

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α΄: ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α΄

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ
ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ



ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΤΗ
«ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ – ΟΛΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑ»

Ερωτηματολόγιο

Το παρακάτω ερωτηματολόγιο αποσκοπεί στη διερεύνηση της ικανοποίησης του επιβατικού κοινού του **Μετρό** και της αξιολόγησης της ποιότητας των υπηρεσιών του. Για το λόγο αυτό θα θέλαμε τη συνδρομή σας στη συμπλήρωσή του. Βασική προτεραιότητα της έρευνας αποτελεί η ανωνυμία των απαντήσεων. Όλες οι απαντήσεις είναι εμπιστευτικές και θα χρησιμοποιηθούν μόνο στα πλαίσια της συνολικής στατιστικής επεξεργασίας.

Η επιτυχία της έρευνας εξαρτάται από τη συμμετοχή σας και από τη συμπλήρωση όλων των ερωτήσεων, με ειλικρίνεια. Η διαδικασία συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου είναι απλή: σημειώνετε με ή την απάντησή σας στο αντίστοιχο κουτάκι [] ή γράφετε την απάντησή σας στις ερωτήσεις που απαιτούν συμπλήρωση κειμένου.

Μεταφορικές Συνήθειες

Ερώτηση 1. Κατέχετε ιδιωτικό μέσο μεταφοράς;

- 1. Ναι, Αυτοκίνητο
- 2. Ναι, μηχανή/ μηχανάκι
- 3. Ναι, ποδήλατο
- 4. Όχι
- 5. Δε γνωρίζω / Δεν απαντώ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α': ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Ερώτηση 2. Ποια μέσα μαζικής μεταφοράς χρησιμοποιείτε συνήθως (σημειώστε την απάντηση σας κατά σειρά συχνότητας); [Αποδεκτές **έως τρεις απαντήσεις**]

| Μεταφορικό Μέσο | 1° Μέσο | 2° Μέσο | 3° Μέσο |
|---------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. Μετρό | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Αστικό λεωφορείο | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Τρόλεϊ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Ηλεκτρικό σιδηρόδρομο | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Τραμ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. Προαστιακό σιδηρόδρομο | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. Ταξί | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. Άλλο: _____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Ερώτηση 3. Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε το **Μετρό**; [**Μια** επιλογή]

- 1. Καθημερινά
- 2. 2 – 3 φορές την εβδομάδα
- 3. Μια φορά την εβδομάδα
- 4. Σε μηνιαία βάση
- 5. Σπάνια

Ερώτηση 4. Χρησιμοποιείτε την κάρτα 'απεριορίστων διαδρομών';

- 1. Ναι, χρησιμοποιώ
- 2. Όχι, δε χρησιμοποιώ

Ερώτηση 5. Χρησιμοποιείτε συχνά το **ημερήσιο** εισιτήριο για τα μέσα μαζικής μεταφοράς;

- 1. Ναι, χρησιμοποιώ
- 2. Όχι, δε χρησιμοποιώ

Ερώτηση 6. Ποιους σταθμούς του Μετρό χρησιμοποιείτε πιο συχνά για τις μετακινήσεις σας;

| Γραμμή 2 | Γραμμή 3 |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Άγιος Αντώνιος | <input type="checkbox"/> Αιγάλεω |
| <input type="checkbox"/> Σεπόλια | <input type="checkbox"/> Ελαιώνας |
| <input type="checkbox"/> Αττική | <input type="checkbox"/> Κεραμεικός |
| <input type="checkbox"/> Σταθμός Λαρίσης | <input type="checkbox"/> Μοναστηράκι |
| <input type="checkbox"/> Μεταξουργείο | <input type="checkbox"/> Σύνταγμα |
| <input type="checkbox"/> Ομόνοια | <input type="checkbox"/> Ευαγγελισμός |
| <input type="checkbox"/> Πανεπιστήμιο | <input type="checkbox"/> Μέγαρο Μουσικής |
| <input type="checkbox"/> Σύνταγμα | <input type="checkbox"/> Αμπελόκηποι |
| <input type="checkbox"/> Ακρόπολη | <input type="checkbox"/> Πανόρμου |
| <input type="checkbox"/> Συγγρού – Φιξ | <input type="checkbox"/> Κατεχάκη |
| <input type="checkbox"/> Νέος Κόσμος | <input type="checkbox"/> Εθνική Άμυνα |
| <input type="checkbox"/> Αγ. Ιωάννης | <input type="checkbox"/> Χαλάνδρι |
| <input type="checkbox"/> Δάφνη | <input type="checkbox"/> Δουκίσσης Πλακεντίας |
| <input type="checkbox"/> Αγ. Δημήτριος | <input type="checkbox"/> * Παλλήνη |
| | <input type="checkbox"/> * Παιανία – Κάντζα |
| | <input type="checkbox"/> * Κορωπί |
| | <input type="checkbox"/> * Αεροδρόμιο |

Σε όσους σταθμούς πριν το όνομά τους εμφανίζεται το σύμβολο (*) αυτό σημαίνει ότι, κάποια δρομολόγια εκτελούνται από το μετρό και κάποια από τον προαστιακό σιδηρόδρομο.

Ερώτηση 7. Ποιες ώρες της ημέρας χρησιμοποιείτε το **Μετρό**; [Περισσότερες από μια επιλογές]

- 1. Πρωινές (5:30 – 12:00)
- 2. Μεσημεριανές (12:00 – 16:00)
- 3. Απογευματινές (16:00 – 20:00)
- 4. Βραδινές (20:00 – 00:15)
- 5. Δεν έχω συγκεκριμένες ώρες
- 6. Δε γνωρίζω / Δεν απαντώ

Ερώτηση 8. Για τη μεταβίβαση σας από και προς το σταθμό του Μετρό χρησιμοποιείτε και άλλα μεταφορικά μέσα;

- 1. Ναι, χρησιμοποιώ ⇒ Συμπληρώνετε την επόμενη ερώτηση
- 2. Όχι, δε χρησιμοποιώ ⇒ Παραλείπετε την επόμενη ερώτηση

Ερώτηση 9. Ποια συγκεκριμένα μεταφορικά μέσα χρησιμοποιείτε;

| Μεταφορικό μέσο | Προς το σταθμό του Μετρό | Από το σταθμό του Μετρό |
|---------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| 1. Αστικό Λεωφορείο | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Τρόλεϊ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Ηλεκτρικό σιδηρόδρομο | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Τραμ | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Προαστιακό σιδηρόδρομο | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. Ταξί | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. Άλλο: _____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Ερώτηση 10. Ποιος είναι ο σκοπός της μετακίνησης σας με το Μετρό; [**Μια** επιλογή]

- 1. Μετάβαση σε εργασία
- 2. Μετάβαση σε σχολείο ή Πανεπιστήμιο
- 3. Για ψώνια
- 4. Κοινωνικοί λόγοι
- 5. Άλλος λόγος: _____

Ερώτηση 11. Πριν από τη λειτουργία του Μετρό πως καλύπτατε τη διαδρομή που κάνετε τώρα;

- 1. Αστικό λεωφορείο
- 2. Τρόλεϊ
- 3. Ηλεκτρικό σιδηρόδρομο
- 4. Ταξί
- 5. Άλλο: _____
- 6. Δε γνωρίζω / Δεν απαντώ

Αξιολόγηση Υπηρεσιών Μετρό

Ερώτηση 12. Σε σχέση με τον προηγούμενο χρόνο (2006), χρησιμοποιείτε περισσότερο, λιγότερο ή στον ίδιο βαθμό το Μετρό για τις μετακινήσεις σας;

1. Περισσότερο
 2. Λιγότερο
 3. Το ίδιο

Ερώτηση 13. Πως αξιολογείτε σε γενικές γραμμές τις υπηρεσίες του Μετρό;

1. Πολύ ικανοποιητικές
 2. Αρκετά ικανοποιητικές
 3. Λίγο ικανοποιητικές
 4. Καθόλου ικανοποιητικές
 5. Δε γνωρίζω

Ερώτηση 14. Θα θέλαμε να μας αξιολογήσετε σε μία κλίμακα από το 1 έως το 5 πόσο ικανοποιημένος/η είσαστε με...

| Χαρακτηριστικά | Απόλυτα | Ικανοποιημέ | Ούτε | Δυσανεστημέ | Απόλυτα |
|------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | ικανοποιημένος | νος | ικανοποιημένος / Ούτε δυσανεστημένος | νος | δυσανεστημένος |
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1. ...την ταχύτητα | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. ...την ακρίβεια δρομολογίων | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. ...τη συχνότητα δρομολογίων | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. ...το ωράριο λειτουργίας | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. ...την ασφάλεια σε συρμούς | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. ...την καθαριότητα συρμών | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. ...την άνεση κατά τη διαδρομή | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. ...τη συντήρηση συρμών | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. ...το σύστημα αναγγελιών συρμών | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α΄: ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

- | | | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 10. ...την ασφάλεια σε σταθμούς | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. ...την καθαριότητα σταθμών | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. ...τις συνθήκες αναμονής σε σταθμούς | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13. ...τη συντήρηση σταθμών | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14. ...τη σηματοδότηση σταθμών | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15. ...το σύστημα αναγγελιών σταθμών | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16. ...τα μηχανήματα έκδοσης εισιτηρίων (επαρκής αριθμός) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17. ...τα μηχανήματα έκδοσης εισιτηρίων (ευκολία συναλλαγής) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18. ...τις τιμές εισιτηρίων | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 19. ...τις τιμές καρτών | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 20. ...την εξυπηρέτηση από το προσωπικό σε σταθμούς / συρμούς | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Ερώτηση 15. Σε σχέση με τον προηγούμενο χρόνο (2006), η ποιότητα των υποδομών (συρμοί, σταθμοί κ.λπ.) και των υπηρεσιών (ταχύτητα, άνεση κ.λπ.) που προσφέρει το Μετρό βελτιώθηκε, παρέμεινε η ίδια ή χειρότερη;

1. Βελτιώθηκε
 2. Παρέμεινε ίδια
 3. Χειρότερη

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α΄: ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Ερώτηση 16. Εάν πιστεύετε ότι χειροτέρευσε, παρακαλούμε αναφέρατε σε ποια σημεία.

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΡΑΙΑ

Γνώμη για το Μετρό

Ερώτηση 17. Από τη γνώμη που έχετε για το Μετρό ποια από τα ακόλουθα χαρακτηριστικά πιστεύετε ότι του ταιριάζουν; [Απαντάτε **και** στις **5** επιλογές]

| | Ναι | Όχι | Δεν γνωρίζω |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. Είναι δυναμικό μέσο μεταφοράς | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Είναι σύγχρονο μέσο μεταφοράς | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Επεκτείνεται με ταχείς ρυθμούς (δημιουργία νέων σταθμών) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Προάγει τον πολιτισμό | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Διευκολύνει τη μετακίνηση ατόμων με ειδικές ανάγκες | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Ερώτηση 18. Ποιο θεωρείτε το βασικότερο πλεονέκτημα και ποιο το βασικότερο μειονέκτημα του Μετρό σε σχέση με τα υπόλοιπα μέσα μαζικής μεταφοράς και τα ιδιωτικά μέσα μεταφοράς; [**Μια** επιλογή]

βασικότερο πλεονέκτημα του Μετρό έναντι των υπολοίπων μέσων μεταφοράς:

1. αποφυγή του κυκλοφοριακού προβλήματος
2. γρήγορη μετακίνηση
3. ακρίβεια δρομολογίων
4. συχνότητα δρομολογίων
5. ασφάλεια
6. καθαριότητα
7. άνεση
8. συντήρηση σταθμών
9. σηματοδότηση (ενημέρωση μέσω ειδικών πινακίδων)
10. ανταπόκριση με άλλα μέσα μεταφοράς
11. σύστημα αναγγελιών
12. ωράριο λειτουργίας
13. κόστος μετακίνησης
14. άλλο _____
15. κανένα πλεονέκτημα

Βασικότερο μειονέκτημα του Μετρό έναντι των υπολοίπων μέσων μεταφοράς:

1. δεν καλύπτει πολλές περιοχές
2. πολυκοσμία στους συρμούς
3. κόστος μετακίνησης
4. έλλειψη κλιματισμού
5. έλλειψη φυσικού φωτισμού
6. ωράριο λειτουργίας
7. άνεση
8. ανταπόκριση με άλλα μέσα μεταφοράς
9. άλλο _____
10. κανένα μειονέκτημα

Ερώτηση 19. Θα θέλατε να μας κάνετε προτάσεις που θα μπορούσαν να βελτιώσουν την εξυπηρέτησή σας από το Μετρό; Αν ναι, αναφέρατε.

Δημογραφικά στοιχεία ερωτώμενου

Προκειμένου να ολοκληρωθεί η έρευνά μας και να αξιολογήσουμε τα συμπεράσματα της χρειαζόμαστε και κάποια δημογραφικά στοιχεία. Γι' αυτό παρακαλούμε απαντήστε με ένα ή στις εξής ερωτήσεις.

Ερώτηση 20. Ποιο είναι το φύλο σας;

- 1. Άνδρας
- 2. Γυναίκα

Ερώτηση 21. Ποια είναι η ηλικία σας;

- 1. 18-24
- 2. 25-34
- 3. 35-44
- 4. 45-54
- 5. 55+

Ερώτηση 22. Ποιο είναι το μορφωτικό σας επίπεδο;

- 1. Απόφοιτος Δημοτικού / Γυμνασίου
- 2. Απόφοιτος Λυκείου
- 3. Φοιτητής / απόφοιτος Ιδιωτικής Σχολής
- 4. Φοιτητής / απόφοιτος Ανωτέρας Σχολής (ΤΕΙ)
- 5. Φοιτητής / απόφοιτος Ανωτάτης Σχολής (ΑΕΙ)
- 6. Μεταπτυχιακές Σπουδές

Ερώτηση 23. Με τι ασχολείστε;

- 1. Φοιτητής/ Σπουδαστής
- 2. Εργαζόμενος
- 3. Οικιακά
- 4. Άνεργος
- 5. Συνταξιούχος
- 6. Άλλο: _____

Ερώτηση 24. Ποια είναι η εισοδηματική σας τάξη; [**Μηνιαίο εισόδημα**]

- 1. < 500,00€
- 2. 500,00 – 1.000,00€
- 3. 1.000,00 – 1.500,00€
- 4. 1.500,00 – 2.000,00€
- 5. > 2.000,00€
- 6. Δε γνωρίζω / Δεν απαντώ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α΄: ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Ερώτηση 25. Σε ποιο Δήμο κατοικείται;

Αναφέρατε: _____

Σας ευχαριστούμε θερμά που συμπληρώσατε το ερωτηματολόγιο.

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΡΡΑΙΑ