



ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΣΥΓΚΟΙΝΩΝΙΑΚΟΥ ΕΡΓΟΥ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ Α.Ε. (ΟΣΕΘ Α.Ε.)

**ΤΟ ΕΡΓΟ ΤΩΝ ΚΤΕΛ ΣΤΙΣ ΑΣΤΙΚΕΣ ΓΡΑΜΜΕΣ ΣΤΗ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ:
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ «ΜΥΣΤΙΚΟΥ ΕΠΙΒΑΤΗ» ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ
ΕΠΙΒΑΤΩΝ**

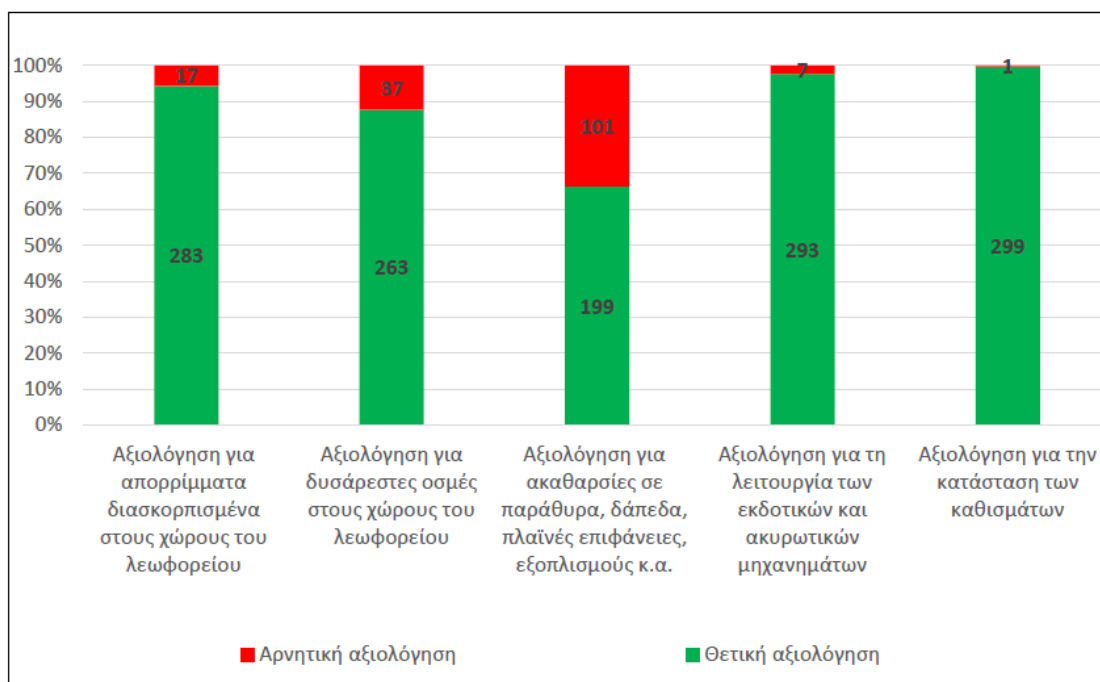
Στο πλαίσιο της σύμβασης μεταξύ ΟΣΕΘ, ΚΤΕΛ Θεσσαλονίκης και ΟΑΣΘ για τη λειτουργία (25) γραμμών από το Μάρτιο του 2020 μέχρι σήμερα, η αξιολόγηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών πραγματοποιείται ΚΑΙ με τη διεξαγωγή ερευνών περιβάλλοντος (mystery shopping surveys) και ικανοποίησης επιβατών δύο (2) φορές το χρόνο στις λεωφορειακές γραμμές. Ο Ανεξάρτητος Ελεγκτής της σύμβασης πραγματοποίησε έρευνες μυστικού επιβάτη και ικανοποίησης επιβατών κατά το χρονικό διάστημα Δεκ. 2021-Ιαν. 2022 σε διάφορες ώρες της ημέρας (για όσο το δυνατό πιο αντιπροσωπευτικό δείγμα).

Έρευνα Μυστικού Επιβάτη

Η Έρευνα Μυστικού Επιβάτη έλαβε χώρα κατά το χρονικό διάστημα 15/12/2021-22/12/2021 με τελικό δείγμα 300 ερωτηματολογίων. Οι πέντε (5) παρατηρητές που συμμετείχαν συμπλήρωναν ένα έντυπο ώστε να αξιολογηθεί η κατάσταση του λεωφορείου, η ακρίβεια του δρομολογίου καθώς και η συμπεριφορά του οδηγού.

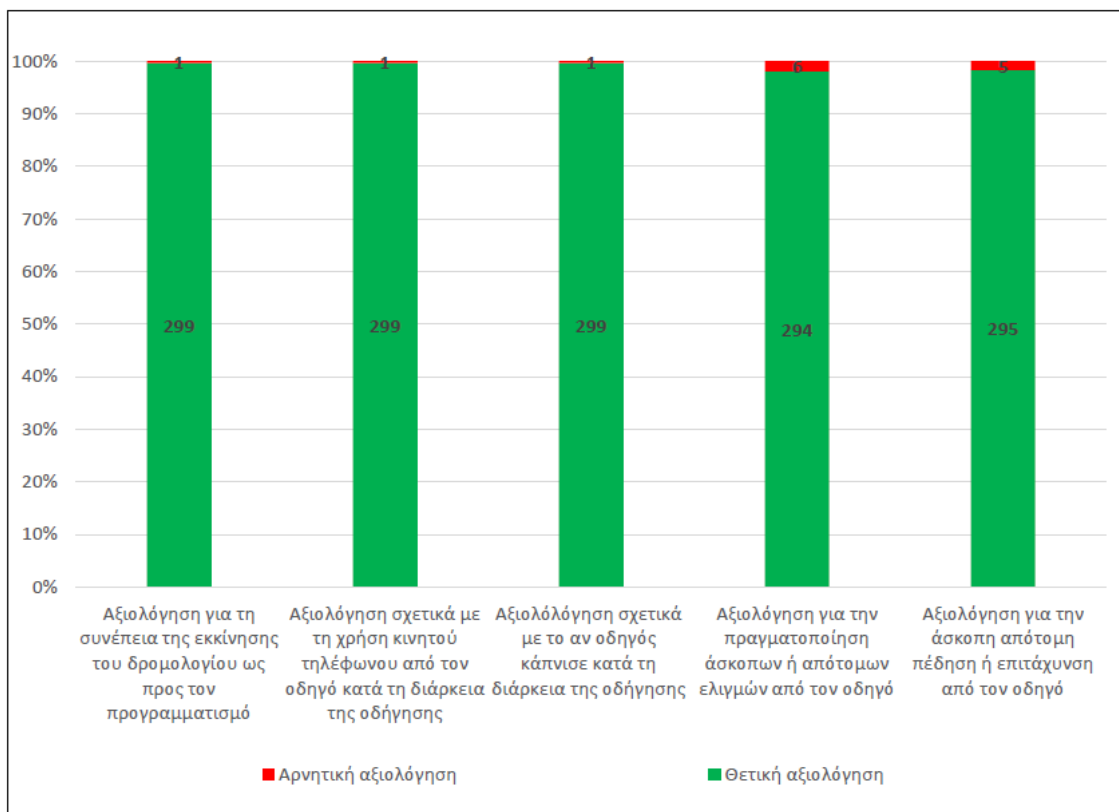
Στο παρακάτω Διάγραμμα 1 παρουσιάζονται τα αποτελέσματα των απαντήσεων ως προς την κατάσταση των οχημάτων. Γίνεται αντιληπτό ότι τα περισσότερα λεωφορεία είναι σε πολύ καλή κατάσταση με εξαίρεση τα «λερωμένα» παράθυρα, δάπεδα, κ.τλ., Για αυτά, στο 33,7 % του δείγματος εμφανίζεται αρνητική εικόνα (λεκιασμένα παράθυρα, δάπεδα, κτλ.).





Διάγραμμα 1: Αξιολόγηση Λεωφορείων

Στο Διάγραμμα 2 που ακολουθεί παρουσιάζονται στοιχεία σχετικά με την αξιοπιστία των δρομολογίων και τη συμπεριφορά των οδηγών. Όσον αφορά στην ακρίβεια των δρομολογίων διαπιστώθηκε **μόνο μία (1) περίπτωση διαφοράς στην προγραμματισμένη αναχώρηση του λεωφορείου**. Το ίδιο ισχύει και ως προς χρήση κινητού τηλεφώνου και κάπνισμα από τον οδηγό κατά την διάρκεια της οδήγησης. Επιπλέον, σε 6 περιπτώσεις παρατηρήθηκε ότι ο οδηγός πραγματοποίησε άσκοπους απότομους ελιγμούς κατά την διάρκεια του δρομολογίου, ενώ σε 5 περιπτώσεις ο οδηγός πραγματοποίησε άσκοπη απότομη πέδηση ή επιτάχυνση.



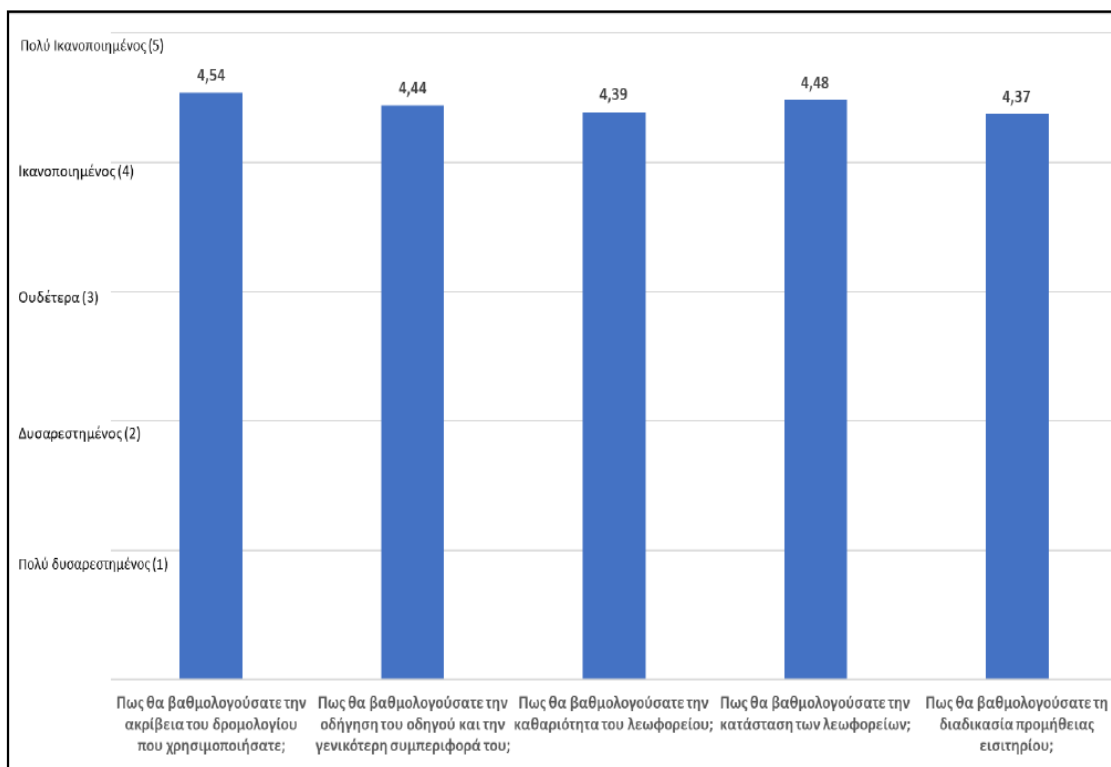
Διάγραμμα 2: Αξιολόγηση Αξιοπιστίας-Ποιότητας

Συμπερασματικά από τα αποτελέσματα της έρευνας του Μυστικού Επιβάτη, προκύπτει ότι **το επίπεδο εξυπηρέτησης** των τεσσάρων ΚΤΕΛ (Θεσσαλονίκης, Κιλκίς, Σερρών, Χαλκιδικής), όσον αφορά στην κατάσταση των λεωφορείων και στην αξιοπιστία των δρομολογίων και της συμπεριφοράς του οδηγού, σύμφωνα με την έρευνα **κρίνεται ικανοποιητικό. Το 87,7% του δείγματος συγκεντρώνει βαθμολογία παραπάνω από το επιθυμητό επίπεδο.**

Έρευνα Ικανοποίησης επιβατών

Η Έρευνα Ικανοποίησης επιβατών έλαβε χώρα κατά το χρονικό διάστημα 17.01.2022-21.01.2022 με **δείγμα 742 ερωτηματολογίων** (333 άνδρες, ήτοι το 45% και 409 γυναίκες, ήτοι το 55%). Κατά την διάρκεια της, οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να απαντήσουν στα ερωτηματολόγια, ως προς τον βαθμό ικανοποίησης τους σχετικά με την αξιοπιστία των δρομολογίων, την καθαριότητα των λεωφορείων, κτλ.

Στο Διάγραμμα 3 που ακολουθεί παρουσιάζεται ο μέσος όρος των απόψεων του δείγματος, όπου γίνεται κατανοητό ότι η πλειοψηφία είναι ιδιαίτερα ικανοποιημένη από την εξυπηρέτηση των ΚΤΕΛ ΑΕ.



Διάγραμμα 3: Βαθμός Ικανοποίησης Δείγματος

Κατά τη διεξαγωγή της έρευνας, καταγράφηκαν 11 σχόλια και παρατηρήσεις του επιβατικού κοινού. Από το σύνολο των σχολίων, τα 6 αφορούν στην εύρεση και στον έλεγχο των εισιτηρίων. Ειδικότερα, οι 6 ερωτηθέντες, υποστηρίζαν ότι **δυσκολεύονται να προμηθευτούν εισιτήρια για την εξυπηρέτησή τους** και οι οδηγοί πολλές φορές, είτε δεν έχουν εισιτήρια, είτε δεν κόβουν εισιτήρια καθώς οι επιβάτες έχουν χαρτονομίσματα και όχι το ακριβές αντίτιμο του εισιτηρίου. Επίσης, 2 από αυτούς υποστήριξαν, επιπλέον, πως **οι έλεγχοι που πραγματοποιούνται δεν είναι τόσο συχνοί** και αυτό έχει σαν αποτέλεσμα, πολλοί επιβάτες να μην ακυρώνουν εισιτήριο και να μετακινούνται παράνομα.

Τα υπόλοιπα 5 σχόλια, αναφέρονται σε προβλήματα στο **σύστημα τηλεματικής**, ειδικότερα στο γεγονός ότι δεν γίνεται αναγγελία των στάσεων, ενώ παράλληλα η εφαρμογή του ΟΑΣΘ στα κινητά τηλέφωνα δεν εμφανίζει τα λεωφορεία που πραγματοποιούν δρομολόγια, με αποτέλεσμα κάποιος που περιμένει στη στάση να μη γνωρίζει πότε και αν έρχονται.

Βασικά Συμπεράσματα

Συνοψίζοντας και συνυπολογίζοντας τα αποτελέσματα των ερευνών μυστικού επιβάτη και ικανοποίησης επιβατών προκύπτει ότι:

- η **καθαριότητα** των λεωφορείων και η **διαδικασία προμήθειας εισιτηρίων** χρήζουν βελτίωσης, προκειμένου να ικανοποιούνται οι προσδοκίες όλων των επιβατών, ανεξαρτήτως ηλικίας.

- το επίπεδο εξυπηρέτησης, όσον αφορά στην **άνεση** και στην **καθαριότητα** είναι ικανοποιητικό και ανταποκρίνεται στις προσδοκίες των επιβατών. Οι προσδοκίες αυτές αφορούν τόσο στην καθαριότητα των χώρων, δηλαδή στην απουσία απορριμμάτων, ακαθαρσιών και οσμών, όσο και στην επιμέλεια του λεωφορείου σε ότι αφορά στην κατάσταση των καθισμάτων και τη λειτουργικότητα των εκδοτικών και ακυρωτικών μηχανημάτων.
- **33,67%** επί του συνόλου δεν ήταν ικανοποιημένο σχετικά με την καθαριότητα των παραθύρων, δαπέδων, πλαϊνών επιφανειών και εξοπλισμών. Επίσης, σε αρκετές περιπτώσεις έγιναν αντιληπτές από τους ερευνητές δυσάρεστες οσμές εντός του λεωφορείου. Τα παραπάνω ζητήματα, μολονότι δεν επηρεάζουν την συνολική βαθμολογία των μετρήσεων, χρήζουν βελτίωσης, προκειμένου να ικανοποιούνται πλήρως οι προσδοκίες των επιβατών.
- η **αξιοπιστία των δρομολογίων** είναι υποδειγματική (μόνο σε μια (1) περίπτωση από τριακόσιες (300), υπήρξε καθυστέρηση στην εκκίνηση του προγραμματισμένου δρομολογίου)!
- Τα αποτελέσματα σχετικά με τη **συμπεριφορά του οδηγού**, βρίσκονται σε πολύ υψηλό επίπεδο, γεγονός που δείχνει τη σωστή προσήλωση των οδηγών στο έργο που τους έχει ανατεθεί, διασφαλίζοντας την ορθή λειτουργία, άνεση και ασφάλεια του δρομολογίου.
- Τέλος, το **88,7% του δείγματος** φανερώνει **ικανοποίηση** από τις προσφερόμενες υπηρεσίες, το 10,6% δεν δείχνει ούτε ικανοποίηση ούτε δυσαρέσκεια, ενώ **ένα πολύ μικρό ποσοστό της τάξης τους 0,7% φανερώνει τη δυσαρέσκεια** των ερωτηθέντων που έλαβαν μέρος στην έρευνα.