



## **Συγκριτικά αποτελέσματα της «Έρευνας Ικανοποίησης Πελατών» για τα έτη 2020 και 2019**

Παρά τις αντιξοότητες από την πανδημία του Covid – 19, βελτιώθηκαν σημαντικοί δείκτες ποιότητας υπηρεσιών που παρέχει ο ΟΑΣΑ, σύμφωνα με τα συγκριτικά αποτελέσματα της «Έρευνας Ικανοποίησης Πελατών» για τα έτη 2020 και 2019.

Ειδικότερα, ο ΟΑΣΑ, εφαρμόζει Σύστημα Ελέγχου Ποιότητας σε συνέχεια της πιστοποίησης από τον ανεξάρτητο φορέα TÜV HELLAS (TUV Nord) A.E. με το ευρωπαϊκό πρότυπο EN 13816:2002 και με πεδίο εφαρμογής τον «Στρατηγικό και Επιχειρησιακό Σχεδιασμό και Συντονισμό, Έλεγχο Παροχής του Συγκοινωνιακού Έργου με όλα τα μέσα Μαζικής Μεταφοράς» .

Ακολουθώντας τα όσα επιβάλλει το πρότυπο EN 13816, διαμορφώθηκε μια σειρά «Δεικτών Ποιότητας», οι οποίοι παρακολουθούνται με σταθερή συχνότητα με έρευνες ικανοποίησης επιβατών και έρευνες «μυστικού» επιβάτη.

Στο πλαίσιο αυτό, πραγματοποιήθηκε έρευνα ικανοποίησης επιβατών, συγκρίνοντας αποτελέσματα για τα έτη 2020 και 2019, τα οποία ο ΟΑΣΑ λαμβάνει υπόψη για τη διαρκή βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών.

### **Βασικά ζητούμενα της έρευνας ήταν η καταγραφή της ικανοποίησης των επιβατών από:**

- τη χρήση των ΜΜΜ Αθηνών - Πειραιώς σε σχέση με τα κριτήρια ποιότητας του Προτύπου Ποιότητας EN 13816,
- τα εισιτήρια, το τηλεφωνικό κέντρο 11185, την εφαρμογή ΟΑΣΑ Telematics και από τις ιστοσελίδες των ΟΑΣΑ, ΟΣΥ και ΣΤΑΣΥ.

Προσαρμόζοντας την έρευνα στις ανάγκες της επικαιρότητας του έτους που πέρασε, προστέθηκαν και ερωτήσεις που αφορούσαν δύο σημαντικά θέματα:

- 1) Την παγκόσμια πανδημία του Covid-19 και
- 2) Τη συνεργασία του ΟΑΣΑ με τα ΚΤΕΛ και την ανάθεση της λειτουργίας 60 λεωφορειακών γραμμών στα ΚΤΕΛ Αττικής.

### **Τα βασικά αποτελέσματα της έρευνας**

Τα κυρίαρχα αποτελέσματα της «Έρευνας Ικανοποίησης Πελατών» ήταν τα ακόλουθα:

- Το πιο κρίσιμο/σημαντικό κριτήριο για τη συχνότερη χρήση των ΜΜΜ είναι ο «Χρόνος Μετακίνησης» με 68% και ακολουθεί η «Διαθεσιμότητα των ΜΜΜ» με 67%.
- Εξαιρετικά σημαντικό για τη συχνότερη χρήση των ΜΜΜ κατά τη διάρκεια της πανδημίας είναι η «ασφάλεια» (*Covid, ατυχήματα, εγκληματικές ενέργειες*) με 60% και η «ενημέρωση/πληροφόρηση» για τη χρήση των μέσων με 50%.

- Στη σωστή κατεύθυνση κρίθηκε η συνεργασία με τα ΚΤΕΛ Αττικής, με περισσότερους από 1 στους 2 χρήστες των ΜΜΜ να συμφωνούν ότι συμβάλλει στη βελτίωση της συγκοινωνιακής εξυπηρέτησης και της μείωσης συνωστισμού. Συγκεκριμένα:
  - Το 67% θεωρεί ότι η συνεργασία με τα ΚΤΕΛ Αττικής θα βοηθήσει στη βελτίωση της συγκοινωνιακής εξυπηρέτησης με τα λεωφορεία και τα τρόλεϊ (βελτίωση συχνότητας λεωφορείων, τήρηση προγραμματισμού κλπ).
  - Το 68% θεωρεί ότι η συνεργασία με τα ΚΤΕΛ Αττικής θα βοηθήσει στη μείωση συνωστισμού στα λεωφορεία και στα τρόλεϊ.
- Η εφαρμογή ΟΑΣΑ Telematics είναι η πιο διαδεδομένη υπηρεσία με τους περισσότερο ικανοποιημένους χρήστες.

Κατά τη διάρκεια των μετακινήσεων με περιορισμούς λόγω Covid - 19, τις μικρότερες απώλειες επιβατικής κίνησης για το 2020 και σε σχέση με το 2019, είχε το Μετρό, που μαζί με τα Λεωφορεία έχουν τους πιο συχνούς χρήστες.

### **Αξιολόγηση ανά μέσο μαζικής μεταφοράς**

**Λεωφορεία:** Βελτίωση παρατηρείται στη «διαθεσιμότητα» όπως και στην «παρεχόμενη πληροφόρηση». Η ικανοποίηση των επιβατών στο κριτήριο “ασφάλεια” μειώθηκε αλλά αυτό οφείλεται στην πανδημία του Covid-19.

**Τρόλεϊ:** Η συνολική ικανοποίηση από τους τακτικούς χρήστες αυξήθηκε το 2020 σε σχέση με το 2019.

**Μετρό:** Βελτίωση παρατηρείται στην «προσβασιμότητα» του μέσου, ενώ μεγαλύτερη ικανοποίηση υπάρχει για τη «συμβολή στην προστασία του περιβάλλοντος», το «χρόνο μετακίνησης» και την «πληροφόρηση» που παρέχει το μέσο.

**Ηλεκτρικός(γραμμή 1):** Βελτίωση παρατηρείται στην «παρεχόμενη πληροφόρηση» και στην «εξυπηρέτηση». Η ικανοποίηση των επιβατών στο κριτήριο “ασφάλεια” μειώθηκε αλλά αυτό οφείλεται στην πανδημία του Covid-19.

**Τραμ:** Σημαντική βελτίωση παρατηρείται στον «χρόνο μετακίνησης/αναμονής», ενώ μεγάλη ικανοποίηση υπάρχει στην «προσβασιμότητα» και τη «συμβολή του μέσου στην προστασία του περιβάλλοντος». Η ικανοποίηση των επιβατών στο κριτήριο “ασφάλεια” μειώθηκε αλλά αυτό οφείλεται στην πανδημία του Covid-19.