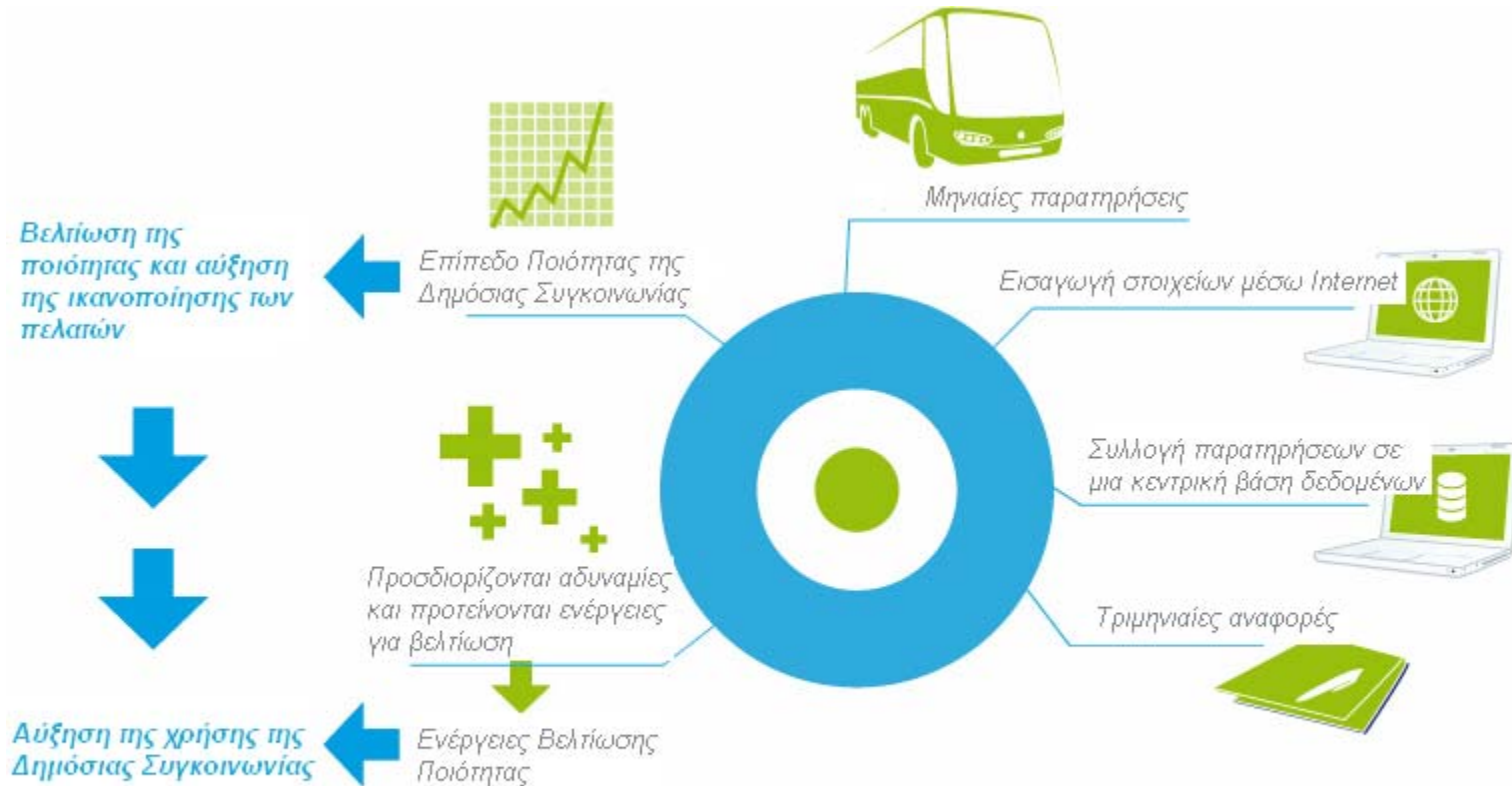
- αύξηση του αριθμού των χρηστών των Μέσων Μαζικής Μεταφοράς (MMM), καλύπτοντας τις ανάγκες τους
- άρση των εμποδίων
- βελτίωση της άποψης των πολιτών για τη δημόσια συγκοινωνία
- ένταξη του κριτηρίου «ικανοποίηση αναγκών των επιβατών» στην πολιτική διαχείρισης των MMM, σε διαρκή βάση
- βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών των MMM
- εξοικονόμηση ενέργειας



## Η προσέγγιση

- καινοτόμο σύστημα διαχείρισης ποιότητας: ένα σύνολο επιβατών οι οποίοι ενεργούν ως παρατηρητές της ποιότητας
- απαντούν σε ερωτηματολόγια για τις γραμμές μεταφοράς που χρησιμοποιούν, τα οποία περιλαμβάνουν ένα μεγάλο εύρος θεμάτων σχετικών με την ποιότητα των υπηρεσιών MMM
- συνεχής παρακολούθηση
- τα αποτελέσματα χρησιμοποιούνται για τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών που προσφέρει η δημόσια συγκοινωνία





## Ο Κύκλος Ποιότητας του ENERQI

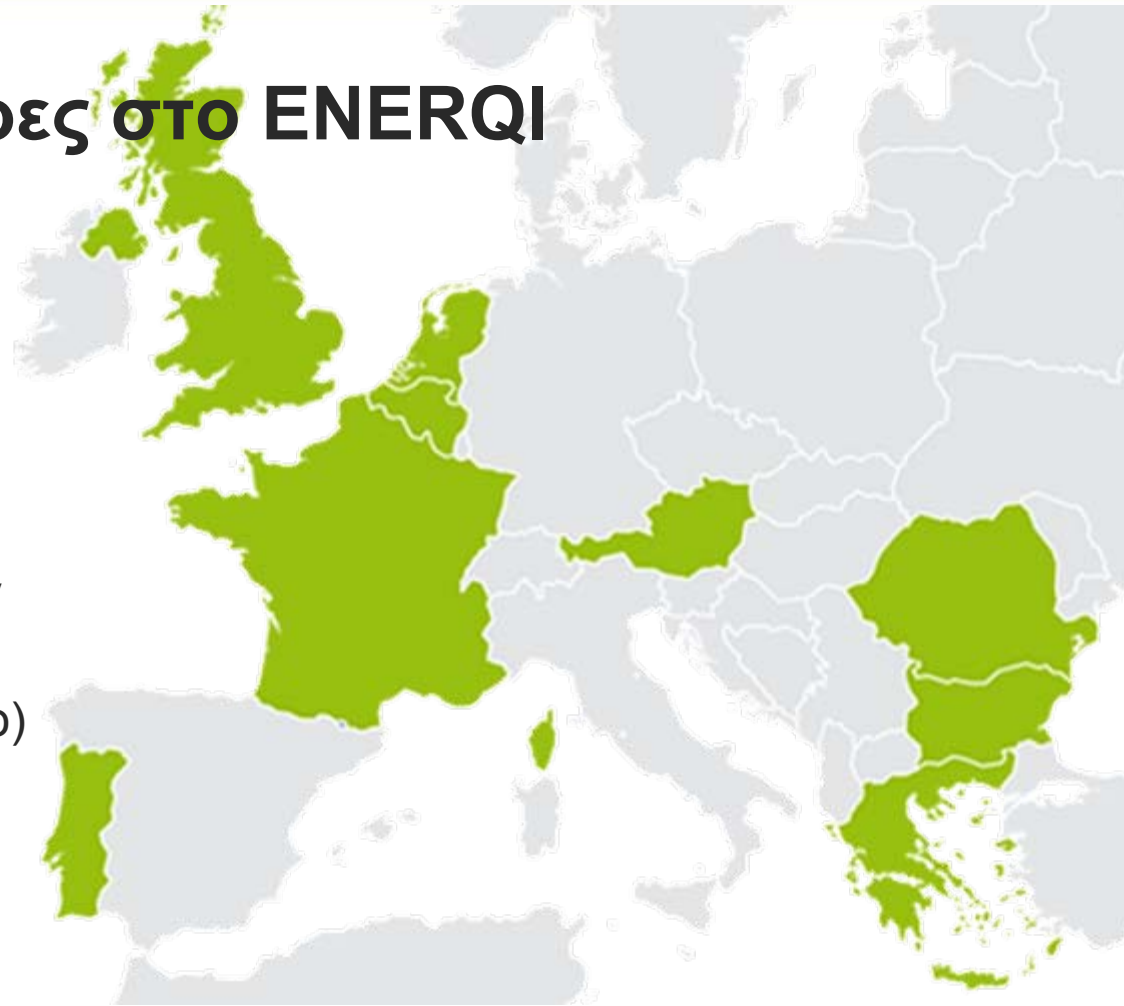
## Το αποτέλεσμα

- περισσότερες από 90,000 παρατηρήσεις από 4,000 επιβάτες
- 64 βελτιωτικές ενέργειες των οποίων τα αποτελέσματα θα αξιολογηθούν
- συμπεράσματα από την πιλοτική εφαρμογή του ENERQI σε 8 περιοχές
- πληροφοριακό υλικό, κατευθυντήριες γραμμές και οδηγίες τους ενδιαφερόμενους
- το ENERQI ως ένα πρότυπο για την παρακολούθηση ποιότητας στις δημόσιες συγκοινωνίες



## Συμμετέχουσες χώρες στο ENERQI

- CARRIS (PT)
- CRES (GR)
- Energy Agency of Plovdiv EAP (BG)
- GVB Graz (AT)
- Lancashire County Council LCC (UK)
- STP, Alba Iulia (Ro)
- TIS (PT)
- TISSEO (FR)



# Εταίροι

<b>ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΗΣ:</b>	
DTV Consultants (NL)	
<b>Εταίροι:</b>	
CARRIS (PT)	POLIS (BE)
CRES (GR)	STP, Alba Iulia (Ro)
Energy Agency of Plovdiv EAP (BG)	TIS (PT)
FGM-AMOR (AT)	TISSEO (FR)
GVB Graz (AT)	TISSEO-SMTC (FR)
Lancashire County Council LCC (UK)	URTP (Ro)



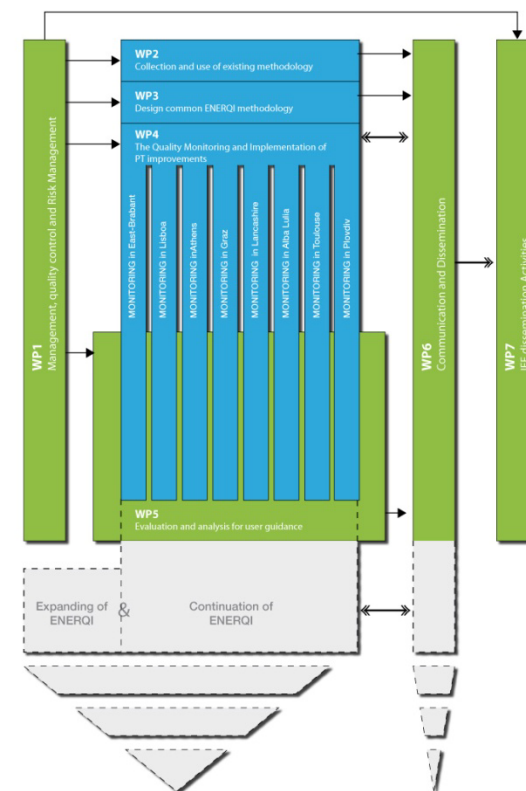
# Το χρονοδιάγραμμα ENERQI

29 Μαΐου 2010 - 28 Μαΐου 2013



## Η Δομή του Έργου

- **ΠΕ 1:** Διαχείριση, Ποιοτικός Έλεγχος και Διαχείριση Κινδύνων
- **ΠΕ 2:** Συγκέντρωση και Χρήση Υφιστάμενων Μεθοδολογιών
- **ΠΕ 3:** Σχεδιασμός Κοινής Μεθοδολογίας ENERQI
- **ΠΕ 4:** Παρακολούθηση Ποιότητας και Εφαρμογή Βελτιώσεων
- **ΠΕ 5:** Αξιολόγηση και Ανάλυση των Οδηγιών Χρήσης
- **ΠΕ 6/7:** Επικοινωνία και Διάδοση / ΙΕΕ Ενέργειες Διάδοσης



*The ENERQI Timescale*

## Το Έργο ENERQI με μια ματιά

- Στο Ευρωπαϊκό έργο “ENERQI” οι καθημερινές παρατηρήσεις των επιβατών χρησιμοποιούνται για τη βελτίωση της ποιότητας υπηρεσιών της δημόσιας συγκοινωνίας.
- **13 εταίροι από 9 χώρες**, 4 από αυτούς διαχειριστές δημόσιων συγκοινωνιών
- **Συγχρηματοδοτείται από το πρόγραμμα ΙΕΕ**, πρόσκληση 2009 - ΙΕΕ/09/718/SI2.558241
- Διαρκεί από τις **29 Μαΐου 2010** έως τις **28 Μαΐου 2013**.

