

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΕΡΕΥΝΑ

Θέτοντας σαν στόχο, τη μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης του επιβατικού κοινού σε σχέση με τις υπηρεσίες που προσφέρει το μετρό, αναφέρονται τα αποτελέσματα που προέκυψαν από τη διεξαγωγή της έρευνας, που αφορά στη μέτρηση της ποιότητας της παρεχόμενης υπηρεσίας. Τα πιο σημαντικά ευρήματα της μελέτης παρουσιάζονται συνοπτικά παρακάτω.

Περιγραφική Στατιστική

Στην ερώτηση, πως αξιολογείτε σε γενικές γραμμές τις υπηρεσίες του μετρό, η πλειοψηφία του δείγματος δηλώνει πολύ ικανοποιημένη με ποσοστό 43,1% και αρκετά ικανοποιημένη με ποσοστό 51,1%, ενώ κανένας ερωτώμενος δε δηλώνει καθόλου ικανοποιημένος. Πριν ακόμα αναφέρουμε τα πιο σημαντικά αποτελέσματα που προέκυψαν για κάθε παράγοντα ξεχωριστά, που μπορεί να καθορίσει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, συμπεραίνουμε ότι το μετρό εκτός του ότι εμφανίζεται το πιο δημοφιλές μέσο σε σχέση με τη συχνότητα στη χρήση με ποσοστό 58,8%, θα μπορούσαμε να πούμε ότι εμφανίζεται και δημοφιλέστατο σε σχέση με την υπηρεσία που προσφέρει στο επιβατικό κοινό.

Όταν το επιβατικό κοινό κλήθηκε να βαθμολογήσει σε μία πενταβάθμια κλίμακα το πόσο ικανοποιημένο ή μη είναι σε σχέση με 20 παραμέτρους που μπορούν να καθορίσουν την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχει το μετρό, οι οποίες είναι:

η ταχύτητα, η ακρίβεια δρομολογίων, η συχνότητα δρομολογίων, το ωράριο λειτουργίας, η ασφάλεια σε συρμούς, η καθαριότητα συρμών, η άνεση κατά τη διαδρομή, η συντήρηση συρμών, το σύστημα αναγγελιών συρμών, η ασφάλεια σε σταθμούς, η καθαριότητα σταθμών, οι συνθήκες αναμονής σε σταθμούς, η συντήρηση σταθμών, η σηματοδότηση σταθμών, το σύστημα αναγγελιών σταθμών, ο αριθμός των μηχανημάτων έκδοσης εισιτηρίων αν είναι επαρκής, η ευκολία στη συναλλαγή μέσω των μηχανημάτων έκδοσης εισιτηρίων, οι τιμές των εισιτηρίων, οι

τιμές των καρτών και τέλος η εξυπηρέτηση από το προσωπικό σε σταθμούς και συρμούς, αυτό έδωσε τις παρακάτω πολύ σημαντικές πληροφορίες.

Το δείγμα μας εμφανίζεται απόλυτα ικανοποιημένο από την ταχύτητα με ποσοστό 65,6%.

Ίδιο περίπου ποσοστό παίρνουν οι απαντήσεις απόλυτα ικανοποιημένος & ικανοποιημένος από, την ακρίβεια δρομολογίων, την καθαριότητα συρμών, τη συχνότητα δρομολογίων και το σύστημα αναγγελιών συρμών. Παρατηρούμε ότι παρόλο που η συλλογή των ερωτηματολογίων έγινε κυρίως καλοκαιρινούς μήνες το επιβατικό κοινό εμφανίζεται σχεδόν απόλυτα ικανοποιημένο από τη συχνότητα των δρομολογίων.

Ως ικανοποιημένο εμφανίζεται το επιβατικό κοινό από, την ασφάλεια σε συρμούς (όπου η απάντηση ούτε ικανοποιημένος/ούτε δυσαρεστημένος συγκεντρώνει ποσοστό 10,2%, και η απάντηση δυσαρεστημένος 7,8%), τη συντήρηση συρμών (όπου η απάντηση ούτε ικανοποιημένος/ούτε δυσαρεστημένος συγκεντρώνει ποσοστό 10,2%, και η απάντηση δυσαρεστημένος 7%), την ασφάλεια σε σταθμούς, την καθαριότητα σε σταθμούς, τις συνθήκες αναμονής σε σταθμούς (όπου η απάντηση δυσαρεστημένος συγκεντρώνει ποσοστό 7,8%), τη συντήρηση σταθμών & τη σηματοδότηση σταθμών (όπου και για τις δύο ερωτήσεις η απάντηση ούτε ικανοποιημένος/ούτε δυσαρεστημένος συγκεντρώνει ποσοστό 9,4%), το σύστημα αναγγελιών σε σταθμούς, τον αριθμό των μηχανημάτων έκδοσης εισιτηρίων (όπου η απάντηση δυσαρεστημένος συγκεντρώνει ποσοστό 7%), και την ευκολία στη συναλλαγή από τα μηχανήματα έκδοσης εισιτηρίων (όπου η απάντηση ούτε ικανοποιημένος/ούτε δυσαρεστημένος συγκεντρώνει ποσοστό 10,2%, και η απάντηση δυσαρεστημένος 5,5%).

Κάποια σημαντικά ποσοστά δυσανεπείας συγκεντρώνουν οι παρακάτω παράμετροι: άνεση κατά την διαδρομή (ούτε ικανοποιημένος/ούτε δυσαρεστημένος: 13,3%, δυσαρεστημένος: 18%), τιμές εισιτηρίων (ούτε ικανοποιημένος/ούτε δυσαρεστημένος: 24,2%, δυσαρεστημένος: 10,2%, απόλυτα δυσαρεστημένος: 4,7%), τιμές καρτών (ούτε ικανοποιημένος/ούτε δυσαρεστημένος: 21,1%, δυσαρεστημένος: 14,8%, απόλυτα δυσαρεστημένος: 2,3%), εξυπηρέτηση από το προσωπικό σε

σταθμούς/συρμούς (ούτε ικανοποιημένος/ούτε δυσαρεστημένος: 17,2%, δυσαρεστημένος: 10,2%, απόλυτα δυσαρεστημένος: 1,6%), και το ωράριο λειτουργίας (ούτε ικανοποιημένος/ούτε δυσαρεστημένος 11,7%, δυσαρεστημένος 21,1%, απόλυτα δυσαρεστημένος 4,7%).

Στην ερώτηση, σε σχέση με τον προηγούμενο χρόνο αν η ποιότητα των υποδομών και των υπηρεσιών που προσφέρει το Μετρό βελτιώθηκε, παρέμεινε η ίδια ή χειρότερη, το επιβατικό κοινό μας απαντά με ποσοστό 66,4% ότι παράμεινε η ίδια.

Στην ερώτηση, για το αν το μετρό είναι δυναμικό μέσο μεταφοράς, σύγχρονο μέσο μεταφοράς, επεκτείνεται με ταχείς ρυθμούς, προάγει τον πολιτισμό ή διευκολύνει τη μετακίνηση των ατόμων με ειδικές ανάγκες, το δείγμα μας συγκεντρώνει τα μεγαλύτερα ποσοστά στις απαντήσεις: είναι Σύγχρονο Μέσο Μεταφοράς, δεν επεκτείνεται με Ταχείς Ρυθμούς και δεν γνωρίζει αν Διευκολύνει τη Μετακίνηση των Ατόμων με Ειδικές Ανάγκες.

Το βασικότερο πλεονέκτημα του μετρό έναντι των άλλων μέσων μεταφοράς, ιδιωτικών και μη, σύμφωνα με τη γνώμη του επιβατικού κοινού είναι η γρήγορη μετακίνηση. Ενώ το βασικότερο μειονέκτημα αναφέρεται πως είναι, ότι δεν καλύπτει πολλές περιοχές. Το ότι θεωρείτε από το επιβατικό κοινό βασικότερο μειονέκτημα του μετρό το ότι δεν καλύπτει πολλές περιοχές ισχυροποιείτε από τις απαντήσεις που πήραμε για την ερώτηση 19 του ερωτηματολογίου, σχετικά με κάποιες προτάσεις βελτίωσης, όπου από τα 62 άτομα που μας απάντησαν τα 27 προτείνουν γρήγορη επέκταση του μετρό και σε άλλες περιοχές.

Ανάλυση Συσχετίσεων

Εφαρμόζοντας συσχέτιση μεταξύ της ικανοποίησης του επιβατικού κοινού, γενικά από τις υπηρεσίες που προσφέρει το μετρό, αλλά και ειδικά μεταξύ των 20 παραμέτρων που προαναφέρθηκαν, με τα δημογραφικά στοιχεία των ερωτώμενων αλλά και με τη συχνότητα χρήσης του μέσου, οι πιο ισχυρές συσχετίσεις που προέκυψαν είναι οι παρακάτω:

Όσο μειώνεται η ηλικία των ερωτώμενων τόσο μειώνεται και το επίπεδο ικανοποίησης αυτών, γενικά από τις υπηρεσίες που προσφέρει το μετρό.

Το παραπάνω συμπέρασμα επιβεβαιώνεται από την ανάλυση των 20 παραμέτρων ποιότητας, σε σχέση με την ηλικία:

Όσο μειώνεται η ηλικία των ερωτώμενων, τόσο μειώνεται και το επίπεδο ικανοποίησης που αφορά στο ωράριο λειτουργίας.

Όσο μειώνεται η ηλικία των ερωτώμενων, τόσο μειώνεται και το επίπεδο ικανοποίησης που αφορά στην αίσθηση ασφάλειας σε συρμούς.

Όσο μειώνεται η ηλικία των ερωτώμενων, τόσο μειώνεται και το επίπεδο ικανοποίησης που αφορά στο σύστημα αναγγελιών στους συρμούς.

Όσο μειώνεται η ηλικία των ερωτώμενων, τόσο μειώνεται και το επίπεδο ικανοποίησης που αφορά στη συντήρηση των σταθμών.

Όσο μειώνεται η ηλικία των ερωτώμενων, τόσο μειώνεται και το επίπεδο ικανοποίησης που αφορά στη σηματοδότηση των σταθμών.

Όσο μειώνεται η ηλικία των ερωτώμενων, τόσο μειώνεται και το επίπεδο ικανοποίησης που αφορά στην εξυπηρέτηση από το προσωπικό σε σταθμούς και συρμούς.

Συμπεράσματα που προέκυψαν αναλύοντας τις 20 παραμέτρους ποιότητας, σε σχέση με το μορφωτικό επίπεδο:

Όσο αυξάνεται το μορφωτικό επίπεδο των ερωτώμενων, τόσο μειώνεται το επίπεδο ικανοποίησης που αφορά στην άνεση κατά τη διαδρομή.

Όσο αυξάνεται το μορφωτικό επίπεδο των ερωτώμενων, τόσο μειώνεται το επίπεδο ικανοποίησης που αφορά στη συντήρηση των συρμών.

Όσο αυξάνεται το μορφωτικό επίπεδο των ερωτώμενων, τόσο μειώνεται το επίπεδο ικανοποίησης που αφορά στις συνθήκες αναμονής στους σταθμούς.

Συνοψίζοντας όλα τα παραπάνω παρατηρούμε ότι, το πιο υψηλό ποσοστό δυσαρέσκειας συγκέντρωσε η παράμετρος που αφορά στο ωράριο λειτουργίας. Επίσης η ποιότητα των υποδομών και των υπηρεσιών που προσφέρει το μετρό, σύμφωνα με τη γνώμη του επιβατικού κοινού, παρέμεινε η ίδια σε σχέση με τον προηγούμενο χρόνο (2006), ενώ ταυτόχρονα οι ερωτήσεις 17, 18 και 19 μας οδηγούν στο ίδιο συμπέρασμα ότι δηλαδή το μετρό δεν επεκτείνεται με ταχείς ρυθμούς και

αυτό αποτελεί και το βασικότερο μειονέκτημά του. Επίσης στο σύνολό της η ηλικιακή κατηγορία 55 και άνω εμφανίζεται περισσότερο ικανοποιημένη από την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών ενώ όσο μειώνεται η ηλικία των ερωτώμενων μειώνεται και το επίπεδο ικανοποίησης. Τέλος παρατηρείτε ότι όσο αυξάνεται το μορφωτικό επίπεδο των ερωτώμενων τόσο μειώνεται το επίπεδο ικανοποίησης για κάποιες παραμέτρους.

Στα πλαίσια του ερευνητικού μέρους, για καλύτερη άντληση συμπερασμάτων, ιδιαίτερο ενδιαφέρον θα παρουσίαζε η διεξαγωγή της έρευνας συγκρίνοντας τα αποτελέσματα σε μορφή χρονοσειράς. Ανάλογη έρευνα θα μπορούσε να διεξαχθεί και για άλλες εταιρίες Παροχής Συγκοινωνιακού Έργου όπως το Τραμ και ο Προαστιακός Σιδηρόδρομος και με κάποιες τοποποιήσεις θα μπορούσε να εφαρμοστεί σε οποιαδήποτε άλλη εταιρία που παρέχει Υπηρεσίες.