

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΔΥΤ. ΕΛΛΑΔΑΣ

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ & ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ



Π Τ Υ Χ Ι Α Κ Η Ε Ρ Γ Α Σ Ι Α

Μέτρηση της ικανοποίησης των φοιτητών από τις αστικές συγκοινωνίες : τα δίκτυα αστικών συγκοινωνιών του Μεσολογγίου

**ΠΑΝΑΓΟΠΟΥΛΟΥ ΔΗΜ. ΕΙΡΗΝΗ
ΤΣΑΜΑΔΙΑ ΓΕΩΡ. ΒΑΣΙΛΙΚΗ
ΤΣΙΛΦΙΔΟΥ ΝΙΚ. ΧΡΥΣΑΥΓΗ**

Μ Ε Σ Ο Λ Ο Γ Γ Ι 2 0 1 4

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΔΥΤ. ΕΛΛΑΔΑΣ

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ & ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ

Π Τ Υ Χ Ι Α Κ Η Ε Ρ Γ Α Σ Ι Α

Μέτρηση της ικανοποίησης των φοιτητών από τις αστικές συγκοινωνίες : τα δίκτυα αστικών συγκοινωνιών του Μεσολογγίου

ΠΑΝΑΓΟΠΟΥΛΟΥ ΔΗΜ. ΕΙΡΗΝΗ (Α.Μ. 15078)

eiripan1@logistiki.teimes.gr

ΤΣΑΜΑΔΙΑ ΓΕΩΡ. ΒΑΣΙΛΙΚΗ (Α.Μ. 15140)

vasitsam@logistiki.teimes.gr

ΤΣΙΑΦΙΔΟΥ ΝΙΚ. ΧΡΥΣΑΥΓΗ (Α.Μ. 15147)

chrytsil@logistiki.teimes.gr

Μ Ε Σ Ο Λ Ο Γ Γ Ι 2 0 1 4

Η έγκριση της πτυχιακής εργασίας από το Τμήμα Λογιστικής Χρηματοοικονομικής / Μεσολογίου του ΤΕΙ Δυτικής Ελλάδας δεν υποδηλώνει απαραίτητως και αποδοχή των απόψεων του συγγραφέα εκ μέρους του Τμήματος.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Το θέμα της παρούσης διπλωματικής εργασίας είναι η μέτρηση της ικανοποίησης των φοιτητών από τις αστικές συγκοινωνίες του Μεσολογγίου.

Αρχικά στην εισαγωγή παρατίθενται εισαγωγικοί ορισμοί καθώς και ο σκοπός, η δομή, η υπόθεση και η μέθοδος που θα χρησιμοποιηθούν στην συγγραφή της παρούσης διπλωματικής εργασίας.

Στο 1^ο κεφάλαιο παρατίθεται το «εννοιολογικό υπόβαθρο μέτρησης της ικανοποίησης», και επιτυγχάνεται με εκτενείς αναφορές στον ορισμό της έννοιας της ικανοποίησης του καταναλωτή, στους στόχους μέτρησης της ικανοποίησης του καταναλωτή, στην αφοσίωση πελατών, στα εναλλακτικά πρότυπα σύγκρισης, στις μεθοδολογίες ανάλυσης δεδομένων ικανοποίησης πελατών (περιγραφική στατιστική, Probit και Logit ανάλυση, το μοντέλο του Fornell, το μοντέλο Servqual, η μέθοδος Analytical Hierarchy Process (AHP)), στις αστικές συγκοινωνίες και τέλος στην επίδραση των Μέσων Μαζικής Μεταφοράς MMM στο περιβάλλον (ρόλος και σημαντικότητα αστικών συγκοινωνιών, πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα των αστικών συγκοινωνιών, διαθεσιμότητα των αστικών συγκοινωνιών).

Στο 2^ο κεφάλαιο το ενδιαφέρον στρέφεται πιο συγκεκριμένα στην «ανάλυση υπάρχουσας κατάστασης». Σ' αυτή την προσπάθεια εντάσσονται η ιστορική εξέλιξη, τα αστικά λεωφορεία του Μεσολογγίου (η διοίκηση, το προσωπικό, τα οχήματα, εισιτήρια, το δίκτυο, ο τρόπος λειτουργίας και οργάνωσης), η γραμμή αφετηρίας-ΤΕΙ, η περιγραφή των εγκαταστάσεων, η περιγραφή των συνθηκών μετακίνησης, οι υποχρεώσεις του οργανισμού αστικών συγκοινωνιών, οι υποχρεώσεις των αστικών συγκοινωνιών Μεσολογγίου, οι υποχρεώσεις του προσωπικού κίνησης των αστικών συγκοινωνιών Μεσολογγίου (υποχρεώσεις οδηγών, υποχρεώσεις σταθμαρχών-εποπτών, υποχρεώσεις έκδοτων, υποχρεώσεις ελεγκτών), η επιτροπή επίλυσης διαφορών, οι όροι αποζημίωσης επιβατών-πολιτών, η εφαρμογή του Χάρτη Υποχρεώσεων προς τους Καταναλωτές (Χ.Υ.Κ.) και τέλος οι κανόνες μεταφοράς & ασφάλειας επιβατών στις αστικές συγκοινωνίες (μεταφορά αποσκευών, μεταφορά ποδηλάτων, μεταφορά παιδικών καροτσιών, μεταφορά κατοικίδιων ζώων, κλιματισμός, όροι μεταφοράς επιβατών).

Στο 3^ο κεφάλαιο παρουσιάζονται, συγκρίνονται, αξιολογούνται και αναλύονται τα στοιχεία της ερευνάς. Δίνονται εισαγωγικά στοιχεία, η μέθοδος και σκοπός της έρευνας και τέλος οι περιορισμοί/προβλήματα της ερευνάς.

Στο 4^ο κεφάλαιο παρέχονται η ανάλυση των στοιχείων/ερωτηματολογίων της ερευνάς, τα κοινωνικό-δημογραφικά στοιχεία του δείγματος (φύλο, έτος σπουδών, οικονομική κατάσταση, τόπος μόνιμης κατοικίας, κάτοχος μηχανοκίνητου οχήματος, ασφαλές μεταφορικό μέσο, χρήση μεταφορικού μέσου για την σχολή, χρήση δικτύου αστικής μεταφοράς) και τα στοιχεία μέτρησης βαθμού ικανοποίησης φοιτητών από τις αστικές συγκοινωνίες του Μεσολογγίου (συμπεριφορά του προσωπικού, συχνότητα των πρωινών δρομολόγιων, συχνότητα των μεσημεριανών δρομολόγιων, συχνότητα των απογευματινών δρομολόγιων, αλλαγές στα δρομολόγια του δικτύου της αστικής συγκοινωνίας, συχνότητα των στάσεων των αστικών συγκοινωνιών, συνθήκες αναμονής, χρόνος για την μεταφορά με αστική συγκοινωνία στο ΤΕΙ, υπάρχοντα σημεία πώλησης εισιτηρίων, αντίτιμο εισιτηρίου της αστικής συγκοινωνίας σε σχέση με τις υπηρεσίες που προσφέρονται, λόγοι μη χρήσης του δικτύου της αστικής συγκοινωνίας, άνεση - ευκολία στη μετακίνηση, ασφάλεια κατά τη μεταφορά, καλύτερος - νεότερος εξοπλισμός, κάρτες απεριορίστων διαδρομών για τους φοιτητές).

Στο τελευταίο κεφάλαιο προκύπτουν προβληματισμοί και εξάγονται συμπεράσματα για τον βαθμό ικανοποίησης των φοιτητών του ΤΕΙ Δυτικής Ελλάδας από τις αστικές συγκοινωνίες του Μεσολογγίου.

ABSTRACT

The subject of this thesis is to measure the satisfaction of students from urban transport Messolonghi.

Originally listed in the introduction import definitions and the purpose, structure, and the case method will be used in the writing of this thesis.

In the first chapter sets out the «conceptual background measurement of satisfaction», and achieved with extensive references to the definition of consumer satisfaction, the objectives of measuring customer satisfaction, dedication to clients, to compare alternative models, methodologies, data analysis of customer satisfaction (descriptive statistics, Probit and Logit analysis model Fornell, model Servqual, the method of Analytical Hierarchy Process (AHP)), urban transport and finally the impact of public transport MMM environment (the role and importance of urban transport, benefits and disadvantages of urban transport, availability of public transportation).

In the second chapter the focus is more specifically on the «status quo analysis». In this effort included the historical development, city buses Messolonghi (administration, personnel, vehicles, tickets, network, operating methods and organization), the starting line-TEI, the description of the premises, the description in transport, the obligations of the organization of urban transport, the obligations of urban transport Messolonghi obligations of staff working in urban public transport Messolonghi (drivers obligations, liabilities stationmaster-supervisors, publishers obligations, liabilities auditors), the Arbitration Committee, the terms compensation passenger-citizens, the application of the Charter of Obligations to Consumers (COC) and finally the transport rules & safety in urban passenger transport (transport luggage, carry bicycles, pushchairs transportation, pet transportation, air conditioning, terms passenger).

In the third chapter, compared, evaluated and analyzed the survey data. Give introductory elements, the method and purpose of the research and end restrictions / research problem. In the fourth chapter provides an analysis of data / survey questionnaire, the socio-demographics of the sample (gender, year of study, economic status, place of residence, owner of a motor vehicle, safe transport, use transport mode to school, using network urban transport) and measurement data from student satisfaction urban transport Messolonghi (staff

behavior, frequency of morning schedules, frequency of lunch schedules, frequency of afternoon cruises, changes in schedules of urban transport network, frequency of stops urban transport, conditions waiting time for the shuttle bus service to TEI existing ticket outlets, an entrance fee of urban transport in relation to the services offered, reasons for not using the network of urban transport, comfort - ease of movement, safety at transportation, better - younger equipment, commuter passes for students).

The last chapter concerns arise and draw conclusions about the degree of satisfaction of students of TEI of Western Greece from urban transport Messolonghi.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	iv
ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ	viii
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ	xiii
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΙΚΟΝΩΝ	xv
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ	xvi
ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ.....	xviii
ΑΠΟΔΟΣΗ ΟΡΩΝ.....	xix
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	xx
1 ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΟ ΥΠΟΒΑΘΡΟ	1
1.1 ΜΕΤΡΗΣΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ.....	1
1.1.1 Γενικά.....	1
1.1.2 Ορισμός της έννοιας της ικανοποίησης του καταναλωτή.....	2
1.1.3 Στόχοι μέτρησης της ικανοποίησης του καταναλωτή.....	3
1.1.4 Αφοσίωση πελατών.....	3
1.2 ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΑ ΠΡΟΤΥΠΑ ΣΥΓΚΡΙΣΗΣ.....	4
1.3 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΕΣ ΑΝΑΛΥΣΗΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ	
5	
1.3.1 Περιγραφική στατιστική.....	5
1.3.2 Probit και Logit ανάλυση.....	6
1.3.3 Το μοντέλο του Fornell.....	6
1.3.4 Το μοντέλο Servqual.....	7
1.3.5 Η μέθοδος Analytical Hierarchy Process(AHP).....	8
1.4 ΑΣΤΙΚΕΣ ΣΥΓΚΟΙΝΩΝΙΕΣ.....	9
1.4.1 Γενικά.....	9

1.4.2	MMM ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ	10
1.4.3	Ρόλος και σημαντικότητα αστικών συγκοινωνιών.....	12
1.4.4	Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα των αστικών συγκοινωνιών.....	13
1.4.5	Διαθεσιμότητα των αστικών συγκοινωνιών.....	14
2	ΑΝΑΛΥΣΗ ΥΠΑΡΧΟΥΣΑΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ.....	16
2.1	ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΕΞΕΛΙΞΗ.....	16
2.2	ΤΑ ΑΣΤΙΚΑ ΛΕΩΦΟΡΕΙΑ ΤΟΥ ΜΕΣΟΛΟΓΓΙΟΥ	18
2.2.1	Η διοίκηση.....	19
2.2.2	Το προσωπικό.....	19
2.2.3	Τα οχήματα.....	20
2.2.4	Εισιτήρια	21
2.2.5	Το δίκτυο	22
2.2.6	Ο τρόπος λειτουργίας και οργάνωσης.....	22
2.3	ΓΡΑΜΜΗ ΑΦΕΤΗΡΙΑΣ-ΤΕΙ.....	23
2.4	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΩΝ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ.....	25
2.5	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΣΥΝΘΗΚΩΝ ΜΕΤΑΚΙΝΗΣΗΣ	28
2.6	ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΑΣΤΙΚΩΝ ΣΥΓΚΟΙΝΩΝΙΩΝ.....	29
2.7	ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΩΝ ΑΣΤΙΚΩΝ ΣΥΓΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΜΕΣΟΛΟΓΓΙΟΥ	30
2.8	ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΚΙΝΗΣΗΣ ΤΩΝ ΑΣΤΙΚΩΝ ΣΥΓΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΜΕΣΟΛΟΓΓΙΟΥ	31
2.8.1	Υποχρεώσεις οδηγών	31
2.8.2	Υποχρεώσεις εποπτών.....	32
2.8.3	Υποχρεώσεις εκδοτών	33
2.8.4	Υποχρεώσεις ελεγκτών	33
2.9	ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ	33
2.10	ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΗ ΕΠΙΒΑΤΩΝ-ΠΟΛΙΤΩΝ.....	34

2.11	ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΧΑΡΤΗ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ (Χ.Υ.Κ.)	35
2.12	ΚΑΝΟΝΕΣ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ & ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΕΠΙΒΑΤΩΝ ΣΤΙΣ ΑΣΤΙΚΕΣ ΣΥΓΚΟΙΝΩΝΙΕΣ	36
2.12.1	Μεταφορά αποσκευών	36
2.12.2	Μεταφορά ποδηλάτων.....	36
2.12.3	Μεταφορά παιδικών καροτσιών.....	37
2.12.4	Μεταφορά κατοικίδιων ζώων.....	37
2.12.5	Κλιματισμός	37
2.12.6	Όροι μεταφοράς επιβατών.....	37
3	ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	39
3.1	ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	39
3.2	ΜΕΘΟΔΟΣ ΚΑΙ ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	40
3.3	ΑΝΑΛΥΣΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	43
3.4	ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ/ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	43
4	ΑΝΑΛΥΣΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ/ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΩΝ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	45
4.1	ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ.....	45
4.1.1	Φύλο	45
4.1.2	Έτος σπουδών.....	47
4.1.3	Οικονομική κατάσταση	49
4.1.4	Τόπος μόνιμης κατοικίας.....	52
4.1.5	Κάτοχος μηχανοκίνητου οχήματος	54
4.1.6	Ασφαλές μεταφορικό μέσο.....	55
4.1.7	Χρήση μεταφορικού μέσου για την Σχολή	56
4.1.8	Χρήση δικτύου αστικής μεταφοράς	58

4.2	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΒΑΘΜΟΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΦΟΙΤΗΤΩΝ ΑΠΟ ΤΙΣ ΑΣΤΙΚΕΣ ΣΥΓΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΤΟΥ ΜΕΣΟΛΟΓΓΙΟΥ	59
4.2.1	Συμπεριφορά του Προσωπικού	59
4.2.2	Συχνότητα των πρωινών δρομολόγιων.....	61
4.2.3	Συχνότητα των μεσημεριανών δρομολόγιων	62
4.2.4	Συχνότητα των απογευματινών δρομολόγιων.....	64
4.2.5	Αλλαγές στα δρομολόγια του δικτύου της αστικής συγκοινωνίας	65
4.2.6	Συχνότητα των στάσεων των αστικών συγκοινωνιών	67
4.2.7	Συνθήκες αναμονής	68
4.2.8	Χρόνος για την μεταφορά με αστική συγκοινωνία στο ΤΕΙ.....	70
4.2.9	Υπάρχοντα σημεία πώλησης εισιτηρίων.....	71
4.2.10	Αντίτιμο εισιτηρίου της αστικής συγκοινωνίας σε σχέση με τις υπηρεσίες που προσφέρονται.....	73
4.2.11	Λόγοι μη χρήσης του δικτύου της αστικής συγκοινωνίας	74
4.2.12	Άνεση - Ευκολία στη μετακίνηση.....	76
4.2.13	Ασφάλεια κατά τη μεταφορά	77
4.2.14	Καλύτερος - Νεότερος εξοπλισμός	79
4.2.15	Κάρτες απεριορίστων διαδρομών για τους φοιτητές.....	81
5	ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ/ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ/ ΕΠΙΛΟΓΟΣ.....	82
	ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ.....	89
6	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ.....	91
6.1	ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	91
6.2	ΠΙΝΑΚΑΣ ΧΕΙΜΕΡΙΝΩΝ ΔΡΟΜΟΛΟΓΙΩΝ 2013 – 2014 ΑΣΤΙΚΟΥ ΚΤΕΛ ΜΕΣΟΛΟΓΓΙΟΥ.....	96
6.3	ΠΙΝΑΚΑΣ ΘΕΡΙΝΩΝ ΔΡΟΜΟΛΟΓΙΩΝ 2013 – 2014 ΑΣΤΙΚΟΥ ΚΤΕΛ ΜΕΣΟΛΟΓΓΙΟΥ.....	101

6.4 ΦΩΤΟΓΡΑΦΙΚΟ ΥΛΙΚΟ ΚΑΙ ΕΓΓΡΑΦΑ ΕΠΟΧΗΣ ΓΙΑ ΤΑ ΜΜΜ ΤΟΥ ΜΕΣΟΛΟΓΓΙΟΥ:.....	103
---	-----

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1.1: επίπεδα σημαντικότητας των χαρακτηριστικών μέθοδος ΑΗΡ.....	9
Πίνακας 2.1: Είδη εισιτηρίων αστικών συγκοινωνιών Μεσολογγίου.....	21
Πίνακας 4.1: Κοινωνικό δημογραφικά στοιχεία δείγματος: Φύλλο.	45
Πίνακας 4.2: Χρήση δικτύου αστικής μεταφορά σε σχέση με το φύλο.....	46
Πίνακας 4.3: Κοινωνικό δημογραφικά στοιχεία δείγματος: Έτος σπουδών.....	48
Πίνακας 4.4: Χρήση δικτύου αστικής μεταφοράς σε σχέση με το έτος σπουδών.....	49
Πίνακας 4.5: Κοινωνικό δημογραφικά στοιχεία δείγματος: Οικονομική κατάσταση.....	50
Πίνακας 4.6: Οικονομική κατάσταση σε σχέση με την χρήση δικτύου αστικής μεταφοράς..	51
Πίνακας 4.7: Κοινωνικό δημογραφικά στοιχεία δείγματος: Τόπος μόνιμης κατοικίας.....	52
Πίνακας 4.8: Τόπος μόνιμης κατοικίας σε σχέση με την χρήση δικτύου αστικής μεταφοράς.	53
Πίνακας 4.9: Κοινωνικό δημογραφικά στοιχεία δείγματος: Κάτοχος μηχανοκίνητου οχήματος.....	54
Πίνακας 4.11: Κοινωνικό δημογραφικά στοιχεία δείγματος: Ασφαλές μεταφορικό μέσο.....	55
Πίνακας 4.12: Κοινωνικό δημογραφικά στοιχεία δείγματος: Χρήση μεταφορικού μέσου για την Σχολή.	57
Πίνακας 4.13: Κοινωνικό δημογραφικά στοιχεία δείγματος: Χρήση δικτύου αστικής μεταφοράς.....	58
Πίνακας 4.14: Ικανοποιημένος/η από την συμπεριφορά του Προσωπικού.....	60
Πίνακας 4.15: Ικανοποιημένος/η από την από την συχνότητα των πρωινών δρομολόγιων...	61
Πίνακας 4.16: Ικανοποιημένος/η από την συχνότητα των μεσημεριανών δρομολόγιων.	63
Πίνακας 4.17: Ικανοποιημένος/η από την συχνότητα των απογευματινών δρομολόγιων.....	64
Πίνακας 4.18: Ικανοποιημένος/η από την ενημέρωση για τυχόν αλλαγές στα δρομολόγια του δικτύου της αστικής συγκοινωνίας.....	66

Πίνακας 4.19: Ικανοποιημένος/η από την συχνότητα των στάσεων των αστικών συγκοινωνιών.	67
Πίνακας 4.20: Ικανοποιημένος/η από τις συνθήκες αναμονής.	69
Πίνακας 4.21: Ικανοποιημένος/η από τον χρόνο για την μεταφορά σας με αστική συγκοινωνία στο ΤΕΙ.....	70
Πίνακας 4.22: Ικανοποιημένος/η από τα υπάρχοντα σημεία πώλησης εισιτηρίων.	72
Πίνακας 4.23: Ικανοποιημένος/η από το αντίτιμο του εισιτηρίου της αστικής συγκοινωνίας σε σχέση με τις υπηρεσίες που προσφέρονται.	73
Πίνακας 4.24: Λόγοι που δε θα χρησιμοποιούσατε το δίκτυο της αστικής συγκοινωνίας.	75
Πίνακας 4.25: Θα ήθελα οι αστικές συγκοινωνίες του Μεσολογγίου να προσφέρουν: Άνεση - Ευκολία στη μετακίνηση.....	76
Πίνακας 4.26: Θα ήθελα οι αστικές συγκοινωνίες του Μεσολογγίου να προσφέρουν: ασφάλεια κατά τη μεταφορά.	78
Πίνακας 4.27: Θα ήθελα οι αστικές συγκοινωνίες του Μεσολογγίου να προσφέρουν: καλύτερο - νεότερο εξοπλισμό.....	80
Πίνακας 4.28: Θα ήθελα οι αστικές συγκοινωνίες του Μεσολογγίου να προσφέρουν: κάρτες απειριορίστων διαδρομών για τους φοιτητές.	81
Πίνακας 6.1: Χειμερινά Δρομολόγια 2013 – 2014 Αστικού ΚΤΕΛ Μεσολογγίου.	96

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΙΚΟΝΩΝ

Εικόνα 2.1: Η Σούστα, πρόκειται για κάρο με δυο ρόδες που την έσερνε ένα άλογο (Διαδρομή Αιτωλικού-Νεοχωρίου).....	17
Εικόνα 2.2: Σταθμός Κατοχής με το τοπικό τραίνο που εκτελούσε το δρομολόγιο Μεσολόγγι (Πλατεία Μπότσαρη) Αιτωλικό κατοχή. Πηγή: http://sbde.freehostia.com/anamnis.htm ..	18
Εικόνα 2.3: Αστικά λεωφορεία του Δήμου Μεσολογγίου.....	21
Εικόνα 2.4: Μηχάνημα αυτόματης πώλησης εισιτηρίων των αστικών συγκοινωνιών Μεσολογγίου.....	22
Εικόνα 2.5: Επιβίβαση φοιτητών στην αφετηρία των αστικών συγκοινωνιών Μεσολογγίου με προορισμό το ΤΕΙ.....	23
Εικόνα 2.6: Η στάση των αστικών συγκοινωνιών Μεσολογγίου στο ΤΕΙ Δυτικής Ελλάδας (Μεσολόγγι).....	25
Εικόνα 2.7: Το σταθμαρχείο-εκδοτήριο εισιτηρίων των αστικών συγκοινωνιών Μεσολογγίου.....	28
Εικόνα 3.1: Στόχος: εκτίμηση κριτηρίων και υποκριτηρίων.....	40
Εικόνα 6.1: Ατμήλατο εμπορικό με την ατμάμαξα «ΕΛΛΗΝΙΣ». Με οπισθοπορεία καταφθάνει στο Μεσολόγγι από το Αγρίνιο.	103
Εικόνα 6.2: Όταν το τραίνο σφύριξε για πρώτη φορά στο Αγρίνιο. Από την τοπική εφημερίδα «Ο Πολίτης» 23 Απριλίου 1890.	104
Εικόνα 6.3: Ανακοίνωση για τους Σιδηροδρόμους της Β. Δυτικής Ελλάδας στον τοπικό τύπο.	104
Εικόνα 6.4: Μηχανοστάσιο Μεσολογγίου. Διακρίνονται η αυτοκινητάμαξα BREDA στα αρχικά καφέ (ιταλικά) χρώματά της και δυο ατμάμαξες (1962).....	105

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

Διάγραμμα 4.1: Κοινωνικό δημογραφικά στοιχεία δείγματος: Φύλλο.....	46
Διάγραμμα 4.2: Χρήση δικτύου αστικής μεταφορά σε σχέση με το φύλο.....	47
Διάγραμμα 4.3: Κοινωνικό δημογραφικά στοιχεία δείγματος: Έτος σπουδών.....	48
Διάγραμμα 4.4: Χρήση δικτύου αστικής μεταφοράς σε σχέση με το έτος σπουδών.....	49
Διάγραμμα 4.5: Κοινωνικό δημογραφικά στοιχεία δείγματος: Οικονομική κατάσταση.....	50
Διάγραμμα 4.6: Οικονομική κατάσταση σε σχέση με την χρήση δικτύου αστικής μεταφοράς.....	51
Διάγραμμα 4.7: Κοινωνικό δημογραφικά στοιχεία δείγματος: Τόπος μόνιμης κατοικίας.....	53
Διάγραμμα 4.8: Τόπος μόνιμης κατοικίας σε σχέση με την χρήση δικτύου αστικής μεταφοράς.....	54
Διάγραμμα 4.9: Κοινωνικό δημογραφικά στοιχεία δείγματος: Κάτοχος μηχανοκίνητου οχήματος.....	55
Διάγραμμα 4.11: Κοινωνικό δημογραφικά στοιχεία δείγματος: Ασφαλές μεταφορικό μέσο.....	56
Διάγραμμα 4.12: Κοινωνικό δημογραφικά στοιχεία δείγματος: Χρήση μεταφορικού μέσου για την Σχολή.....	57
Διάγραμμα 4.13: Κοινωνικό δημογραφικά στοιχεία δείγματος: Χρήση δικτύου αστικής μεταφοράς.....	59
Διάγραμμα 4.14: Ικανοποιημένος/η από την συμπεριφορά του Προσωπικού.....	60
Διάγραμμα 4.15: Ικανοποιημένος/η από την από την συχνότητα των πρωινών δρομολόγιων.....	62
Διάγραμμα 4.16: Ικανοποιημένος/η από την συχνότητα των μεσημεριανών δρομολόγιων...	63
4.17: Ικανοποιημένος/η από την συχνότητα των απογευματινών δρομολόγιων.....	65
Διάγραμμα 4.18: Ικανοποιημένος/η από την ενημέρωση για τυχόν αλλαγές στα δρομολόγια του δικτύου της αστικής συγκοινωνίας.....	66

Διάγραμμα 4.19: Ικανοποιημένος/η από την συχνότητα των στάσεων των αστικών συγκοινωνιών.	68
Διάγραμμα 4.20: Ικανοποιημένος/η από τις συνθήκες αναμονής.	69
Διάγραμμα 4.21: Ικανοποιημένος/η από τον χρόνο για την μεταφορά σας με αστική συγκοινωνία στο ΤΕΙ.	71
Διάγραμμα 4.22: Ικανοποιημένος/η από τα υπάρχοντα σημεία πώλησης εισιτηρίων.	72
Διάγραμμα 4.23: Ικανοποιημένος/η από το αντίτιμο του εισιτηρίου της αστικής συγκοινωνίας σε σχέση με τις υπηρεσίες που προσφέρονται.	74
Διάγραμμα 4.24: Λόγοι που δε θα χρησιμοποιούσατε το δίκτυο της αστικής συγκοινωνίας.	75
Διάγραμμα 4.25: Θα ήθελα οι αστικές συγκοινωνίες του Μεσολογγίου να προσφέρουν: Άνεση - Ευκολία στη μετακίνηση.	77
Διάγραμμα 4.26: Θα ήθελα οι αστικές συγκοινωνίες του Μεσολογγίου να προσφέρουν: ασφάλεια κατά τη μεταφορά.	79
Διάγραμμα 4.27: Θα ήθελα οι αστικές συγκοινωνίες του Μεσολογγίου να προσφέρουν: καλύτερο - νεότερο εξοπλισμό.	80
Διάγραμμα 4.28: Θα ήθελα οι αστικές συγκοινωνίες του Μεσολογγίου να προσφέρουν: κάρτες απεριορίστων διαδρομών για τους φοιτητές.	82

ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ

ΤΕΙ.:	Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα
ΦΠΑ:	Φόρος Προστιθέμενης Αξίας
ΕΣΠΑ:	Εθνικό Στρατηγικό Πλαίσιο Αναφοράς
Γ.Γ.Κ.:	Γενική Γραμματεία Καταναλωτή
ΟΑΣΑ:	Οργανισμός Αστικών Συγκοινωνιών Αθηνών
Υ.ΠΕ.ΚΑ.:	Υπουργείο Περιβάλλοντος Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής
π.χ.:	Παραδείγματος χάριν
ΙΧ:	Ιδιωτικής Χρήσης
ΚΤΕΛ:	Κοινό Ταμείο Είσπραξης Λεωφορείων
SPSS:	Superior Performance Software System
Χ.Υ.Κ.:	Χάρτης Υποχρεώσεων προς τους Καταναλωτές
ΜΜΜ:	Μέσων Μαζικής Μεταφοράς
ΠΟΕΤ:	Πανελλήνιας Ομοσπονδίας Επιχειρήσεων Τουρισμού
ΑΗΡ:	Analytical Hierarchy Process

ΑΠΟΔΟΣΗ ΟΡΩΝ

Data:	Δεδομένα
Metadata:	Μεταδεδομένα
Logit:	Λογαριθμικό
Probit:	Πιθανότητα
Marketing:	Εμπορία
Frequency:	Συχνότητα
Percent:	Τοις εκατό
Valid Percent:	Ισχύον Ποσοστό
Cumulative Percent:	Αθροιστικό ποσοστό
Valid:	Έγκυρο
Total:	Σύνολο
AHP:(Analytic Hierarchy Process):	Ιεραρχικής Ανάλυσης Αποφάσεων

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ο ερευνητικός σκοπός της παρούσας Πτυχιακής Εργασίας, είναι να διερευνηθεί η μέτρηση της ικανοποίησης των φοιτητών του ΤΕΙ Δυτικής Ελλάδας από τις αστικές συγκοινωνίες, εστιαζόμενη στα δίκτυα αστικών συγκοινωνιών του Μεσολογγίου.

Στα πλαίσια της παρούσας μελέτης πραγματοποιείται η καταγραφή των συμβάντων σε θέματα αστικών συγκοινωνιών, τόσο σε επίπεδο εξέλιξης και συμβολής στη βελτίωση της ποιότητας ζωής, όσο και στο θέμα των προβλημάτων που στην πάροδο του χρόνου προκύπτουν: Τα φαινόμενα κυκλοφοριακής συμφόρησης των τελευταίων δεκαετιών, καθυστερήσεις ή μη πραγματοποίηση ορισμένων δρομολογίων και τόσα άλλα, είναι λίγες από τις καθημερινές περιπτώσεις δυσαρέσκειας των φοιτητών της πόλης. Αντιθέτως, οι τεχνολογικές εξελίξεις σε συνδυασμό με τους εξωτερικούς και εσωτερικούς παράγοντες του αστικού δικτύου συγκοινωνιών, μπορούν να καθιστούν ικανοποιητικές απέναντι στις απαιτήσεις των φοιτητών του Μεσολογγίου.

Η δομή της εργασίας χωρίζεται σε δύο μέρη: Στο Θεωρητικό Πλαίσιο, όπου εμφανίζονται τα αποτελέσματα της βιβλιογραφικής επισκόπησης, και στο ερευνητικό μέρος όπου πραγματοποιείται έρευνα στους φοιτητές του Μεσολογγίου, για τη μέτρηση ικανοποίησής τους σχετικά με τις αστικές συγκοινωνίες της πόλης του Μεσολογγίου.

Στο Θεωρητικό Πλαίσιο της εργασίας βρίσκεται όπως είπαμε η βιβλιογραφική επισκόπηση, το οποίο δομείται ως εξής:

- Στο 1^ο κεφάλαιο παρατίθεται το «εννοιολογικό υπόβαθρο μέτρησης της ικανοποίησης». Επιτυγχάνεται με εκτενείς αναφορές στον ορισμό της έννοιας της ικανοποίησης του καταναλωτή, στους στόχους μέτρησης της ικανοποίησης του καταναλωτή, στην αφοσίωση πελατών, στα εναλλακτικά πρότυπα σύγκρισης, στις μεθοδολογίες ανάλυσης δεδομένων ικανοποίησης πελατών, στις αστικές συγκοινωνίες και τέλος στην επίδραση των Μέσων Μαζικής Μεταφοράς MMM στο περιβάλλον.
- Στο 2^ο κεφάλαιο το ενδιαφέρον στρέφεται πιο συγκεκριμένα στην «ανάλυση υπάρχουσας κατάστασης». Σ' αυτή την προσπάθεια εντάσσονται η ιστορική εξέλιξη, τα αστικά λεωφορεία του Μεσολογγίου, η γραμμή αφετηρίας - ΤΕΙ, η περιγραφή των εγκαταστάσεων, η περιγραφή των συνθηκών μετακίνησης, οι υποχρεώσεις του οργανισμού αστικών συγκοινωνιών, οι υποχρεώσεις των αστικών συγκοινωνιών

Μεσολογγίου, οι υποχρεώσεις του προσωπικού κίνησης των αστικών συγκοινωνιών Μεσολογγίου και τέλος οι κανόνες μεταφοράς & ασφάλειας επιβατών στις αστικές συγκοινωνίες

Στο ερευνητικό μέρος της εργασίας παρουσιάζεται η ερευνητική μεθοδολογία της έρευνας, καθώς και τα ευρήματα της μελέτης περίπτωσης.

Τέλος, ακολουθούν τα συμπεράσματα της εργασίας και ο επίλογος, καθώς και η σχετική βιβλιογραφία που χρησιμοποιήθηκε. Στα παραρτήματα των τελευταίων σελίδων παρουσιάζονται και τα ερωτηματολόγια που χρησιμοποιήθηκαν στην έρευνα και οι πινάκες χειμερινών/ θερινών δρομολογίων 2013 – 2014 αστικού ΚΤΕΛ¹ Μεσολογγίου.

¹ Τα Κοινά Ταμεία Εισπράξεων Λεωφορείων (ΚΤΕΛ) είναι μεταφορικές επιχειρήσεις που εξυπηρετούν τη μετακίνηση του επιβατικού κοινού μεταξύ των ελληνικών πόλεων με χρήση λεωφορείων. Με το όνομα ΚΤΕΛ αναφέρονται επίσης και οι σταθμοί επιβίβασης σε αυτά τα λεωφορεία. Τα ΚΤΕΛ διαθέτουν το μονοπώλιο παροχής συγκοινωνιακού έργου, γεγονός το οποίο έχει προκαλέσει την αντίδραση της Πανελλήνιας Ομοσπονδίας Επιχειρήσεων Τουρισμού (ΠΟΕΤ).

1 ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΟ ΥΠΟΒΑΘΡΟ

Το περιεχόμενο του παρόντος κεφαλαίου είναι η παρουσίαση των σημαντικών εννοιολογικών αποσαφηνίσεων που αφορούν τον κορμό της εργασίας κατά τη διάρκεια του θεωρητικού της πλαισίου αλλά και στον τομέα της έρευνας στη συνέχεια.

Αρχικά, η ενότητα «Μέτρηση Ικανοποίησης», περιλαμβάνει τη σημαντικότητα της γενικής έννοιας της ικανοποίησης, όσον αφορά πάντα στον τομέα των οργανισμών (αλλά και επιχειρήσεων), όπου ο πολίτης (εν προκειμένω φοιτητής) ουσιαστικά εμφανίζεται σε ρόλο πελάτη. Στη συνέχεια, γίνεται λόγος περί μέτρησης της ικανοποίησης του πολίτη/πελάτη, που συνήθως η διαδικασία έχει ως κύριο σκοπό την αυτοαξιολόγηση του οργανισμού (ή της επιχείρησης, της μονάδας, κλπ.).

Στην επόμενη ενότητα, με τίτλο «Αστικές συγκοινωνίες», παρουσιάζονται οι αστικές συγκοινωνίες, κάτι το οποίο θα εμφανιστεί σε γενική μορφή, κυρίως ιστορικής αναφοράς, με σκοπό να γίνουν κατανοητές οι έννοιες όπως μετακινήσεις, μεταφορικά συστήματα, συγκοινωνίες, Μέσα Μαζικής Μεταφοράς (ΜΜΜ), αλλά και όσα συνδέονται με αυτές, όπως κυκλοφοριακή συμφόρηση κ.ά.

1.1 ΜΕΤΡΗΣΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

1.1.1 Γενικά

Η ικανοποίηση των πολιτών/πελατών για ένα δημόσιο (ή και ιδιωτικό) οργανισμό, μεταξύ άλλων, είναι κύριο μέλημα. Καθοριστικής σημασίας παράγοντας για τη χάραξη στρατηγικής και τη λήψη αποφάσεων του οργανισμού είναι η ικανοποίηση του πολίτη (στην πορεία της εργασίας συναντάται και ο όρος «καταναλωτής»). Είναι σημαντικό να κατανοηθεί η σπουδαιότητα της μέτρησης ικανοποίησης των πολιτών γιατί χρησιμοποιείται αυτή και ως παράγοντας στην ανάδραση του οργανισμού, με άλλα λόγια στην ανατροφοδότηση του βαθμού παροχής των υπηρεσιών στους πολίτες (Γρηγορούδης & Σίσκος, Ποιότητα υπηρεσιών και μέτρηση ικανοποίησης του πελάτη, 2005).

Πολύ σημαντικό ρόλο πλέον διαδραματίζει η ικανοποίηση, καθώς αποτυπώνει την αντίδραση του πολίτη, βάσει του βαθμού ικανοποίησης των προσδοκιών του. Στην πάροδο του χρόνου εδραιώθηκαν ως κυριότεροι λόγοι μέτρησης της ικανοποίησης τα εξής σημεία:

- Μετρώντας κάποιος την ικανοποίηση των πολιτών είναι σε θέση να προσδιορίσει πιθανές μελλοντικές «ευκαιρίες» στη συγκεκριμένη αγορά.
- Μπορεί να διαπιστώσει πόσο, οι υπηρεσίες ή τον προϊόν του ανταποκρίνονται στις προσδοκίες των πολιτών.
- Είναι σε θέση να διαπιστώσει τυχόν παράπονα από τους πελάτες (πολίτες) του, τα οποία μπορεί ποτέ να μην εκφράστηκαν ξεκάθαρα.
- Τα αποτελέσματα και τα συμπεράσματα που προκύπτουν από τη μέτρηση αυτή εκφράζουν τις πραγματικές ανάγκες και επιθυμίες των πολιτών, όπου πάνω σε αυτές πρέπει να στηρίζονται και οι βάσεις για περαιτέρω βελτίωση.

1.1.2 Ορισμός της έννοιας της ικανοποίησης του καταναλωτή

Η οικονομική θεωρία διατείνεται ότι ο στόχος κάθε οικονομικής μονάδας είναι η μεγιστοποίηση των ωφελειών που απολαμβάνει. Όταν πρόκειται για καταναλωτή, ο στόχος αφορά τη μεγιστοποίηση της ευημερίας του μέσω της κατανάλωση αγαθών ενώ όταν γίνεται αναφορά σε μια επιχείρηση τότε ως στόχος της επιχείρησης ορίζεται η μεγιστοποίηση των κερδών της τόσο βραχυχρόνια όσο και μακροχρόνια. Ωστόσο η ικανοποίηση των πελατών είναι ο αντικειμενικός στόχος κάθε επιχείρησης. Γιατί η ικανοποίηση κατ' επέκταση θα οδηγήσει στην διατήρηση της πελατειακής της βάσης και άρα και στη διατήρηση των κερδών της με σκοπό τη μεγιστοποίησή τους μελλοντικά. Επίσης, σύμφωνα με τα πρότυπα του σύγχρονου μάρκετινγκ η ικανοποίηση των πελατών αποτελεί βασική επιδίωξη κάθε επιχείρησης (Juran, Ishikawa, & Crosby).

Η ικανοποίηση των πελατών τα τελευταία χρόνια αποτελεί θέμα χιλιάδων άρθρων, καθώς θεωρείται από πολλούς ως πρωταρχικός στόχος κάθε επιχείρησης προκειμένου αυτή να καταστεί βιώσιμη. Ακόμα και σήμερα αυτό το στοιχείο θεωρείται ένας από τους βασικούς τρόπους για μια επιχείρηση που θέλει να εκτιμήσει τη μελλοντική της πορεία σαν οικονομική μονάδα.

Διαπιστώνεται ότι δεν υπάρχει κάποιος κοινά αποδεκτός ορισμός για την έννοια της ικανοποίησης του καταναλωτή, λόγω του πλήθους που κατά καιρούς διατυπώθηκαν.

Σύμφωνα με μελετητές, η ικανοποίηση του καταναλωτή σχετίζεται με τη συνολική στάση που αυτός διαμορφώνει για ένα προϊόν το οποίο χρησιμοποίησε, αφού το απέκτησε. Επίσης, προτείνουν ένα πλαίσιο ανάπτυξης σύμφωνα με το οποίο η ικανοποίηση αποτελεί μια συνολική συγκινησιακή αντίδραση ποικίλης ύλης.

Η έννοια της ικανοποίησης του καταναλωτή μπορεί να αναφερθεί και ως τα συναισθήματα ευχαρίστησης ή δυσαρέσκειας ενός ατόμου που προκύπτουν από την υποκειμενική σύγκριση της απόδοσης (ή του αποτελέσματος) ενός προϊόντος σε σχέση με τις προσδοκίες του.

Κοινό γνώρισμα των ορισμών που υπάρχουν για την ικανοποίηση των πελατών είναι η απόδοση του οργανισμού σε σχέση με την προσδοκία του καταναλωτή. Πιο αναλυτικά, σε απόδοση μικρότερη των προσδοκιών, ο καταναλωτής εμφανίζεται δυσαρεστημένος, ενώ σε απόδοση ίσου μεγέθους ή και μεγαλύτερες από τις προσδοκίες του καταναλωτή, αυτός εμφανίζεται ικανοποιημένος ή ενθουσιασμένος αντίστοιχα.

1.1.3 Στόχοι μέτρησης της ικανοποίησης του καταναλωτή

Υπάρχουν διάφορα και ποικίλου περιεχομένου μοντέλα και προτεινόμενα πλαίσια για τη μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης του καταναλωτή. Στη συντριπτική τους πλειοψηφία όμως, οι κυριότεροι στόχοι τους οποίους στοχεύουν είναι (Γρηγορούδης & Σίσκος, Ποιότητα Υπηρεσιών και Μέτρηση Ικανοποίησης του Πελάτη, το Σύστημα MUSA, 2000):

- Βελτίωση της επικοινωνίας με τους πολίτες, με την προϋπόθεση να γίνονται συνεχείς και συστηματικές μετρήσεις.
- Οι οργανισμοί μπορούν να δουν κατά πόσο οι υπηρεσίες τους ανταποκρίνονται στις προσδοκίες των πολιτών, αλλά μπορούν επιπλέον να αντλήσουν πληροφορίες σχετικά με τις επιπτώσεις που έχουν νέες ενέργειες, προσπάθειες και προγράμματα.
- Εντοπίζονται πιο εύκολα τα σημεία που χρειάζονται βελτίωση, όσον αφορά πάντα την ικανοποίηση των καταναλωτών-πολιτών, καθώς και τα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα του οργανισμού.

Παρέχεται κίνητρο στους εργαζόμενους του οργανισμού να αυξήσουν την παραγωγικότητά τους, συνεπώς συνδέεται άμεσα η αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητά τους.

1.1.4 Αφοσίωση πελατών

Η καταναλωτική αφοσίωση ή απλά η αφοσίωση είναι μια έννοια άμεσα συνυφασμένη με την ικανοποίηση των ατόμων από την κατανάλωση μιας υπηρεσίας ή ενός προϊόντος. Υπάρχουν όμως ερωτήματα που χρειάζονται διευκρίνιση, όπως τι είναι όμως η αφοσίωση, πως ορίζεται και γιατί είναι σημαντική ή πότε ένας πελάτης είναι πιστός (Γρηγορούδης & Σίσκος, Ποιότητα υπηρεσιών και μέτρηση ικανοποίησης του πελάτη, 2005).

Το επίπεδο δέσμευσης που αισθάνεται κάποιος με κάποιο προϊόν-μάρκα είναι η αφοσίωση, παρά το γεγονός ότι λαμβάνει μηνύματα να δράσει διαφορετικά. Η ίδια η αφοσίωση όμως είναι δέσμευση, η οποία δεν είναι μετρήσιμη, αλλά τα αποτελέσματά της μπορούν να μετρηθούν. Η δέσμευση είναι πολύ σημαντική όσον αφορά την αφοσίωση.

Γενικά, το αποτέλεσμα τα ικανοποίησης είναι αφοσίωση. Ωστόσο, πρόκειται για ένα συναίσθημα και για αυτό το λόγο είναι δύσκολο να ποσοτικοποιηθεί, να μετρηθεί με ακρίβεια και άμεσα.

Στη μέτρηση του αποτελέσματος της αφοσίωσης συντελούν κάποιοι παράγοντες που είναι οι εξής:

- Επαναγορά του προϊόντος-υπηρεσίας.
- Σύστασή του σε άλλους.
- Παρουσίαση ελαστικότητας στην τιμή.

Κάθε ένα από αυτά ξεχωριστά ωστόσο δεν είναι καλός δείκτης της αφοσίωσης. Για παράδειγμα η επανάληψη αγοράς δε σημαίνει κατ' ανάγκη αφοσίωση, γιατί είναι πλασματική αφοσίωση και δεν αποτελεί σαφή ένδειξη.

1.2 ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΑ ΠΡΟΤΥΠΑ ΣΥΓΚΡΙΣΗΣ

Η ικανοποίηση είναι πάντα αποτέλεσμα σύγκρισης, αφού γίνεται σύγκριση πραγματικής απόδοσης με αγορά προϊόντος (Γιαννόπουλος, Μετρήσεις και Έρευνες για την Ανάλυση των Χαρακτηριστικών της Κυκλοφορίας και των Μετακινήσεων, 2005).

- Ένα ανταγωνιστικό προϊόν είναι μέτρο σύγκρισης.
- Ένα μη ανταγωνιστικό προϊόν είναι μέτρο σύγκρισης.

Δεν υπάρχει τρόπος να ξεκαθαριστεί ποιο είναι το μέτρο σύγκρισης, αφού δεν υπάρχει σαφής ποσοτικός τρόπος να αξιολογηθεί ποιο είναι το μέτρο σύγκρισης που χρησιμοποιεί ο κάθε πελάτης. Γενικά υπάρχουν διαφορετικοί ορισμοί ικανοποίησης, επειδή δεν υπάρχει σωστό και λάθος.

1.3 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΕΣ ΑΝΑΛΥΣΗΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

Η ικανοποίηση των πελατών είναι ένα βασικό σημείο στο οποίο μια επιχείρηση πρέπει να δώσει βάση, καθώς παίζει βασικό ρόλο στην οικονομική πορεία της επιχείρησης. Μια επιχείρηση είναι φυσικό να θέλει να έχει ικανοποιημένους πελάτες ώστε να διατηρεί την πελατειακή της βάση και με αυτόν τον τρόπο να συνεχίζει τη λειτουργία της, να είναι βιώσιμη. Για αυτό το λόγο πρέπει να μετρηθεί η ικανοποίηση των πελατών ώστε να εκτιμηθεί και η οικονομική θέση της επιχείρησης. Για το σκοπό αυτό υπάρχουν αρκετές προσεγγίσεις-μεθοδολογίες οι οποίες επεξεργάζονται δεδομένα προερχόμενα από πελάτες μέσα από τα οποία εξάγονται πολύ χρήσιμα συμπεράσματα για το παρόν αλλά και για το μέλλον κάνοντας βεβαίως κάποιες γενναίες υποθέσεις. Παρακάτω θα γίνει αναφορά σε μερικές από τις πιο βασικές μεθοδολογίες που αποσκοπούν στην μέτρηση της ικανοποίησης του πελάτη (Γρηγορούδης & Σίσκος, Ποιότητα Υπηρεσιών και Μέτρηση Ικανοποίησης του Πελάτη, το Σύστημα MUSA, 2000).

1.3.1 Περιγραφική στατιστική

Με τη μέθοδο αυτή χρησιμοποιούνται τα αποτελέσματα μιας έρευνας ικανοποίησης πελατών και εξάγονται σημαντικά συμπεράσματα (Φουσκάκης, 2013).

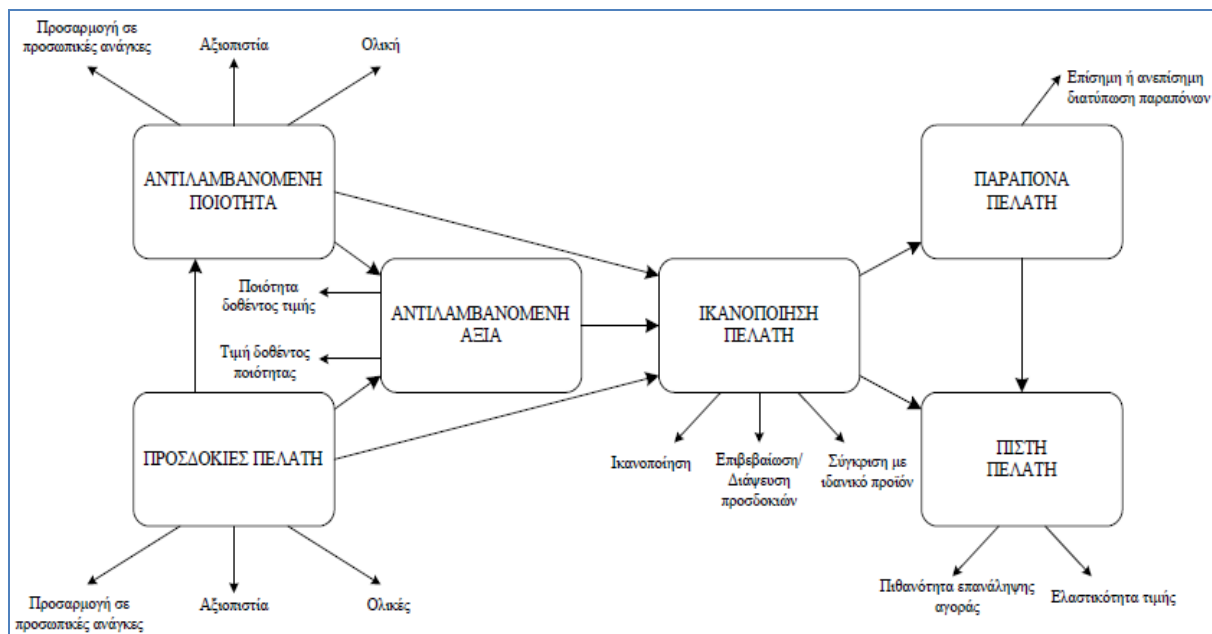
Αρχικά υπολογίζονται οι συχνότητες απαντήσεων των πελατών προκειμένου να εκτιμηθεί ο βαθμός ικανοποίησης των πελατών. Χρησιμοποιούνται τόσο διαστωματικά όσο και χρονολογικά δεδομένα και γίνονται αναλύσεις σε μεταβλητές-ερωτήσεις που προέρχονται από ερωτηματολόγια ώστε να εξαχθούν σημαντικά συμπεράσματα σχετικά με την ικανοποίηση των πελατών. Επίσης, χρησιμοποιούνται τα δεδομένα- μεταβλητές σε μια γραφική απεικόνιση, με βάση την οποία διαπιστώνεται η μεταβολή των δεδομένων. Αν πρόκειται για χρονολογικά δεδομένα φαίνεται διαχρονικά η μεταβολή της ικανοποίησης των πελατών. Μετά από τη γραφική απεικόνιση πραγματοποιούνται οι στατιστικοί έλεγχοι. Ορισμός της αρχικής-μηδενικής υπόθεσης και της εναλλακτικής υπόθεσης και εξέταση κατά πόσο είναι στατιστικά σημαντικά τα αποτελέσματα που προκύπτουν από την ανάλυση των δεδομένων.

1.3.2 Probit και Logit ανάλυση

Το λογιστικό μοντέλο πιθανότητας (logit) και το κανονικό μοντέλο πιθανότητας (probit) αποτελούν δύο ακόμα μοντέλα ανάλυσης δεδομένων ικανοποίησης πελατών (Juran, Ishikawa, & Crosby). Τα συγκεκριμένα μοντέλα χρησιμοποιούνται ευρέως στην στατιστική και στοχεύουν στην εκτίμηση της πιθανότητας που έχει ένα ενδεχόμενο να πάρει μια τιμή ή να μην την πάρει. Ουσιαστικά χρησιμοποιούνται δύο κατανομές, δηλαδή τη λογιστική κατανομή και την κανονική κατανομή, για να διατυπωθούν υποδείγματα με διχοτομικές εξαρτημένες μεταβλητές. Τα logit και probit ή normit αντίστοιχα είναι τα υποδείγματα που προκύπτουν από τις κατανομές αυτές. Στο συγκεκριμένο πεδίο τα μοντέλα στοχεύουν στο να εκτιμήσουν την πιθανότητα που έχει ένας πελάτης να ανήκει σε καθεμιά από τις κατηγορίες ικανοποίησης.

1.3.3 Το μοντέλο του Fornell

Ο Fornell ήταν στατιστικολόγος από τη Σουηδία ο οποίος με βάση το μοντέλο του Όλιβερ έφτιαξε το μοντέλο που παρουσιάζεται στο παρακάτω σχήμα και το οποίο έχει να κάνει με τη μέτρηση της ικανοποίησης σε εθνικό επίπεδο (Juran, Ishikawa, & Crosby).



Σχήμα 1.1: Το μοντέλο του Fornell.

Στο κέντρο του διαγράμματος τοποθετεί την ικανοποίηση, έχει τα αίτια της ικανοποίησης που έχουν να κάνουν κυρίως με την ποιότητα και την αξία και τις προσδοκίες του πελάτη

και έχει τα αποτελέσματα της ικανοποίησης που στην προκειμένη περίπτωση είναι η πιστή αφοσίωση του πελάτη και τα παράπονα των πελατών. Για κάθε ένα από αυτά έχει ορίσει και επιμέρους μετρήσιμες μτβ. Όταν κάνει λόγο για την ικανοποίηση του πελάτη αναφέρεται στην ικανότητα επανάληψης αγορών και στην ελαστικότητα της τιμής, ενώ όταν κάνει λόγο για την ικανοποίηση ορίζει αυτό εδώ το διάγραμμα. Με τον τρόπο αυτό κατασκευάστηκε το σουηδικό βαρόμετρο ικανοποίησης το οποίο μετράει σε εθνικό επίπεδο τη μέση ικανοποίηση των αγορών που πραγματοποιούν στη συγκεκριμένη χώρα. Εκεί υπάρχει και ο αντίστοιχος δείκτης του συνόλου των προϊόντων και υπηρεσιών που πωλούνται στη σουηδική οικονομία. Το μοντέλο αυτό μετά από 5-6 χρόνια μετακόμισε στην Αμερική και έφτιαξε και τον αμερικάνικο δείκτη ικανοποίησης πελατών που είναι σήμερα ο πλέον διαδομένος λόγω κυρίως του μεγέθους της αμερικάνικης οικονομίας και λόγω κυρίως του εύρους της έρευνας που πραγματοποιείται-δεκάδες χιλιάδες καταναλωτές παίρνουν μέρος σε ερωτηματολόγια που απαντώνται κάθε τρεις μήνες κυρίως και έτσι μπορεί να βγάλει πολύ αναλυτικά αποτελέσματα. Σε όλες αυτές τις περιπτώσεις η λογική ανάλυσης και μέτρησης ικανοποίησης είναι ίδια, δηλαδή υπάρχει η ικανοποίηση στη μέση, τα αίτια στα αριστερά, τα αποτελέσματα στα δεξιά. Τα αίτια έχουν να κάνουν όπως και στην προηγούμενη περίπτωση με θέματα που σχετίζονται με την ποιότητα, με τις προσδοκίες, με τη σύγκριση γενικά αυτού που λαμβάνει κάποιος με αυτό που περιμένει και το αποτέλεσμα έχει να κάνει κυρίως με τα αποτελέσματα της ικανοποίησης που είναι η αφοσίωση. Στην προκειμένη περίπτωση προστίθεται και ένα παράπονο του πελάτη ότι ένας δυσαρεστημένος πελάτης θα παραπονεθεί, θα διατυπώσει παράπονο. Μετά από μερικά χρόνια δημιουργήθηκε και ο ευρωπαϊκός δείκτης ικανοποίησης πελατών που δεν δούλεψε καλά διότι σε κάποιες νότιες ευρωπαϊκές χώρες η δυσαρέσκεια δεν είχε άμεση σχέση με τα παράπονα των ερωτώμενων, όπως στην περίπτωση της Ελλάδας. Παρόλα αυτά η αφοσίωση υπήρχε ως αποτέλεσμα.

1.3.4 Το μοντέλο Servqual

Οι αντιλήψεις είναι η βασική έννοια στο μοντέλο Servqual. Το μοντέλο Servqual υποθέτει ότι η ικανοποίηση του πελάτη είναι μια γνωστική κατάσταση, ανάλογα με το τι θυσία έχει κάνει για να αγοράσει ένα προϊόν ή μια υπηρεσία που δημιουργεί μια ικανοποίηση ή αντίστοιχη δυσαρέσκεια. Βεβαίως περιλαμβάνει τόσο την εκπλήρωση των αναγκών όσο και την ευχαρίστηση όσο και τις προσδοκίες σε σχέση με την απόδοση όσο και την εκτίμηση της αγοράς. Επίσης, περιλαμβάνει την κατανάλωση και το όφελος που έχει από την κατανάλωση μιας υπηρεσίας, η οποία τα περιλαμβάνει όλα. Σύμφωνα με το μοντέλο Servqual είναι

σημαντικό ότι η ποιότητα των υπηρεσιών είναι μια στάση ολικής αξιολόγησης, ενώ η ικανοποίηση του πελάτη σχετίζεται με μια συγκεκριμένη συναλλαγή. Άρα λοιπόν σύμφωνα με το μοντέλο Servqual ικανοποιημένος είναι κάποιος ανάλογα με την υπηρεσία που του προσφέρθηκε σήμερα ή αύριο και μεθαύριο κλπ, αλλά όλες αυτές οι υπηρεσίες συνολικά κάνουν αυτό που ονομάζεται ποιότητα υπηρεσιών. Τελικά, η ικανοποίηση σύμφωνα με το μοντέλο Servqual αφορά μια συναλλαγή ενώ η ποιότητα υπηρεσιών αφορά όλες τις συναλλαγές που μπορεί να έχει ο πελάτης (Juran, Ishikawa, & Crosby).

1.3.5 Η μέθοδος Analytical Hierarchy Process(AHP)

Η μέθοδος AHP, γνωστή και ως μέθοδος του Saaty έχει αναπτυχθεί από τον Thomas L. Saaty το 1970 και βασίζεται σε έννοιες τόσο από τα μαθηματικά όσο και από την ψυχολογία. Με τη συγκεκριμένη μέθοδο παρέχονται πληροφορίες για τη δομή ενός προβλήματος, την παρουσίασή του και την πρόταση εναλλακτικών λύσεων στο συγκεκριμένο πρόβλημα. Η μέθοδος AHP χρησιμοποιείται για την ιεράρχηση κριτηρίων ως προς τις εναλλακτικές που διατίθενται αλλά και για την ιεράρχηση των ίδιων των εναλλακτικών (Χρήστου, 2003).

Η συγκεκριμένη μέθοδος χρησιμοποιεί μια μέθοδο προσέγγισης ανάλυσης με πολλά κριτήρια και εφαρμόζεται χρησιμοποιώντας μια ομάδα κριτηρίων και χαρακτηριστικών σε ένα σύνολο εναλλακτικών από όπου επιλέγεται η βέλτιστη εναλλακτική.

Συνοπτικά η διάρθρωση της συγκεκριμένης μεθοδολογίας έχει ως εξής:

1. δομή προβλήματος
2. συλλογή δεδομένων
3. εκτίμηση σχετικών βαρών
4. λύση προβλήματος

Από την μαθηματική πλευρά της μεθοδολογίας, ορίζονται κάποια επίπεδα σημαντικότητας των χαρακτηριστικών. Στο δεύτερο βήμα γίνεται προσπάθεια να κατασκευαστεί μια μήτρα που να περιλαμβάνει τη σχετική αξία μιας ομάδας χαρακτηριστικών όπως αυτή ορίζεται από τα επίπεδα σημαντικότητας στα οποία κατατάσσει η επιχείρηση τα χαρακτηριστικά. Στη συνέχεια οι ενδιαφερόμενοι/επιχειρήσεις δίνουν τιμές στα χαρακτηριστικά σε μια κλίμακα για παράδειγμα από το 1-9 οι οποίες τιμές αναπαριστούν τη σημαντικότητά τους. Ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα όπως αναφέρεται από το Saaty είναι το παρακάτω:

Πίνακας 1.1: επίπεδα σημαντικότητας των χαρακτηριστικών μέθοδος AHP.

Βαθμός σημασίας	Ορισμός	εξήγηση
1	Ίσης σημασίας	Είναι ίσης σημασίας
3	Λίγο πιο σημαντικό	Η εμπειρία και η κρίση είναι ελαφρώς υπέρ του ενός
5	Πολύ πιο σημαντικό	Η εμπειρία και η κρίση είναι υπέρ του ενός
7	Πολύ περισσότερο σημαντικό	Η εμπειρία και η κρίση είναι ακράδαντα υπέρ του ενός
9	Απόλυτα πιο σημαντικό	Τα στοιχεία του ενός που υπερτερούν του άλλου είναι ξεκάθαρα
2,4,6,8	Ενδιάμεσες τιμές	Συμβιβασμός

1.4 ΑΣΤΙΚΕΣ ΣΥΓΚΟΙΝΩΝΙΕΣ

1.4.1 Γενικά

Οι μεταφορές και η ιστορία τους είναι συνυφασμένη με την ύπαρξη της ανθρώπινης ζωής.

Ένας από τους βασικούς στόχους των υπηρεσιών που παρέχονται από τις Αστικές Συγκοινωνίες είναι η προώθηση της κοινωνικής συνοχής. Επίσης, η ανάπτυξη της τοπικής οικονομίας, η μείωση των αρνητικών περιβαλλοντικών επιπτώσεων, αλλά και συνολικά η βελτίωση της ποιότητας ζωής της πόλης αποτελούν βασικούς στόχους.

Γενικότερα, τα Μέσα Μαζικής Μεταφοράς (MMM), επειδή απευθύνονται στην πλειοψηφία τους στους πολίτες και υπηρετούν το θέμα των μετακινήσεών τους κατέχουν σημαντική θέση στην καθημερινότητά τους. Τα MMM χαρακτηρίζονται και κρίνονται κυρίως με βάση το χρόνο και το κόστος, πέραν της λιγιστής ελκυστικότητας και των προκαταλήψεων έναντι τους. Από πολλούς αμφισβητείται η μέτρηση του χρόνου για τα MMM, καθώς δεν είναι εύκολο να προσδιοριστεί αν αναφέρεται στη διάρκεια της μετακίνησης ή αν ξεκινά από την αγορά του εισιτηρίου, την αναμονή του μέσου μεταφοράς κλπ. Σίγουρα όμως δίστανται οι απόψεις και για το αν η επιλογή των MMM ενός πολίτη για τη μετακίνησή του σπαταλά περισσότερο ή λιγότερο χρόνο απ' ό,τι άλλο μέσο, εφόσον αυτό εξαρτάται από διάφορες παραμέτρους όπως η τοποθεσία και οι γεωγραφικές προδιαγραφές.

Όσον αφορά το κόστος, τα MMM υπερτερούν σε σχέση με άλλα μέσα, καθώς συγκρινόμενα με τα Ιδιωτικής Χρήσεως (ΙΧ) ή οποιοδήποτε άλλο μέσο, παρουσιάζουν το πλεονέκτημα της χαμηλής τιμής του εισιτηρίου, έναντι του καυσίμου, για την κάλυψη μεγάλης απόστασης, αλλά και τη μη ύπαρξη πάγιων εξόδων, όπως ασφάλεια, τέλη κυκλοφορίας και τόσα άλλα. Στη συνέχεια θα παρουσιαστούν πιο αναλυτικά τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα των αστικών συγκοινωνιών.

Το θέμα της άνεσης και της ασφάλειας είναι μία ακόμη μεταβλητή, που χαρακτηρίζει τα MMM. Αυτοί οι παράγοντες είναι σαφώς κρίσιμοι στη διαδικασία λήψης των αποφάσεων των πολιτών για την επιλογή των MMM ως μέσο μεταφοράς τους, ωστόσο αυτό αφορά και τη μέριμνα του κράτους για τους διαθέσιμους πόρους με τους οποίους τα MMM αναβαθμίζονται και βελτιώνονται. Αυτό αφορά όχι μόνο τις συνθήκες μετακίνησης αλλά και εγκαταστάσεων, όπως η κατάσταση των στάσεων και ο βαθμός προσβασιμότητας τους (Γιαννόπουλος, Μετρήσεις και Έρευνες για την Ανάλυση των Χαρακτηριστικών της Κυκλοφορίας και των Μετακινήσεων, 2005).

1.4.2 MMM ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Μια από τις κύριες αιτίες της ρύπανσης του περιβάλλοντος, ειδικότερα στις πόλεις είναι η τάση του σύγχρονου ανθρώπου να μετακινείται όλο και περισσότερο με το ιδιωτικό του αυτοκίνητο. Το αυτοκίνητο, αν και δίνει στον άνθρωπο την αίσθηση της ελευθερίας και της ανεξαρτησίας δημιουργεί παράλληλα πολλά δεινά τα οποία μπορούν να συνοψιστούν ως εξής (Μοεφουλάκη, 2004):

- a) Οι εκπομπές αερίων ρύπων από τα αυτοκίνητα προκαλούν σε ένα σημαντικό ποσοστό τη ρύπανση του αέρα ειδικότερα στις μεγάλες πόλεις,
- b) από τους κύριους ρύπους που παίζουν ιδιαίτερο ρόλο στην ενίσχυση του φαινομένου του θερμοκηπίου είναι το διοξείδιο το άνθρακα που παράγεται από τα αυτοκίνητα,
- c) η κυκλοφοριακή συμφόρηση που παρατηρείται στις πόλεις αφαιρεί ελεύθερο χρόνο και «γεμίζει» τον άνθρωπο με στρες,
- d) οι πόλεις που κάποτε αποτελούσαν κέντρα επικοινωνίας ή ψυχαγωγίας για τους ανθρώπους, τώρα χρησιμοποιούνται αποκλειστικά για τα αυτοκίνητα,
- e) στην χώρα μας (όπως και σε άλλες χώρες) διαρκώς αυξάνεται ο αριθμός των θυμάτων από τροχαία ατυχήματα.

Η χρήση πιο φιλικών μέσων μεταφοράς στην Ελλάδα φαίνεται στην πράξη να αποθαρρύνεται από τις αρχές. Για παράδειγμα, οι ποδηλάτες κινούνται στους δρόμους ενώ σε αντίστοιχες οικονομίες (Ιαπωνία, Ολλανδία) κινούνται στα πεζοδρόμια. Επίσης, η χάραξη των γραμμών των τρένων στην Ελλάδα είναι από τον 19^ο αι. (εποχή ηγεσίας του Χ. Τρικούπη), με αποτέλεσμα το γεγονός αυτό να δημιουργεί ένα φαύλο κύκλο όπου ο πολίτης δεν εμπιστεύεται τον σιδηρόδρομο αρκετά λόγω των κακών υπηρεσιών, και αυτό έχει ως συνέπεια ο οργανισμός να εμφανίζεται ως ζημιογόνος και να μην έχει τα κατάλληλα οικονομικά κίνητρα για περαιτέρω επενδύσεις.

Τα βασικότερα χαρακτηριστικά που παρουσιάζουν τα συγκεκριμένα μέσα μπορούν να εξαχθούν από την ανάλυση και περιγραφή των χαρακτηριστικών των Μέσων Μαζικής Μεταφοράς, γεγονός που άλλοτε αυξάνουν και άλλοτε μειώνουν την ζήτησή τους από το σύνολο των καταναλωτών.

Η Ελλάδα ακόμα υστερεί αν και ακολουθεί τα βήματα των υπόλοιπων προηγμένων Ευρωπαϊκών χωρών. Ενώ υπάρχουν μεγάλες εγκαταστάσεις κυρίως σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη, ωστόσο δεν υπάρχουν έργα στην Περιφέρεια. Παρόλα αυτά υπάρχει μεγάλη προοπτική για την εφαρμογή έργων και σε περιφερειακό επίπεδο λόγω των προσκλήσεων χρηματοδότησης και του νέου ευρωπαϊκού προγράμματος (ΕΣΠΑ). Λόγω της γεωγραφικής θέσης και της διάρθρωσης των μεταφορικών δικτύων της Ελλάδας, πρέπει να δοθεί έμφαση στην προώθηση έργων που υποστηρίζουν την διαφορετικότητα ανάμεσα σε οδικές/σιδηροδρομικές και θαλάσσιες μεταφορές. Επίσης, οι μελλοντικές αναπτύξεις θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τους την αυξανόμενη ζήτηση για τουριστικές πληροφορίες.

Με κάθε είδους εκσυγχρονισμό, τα αναμενόμενα αποτελέσματα θα υποστηρίζουν την εκπλήρωση των παρακάτω στόχων (σχήμα 1.2) (Γιαννόπουλος, Δημόσιες Αστικές Συγκοινωνίες, 2004):

- a) Οδική ασφάλεια: Συστήματα για την αποφυγή συγκρούσεων και ενημέρωσης για ατυχήματα.
- b) Νέοι μέθοδοι για την διαχείριση της κυκλοφορίας: Συνεργατικά συστήματα και επικοινωνία ανάμεσα σε οχήματα και ανάμεσα σε οχήματα και την «έξυπνη» υποδομή.
- c) Ενοποιημένα συστήματα: Περιεχομένου και πληροφόρησης του πολίτη και
- d) Υπηρεσίες βασισμένες στην θέση του χρήστη.



Σχήμα 1.2: Στόχοι από το εκσυγχρονισμό των MMM.

1.4.3 Ρόλος και σημαντικότητα αστικών συγκοινωνιών

Μέρος των σύγχρονων πόλεων είναι η κινητικότητα που αντιμετωπίζεται πλέον με ιδιαίτερο ενδιαφέρον και προβληματισμό. Βάσει αυτού του άξονα δημιουργήθηκαν και εξελίσσονται οι Αστικές Συγκοινωνίες, που παρέχουν ένα ολοένα και ανεκτότερο επίπεδο της κινητικότητας του πληθυσμού των πόλεων (Τσιμπερίδου, 2007).

Επιπλέον, οι Αστικές Συγκοινωνίες δίνουν την απάντηση στο κυκλοφοριακό πρόβλημα (ή πρόβλημα κυκλοφοριακού φόρτου) που αντιμετωπίζουν οι σύγχρονες πόλεις: Κυκλοφοριακός φόρτος εννοείται ο αριθμός των οχημάτων που διέρχονται από μια διατομή οδού σε μια συγκεκριμένη χρονική περίοδο.

Όσον αφορά τη συμφόρηση στις οδικές αρτηρίες, το πρόβλημα του συνωστισμού δεν έγκειται μόνο στη δυσaráσκεια των ανθρώπων, αλλά συνδέεται άμεσα με κάτι πολύ πιο σοβαρό, τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις. Απόδειξη αυτού είναι μια ματιά στα σύγχρονα δεδομένα του ποσοστού εκπομπής ρύπων (CO₂) που προκαλούν αυτού του είδους οι

μετακινήσεις². Έτσι, τα Μέσα Μαζικής Μεταφοράς γενικότερα, δείχνουν να είναι η καλύτερη λύση για να κινείται ο άνθρωπος σε πολλές περιπτώσεις.

1.4.4 Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα των αστικών συγκοινωνιών

Συνοψίζοντας περί της χρήσης των αστικών συγκοινωνιών, αναφέρονται εν συντομία τα κυριότερα χαρακτηριστικά που αφορούν τα οφέλη αλλά και τις αδυναμίες τους, έναντι της επιλογής και χρήσης άλλων μέσων.

Σχετικά λοιπόν με τις αστικές συγκοινωνίες και τα ΙΧ, μηχανές κλπ. (Φραντζεσκάκης & Γιαννόπουλος, 2005):

- Οι αστικές συγκοινωνίες δεν είναι στη διάθεση του πολίτη όποτε θέλει, καθώς η δυνατότητα χρήσης εξαρτάται από πολλούς παράγοντες, όπως ωράρια λειτουργίας αλλά και δρομολογίων, απεργίες, έργα αναβάθμισης κλπ. Αντίθετα τα υπόλοιπα μέσα είναι στη διάθεση του πολίτη ανά πάσα στιγμή.
- Οι αστικές συγκοινωνίες κυκλοφορούν σε συγκεκριμένα και ορισμένα δίκτυα, μέσα στα οποία υπάρχουν εγκατεστημένες στάσεις. Τα υπόλοιπα μέσα δεν περιορίζονται σε αυτό τον τομέα, καθώς τα οδικά δίκτυα είναι διαθέσιμα για τη διέλευσή τους από τον καθένα (και συνήθως οποιαδήποτε χρονική στιγμή) ώστε να μετακινηθεί οπουδήποτε.
- Οι αστικές συγκοινωνίες υστερούν σε χρόνο ολοκλήρωσης της μετακίνησης έναντι των ιδιωτικών μέσων μεταφοράς, όχι όμως πάντα, καθώς αυτό εξαρτάται και από το μήκος της διαδρομής.
- Το κόστος των εισιτηρίων των αστικών συγκοινωνιών είναι σαφώς κατώτερο του κόστους των καυσίμων. Αυτό βέβαια αφορά τη σύγκριση για μια διαδρομή κάποιων χιλιομέτρων και μετά, ενώ στην αντίθετη περίπτωση (π.χ. η μετακίνηση πραγματοποιείται ανάμεσα σε δύο στάσεις που απέχουν μόνο κάποια μέτρα) η επιλογή των αστικών συγκοινωνιών δε συμφέρει.

² Προκαλείται αέρια ρύπανση που ονομάζεται «φωτοχημική αιθαλομίχλη» και, στην πραγματικότητα, είναι τα αντιδρώντα και τα προϊόντα μιας σειράς σύνθετων χημικών αντιδράσεων που λαμβάνουν χώρα σε ατμόσφαιρα με υψηλά επίπεδα ρύπων, όπως είναι τα οξειδία του αζώτου και διάφορες οργανικές ενώσεις, κύρια υδρογονάνθρακες, με την απαραίτητη παρουσία της ηλιακής ακτινοβολίας.

- Επιλογή των αστικών συγκοινωνιών συνεπάγεται και προστασία του περιβάλλοντος από επιπλέον καυσαέρια, καθώς απευθύνονται στην πλειοψηφία των πολιτών.

Στην καθημερινότητα των ανθρώπων και ιδίως στα μεγάλα αστικά κέντρα, αρκετοί πολίτες χρησιμοποιούν τόσο τα ιδιωτικά οχήματα όσο και τις αστικές συγκοινωνίες σε συνδυασμό, για την ολοκλήρωση της μετακίνησης. Αυτό παρατηρείται σε περιπτώσεις όπου θέλοντας ο πολίτης να μετακινηθεί από την οικία στον εργασιακό του χώρο, και λαμβάνοντας υπόψη ότι η κοντινότερη στάση η αφετηρία της γραμμής των αστικών συγκοινωνιών απέχει αρκετά από την οικία, επιλέγει τη χρήση του ιδιωτικού μέσου για να μεταβεί στη στάση και στη συνέχεια τη χρήση αστικών συγκοινωνιών για την ολοκλήρωση της μετακίνησης και την άφιξη του στον εργασιακό του χώρο.

1.4.5 Διαθεσιμότητα των αστικών συγκοινωνιών

Από τα παραπάνω συμπεραίνεται η σημαντικότητα των αστικών συγκοινωνιών για τους πολίτες ενός αστικού κέντρου. Για να επιλέξει όμως ένας πολίτης την αστική συγκοινωνία για την επίτευξη της μετακίνησής του, πρέπει να υπάρχει και η αντίστοιχη διαθεσιμότητα της αστικής συγκοινωνίας.

Λέγοντας διαθεσιμότητα εννοούνται οι παράγοντες οι οποίοι καθορίζουν τα σημαντικότερα κριτήρια με βάση τα οποία οργανώνεται, σχεδιάζεται και λειτουργεί το αστικό δίκτυο. Οι παράγοντες αυτοί είναι (Καρυωτάκης, Κοντογεώργου, & Μυλωνάκης, 2014):

- Τα σημεία διαθεσιμότητας. Η ζήτηση των πολιτών της κάθε περιοχής καθορίζει τη δομή και τη λειτουργία των αστικών συγκοινωνιών. Αυτό σημαίνει ότι λαμβάνεται υπόψη ο τόπος προέλευσης των πιθανών πολιτών, αλλά και ο τόπος προορισμού τους, πριν την εδραίωση του δικτύου τους, ώστε να εξυπηρετούν το δυνατότερο τις επιθυμίες των πολιτών για μετακίνηση.
- Ο χρόνος διαθεσιμότητας. Οι αστικές συγκοινωνίες καλούνται να εξυπηρετούν τους πολίτες μέσα σε χρονικά διαστήματα τα οποία ζητούνται από τους τελευταίους. Συνεπώς τα ωράρια εργασίας των πολιτών (κυρίως δημοσίων υπαλλήλων και καταστηματαρχών), αλλά και ο χρόνος εμφάνισης έντονης κινητικότητας των πολιτών γενικότερα, δημιουργούν αντίστοιχα τα ωράρια των αστικών συγκοινωνιών.

- Άλλοι παράγοντες. Όσον αφορά στη διαθεσιμότητα των αστικών συγκοινωνιών, η χωρητικότητα των μέσων που διαθέτουν αλλά και η πληροφόρηση των πολιτών για την ύπαρξή τους αποτελούν παράγοντες που την καθορίζουν. Στην προσπάθεια λοιπόν να γίνουν οι αστικές συγκοινωνίες ελκυστική επιλογή μετακίνησης για τους πολίτες, πρέπει να διαθέτουν κατάλληλη χωρητικότητα επιβατών σε σχέση με τη ζήτηση της περιοχής, καθώς και να ενημερώνουν την ύπαρξή τους, τα ωράρια, τα δίκτυα και τις τυχόν παροδικές διακοπές δρομολογίων λόγω διαφόρων αιτιών.

2 ΑΝΑΛΥΣΗ ΥΠΑΡΧΟΥΣΑΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ

Στο κεφάλαιο αυτό επιχειρείται η κατά το δυνατό σαφέστερη διατύπωση της κατάστασης που διαδραματίζεται στο Μεσολόγγι, σχετικά με τις αστικές συγκοινωνίες που χρησιμοποιούν οι φοιτητές για τη μεταφορά τους στο ΤΕΙ. Στην πορεία των ενοτήτων που απαρτίζουν το παρόν κεφάλαιο θα γίνει αναφορά στην ιστορική εξέλιξη και στην παρουσίαση των αστικών λεωφορείων που χρησιμοποιούν οι φοιτητές στην πόλη του Μεσολογγίου, με τη σχετική αναφορά των βασικών γνωρισμάτων και το αντίστοιχο φωτογραφικό υλικό.

Επίσης, θα παρουσιαστούν τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα των γραμμών που χρησιμοποιούν οι φοιτητές στο Μεσολόγγι με σκοπό την άφιξή τους στο ΤΕΙ, ενώ πραγματοποιείται και περιγραφή των εγκαταστάσεων, που αφορά τις στάσεις, τα σημεία και τους τρόπους παροχής εισιτηρίων κλπ. Τέλος, παρουσιάζονται οι συνθήκες μετακίνησης των φοιτητών με τη σχετική αστική συγκοινωνία, έτσι όπως διατυπώνεται από την προσωπική εμπειρία των συγγραφέων της.

2.1 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΕΞΕΛΙΞΗ

Η ιστορική εξέλιξη της αστικής συγκοινωνίας Μεσολογγίου ακολούθησε την παράλληλη εξέλιξη των συγκοινωνιών της Αιτωλοακαρνανίας η οποία επόταν των μεγάλων τεχνολογικών γεγονότων των μεγάλων αστικών κέντρων, όπως οι αστικές συγκοινωνίες της Αθήνας.

Σήμερα πιο σύγχρονες, πιο δυναμικές, με νέες ιδέες, αλλά και αυτόνομες και μη κρατικές, οι αστικές συγκοινωνίες Μεσολογγίου προσπαθούν να δώσουν τις καλύτερες υπηρεσίες στον επιβάτη.

Ωστόσο, μνήμες μόνο υπάρχουν για την πρώτη μορφή των συγκοινωνιών της ευρύτερης περιοχής του Μεσολογγίου, από τις ιπήλατες άμαξες (τις λεγόμενες «Σούστες») εικόνα 2.1, στα σημερινά υπερσύγχρονα λεωφορεία με τις ανέσεις ως την αντιρρυπαντική τεχνολογία που είναι φιλική στο περιβάλλον.



Εικόνα 2.1: Η Σούστα, πρόκειται για κάρο με δυο ρόδες που την έσερνε ένα άλογο (Διαδρομή Αιτωλικού-Νεοχωρίου).

Πηγή: Προσωπικό αρχείο, Μωραΐτη Μαρίας.

Μετά το 1900 η μεταφορά των επιβατών γινόταν με άμαξες των 4 – 5 θέσεων.

Από το 1930 υπήρξαν άμαξες των 10 – 15 θέσεων.

Μετά τον 2^ο Παγκόσμιο πόλεμο οργανώνεται και κυκλοφορεί τρένο που συνέδεε το Μεσολόγγι, με το Αιτωλικό, τα Μπάνια Σταμνάς, το Αγγελόκαστρο, το Αγρίνιο και την Πάτρα μέσω караβιού στην θέση κρουονερίου.



Εικόνα 2.2: Σταθμός Κατοχής με το τοπικό τρένο που εκτελούσε το δρομολόγιο Μεσολόγγι (Πλατεία Μπότσαρη) Αιτωλικό κατοχή.

Πηγή: <http://sbde.freehostia.com/anamnis.htm>

Μετά το 1955 κυκλοφορούν αυτοκίνητα/ταξί που κινούνται παράλληλα με τα πρώτα αστικά λεωφορεία με ανταγωνιστικές μ' αυτά σχέσεις.

Σήμερα κυκλοφορούν 11 νέα λεωφορεία των 100 θέσεων (όρθιων και καθιμένων) (ΚΤΕΛ Μεσολογγίου).

2.2 ΤΑ ΑΣΤΙΚΑ ΛΕΩΦΟΡΕΙΑ ΤΟΥ ΜΕΣΟΛΟΓΓΙΟΥ

Τα αστικά λεωφορεία του Μεσολογγίου, αποτελούνται, όπως όλα τα ελληνικά συστήματα των (δημόσιων ιδιωτικού δίκαιου) αστικών συγκοινωνιών, από παράγοντες που καθορίζουν «τη μορφή και το επίπεδο της παρεχόμενης εξυπηρέτησης».

Οι παράγοντες αυτοί αναλύονται παρακάτω και αφορούν (Τμήμα Αστικών Συγκοινωνιών, 2013):

- Τη διοίκηση.
- Το προσωπικό.
- Τα οχήματα.

- Το δίκτυο.
- Τον τρόπο λειτουργίας και οργάνωσης.

2.2.1 Η διοίκηση

Είναι ο τομέας που ευθύνεται για την ομαλή λειτουργία του συστήματος αστικών συγκοινωνιών. Από τη διοίκηση ορίζονται και ρυθμίζονται ουσιαστικά οι συνθήκες με τις οποίες τηρείται η παροχή υπηρεσιών στους πολίτες και τους φοιτητές της πόλης, καθώς και την οικονομική αποδοτικότητα του φορέα.

Στη διοίκηση ανήκουν συνήθως (εξαρτάται από το μέγεθος του συστήματος της αστικής συγκοινωνίας) το Διοικητικό Συμβούλιο, ο Γενικός Διευθυντής, η Διεύθυνση Κίνησης, η Διεύθυνση Συντήρησης και η Διεύθυνση Διαχείρισης και Προσωπικού.

Αξίζει να σημειωθεί ότι η μορφή με την οποία δομείται η διοίκηση παίζει καθοριστικό ρόλο στην αποδοτικότητα και κατά συνέπεια αποτελεσματικότητά της, καθόσον τα στελέχη που την απαρτίζουν καλούνται να ανταπεξέλθουν στο μέγιστο βαθμό απόδοσής τους, στο αντίστοιχο περιβάλλον. Έτσι, για παράδειγμα, η πολυπλοκότητα και η μη σωστή διανομή και κατάληψη θέσεων από τα κατάλληλα άτομα (όπως επίσης και ο τρόπος επιλογής προσωπικού) αποτελούν σημαντικότερο κομμάτι στην εικόνα αλλά και αποδοτικότητα του φορέα.

2.2.2 Το προσωπικό

Το προσωπικό αφορά και την εικόνα του φορέα, πέραν της ανάληψης των καθορισμένων πόστων και θέσεων που η διοίκηση ορίζει. Άρα, είναι καθοριστικής σημασίας για τον απώτερο σκοπό του συστήματος αστικών συγκοινωνιών, ο οποίος είναι ο βέλτιστος βαθμός παροχής υπηρεσιών του πολίτη-φοιτητή, η αντίστοιχα κατάλληλη συμπεριφορά. Δηλαδή, πέραν της εξειδίκευσης και γνώσης που απαιτούνται για την ανάληψη της θέσης εργασίας, το προσωπικό οφείλει να εξοπλίζεται με την κατάλληλη εκπαίδευση σε θέματα συμπεριφοράς.

Η διοίκηση ευθύνεται για την εκπαίδευση των στελεχών και την υπόδειξη συμπεριφοράς αυτών. Ωστόσο, ταυτόχρονα είναι απαραίτητη και η εκδήλωση προθυμίας για την ανταπόκριση της εκμάθησης αυτής, καθώς τα θέματα συμπεριφοράς του προσωπικού (όπως οι οδηγοί) επηρεάζουν άμεσα, όχι μόνο το επίπεδο παροχής υπηρεσιών και κατά συνέπεια τη γνώμη των πολιτών και φοιτητών για το φορέα, αλλά και το εργασιακό περιβάλλον των ίδιων.

2.2.3 Τα οχήματα

Υποχρέωση του κάθε συστήματος αστικής συγκοινωνίας είναι να παρέχει στους πολίτες τις βέλτιστες συνθήκες μεταφοράς. Αυτό συνεπάγεται την τήρηση των κανόνων για τα οχήματα που διαθέτει. Με άλλα λόγια τα οχήματα πρέπει να εμφανίζονται σε καλή κατάσταση, το οποίο σημαίνει τακτική ανανέωσή τους, καλή συντήρηση και καθαριότητα.

Τα οχήματα αποτελούν τη «βιτρίνα» του φορέα, καθώς εκτίθενται καθημερινά στα μάτια των πολιτών, και όχι μόνο όσων τα χρησιμοποιούν. Η άσχημη εικόνα με οχήματα που από τη συχνή τους χρήση τίθενται εκτός λειτουργίας δημιουργούν αρνητική εντύπωση ή έστω αμαυρώνουν την εικόνα τους (με περίεργους θορύβους, μεγάλη ποσότητα αποβολής καυσαερίων κλπ) και δείχνουν κακό επίπεδο συντήρησης. Το ίδιο συμβαίνει και με την εμφάνιση παλαιάς χρονολογίας αστικών λεωφορείων, όπου γίνεται προφανής η έλλειψη ανανέωσης αυτών. Οι περιπτώσεις αυτές αποτελούν καθοριστικής σημασίας παράγοντες για την εικόνα και κατά συνέπεια για το μέλλον του φορέα.

Ο στόλος Λεωφορείων έχει τα εξής οχήματα (ΚΤΕΛ Μεσολογγίου):

1. Irisbus CityClass (2003)
2. Mercedes-Benz Citaro G (2006)
3. ΕΛΒΟ C05.B7L-11M (Volvo B7L) (2005)
4. Σαρακάκης Μακεδονία (Volvo B7RLE)(2003)
5. ΕΛΒΟ C03.B7L (Volvo B7L) (2006)
6. ΕΛΒΟ C06.B9LA (Volvo B9LA) (2007)
7. Mercedes-Benz Citaro (2009)
8. ΕΛΒΟ C08.B9L (Volvo B9L) (2010)
9. ΕΛΒΟ C08.B9LA (Volvo B9LA) (2010)
10. Irisbus Citelis 12 (2010)
11. Mercedes-Benz Sprinter City 35 (2010)

Παρακάτω παρατίθεται φωτογραφικό υλικό των αστικών λεωφορείων του Μεσολογγίου (τα οποία αριθμούνται στα 11 στο σύνολό τους), έτσι όπως διατίθενται σήμερα.



Εικόνα 2.3: Αστικά λεωφορεία του Δήμου Μεσολογγίου.

2.2.4 Εισιτήρια

Υπάρχουν πολλά είδη εισιτηρίων, ανάλογα την διαδρομή (μήκος) και την ιδιότητα του πελάτη (φοιτητής, πολύτεκνος, ανάπηρος κτλ.) .

Πίνακας 2.1: Είδη εισιτηρίων αστικών συγκοινωνιών Μεσολογγίου.

Χρώμα	Είδος	Αξία (ευρώ)
Μπλε	Φοιτητικό	0,6
Πράσινο	Πολυτέκνων	0,8
Λαδί	Τοπικό (μέσα στην πόλη)	1,1
Πορτοκαλί	Μικρές διαδρομές	1,5
Γκρι	Μεσαίες διαδρομές	2
Καφέ	Μεγάλες διαδρομές	2,3



Εικόνα 2.4: Μηχάνημα αυτόματης πώλησης εισιτηρίων των αστικών συγκοινωνιών Μεσολογγίου.

2.2.5 Το δίκτυο

Όλα τα μέρη που απαρτίζουν την ένταξη των αστικών λεωφορείων σε μία πόλη, δηλαδή, ο σχεδιασμός και γενικότερα το σύστημα των γραμμών που ακολουθεί το κάθε λεωφορείο αφορούν την έννοια του δικτύου. Η κάθε γραμμή με τη σειρά της αποτελείται από την αφετηρία, τις ενδιάμεσες στάσεις και τον τερματικό σταθμό, όπου μέσω όλων αυτών κρίνεται η εξυπηρέτηση των πολιτών. Για παράδειγμα, η κατάσταση των στάσεων και η παροχή εγκαταστάσεων αναμονής (εξοπλισμός με παγκάκια, καθαριότητα στάσεων, προφύλαξη από ανέμους και βροχή με τη βοήθεια στεγάστρων κλπ), η απόσταση των στάσεων μεταξύ τους (επαρκή κάλυψη μιας περιοχής), η συχνότητα δρομολογίων κ.α.

2.2.6 Ο τρόπος λειτουργίας και οργάνωσης

Το πλαίσιο λειτουργίας και οργάνωσης ενός συστήματος αστικών συγκοινωνιών, όπως αυτό του Μεσολογγίου, διαμορφώνεται ασφαλώς βάσει των νομικών, οικονομικών και κοινωνικών παραγόντων. Έτσι, καλείται να ελίσσεται και να συγχρονίζεται στα σημερινά δεδομένα και τις απαιτήσεις που υπάρχουν ή προκύπτουν.

2.3 ΓΡΑΜΜΗ ΑΦΕΤΗΡΙΑΣ-ΤΕΙ

Με σκοπό να κατανοηθεί η κατάσταση της γραμμής Αφετηρίας-ΤΕΙ, της γραμμής δηλαδή των αστικών λεωφορείων που χρησιμοποιούν οι φοιτητές ως κύριο μεταφορικό μέσο για το ΤΕΙ Δυτικής Ελλάδας, στην πόλη του Μεσολογγίου, γίνεται καταγραφή των σημαντικότερων θεμάτων που αποτελούν στο σύνολό τους τη δημιουργία μιας εικόνας για την κατάσταση που καθημερινώς βιώνουν. Έτσι κρίθηκε σκόπιμη μια ματιά στα σημαντικά και καίρια θέματα και την επεξήγησή τους εν συντομία.



Εικόνα 2.5: Επιβίβαση φοιτητών στην αφετηρία των αστικών συγκοινωνιών Μεσολογγίου με προορισμό το ΤΕΙ.

Σύμφωνα με τα παραπάνω, όσον αφορά τα βασικά στοιχεία, υπάρχει:

- ❖ Απόσταση γραμμής: Η απόσταση από το κέντρο ως το ΤΕΙ είναι περίπου 3 χιλιόμετρα. Σε αντιστοιχία χρόνου, το αστικό λεωφορείο τη διανύει σε δέκα έως δεκαπέντε λεπτά.
- ❖ Ωράρια αστικών λεωφορείων: Τα πρώτα λεωφορεία αναχωρούν στις 7.30 πμ. από το κέντρο και η ακριβής ώρα λήξης και των τελευταίων δρομολογίων είναι η 10.30 μμ.

- ❖ Δυνατότητα εναλλαγής μέσων μεταφοράς: Στην πόλη του Μεσολογγίου τα ποδήλατα είναι χαρακτηριστικά το προτιμώμενο μέσο μεταφοράς για αρκετές μετακινήσεις κοντινών αποστάσεων. Το ίδιο ισχύει και για τους φοιτητές. Ωστόσο, οι καιρικές και κάποιες φορές πολλές ακόμη συνθήκες, καθιστούν δύσκολη την απόφαση επιλογής του ποδήλατου ως μέσο μεταφοράς για το ΤΕΙ. Ένας άλλος τρόπος που μπορούν οι φοιτητές (πέρα των όσων διαθέτουν την πολυτέλεια της ιδιοκτησίας και κυκλοφορίας των ΙΧ φυσικά) να φτάσουν στον προορισμό τους, είναι η μεταφορά με ταξί. Ούτε αυτή η περίπτωση όμως συναντάται συχνά, καθώς το οικονομικό αντίτιμο δεν ανταπεξέρχεται στις απαιτήσεις και ανάγκες των φοιτητών σε ικανοποιητικό βαθμό. Συνεπώς, η μόνη λύση από οικονομικής άποψης, αλλά και βάσει επιπλέον παραγόντων όπως ο χρόνος, δείχνει να είναι η επιλογή των αστικών λεωφορείων ως βασικό μέσο μεταφοράς των φοιτητών για την άφιξή τους στο ΤΕΙ.
- ❖ Αριθμός των εν ενεργεία λεωφορείων ανά δρομολόγιο: Τα αστικά λεωφορεία ανά δρομολόγιο αριθμούνται στα 4. Αυτό σημαίνει ότι κατά την αναχώρηση του ενός από το σταθμό της αφετηρίας, κάποιο άλλο ξεκινά σχεδόν ταυτόχρονα από το ΤΕΙ.
- ❖ Τιμές εισιτηρίων: Οι τιμές των εισιτηρίων σημειώθηκαν στα 0,60 λεπτά.
- ❖ Απόσταση αφετηρίας στάσης αναμονής γραμμής λεωφορείων και κέντρου πόλης Μεσολογγίου: Η αφετηρία των λεωφορείων βρίσκεται σε κεντρικό σημείο της πόλης, συνεπώς το σημείο που θεωρείται επίσημα ως κέντρο του Μεσολογγίου, ως τη στάση αφετηρίας, εκτιμάται στα 5 λεπτά οδικώς.



Εικόνα 2.6: Η στάση των αστικών συγκοινωνιών Μεσολογγίου στο ΤΕΙ Δυτικής Ελλάδας (Μεσολόγγι).

2.4 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΩΝ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ

Στο σημείο αυτό είναι απαραίτητη μία σύντομη αναφορά και στις συνθήκες των εγκαταστάσεων, όπως οι στάσεις, καθώς κρίνεται αναγκαία η περιγραφή της κατάστασης που συναντάται καθημερινώς στους φοιτητές που περιμένουν τα αστικά λεωφορεία για τον προορισμό τους.

Έτσι λοιπόν, χωρίζοντάς τα και πάλι σε κύριες κατηγορίες, υπάρχουν:

- ❖ Κατάσταση στάσεων: Πολλές από τις στάσεις (κατά τις διαδρομές) είναι δύσκολο να περιγραφούν ως προς την κατάστασή τους, καθώς δεν είναι εύκολο να προσδιοριστεί ο ακριβής χώρος που αντιστοιχεί στην κάθε στάση. Πρακτικά, αυτό σημαίνει πως κάθε στάση αποτελείται ουσιαστικά μόνο από μία ταμπέλα/πινακίδα, που σηματοδοτεί τη θέση της.
- ❖ Συχνότητα στάσεων: Η συχνότητα των στάσεων ορίζεται στη μισή ώρα, όσον αφορά πάντα τις στάσεις της αφετηρίας και της στάσης του ΤΕΙ. Αυτό βέβαια δεν είναι απόλυτο, καθώς τα δρομολόγια λειτουργούν βάσει της πυκνότητας του κόσμου. Τα δρομολόγια προσαρμόζονται δηλαδή στη ζήτηση των πολιτών και φοιτητών, συνεπώς τα

σαββατοκύριακα, τις αργίες αλλά και περιόδους που το ΤΕΙ δε λειτουργεί τα δρομολόγια εμφανίζονται πιο αραιά και λίγα, ενώ αντίθετα μέρες με μεγάλη ζήτηση κινητικότητας τα δρομολόγια μπορούν να αυξηθούν με ένταξη επιπλέον λεωφορείων σε έκτακτα δρομολόγια. Τέλος, να τονιστεί ότι χαρακτηριστικό των συχνοτήτων των στάσεων είναι το γεγονός ότι τα λεωφορεία δε σημειώνουν συνήθως καθυστερήσεις στις ώρες άφιξης και αναχώρησής τους.

- ❖ Προσβασιμότητα στάσεων: Οι περισσότερες στάσεις είναι πλησίον της στάσης αφετηρίας του δρομολογίου της γραμμής για το ΤΕΙ, συνεπώς είναι εύκολη η πρόσβαση σε αυτές λόγω του ότι η περιοχή αυτών εξακολουθεί να θεωρείται πολύ μικρής απόστασης από το κέντρο της πόλης.
- ❖ Απόσταση της στάσης του ΤΕΙ από τη σχολή: Στη στάση της αφετηρίας, οι φοιτητές δε χρειάζεται να διανύσουν κάποια απόσταση, καθώς η στάση βρίσκεται ακριβώς έξω από τη σχολή.
- ❖ Συνθήκες αναμονής: Οι συνθήκες αναμονής ίσως είναι ένα μεγάλο μειονέκτημα που εντοπίστηκε κατά τη διάρκεια χρήσης των από τους συγγραφείς της εργασίας, στα πλαίσια της περιόδου φοίτησής τους στη σχολή. Όπως ειπώθηκε και πιο πάνω, οι στάσεις στην ουσία αποτελούνται από μία ταμπέλα/πινακίδα που δηλώνει τη θέση αναμονής. Αυτό δε θεωρείται βολικό, καθώς πέραν της ορθοστασίας, η έκθεση στις δυσμενείς καιρικές περιπτώσεις καθιστούν απαραίτητη την ενέργεια εγκατάστασης κάποιων βασικών στοιχείων, για λόγους προφύλαξης από βροχή, αέρα και ήλιο.
- ❖ Υπάρχοντα σημεία πώλησης εισιτηρίων: Τα σημεία πώλησης εισιτηρίων για τους φοιτητές και γενικότερα χρήστες της γραμμής, περιορίζονται ουσιαστικά σε δύο σημεία. Τα σημεία αυτά είναι η στάση της αφετηρίας και η στάση του ΤΕΙ. Πιο αναλυτικά, υπάρχουν αυτόματοι πωλητές εισιτηρίων, τόσο στη στάση αφετηρίας όσο και μέσα στο χώρο του ΤΕΙ. Εδώ παρατηρείται από τους συγγραφείς της εργασίας, άλλο ένα σημαντικό ελάττωμα, το οποίο είναι η μη διαθεσιμότητα εισιτηρίων και σε σημεία πέρα των δύο στάσεων. Με άλλα λόγια, σε κατάσταση αναμονής στο χώρο οποιασδήποτε ενδιάμεσης στάσης ο φοιτητής οφείλει να έχει ήδη προμηθευτεί εισιτήριο από τα σημεία που αναφέραμε.

- ❖ Διαθεσιμότητα εισιτηρίων και καρτών: Η διαθεσιμότητα των εισιτηρίων κατατάσσεται στα πλεονεκτήματα που εντοπίστηκαν στις συνθήκες των εγκαταστάσεων των στάσεων της γραμμής, καθώς δε σημειώθηκε σχεδόν ποτέ έλλειψη σε εισιτήρια (πέραν μεμονωμένων περιστατικών όπου δημιουργήθηκε ανησυχία αλλά και εμφάνιση αντιεπαγγελματικής συμπεριφοράς ορισμένων οδηγών). Να τονιστεί εδώ όμως ότι κάρτες (μηνιαίες, χρόνου κλπ.) δε διατίθενται.
- ❖ Δυνατότητα επικοινωνίας με το κέντρο της υπηρεσίας των αστικών λεωφορείων: Η επικοινωνία με τα κεντρικά της υπηρεσίας των αστικών λεωφορείων του Μεσολογγίου, ορίζεται θα λέγαμε δύσκολη, καθώς η μόνη δυνατότητα επικοινωνίας είναι η τηλεφωνική. Πιο αναλυτικά, έχει αναρτηθεί σε σημεία των στάσεων ένας αριθμός κινητού τηλεφώνου το οποίο σπανίως σημειώνει απάντηση.
- ❖ Ενημερότητα υπηρεσιών: Σε γενικά πλαίσια, η ενημέρωση για τις υπηρεσίες των αστικών λεωφορείων και τα δρομολόγια της γραμμής τείνει να θεωρηθεί ελάχιστη, καθώς οι μόνες περιπτώσεις όπου ενημερώνεται το κοινό των στάσεων είναι η ημέρα που προηγείται από τη μη λειτουργία της γραμμής. Με άλλα λόγια, η υπηρεσία ενημερώνει το κοινό μία μέρα πριν, για τη γνωστοποίηση του μη πραγματοποιήσιμου δρομολογίου της επομένης, λόγω πχ. απεργιών.
- ❖ Πηγές ενημέρωσης: Ως μοναδικές πηγές ενημέρωσης της υπηρεσίας προς τους φοιτητές αλλά και πολίτες γενικότερα, είναι οι ανακοινώσεις (ορισμένες φορές και αφίσες) που συναντώνται στις στάσεις ή/και μέσα στα λεωφορεία.



Εικόνα 2.7: Το σταθμαρχείο-εκδοτήριο εισιτηρίων των αστικών συγκοινωνιών Μεσολογγίου.

2.5 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΣΥΝΘΗΚΩΝ ΜΕΤΑΚΙΝΗΣΗΣ

Στο τελευταίο σημείο του κεφαλαίου, για την πλήρη καταγραφή των συνθηκών χρήσης της γραμμής, είναι απαραίτητη και η σύντομη ματιά στις συνθήκες μετακίνησης. Θεωρείται ίσως από τα πιο σημαντικά σημεία της ενότητας και του 2^{ου} κεφαλαίου, καθώς ολοκληρώνει την εικόνα για την κατάσταση που βιώνουν οι φοιτητές και καθιστά δυνατή την εντόπιση των ομοιοτήτων και διαφορών, αν συγκριθούν με τα αντίστοιχα αποτελέσματα της έρευνας που υπάρχουν στην πορεία της εργασίας.

Συνεπώς, για τις συνθήκες μετακίνησης των φοιτητών που χρησιμοποιούν τις αστικές συγκοινωνίες του Μεσολογγίου, παρατηρούνται τα εξής:

- ❖ Είδη συγκοινωνιών: Τα είδη των συγκοινωνιών περιορίζονται μόνο σε αστικά λεωφορεία, οπότε είναι μάλλον εύκολη η δημιουργία της εικόνας των μετακινήσεων των φοιτητών.
- ❖ Κατάσταση λεωφορείων: Τα αστικά λεωφορεία που χρησιμοποιούνται για την κάλυψη της απόστασης της γραμμής αφετηρίας-ΤΕΙ, εμφανίζονται σε ικανοποιητική κατάσταση.

Σύμφωνα με τις συγγραφείς της εργασίας, χαρακτηρίζονται ως σχετικά σύγχρονα (όχι όμως όλα) και καλής κατάστασης αστικά λεωφορεία.

- ❖ Προβλήματα και εμπόδια που εντοπίστηκαν: Σε θέματα οδικής κυκλοφορίας δε σημειώθηκαν ούτε παρατηρήθηκαν ιδιαίτερα κάποια περιστατικά, όπως συνηθίζεται άλλωστε σε κάθε μικρή πόλη της Ελλάδας. Ωστόσο, θεωρείται κάπως επικίνδυνο το σημείο που κομμάτι της γραμμής ταυτίζεται με την Εθνική Οδό Ρίου-Αγρινίου, λόγω του ότι το λεωφορείο αναγκαστικά εισέρχεται από μια απλή είσοδο και όχι με φωτεινή σήμανση στο δρόμο, ο οποίος είναι πολυσύχναστος και παρουσιάζει έτσι πιθανότητες σοβαρού ατυχήματος.
- ❖ Ταχύτητα λεωφορείων: Όσον αφορά την ταχύτητα των αστικών λεωφορείων που χρησιμοποιούν οι φοιτητές, αυτή χαρακτηρίζεται από τις συγγραφείς ομόφωνα ως σχετικά γρήγορη. Αυτό δε σημαίνει ασφαλώς ότι ξεπερνιέται το όριο ταχύτητας, αντιθέτως δηλώνει ότι είναι ικανοποιητικός ο χρόνος μεταφοράς στη σχολή.
- ❖ Συνθήκες εντός λεωφορείων: Οι συνθήκες εντός των λεωφορείων χαρακτηρίζονται και πάλι ικανοποιητικές, εφόσον αποπνέουν κλίμα άνεσης και ασφάλειας. Ωστόσο, υπάρχουν περιπτώσεις όπου συναντάται συνωστισμός και δεν έχει προβλεφθεί η επιστράτευση έκτακτων λεωφορείων, όπως σε ορισμένες ημέρες εξεταστικής περιόδου των φοιτητών, όπου η κινητικότητα αναμένεται πάντα έντονη. Σε γενικές γραμμές πάντως τα έκτακτα δρομολόγια εμφανίζονται σε ικανοποιητικό αριθμό και βαθμό.
- ❖ Συμπεριφορά προσωπικού: Η συμπεριφορά του προσωπικού των αστικών συγκοινωνιών, όπως οδηγοί, ελεγκτές (αν και ο οδηγός σχεδόν πάντα είναι και ελεγκτής), και όσων προσώπων εργάζονται στις αστικές συγκοινωνίες του Μεσολογγίου, χαρακτηρίστηκε φυσιολογική, συνηθισμένη και ικανοποιητικού βαθμού ευγένειας και επιπέδου. Υπάρχουν σαφώς και ελάχιστες εξαιρέσεις, που σημειωτέον είναι απόρροια συγκεκριμένων ατόμων.

2.6 ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΑΣΤΙΚΩΝ ΣΥΓΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

Ο Οργανισμός Αστικών Συγκοινωνιών είναι αρμόδιος (Τμήμα Αστικών Συγκοινωνιών, 2013):

1. Για τον σχεδιασμό, τον προγραμματισμό, την οργάνωση, το συντονισμό και τον έλεγχο του εκτελούμενου συγκοινωνιακού έργου από τις εταιρείες παροχής αυτού με όλα τα Μέσα Μαζικής Μεταφοράς στην περιοχή αρμοδιότητάς του.
2. Για την προώθηση μέτρων που διευκολύνουν την ομαλή λειτουργία των Μέσων Μαζικής Μεταφοράς, η αποτροπή της παράνομης στάθμευσης, η σήμανση οδοστρώματος κ.λπ.
3. Για τον σχεδιασμό και την υλοποίηση δράσεων και πολιτικών, σε συνεργασία με συναρμόδιους φορείς, όπως το Υ.ΠΕ.ΚΑ., η πρωτοβάθμια και δευτεροβάθμια Τοπική Αυτοδιοίκηση, με σκοπό την εύρυθμη λειτουργία του δικτύου των Αστικών Συγκοινωνιών και την αναβάθμιση της ποιότητας ζωής στην πόλη.
4. Για τη μέριμνα της ανάπτυξης και της συντήρησης δικτύου πληροφόρησης του κοινού σε συνεργασία με τις Εταιρείες Παροχής Συγκοινωνιακού Έργου.
5. Για την έγκριση του τύπου, της μορφής και της διάταξης των στεγάστρων των στάσεων, που κατασκευάζονται από άλλους φορείς ή για τη μέριμνα της εγκατάστασής τους από τους εκτελεστικούς φορείς συγκοινωνιακού έργου, όπου χρειάζεται.

2.7 ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΩΝ ΑΣΤΙΚΩΝ ΣΥΓΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΜΕΣΟΛΟΓΓΙΟΥ

Οι εταιρείες παροχής συγκοινωνιακού έργου, έχουν τις ακόλουθες υποχρεώσεις (Τμήμα Αστικών Συγκοινωνιών, 2013):

- Να εκτελούν το συγκοινωνιακό έργο με τα λεωφορεία με βάση τα προγραμματισμένα και ανακοινωμένα στο κοινό δρομολόγια.
- Να φροντίζουν για την καθαριότητα και την υγιεινή των οχημάτων που τίθενται στην κυκλοφορία καθώς και των χώρων που χρησιμοποιούνται από το κοινό (στάσεις).
- Να συντηρούν συστηματικά το τροχαίο υλικό και να διαθέτουν προς τούτο όλες τις αναγκαίες υποστηρικτικές υπηρεσίες και εγκαταστάσεις (υποδομές), ώστε να διασφαλίζεται η ασφαλής και άνετη μετακίνηση των επιβατών.
- Να μεριμνούν για την ευκρινή εμφάνιση του αριθμού και της ονομασίας της γραμμής στις εμπρόσθιες, πλαϊνές και οπίσθιες πινακίδες των οχημάτων.
- Να λαμβάνουν έγκαιρα, σε περιπτώσεις βλαβών, όλα τα απαραίτητα μέτρα, ώστε να αποκαθίσταται, το συντομότερο δυνατό, η ομαλή λειτουργία του δικτύου για το οποίο είναι αρμόδιες και να διευκολύνεται η ομαλή εκτέλεση των δρομολογίων.

- Να λαμβάνουν μέτρα που να διασφαλίζουν την προσβασιμότητα στις αστικές συγκοινωνίες ατόμων με αναπηρίες και χρηζόντων βοήθειας (π.χ. γυναίκες σε κατάσταση εγκυμοσύνης, ανάπηροι, υπερήλικες, μικρά παιδιά) και να ενθαρρύνουν τη χρήση τους από τα άτομα αυτά.
- Να μεριμνούν για την ύπαρξη και τη λειτουργία των υποδομών που πρέπει να υπάρχουν στο δίκτυο των αστικών συγκοινωνιών, καθώς και στις οικείες εγκαταστάσεις υποδοχής κοινού, ώστε να είναι εφικτή η προσβασιμότητα από άτομα με αναπηρίες και χρήζοντα βοήθειας (π.χ. γυναίκες σε κατάσταση εγκυμοσύνης, ανάπηροι, υπερήλικες, μικρά παιδιά).
- Να φροντίζουν για τη σήμανση θέσεων εντός των οχημάτων για τα παραπάνω άτομα.
- Να εφαρμόζουν απλές και σαφείς διοικητικές διαδικασίες και να τις καθιστούν γνωστές στο ευρύ κοινό με κάθε τρόπο, ώστε να διευκολύνεται η συναλλαγή των πολιτών με αυτές.
- Να ενημερώνουν, έγκαιρα και με κάθε δυνατό τρόπο το κοινό για τις έκτακτες ή προσωρινές αλλαγές που συμβαίνουν στο δίκτυο των αστικών συγκοινωνιών.
- Να τηρούν ενημερωτικούς πίνακες σε σημεία προσπελάσιμα από το κοινό στα οχήματα και στις στάσεις, με χρήσιμες πληροφορίες, οδηγίες για περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης και διευθύνσεις και τηλέφωνα επικοινωνίας, όπου μπορούν να απευθύνονται οι πολίτες.
- Να αναρτούν σε κάθε στάση πίνακες με τους χρόνους διέλευσης από τη στάση του πρώτου και τελευταίου δρομολογίου, καθώς και τις συχνότητες δρομολογίων καθ' όλη τη διάρκεια της ημέρας.
- Να έχουν αναρτημένο στα σημεία πώλησης εισιτηρίων το πρόγραμμα λειτουργίας του κάθε σημείου και να τηρούν το πρόγραμμα αυτό.
- Να τηρούν τους Κανόνες Μεταφοράς και Ασφάλειας.

2.8 ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΚΙΝΗΣΗΣ ΤΩΝ ΑΣΤΙΚΩΝ ΣΥΓΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΜΕΣΟΛΟΓΓΙΟΥ

2.8.1 Υποχρεώσεις οδηγών

Οι οδηγοί υποχρεούνται κατά την ώρα υπηρεσίας (Τμήμα Αστικών Συγκοινωνιών, 2013):

- Να έχουν ευπρεπή εμφάνιση και να φέρουν ανελλιπώς την επιβαλλόμενη από τους οικείους κανονισμούς στολή και διακριτικά. Οι Εταιρείες οφείλουν να είναι σε θέση να

θέτουν στη διάθεση των επιβατών, μετά από αιτιολογημένη αίτησή τους, τα στοιχεία των υπαλλήλων τους, σε συγκεκριμένο όχημα, τόπο και χρόνο.

- Να επιδεικνύουν άριστη συμπεριφορά και τον αρμόζοντα σεβασμό κατά την επικοινωνία τους με τους επιβάτες και το κοινό γενικότερα.
- Να τηρούν τους κανόνες οδικής κυκλοφορίας, να σταθμεύουν ακριβώς στα σημεία που έχουν τοποθετηθεί οι πινακίδες των στάσεων και να καταβάλλουν κάθε δυνατή προσπάθεια για την εξυπηρέτηση του επιβατικού κοινού και ιδιαίτερα των ατόμων με αναπηρίες και χρηζόντων βοήθειας.
- Να εφαρμόζουν την απαγορευτική διάταξη σχετικά με το κάπνισμα, τη χρήση κινητού τηλεφώνου πλην του υπηρεσιακού και την ακρόαση ατομικής μουσικής κατά την ώρα υπηρεσίας πλην της καθαρά υπηρεσιακής, εάν υπάρχει.
- Να ενημερώνουν το κοινό για έκτακτες και προσωρινές αλλαγές που αφορούν τη συγκοινωνιακή γραμμή στην οποία εργάζονται.
- Να φροντίζουν με υπευθυνότητα για την ασφάλεια και συνέπεια της μεταφοράς των επιβατών.

2.8.2 Υποχρεώσεις εποπτών

Οι επόπτες υποχρεούνται κατά την ώρα υπηρεσίας (Τμήμα Αστικών Συγκοινωνιών, 2013):

- Να έχουν ευπρεπή εμφάνιση και να φέρουν ανελλιπώς την επιβαλλόμενη από τις οικείους κανονισμούς στολή και διακριτικά. Οι Εταιρείες οφείλουν να είναι σε θέση να θέτουν στη διάθεση των επιβατών, μετά από αιτιολογημένη αίτησή τους, τα στοιχεία των υπαλλήλων τους, σε συγκεκριμένο όχημα, τόπο και χρόνο.
- Να μεριμνούν για την τήρηση του χρονοπρογραμματισμού των δρομολογίων και γενικά την ομαλή εκτέλεση του συγκοινωνιακού έργου.
- Να επιδεικνύουν άριστη συμπεριφορά και τον αρμόζοντα σεβασμό κατά την επικοινωνία τους με τους επιβάτες και το κοινό γενικότερα.
- Να καταβάλλουν κάθε δυνατή προσπάθεια για την εξυπηρέτηση του επιβατικού κοινού και ιδιαίτερα των ατόμων με αναπηρίες και χρηζόντων βοήθειας.
- Να εφαρμόζουν την απαγορευτική διάταξη σχετικά με το κάπνισμα και τη χρήση κινητού τηλεφώνου πλην του υπηρεσιακού.
- Να ενημερώνουν το κοινό για έκτακτες και προσωρινές αλλαγές που αφορούν τις συγκοινωνιακές γραμμές για τις οποίες είναι υπεύθυνοι.

2.8.3 Υποχρεώσεις εκδοτών

Οι εκδότες υποχρεούνται κατά την ώρα υπηρεσίας (Τμήμα Αστικών Συγκοινωνιών, 2013):

- Να έχουν ευπρεπή εμφάνιση και να φέρουν ανελλιπώς την επιβαλλόμενη από τις οικείους κανονισμούς στολή και διακριτικά. Οι Εταιρείες οφείλουν να είναι σε θέση να θέτουν στη διάθεση των επιβατών, μετά από αιτιολογημένη αίτησή τους, τα στοιχεία των υπαλλήλων τους, σε συγκεκριμένο όχημα, τόπο και χρόνο.
- Να μεριμνούν να υπάρχει αναρτημένο εμφανώς, σε μόνιμη θέση το ωράριο λειτουργίας του εκδοτηρίου που εργάζονται και να τηρούν αυτό με ακρίβεια.
- Να επιδεικνύουν άριστη συμπεριφορά και τον αρμόζοντα σεβασμό κατά την επικοινωνία τους με τους επιβάτες και το κοινό γενικότερα.
- Να καταβάλλουν κάθε δυνατή προσπάθεια για την εξυπηρέτηση του επιβατικού κοινού και ιδιαίτερα των ατόμων με αναπηρίες και χρηζόντων βοήθειας.
- Να εφαρμόζουν την απαγορευτική διάταξη σχετικά με το κάπνισμα και τη χρήση κινητού τηλεφώνου πλην του υπηρεσιακού.

2.8.4 Υποχρεώσεις ελεγκτών

Οι ελεγκτές υποχρεούνται κατά την ώρα υπηρεσίας (Τμήμα Αστικών Συγκοινωνιών, 2013):

- Να έχουν ευπρεπή εμφάνιση και να φέρουν ανελλιπώς την επιβαλλόμενη από τις οικείους κανονισμούς στολή και διακριτικά. Οι Εταιρείες οφείλουν να είναι σε θέση να θέτουν στη διάθεση των επιβατών, μετά από αιτιολογημένη αίτησή τους, τα στοιχεία των υπαλλήλων τους, σε συγκεκριμένο όχημα, τόπο και χρόνο.
- Να προβαίνουν στον έλεγχο του κομίστρου με τη δέουσα επιμέλεια, ευγένεια και σεβασμό προς τους επιβάτες.
- Να καταβάλλουν κάθε δυνατή προσπάθεια για την εξυπηρέτηση του επιβατικού κοινού και ιδιαίτερα των ατόμων με αναπηρίες και χρηζόντων βοήθειας.

2.9 ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

Η Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών σε κάθε εταιρεία παροχής συγκοινωνιακού έργου συγκροτείται, η οποία επιλαμβάνεται των περιπτώσεων κατά τις οποίες διαπιστώνεται αδυναμία της αρμόδιας υπηρεσιακής μονάδας να διευθετήσει τυχόν διαφορά με πολίτη.

Η Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών σε κάθε εταιρεία αποτελείται από (Τμήμα Αστικών Συγκοινωνιών, 2013):

- Ένα (1) Διευθυντικό Στέλεχος της εταιρείας.
- Έναν (1) εκπρόσωπο από το Εθνικό Συμβούλιο Καταναλωτών.
- Έναν (1) εκπρόσωπο της οικείας Πρωτοβάθμιας συνδικαλιστικής οργάνωσης του προσωπικού της εταιρείας.
- Έναν (1) εκπρόσωπο της Επιτροπής φιλικού διακανονισμού καταναλωτικών διαφορών που λειτουργεί στις κατά τόπους Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις.
- Το Νομικό Σύμβουλο της Εταιρείας.

Στις Επιτροπές Επίλυσης Διαφορών των εταιρειών παροχής συγκοινωνιακού έργου συμμετέχει και εκπρόσωπος των αστικών συγκοινωνιών Μεσολογγίου χωρίς δικαίωμα ψήφου. Κατά τη συνεδρίαση της Επιτροπής δικαιούται να παρίσταται ο θιγόμενος επιβάτης ή ο πληρεξούσιος δικηγόρος του.

Στην περίπτωση μη ικανοποίησής του, ο επιβάτης μπορεί επίσης να απευθύνεται στο Συνήγορο του Καταναλωτή ή/και στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης.

2.10 ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΗ ΕΠΙΒΑΤΩΝ-ΠΟΛΙΤΩΝ

Η αποζημίωση των επιβατών/πολιτών διέπει τις παρακάτω αρχές (Τμήμα Αστικών Συγκοινωνιών, 2013):

- Η μη τήρηση των διατάξεων του Χάρτη Υποχρεώσεων προς τους Καταναλωτές (Χ.Υ.Κ.) δύναται να δημιουργήσει δικαίωμα καταβολής αποζημίωσης στον θιγόμενο επιβάτη ή πολίτη, το ύψος της οποίας εξαρτάται από την παράβαση.
- Η καταβολή της αποφασισμένης από την εταιρεία παροχής συγκοινωνιακού έργου αποζημίωσης γίνεται είτε με καταβολή μετρητών είτε με διάθεση αριθμού εισιτηρίων ισόποσης αξίας.
- Σε κάθε συγκεκριμένο επιβάτη ή πολίτη γενικότερα καταβάλλεται μία και μόνο φορά η προβλεπόμενη αποζημίωση, εφόσον αφορά στο αυτό θέμα του Χ.Υ.Κ.
- Η καταβολή της αποζημίωσης μπορεί να γίνει και χωρίς την εισαγωγή της υπόθεσης στην Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών.

- Ο επιβάτης οφείλει να διατυπώσει εγγράφως, το αργότερο εντός 10 εργάσιμων ημερών, το περιστατικό στο οποίο αναφέρεται με το αίτημά του.

Η αποζημίωση ορίζεται ως εξής:

- Ανάρμοστη, αποδεδειγμένα, συμπεριφορά υπηρεσιακών οργάνων προς τον επιβάτη κατά την εκτέλεση των υπηρεσιακών τους καθηκόντων τριάντα ευρώ (30€).
- Απαραίτητη προϋπόθεση, στην περίπτωση αυτή, είναι ο πειθαρχικός έλεγχος που θα ασκηθεί από την αρμόδια εταιρεία παροχής συγκοινωνιακού έργου να καταλήξει τελεσίδικα στην πειθαρχική καταδίκη του υπαίτιου υπαλλήλου.
- Μη έγκαιρη απάντηση σε έγγραφο, που περιέχει βάσιμο και δίκαιο αίτημα, υπόδειξη ή επισήμανση του πολίτη - χρήστη των υπηρεσιών της εταιρείας παροχής συγκοινωνιακού έργου τριάντα ευρώ (30€).
- Επιπλέον, σύμφωνα με τους εσωτερικούς κανονισμούς, η μη τήρηση ή η πλημμελής παροχή των οφειλομένων προς τους πολίτες υπηρεσιών, δύναται να επισύρει πειθαρχικό έλεγχο των υπευθύνων οργάνων του, η δε απόφαση του Πειθαρχικού Συμβουλίου κοινοποιείται στον ενδιαφερόμενο πολίτη-επιβάτη.

2.11 ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΧΑΡΤΗ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ (Χ.Υ.Κ.)

Οι υποχρεώσεις των εταιρειών παροχής συγκοινωνιακού έργου αφορούν επιβάτες, οι οποίοι κάνουν νόμιμη χρήση των αστικών συγκοινωνιών, έχοντας στην κατοχή τους νόμιμο τίτλο μεταφοράς (έγκυρο εισιτήριο, κάρτα απεριορίστων διαδρομών, κλπ.).

Οι διατάξεις του παρόντος Χ.Υ.Κ., εκτός των περιπτώσεων καλής συμπεριφοράς, δεν έχουν ισχύ και δεν εφαρμόζονται στις ακόλουθες περιπτώσεις (Τμήμα Αστικών Συγκοινωνιών, 2013):

- Ύπαρξη συνθηκών ανωτέρας βίας ή εκτάκτων γεγονότων και συμβάντων, όπως απεργίες, δυσμενείς καιρικές συνθήκες, απρόβλεπτες βλάβες και ανωμαλίες κ.λπ.
- Αντίθεση των αιτουμένων ή επιβαλλομένων ενεργειών με διατάξεις υφιστάμενων νόμων, εσωτερικών κανονισμών και άλλων ρυθμίσεων.
- Εξάρτηση της υλοποίησης της δέσμευσης που αναλαμβάνει η εταιρεία παροχής συγκοινωνιακού έργου από ενέργειες ή αρμοδιότητες τρίτων Φορέων ή Υπηρεσιών, π.χ. Υπηρεσίες Υπουργείων, Αστυνομίας, Τοπικής Αυτοδιοίκησης κ.λπ.

2.12 ΚΑΝΟΝΕΣ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ & ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΕΠΙΒΑΤΩΝ ΣΤΙΣ ΑΣΤΙΚΕΣ ΣΥΓΚΟΙΝΩΝΙΕΣ

Ο κανόνες μεταφοράς & ασφάλειας επιβατών στις αστικές συγκοινωνίες Μεσολογίου διέπονται από τις εξής αρχές (Τμήμα Αστικών Συγκοινωνιών, 2013):

2.12.1 Μεταφορά αποσκευών

Η μεταφορά αποσκευών επιτρέπεται μέχρι το πολύ διαστάσεων βαλίτσας, δηλαδή μέχρι 100x60x25 εκατ. μέτρου και αντικειμένων μήκους μέχρι 170 εκατ. μέτρου και εφόσον ο κάτοχός τους μπορεί να τα μεταφέρει μόνος του.

Οι αποσκευές θα πρέπει να τοποθετούνται στους ελεύθερους χώρους των οχημάτων, εκτός των διαδρόμων, των σημείων εισόδου-εξόδου των επιβατών και επικύρωσης εισιτηρίων, ώστε να μην εμποδίζεται η διέλευση των υπόλοιπων επιβατών. Μικροαποσκευές (π.χ. σακίδια) θα πρέπει να κρατούνται και όχι να φέρονται.

Η μεταφορά καρτοσιών λαϊκής επιτρέπεται ανάλογα την κρίση του οδηγού ή άλλου εντεταλμένου οργάνου της εταιρείας παροχής συγκοινωνιακού έργου, λαμβάνοντας υπόψη τις συνθήκες πληρότητας του οχήματος και την ασφάλεια των επιβατών. Μέγιστος αριθμός μεταφερόμενων καρτοσιών ανά όχημα είναι δύο (2).

Η επιβίβαση / αποβίβαση επιβατών με αποσκευές σε λεωφορεία γίνεται μόνο από τη μεσαία (-ες) θύρα (-ες).

Σε όλες τις παραπάνω περιπτώσεις οι επιβάτες θα πρέπει να βρίσκονται δίπλα στις αποσκευές τους και να φροντίζουν για τη μη πρόκληση τραυματισμού ή ενόχλησης άλλων επιβατών.

Δεν επιτρέπεται η μεταφορά εύφλεκτων, επικίνδυνων, αιχμηρών, δηλητηριωδών, ρυπαρών ή δύσοσμων υλών, υλικών και αντικειμένων.

2.12.2 Μεταφορά ποδηλάτων

Η μεταφορά ποδηλάτου επιτρέπεται στα λεωφορεία MONON εφόσον αυτό είναι αναδιπλούμενο και τοποθετημένο στην ειδική θήκη αποθήκευσής του (μέγιστων διαστάσεων 33 x 66 x 80 εκατ. και δεν εξέχουν από αυτήν μηχανικά μέρη). Στην περίπτωση αυτή αντιμετωπίζεται ως αποσκευή και ισχύουν τα αναφερόμενα για μη ενόχληση των υπολοίπων

επιβατών και αποκλεισμό των διαδρόμων και εισόδων/εξόδων του οχήματος για λόγους ασφαλείας.

2.12.3 Μεταφορά παιδικών καροτσιών

Στις αστικές συγκοινωνίες τα παιδικά καρότσια μεταφέρονται κλειστά. Στις περιπτώσεις που αυτό δεν είναι εφικτό ή ο συνοδός τους προτιμά να μεταφέρει το παιδί μέσα σε αυτό, επιτρέπεται η μεταφορά ενός μόνο ανοικτού παιδικού καροτσιού ανά όχημα και μόνο εφόσον ο οδηγός κρίνει ότι η πληρότητα του οχήματος το επιτρέπει.

Στην περίπτωση αυτή ο συνοδός υποχρεούται :

1. Να επιβιβαστεί / αποβιβαστεί από τη μεσαία (-ες) θύρα (-ες)
2. Να τοποθετήσει το καρότσι έτσι ώστε να μην ενοχλεί τη διέλευση και κίνηση άλλων επιβατών εντός του οχήματος.
3. Να βρίσκεται κοντά στο καρότσι, να το κρατά και γενικά να φροντίζει για τη μη πρόκληση τραυματισμού ή ενόχλησης άλλων επιβατών.
4. Το παιδί να είναι δεμένο και το καρότσι να έχει φρένο.

2.12.4 Μεταφορά κατοικίδιων ζώων

Επιτρέπεται η μεταφορά μόνο μικρών κατοικίδιων ζώων μέσα σε ειδικά καλάθια, διαστάσεων μέχρι 70x40x50 εκατ. και η επιβίβαση σκύλων-οδηγών τυφλών.

2.12.5 Κλιματισμός

Για την τήρηση ικανοποιητικής θερμοκρασίας εντός των μεταφορικών μέσων που διαθέτουν κλιματισμό πρέπει να υπάρχει η μέριμνα, για μεν τη θερινή περίοδο η ψύξη να ενεργοποιείται όταν η εσωτερική θερμοκρασία φθάσει τους 28 βαθμούς Κελσίου, για δε τη χειμερινή η θέρμανση να ενεργοποιείται όταν η θερμοκρασία πέσει κάτω από τους 15 βαθμούς Κελσίου.

2.12.6 Όροι μεταφοράς επιβατών

Οι επιβάτες οι οποίοι ταξιδεύουν με τις αστικές συγκοινωνίες πρέπει να συμμορφώνονται με τους παρακάτω «Όρους Μεταφοράς». Με την είσοδό τους στα οχήματα θεωρείται ότι αποδέχονται τους παρακάτω όρους και πρέπει να συμμορφώνονται με τις εντολές των εντεταλμένων υπαλλήλων.

- Να μην ταξιδεύουν ή επιχειρούν να ταξιδεύσουν χωρίς νόμιμο τίτλο μεταφοράς (επικυρωμένο εισιτήριο, κάρτα απεριορίστων διαδρομών, κλπ.). Επισημαίνεται ότι το πρόστιμο είναι αρκετά υψηλό, το 60-πλάσιο του εισιτηρίου.
- Να συμμορφώνονται με τα παραπάνω αναφερόμενα, όσον αφορά στη μεταφορά αποσκευών, ποδηλάτων, παιδικών καροτσιών και κατοικίδιων ζώων.
- Να μην είναι υπό την επήρεια αλκοολούχων ποτών ή ναρκωτικών.
- Να μην χρησιμοποιούν προσβλητική γλώσσα ή να συμπεριφέρονται απειλητικά ή άσεμνα.
- Να μην ξαπλώνουν σε καθίσματα, πάγκους ή οπουδήποτε αλλού και να μην κοιμούνται.
- Να μην καπνίζουν.
- Να μην καταναλώνουν φαγητά, αναψυκτικά, ροφήματα ή αλκοολούχα ποτά.
- Να μη χρησιμοποιούν ηλεκτρονικά μέσα αναπαραγωγής ήχου και εικόνας, κατά τρόπο που ενοχλεί.
- Να μην κάνουν πολιτική, θρησκευτική ή οποιοδήποτε άλλου τύπου προπαγάνδα.
- Να μην παραμένουν στις εγκαταστάσεις και τα οχήματα όταν και όπου αυτό δεν επιτρέπεται για το κοινό.
- Να μη χρησιμοποιούν άσκοπα τον εξοπλισμό εκτάκτου ανάγκης, ο οποίος προορίζεται για χρήση από το κοινό, παρά μόνο εάν τούτο είναι απολύτως αναγκαίο.
- Να μην παρακωλύουν την κίνηση επιβατών μέσα στις στάσεις και τα οχήματα.
- Να μην παραμορφώνουν ή καταστρέφουν οποιαδήποτε κατασκευή ή εξοπλισμό εγκαταστάσεων ή οχημάτων με γκράφιτι ή άλλο τρόπο.
- Να μην τοιχοκολλούν ή διανέμουν ανακοινώσεις, πινακίδες ή αυτοκόλλητα.
- Να μην ρυπαίνουν με οποιοδήποτε τρόπο οχήματα και εγκαταστάσεις.
- Να μην εμποδίζουν το προσωπικό των συγκοινωνιακών φορέων κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους.
- Να μην χρησιμοποιούν μουσικά όργανα.
- Να μην εμπορεύονται αγαθά ή υπηρεσίες, εκτός και εάν έχουν εξουσιοδοτηθεί συγκεκριμένα να κάνουν αυτό.
- Να μην επαιτούν.
- Να μη φέρουν τα σακίδια στους ώμους.

3 ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

3.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η ενασχόληση με την ικανοποίηση των πελατών αποτελεί πλέον ένα από τα σημαντικότερα ερευνητικά πεδία του marketing³. Βέβαια η έννοια της διαβάθμισης της ικανοποίησης είναι μια πολύπλοκη διαδικασία και έχουν χρησιμοποιηθεί αρκετές προσεγγίσεις ώστε να την ερμηνεύσουν και ακόμα περισσότερες μεθοδολογίες ώστε να εκτιμήσουν τους παράγοντες εκείνους που συμβάλλουν στην ικανοποίηση του πελάτη. Ένα είναι σίγουρο και κοινά αποδεκτό, ότι η ικανοποίηση των πελατών αποτελεί έναν από τους σημαντικότερους αν όχι τον πιο σημαντικό παράγοντα για την οικονομική εξέλιξη μιας επιχείρησης καθώς μπορεί να αυξήσει τα έσοδα της επιχείρησης, να μειώσει την ελαστικότητα του πελάτη ως προς την τιμή κ.ά.

Η συγκεκριμένη πτυχιακή εργασία χρησιμοποιεί στοιχεία από την μεθοδολογία της Ιεραρχικής Ανάλυσης Αποφάσεων AHP (Analytic Hierarchy Process) ώστε να μετρήσει την ικανοποίηση των πελατών (στην συγκεκριμένη περίπτωση φοιτητών) από τις αστικές συγκοινωνίες του Μεσολογγίου. Με την μέθοδο Ιεραρχικής Ανάλυσης Αποφάσεων AHP, ιεραρχούνται τα κριτήρια και τα υποκριτήρια που επηρεάζουν την ικανοποίηση του πελάτη/φοιτητή και εκτιμάται και η αντίστοιχη βαρύτητα για κάθε κριτήριο. Τα κριτήρια/διαστάσεις που χρησιμοποιεί η συγκεκριμένη έρευνα είναι η τεχνική ποιότητα, η λειτουργική ποιότητα, και κοινωνικό-δημογραφικά χαρακτηριστικά (σχήμα 3.1). Ουσιαστικά η μέθοδος AHP προσπαθεί να χτίσει ένα πρόβλημα όπου στην κορυφή (η πρώτη διάσταση του προβλήματος) βρίσκεται ο στόχος ο οποίος είναι η εκτίμηση των κριτηρίων και υποκριτηρίων. Στο δεύτερο επίπεδο βρίσκονται τα κριτήρια ενώ στο τρίτο επίπεδο είναι τα υποκριτήρια (Γρηγορούδης & Σίσκος, Ποιότητα Υπηρεσιών και Μέτρηση Ικανοποίησης του Πελάτη, το Σύστημα MUSA, 2000).

³ Δηλαδή στην οργανωμένη προσπάθεια μίας επιχείρησης ή ενός οργανισμού να ικανοποιήσει τις ανάγκες αλλά και τις επιθυμίες των καταναλωτών



Εικόνα 3.1: Στόχος: εκτίμηση κριτηρίων και υποκριτηρίων.

Από αυτήν την μορφή της ιεράρχησης των κριτηρίων και των υποκριτηρίων της μεθόδου Ιεραρχικής Ανάλυσης Αποφάσεων AHP, θα απορреύσουν και θα δομηθούν οι ερωτήσεις του ερωτηματολογίου της έρευνας.

3.2 ΜΕΘΟΔΟΣ ΚΑΙ ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Η συγκεκριμένη ερευνητική πτυχιακή εργασία χρησιμοποιεί μια κλίμακα αναλογίας όπου αντικατοπτρίζεται η σημαντικότητα των κριτηρίων με βάση τις απαντήσεις των ερωτώμενων φοιτητών και στη συνέχεια γίνεται μια σύγκριση μεταξύ των κριτηρίων. Με βάση τη μέθοδο AHP χωρίζεται το πρόβλημα αξιολόγησης των κριτηρίων ικανοποίησης σε επίπεδα με το ανώτερο επίπεδο να αντικατοπτρίζει το στόχο της πτυχιακής, τον βαθμό ικανοποίηση των φοιτητών, τα ενδιάμεσα επίπεδα παρουσιάζουν τα κριτήρια και υποκριτήρια ικανοποίηση των φοιτητών και τέλος το κατώτερο επίπεδο είναι οι εναλλακτικές προτάσεις/ερωτήσεις. Μετά τη διεξαγωγή έρευνας με τη χρήση 150 ερωτηματολογίων η βαρύτητα και η ιεράρχηση των προηγούμενων παραγόντων/κριτηρίων έχουν ως εξής:

Φαίνεται ότι τα κριτήρια που συμβάλλουν περισσότερο στην ικανοποίηση των φοιτητών είναι η άνεση - ευκολία στη μετακίνηση, ασφάλεια κατά τη μεταφορά και οι κάρτες απεριορίστων διαδρομών. Η στάσεις και το εύρος παρεχόμενων υπηρεσιών είναι εκείνα που συντελούν λιγότερο ιεραρχικά αλλά και καθόλου ως προς τη βαρύτητα.

Συνοψίζοντας λοιπόν, αυτή η εργασία χρησιμοποιεί τη μεθοδολογία AHP προκειμένου να ανακαλύψει και να βαθμολογήσει ως προς τη σημαντικότητά τους, τους παράγοντες/κριτήρια που επηρεάζουν την ικανοποίηση των φοιτητών από τις αστικές συγκοινωνίες του Μεσολογγίου.

Για την επίτευξη του σκοπού της παρούσας έρευνας αξιοποιήθηκαν τα δεδομένα που προέκυψαν τόσο από το θεωρητικό μέρος αλλά και από την καταγραφή των απόψεων των φοιτητών/τριών για τον βαθμό ικανοποίησής τους από τις αστικές συγκοινωνίες του Μεσολογγίου -μέσω δομημένου ερωτηματολογίου-.

Πραγματοποιήθηκε έρευνα σε πληθυσμό των φοιτητών του ΤΕΙ Δυτικής Ελλάδας στο Μεσολόγγι. Το δείγμα της έρευνας προέκυψε με δειγματοληπτικό έλεγχο σε φοιτητές, και ανήλθε στα 115 άτομα (από τα 150 ερωτηματολόγια που διανεμήθηκαν τα 35 χαρακτηρίστηκαν άκυρα).

Για τη παρούσα έρευνα οι στόχοι προσδιορίστηκαν στους εξής (Οργανισμός Αστικών Συγκοινωνιών Αθηνών):

1. Κοινωνικό - Δημογραφικά στοιχεία:

- Φύλο
- Έτος σπουδών
- Οικονομική κατάσταση
- Τόπος μόνιμης κατοικίας
- Είστε κάτοχος μηχανοκίνητου οχήματος
- Ποιό μεταφορικό μέσο εμπιστεύεστε όσον αφορά την ασφάλεια
- Με ποιό μεταφορικό μέσο πηγαίνετε στη σχολή σας
- Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε το δίκτυο αστικής μεταφοράς για τις μετακινήσεις σας

2. Στοιχεία μέτρησης βαθμού ικανοποίησης φοιτητών από τις αστικές συγκοινωνίες του Μεσολογγίου σχετικά με:

- Ικανοποίηση από την συμπεριφορά του Προσωπικού (Οδηγούς, εκδότες εισιτηρίων)
- Ικανοποίηση από την συχνότητα των πρωινών δρομολόγιων της αστικής συγκοινωνίας για το ΤΕΙ
- Ικανοποίηση από την συχνότητα των μεσημεριανών δρομολόγιων της αστικής συγκοινωνίας για το ΤΕΙ
- Ικανοποίηση από την συχνότητα των απογευματινών δρομολόγιων της αστικής συγκοινωνίας για το ΤΕΙ
- Ικανοποίηση από την ενημέρωση για τυχόν αλλαγές στα δρομολόγια του δικτύου της αστικής συγκοινωνίας
- Ικανοποίηση από την συχνότητα των στάσεων των αστικών συγκοινωνιών του Μεσολογγίου
- Ικανοποίηση από τις συνθήκες αναμονής (καθαριότητα, άνεση, ασφάλεια) στις στάσεις των αστικών συγκοινωνιών του Μεσολογγίου
- Ικανοποίηση από τον χρόνο για την μεταφορά σας με αστική συγκοινωνία στο ΤΕΙ
- Ικανοποίηση από τα υπάρχοντα σημεία πώλησης εισιτηρίων
- Ικανοποίηση από το αντίτιμο του εισιτηρίου της αστικής συγκοινωνίας σε σχέση με τις υπηρεσίες που προσφέρει
- Λόγος μη χρήσης του δικτύου της αστικής συγκοινωνίας
- Άνεση - Ευκολία στη μετακίνηση
- Ασφάλεια κατά τη μεταφορά
- Καλύτερος - Νεότερος εξοπλισμός
- Κάρτες απεριορίστων διαδρομών για τους φοιτητές

Οι παραπάνω στόχοι θα εξεταστούν ανάλογα με τα κοινωνικό - δημογραφικά στοιχεία των φοιτητών του ΤΕΙ, καθώς και με το βαθμό ικανοποίησής τους από τις αστικές συγκοινωνίες του Μεσολογγίου.

Για τη διεξαγωγή της έρευνας χρησιμοποιήθηκε ερωτηματολόγιο από την ιεράρχηση των κριτηρίων και των υποκριτηρίων της μεθόδου Ιεραρχικής Ανάλυσης Αποφάσεων ΑHP, 23 ερωτήσεων, το οποίο, με βάση τη θεωρητική ανάλυση που προηγήθηκε, περιέχει ερωτήσεις σχετικές με τα κριτήρια/διαστάσεις με βάση την τεχνική ποιότητα, την λειτουργική ποιότητα, και τα κοινωνικό-δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος.

Το ερωτηματολόγιο που διαμορφώθηκε δόθηκε πιλοτικά σε 20 φοιτητές του ΤΕΙ δυτικής Ελλάδας στο Μεσολόγγι, για έλεγχο αξιοπιστίας καθώς και για τον υπολογισμό του χρόνου

που απαιτείται για τη συμπλήρωσή του. Κατά την κύρια φάση της έρευνας, έγινε διανομή και άμεση συγκέντρωση του ερωτηματολογίου στους φοιτητές της έρευνας με έντυπα ερωτηματολόγια. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε από τις 10 Μαΐου 2014 μέχρι τις 10 Ιουνίου 2014.

3.3 ΑΝΑΛΥΣΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Η ανάλυση των στοιχείων της έρευνας άρχισε μετά την συγκέντρωση όλων των ερωτηματολογίων, και πραγματοποιήθηκε ανάλυση με το SPSS (Superior Performance Software System), το οποίο περιλαμβάνει νέα εργαλεία ανάλυσης και αναπαράστασης δεδομένων, και αποτελεί ένα αξιόπιστο και δημοφιλές εργαλείο στατιστικής μελέτης στις κοινωνικές επιστήμες.

Αρχικά πραγματοποιήθηκε μια ανάλυση συχνοτήτων για να διαπιστωθούν τα ποσοστά των ερωτώμενων ώστε να περιγραφεί η σύσταση του δείγματος, η γενική πρώτη εικόνα για τη στάση και την άποψη των φοιτητών για τις αστικές συγκοινωνίες του Μεσολογγίου.

Στη συνέχεια εξετάστηκαν οι πιθανοί συσχετισμοί των στοιχείων, θέτοντας ως ανεξάρτητες μεταβλητές τα δημογραφικά στοιχεία των ερωτώμενων με τις απαντήσεις της επιλογής του βαθμού ικανοποίησης σε συγκεκριμένες υπηρεσίες/αρμοδιότητες. Η καλύτερη δυνατή ανάλυση πραγματοποιήθηκε με τη χρήση φίλτρων. Έτσι χωρίστηκαν οι ερωτώμενοι ανάλογα με το ποσοστό επιλογής τους στην κατεύθυνση και αναλύθηκαν τα στοιχεία σύμφωνα με την ταύτιση τους στην επιλογή τους αυτή και τα δημογραφικά τους στοιχεία.

3.4 ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ/ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Κατά την διεξαγωγή της παρούσας έρευνας δημιουργήθηκαν κάποια προβλήματα τα οποία δεν ήταν αρκετά στο να εμποδίσουν την εξαγωγή ασφαλών συμπερασμάτων. Σε πολλές των περιπτώσεων δεν ήταν δυνατή η συμπλήρωση των ερωτηματολογίων με προσωπική συνέντευξη πολλών φοιτητών, οι οποίοι παρευρίσκονταν μέσα στα αστικά λεωφορεία λόγω έλλειψης χρόνου. Έγινε μεγάλη προσπάθεια ο αριθμός των ερωτηθέντων φοιτητών να είναι μεγαλύτερος, αλλά λόγω έλλειψης χρόνου και μη προθυμίας από μέρους αρκετών φοιτητών, δεν ήταν δυνατόν. Πολλά ερωτηματολόγια ήταν εσκεμμένα λανθασμένα έτσι διαγραφόσανε κατά την τελική επιλογή των ερωτηματολογίων που με βάση αυτών θα απέρρεαν τα αποτελέσματα.

Ανεξάρτητα από τους παραπάνω περιορισμούς, κατορθώθηκε η εξαγωγή συμπερασμάτων για την αποτελεσματικότητα της αξιολόγησης του βαθμού ικανοποίησης των φοιτητών από τις αστικές συγκοινωνίες του Μεσολογγίου.

4 ΑΝΑΛΥΣΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ/ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΩΝ ΕΡΕΥΝΑΣ

4.1 ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ

Στο παρόν υποκεφάλαιο θα παρουσιαστούν τα κοινωνικό-δημογραφικά χαρακτηριστικά των ερωτηθέντων φοιτητών/τριών που πήραν μέρος στην έρευνα (φύλο, έτος σπουδών, οικονομική κατάσταση, τόπος μόνιμης κατοικίας, κάτοχος μηχανοκίνητου οχήματος, μεταφορικό μέσο εμπιστοσύνης όσον αφορά την ασφάλεια, είδος χρήσης μεταφορικού μέσου, χρήση αστικού δικτύου), σε σχέση με τον βαθμό ικανοποίησης από τις αστικές συγκοινωνίες του Μεσολογίου.

4.1.1 Φύλο

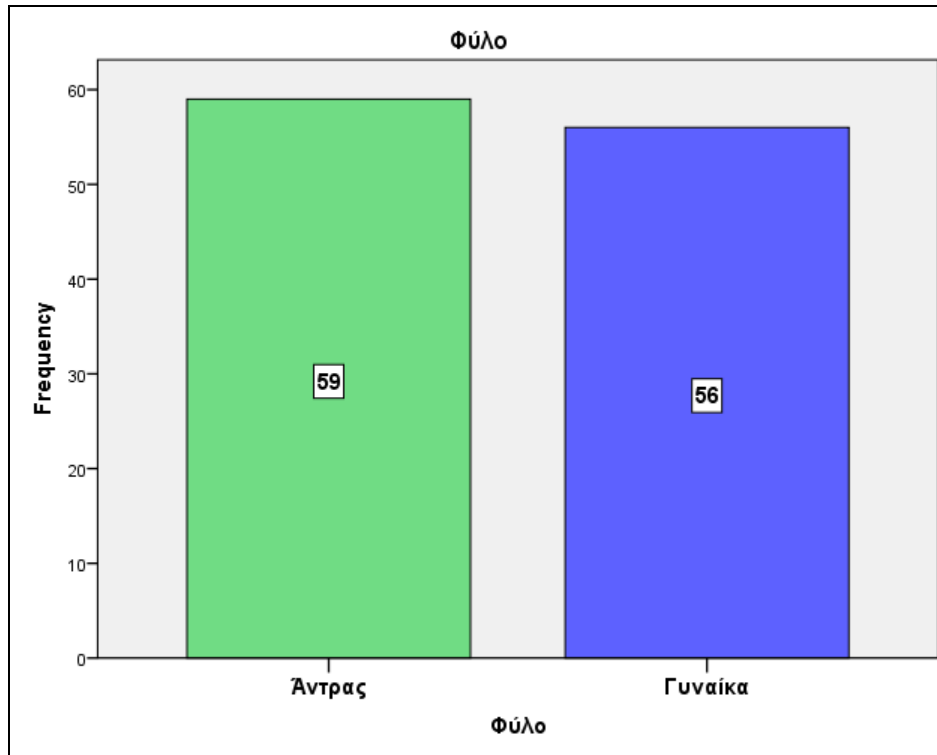
Οι απαντήσεις του 1^{ου} ερωτήματος σχετικά με το φύλο αλλά και την συσχέτισή του με την χρήση δικτύου αστικής μεταφοράς, φαίνονται στους παρακάτω πίνακες 4.1-4.2 και τα αντίστοιχα διαγράμματα 5.1-5.2.

Το σύνολο του δείγματος αποτελείται από 115 άτομα εκ των οποίων το 51,3% (59 άτομα) είναι άνδρες ενώ το 48,3% (56 άτομα) αυτού είναι οι γυναίκες. Με βάση την κατανομή συχνοτήτων τα παραπάνω αποτελέσματα σκιαγραφούνται και στο αμέσως επόμενο διάγραμμα.

Πίνακας 4.1: Κοινωνικό δημογραφικά στοιχεία δείγματος: Φύλλο.

Φύλο					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Άντρας	59	51,3	51,3	51,3
	Γυναίκα	56	48,7	48,7	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

Πηγή: Ερωτηματολόγιο έρευνας.



Διάγραμμα 4.1: Κοινωνικό δημογραφικά στοιχεία δείγματος: Φύλο.

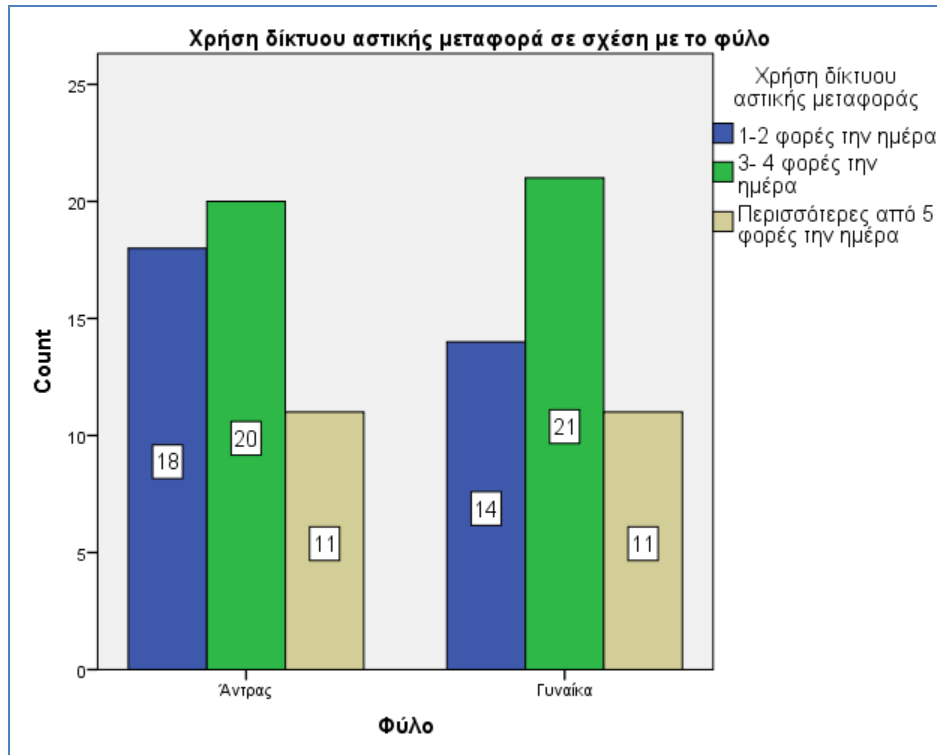
Πηγή: Ερωτηματολόγιο έρευνας.

Όσον αφορά για την χρήση δικτύου αστικής μεταφοράς το δείγμα δεν διαφοροποιείται (υπάρχει μια ελάχιστη προτίμηση υπέρ των φοιτητριών, που ίσως απορρέει από το μεγαλύτερο ποσοστό ιδιοκτησίας μηχανοκίνητου οχήματος που είναι υπέρ των φοιτητών) στις προτιμήσεις του ανάλογα με το φύλο (πίνακας συνάφειας 4.2 και διάγραμμα 4.2).

Πίνακας 4.2: Χρήση δικτύου αστικής μεταφορά σε σχέση με το φύλο.

		Χρήση δικτύου αστικής μεταφοράς			Σύνολο
		1-2 φορές την ημέρα	3- 4 φορές την ημέρα	Περισσότερες από 5 φορές την ημέρα	
Φύλο	Άντρας	18	20	11	49
	Γυναίκα	14	21	11	46
Σύνολο		32	41	22	95

Πηγή: Ερωτηματολόγιο έρευνας.



Διάγραμμα 4.2: Χρήση δικτύου αστικής μεταφορά σε σχέση με το φύλο.

Πηγή: Ερωτηματολόγιο έρευνας.

4.1.2 Έτος σπουδών

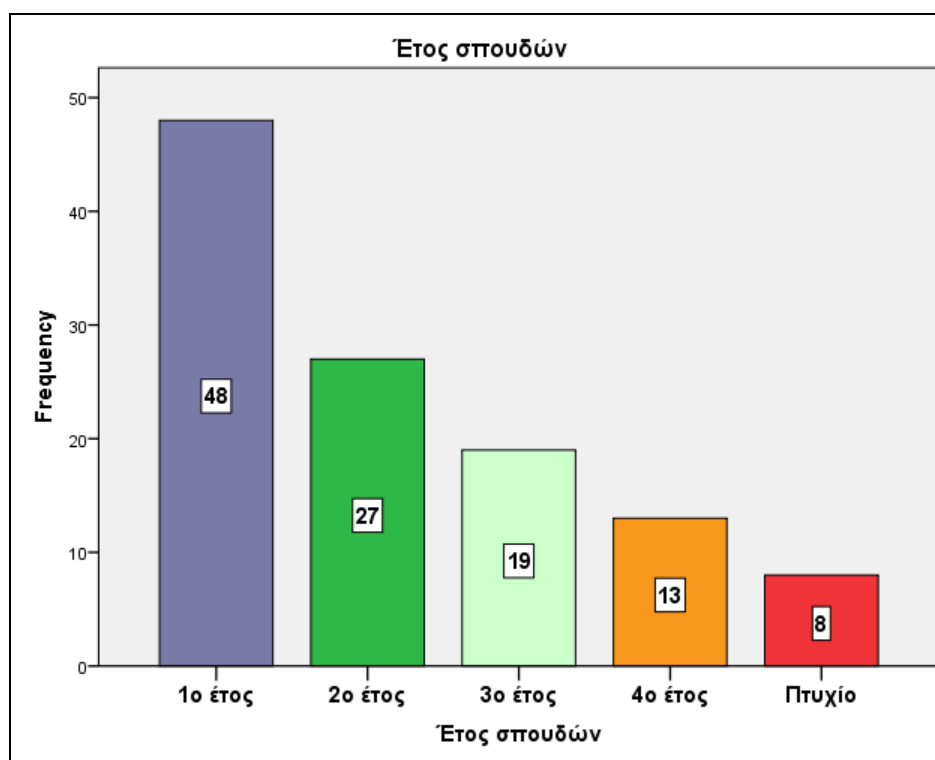
Το δεύτερο ερώτημα διερευνά το έτος σπουδών του δείγματος και τον βαθμό συσχέτισής του από την χρήση δικτύου αστικής μεταφοράς αλλά και την ικανοποίησή του από αυτό.

Από τον πίνακα 4.3 και το αντίστοιχο διάγραμμα 4.3 παρατηρείται ότι η πλειονότητα του δείγματος 41,7% (48 άτομα) είναι πρωτοετείς φοιτητές και έπονται οι δευτεροετείς με 23,5% (27 άτομα), οι τριτοετείς 16,5% (19 άτομα), οι τεταρτοετείς 11,3% (13 άτομα) και τέλος όσοι βρίσκονται επί πτυχίω 7% (8 άτομα).

Πίνακας 4.3: Κοινωνικό δημογραφικά στοιχεία δείγματος: Έτος σπουδών.

Έτος σπουδών					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 ^ο έτος	48	41,7	41,7	41,7
	2 ^ο έτος	27	23,5	23,5	65,2
	3 ^ο έτος	19	16,5	16,5	81,7
	4 ^ο έτος	13	11,3	11,3	93,0
	Πτυχίο	8	7,0	7,0	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

Πηγή: Ερωτηματολόγιο έρευνας.



Διάγραμμα 4.3: Κοινωνικό δημογραφικά στοιχεία δείγματος: Έτος σπουδών.

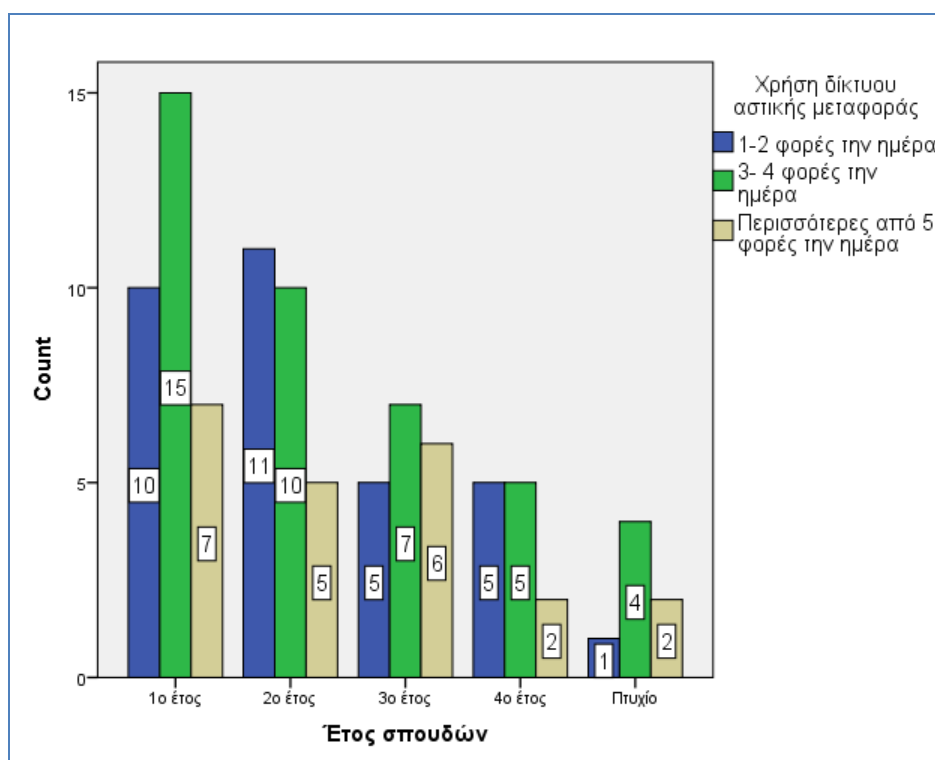
Πηγή: Ερωτηματολόγιο έρευνας.

Από τον πίνακα συνάφειας 4.4 και το διάγραμμα 4.4, παρατηρείται ότι η χρήση του δικτύου αστικής μεταφοράς είναι μεγαλύτερη στους πρωτοετείς και λιγότερο στους φοιτητές μεγαλύτερων ετών φοίτησης. Δεν λαμβάνεται υπόψη το δείγμα των πτυχιούχων φοιτητών/τριών διότι είναι πολύ μικρό 7% (8 άτομα).

Πίνακας 4.4: Χρήση δικτύου αστικής μεταφοράς σε σχέση με το έτος σπουδών.

		Χρήση δικτύου αστικής μεταφοράς			Σύνολο
		1-2 φορές την ημέρα	3- 4 φορές την ημέρα	Περισσότερες από 5 φορές την ημέρα	
Έτος σπουδών	1 ^ο έτος	10	15	7	32
	2 ^ο έτος	11	10	5	26
	3 ^ο έτος	5	7	6	18
	4 ^ο έτος	5	5	2	12
	Πτυχίο	1	4	2	7
Σύνολο		32	41	22	95

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



Διάγραμμα 4.4: Χρήση δικτύου αστικής μεταφοράς σε σχέση με το έτος σπουδών.

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

4.1.3 Οικονομική κατάσταση

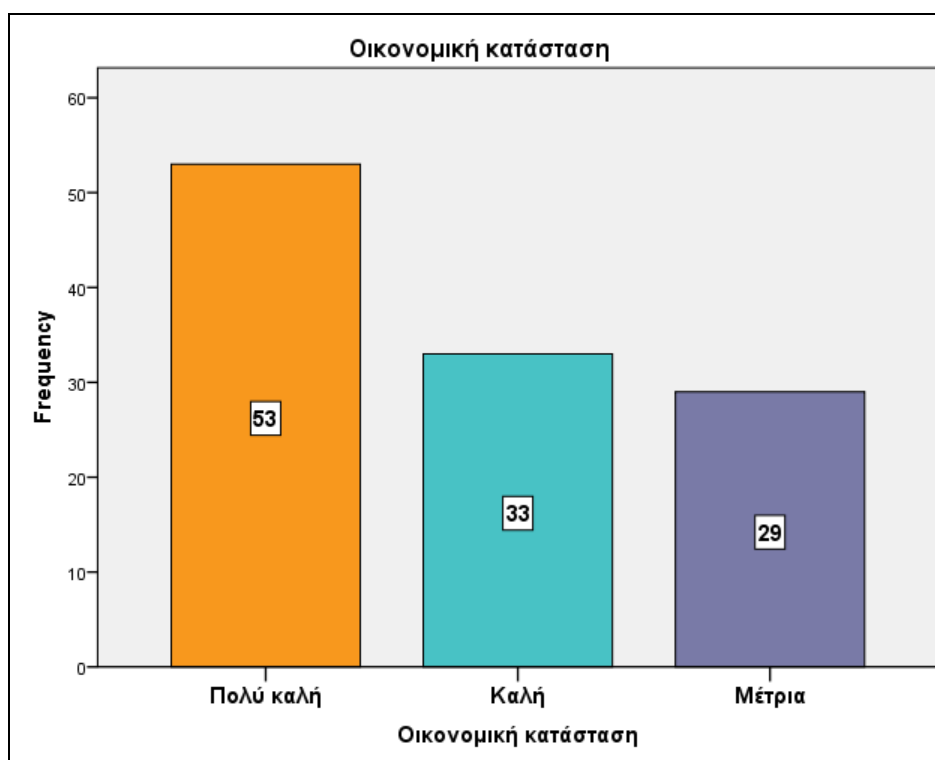
Το θέμα του 3^{ου} ερωτήματος είναι η «Οικονομική κατάσταση» των φοιτητών/τριών που λαμβάνουν μέρος στην έρευνα. Παρατηρείται πως το 46,1% (53 άτομα) έχει «Πολύ καλή»,

28,7% έχει «Καλή» και το υπόλοιπο 25,2% (29 άτομα) έχει μέτρια (πίνακας 4.5 και το αντίστοιχο διάγραμμα 4.5).

Πίνακας 4.5: Κοινωνικό δημογραφικά στοιχεία δείγματος: Οικονομική κατάσταση.

Οικονομική κατάσταση					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Πολύ καλή	53	46,1	46,1	46,1
	Καλή	33	28,7	28,7	74,8
	Μέτρια	29	25,2	25,2	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



Διάγραμμα 4.5: Κοινωνικό δημογραφικά στοιχεία δείγματος: Οικονομική κατάσταση.

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

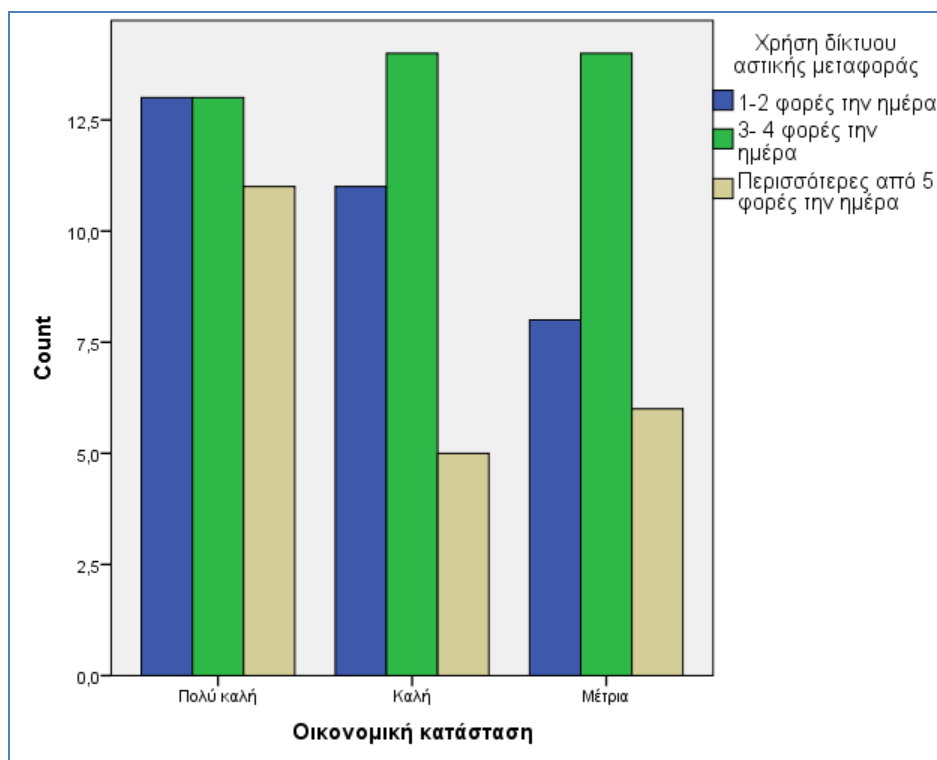
Από τον πίνακα συνάφειας 4.6 και το διάγραμμα 4.6, παρατηρείται ότι η χρήση του δικτύου αστικής μεταφοράς είναι μεγαλύτερη στους έχοντες καλύτερη οικονομική κατάσταση και

μάλιστα το 30% της μερίδας του δείγματος αυτού το χρησιμοποιεί και για άλλες μετακινήσεις εκτός του ΤΕΙ (επιλογή: Περισσότερες από 5 φορές την ημέρα).

Πίνακας 4.6: Οικονομική κατάσταση σε σχέση με την χρήση δικτύου αστικής μεταφοράς.

		Χρήση δικτύου αστικής μεταφοράς			Total
		1-2 φορές την ημέρα	3- 4 φορές την ημέρα	Περισσότερες από 5 φορές την ημέρα	
Οικονομική κατάσταση	Πολύ καλή	13	13	11	37
	Καλή	11	14	5	30
	Μέτρια	8	14	6	28
Total		32	41	22	95

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



Διάγραμμα 4.6: Οικονομική κατάσταση σε σχέση με την χρήση δικτύου αστικής μεταφοράς.

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

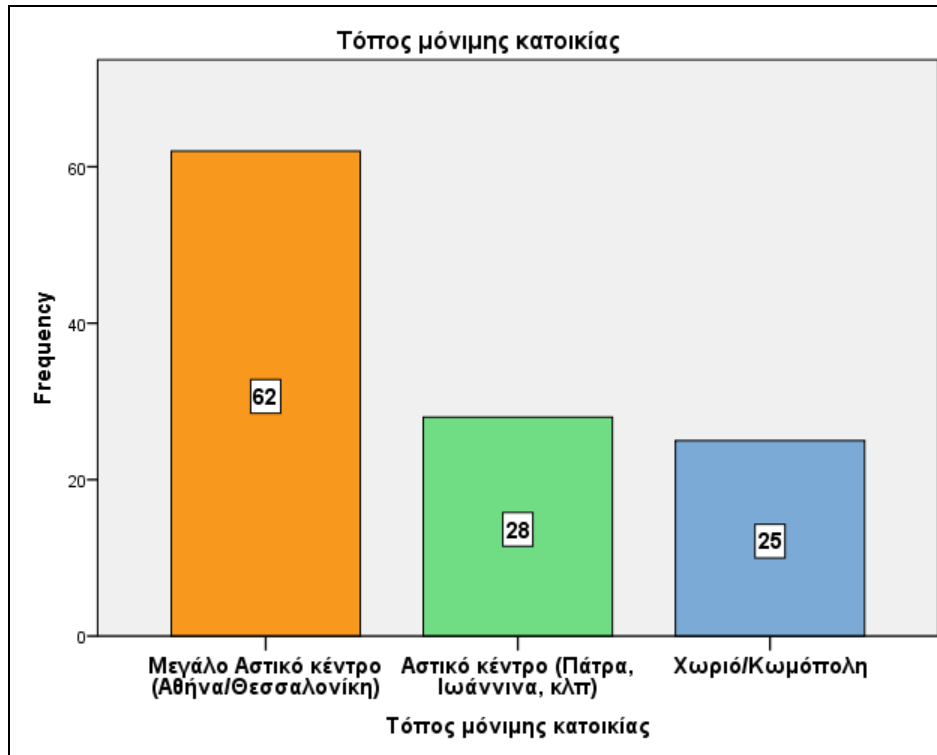
4.1.4 Τύπος μόνιμης κατοικίας

Το θέμα του 4^{ου} ερωτήματος είναι ο «Τύπος μόνιμης κατοικίας» των φοιτητών/τριών που λαμβάνουν μέρος στην έρευνα. Παρατηρείται πως το 53,9% (62 άτομα) κατάγεται από «Μεγάλο Αστικό κέντρο», 24,3% (28 άτομα) κατάγεται από μικρό «Αστικό κέντρο» και το υπόλοιπο 21,7% (25 άτομα) κατάγεται από Χωριό (πίνακας 4.7 και το αντίστοιχο διάγραμμα 4.7).

Πίνακας 4.7: Κοινωνικό δημογραφικά στοιχεία δείγματος: Τύπος μόνιμης κατοικίας.

Τύπος μόνιμης κατοικίας					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Μεγάλο Αστικό κέντρο (Αθήνα/Θεσσαλονίκη)	62	53,9	53,9	53,9
	Αστικό κέντρο (Πάτρα, Ιωάννινα, κλπ)	28	24,3	24,3	78,3
	Χωριό/Κωμόπολη	25	21,7	21,7	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



Διάγραμμα 4.7: Κοινωνικό δημογραφικά στοιχεία δείγματος: Τόπος μόνιμης κατοικίας.

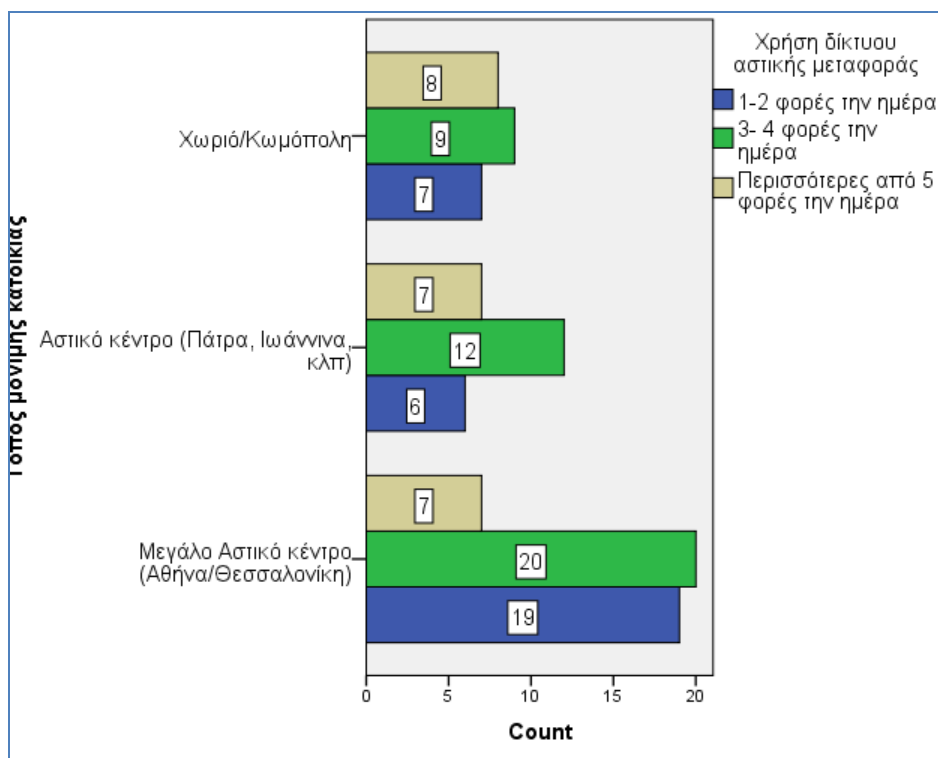
Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

Από τον πίνακα συνάφειας 4.8 και το αντίστοιχο διάγραμμα 4.8, παρατηρείται ότι η χρήση του δικτύου αστικής μεταφοράς είναι μεγαλύτερη στους μόνιμα διαμένοντες σε χωριό/κωμόπολη, βέβαια το δείγμα είναι 21,7% (25 άτομα) επί του συνολικού.

Πίνακας 4.8: Τόπος μόνιμης κατοικίας σε σχέση με την χρήση δικτύου αστικής μεταφοράς.

		Χρήση δικτύου αστικής μεταφοράς			Total
		1-2 φορές την ημέρα	3- 4 φορές την ημέρα	Περισσότερες από 5 φορές την ημέρα	
Τόπος μόνιμης κατοικίας	Μεγάλο Αστικό κέντρο (Αθήνα/Θεσσαλονίκη)	19	20	7	46
	Αστικό κέντρο (Πάτρα, Ιωάννινα, κλπ)	6	12	7	25
	Χωριό/Κωμόπολη	7	9	8	24
Total		32	41	22	95

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



Διάγραμμα 4.8: Τόπος μόνιμης κατοικίας σε σχέση με την χρήση δικτύου αστικής μεταφοράς.

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

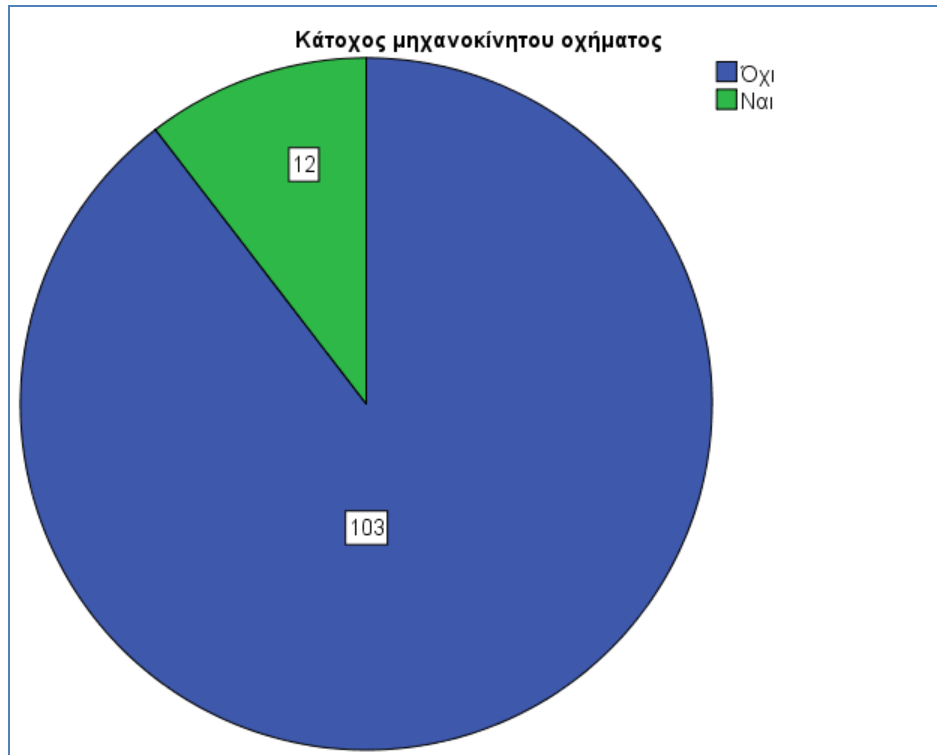
4.1.5 Κάτοχος μηχανοκίνητου οχήματος

Το θέμα του 5^{ου} ερωτήματος είναι η «Κατοχή μηχανοκίνητου οχήματος» από τους φοιτητές/τριες που λαμβάνουν μέρος στην έρευνα. Παρατηρείται πως συντριπτική πλειοψηφία του δείγματος, το 89,6% (103 άτομα) δεν είναι κάτοχος μηχανοκίνητου οχήματος, ενώ το 10,4% (12 άτομα) έχει κάποιο όχημα (πίνακας 4.9 και το αντίστοιχο διάγραμμα 4.9).

Πίνακας 4.9: Κοινωνικό δημογραφικά στοιχεία δείγματος: Κάτοχος μηχανοκίνητου οχήματος.

Κάτοχος μηχανοκίνητου οχήματος					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Όχι	103	89,6	89,6	89,6
	Ναι	12	10,4	10,4	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



Διάγραμμα 4.9: Κοινωνικό δημογραφικά στοιχεία δείγματος: Κάτοχος μηχανοκίνητου οχήματος.

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

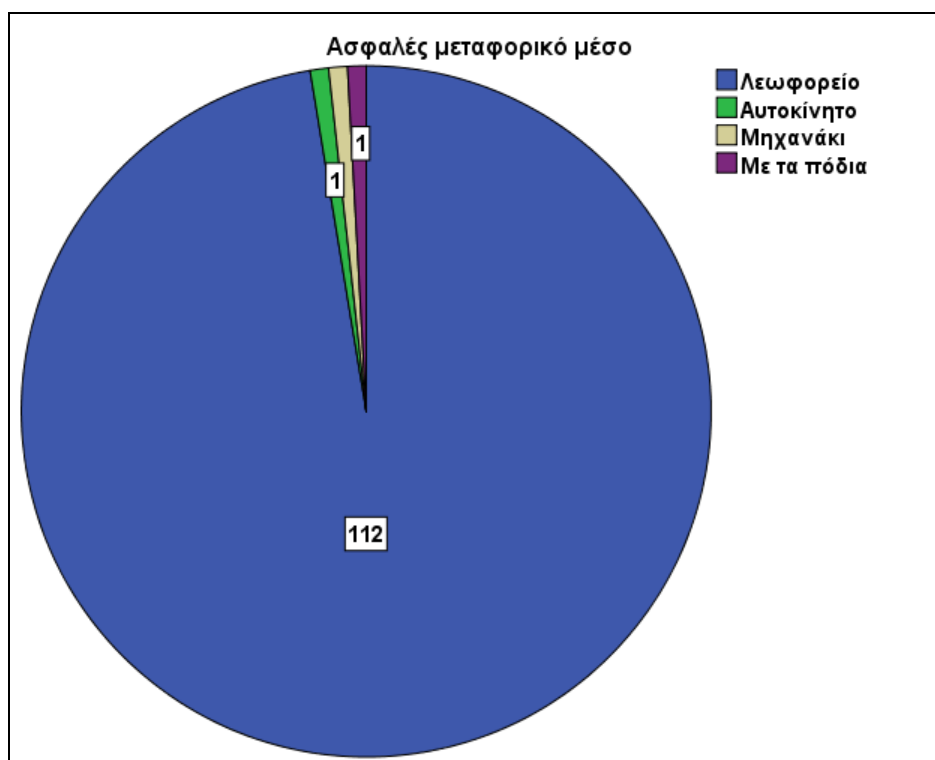
4.1.6 Ασφαλές μεταφορικό μέσο

Το θέμα του 6^{ου} ερωτήματος είναι πιο θεωρεί το δείγμα «Ασφαλές μεταφορικό μέσο». Οι απαντήσεις δείχνουν ως ασφαλέστερο μεταφορικό μέσο το λεωφορείο με ποσοστό 97,4% (112 άτομα), ενώ από μία επιλογή έχουν τα άλλα οχήματα (πίνακας 4.11 και το αντίστοιχο διάγραμμα 4.11).

Πίνακας 4.10: Κοινωνικό δημογραφικά στοιχεία δείγματος: Ασφαλές μεταφορικό μέσο.

Ασφαλές μεταφορικό μέσο					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Λεωφορείο	112	97,4	97,4	97,4
	Αυτοκίνητο	1	,9	,9	98,3
	Μηχανάκι	1	,9	,9	99,1
	Με τα πόδια	1	,9	,9	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



Διάγραμμα 4.10: Κοινωνικό δημογραφικά στοιχεία δείγματος: Ασφαλές μεταφορικό μέσο.

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

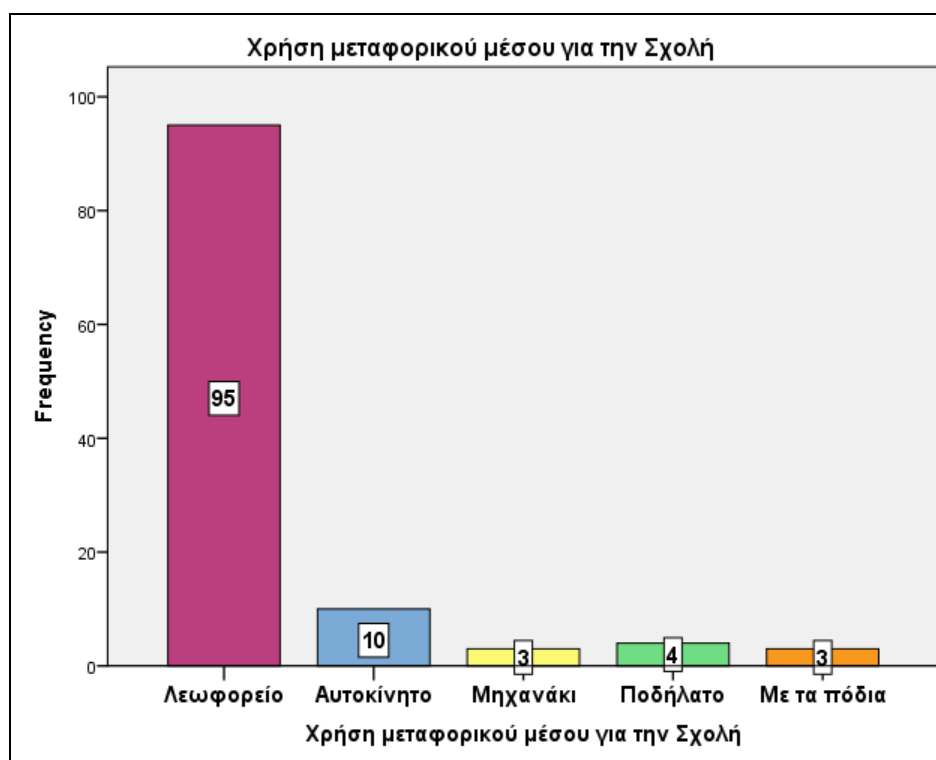
4.1.7 Χρήση μεταφορικού μέσου για την Σχολή

Το θέμα του 7^{ου} ερωτήματος είναι: «Με ποιο μεταφορικό μέσο πηγαίνετε στη σχολή σας;». Παρατηρείται πως η μεγάλη πλειοψηφία του δείγματος, το 82,6% (95 άτομα) μετακινούνται μόνο με λεωφορείο, ενώ το 8,7% (10 άτομα) με αυτοκίνητο. Το 2,6% (3 άτομα) με μηχανή, το 3,5% (4 άτομα) με ποδήλατο και τέλος το 2,6% (3 άτομα) με τα πόδια (οι φοιτητές αυτοί μένουν στην φοιτητική εστία του ΤΕΙ). Άρα πλέον το δείγμα μέχρι την 19^η ερώτηση διαμορφώνεται στα 95 άτομα (πίνακας 4.12 και το αντίστοιχο διάγραμμα 4.12).

Πίνακας 4.11: Κοινωνικό δημογραφικά στοιχεία δείγματος: Χρήση μεταφορικού μέσου για την Σχολή.

Χρήση μεταφορικού μέσου για την Σχολή					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Λεωφορείο	95	82,6	82,6	82,6
	Αυτοκίνητο	10	8,7	8,7	91,3
	Μηχανάκι	3	2,6	2,6	93,9
	Ποδήλατο	4	3,5	3,5	97,4
	Με τα πόδια	3	2,6	2,6	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



Διάγραμμα 4.11: Κοινωνικό δημογραφικά στοιχεία δείγματος: Χρήση μεταφορικού μέσου για την Σχολή.

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

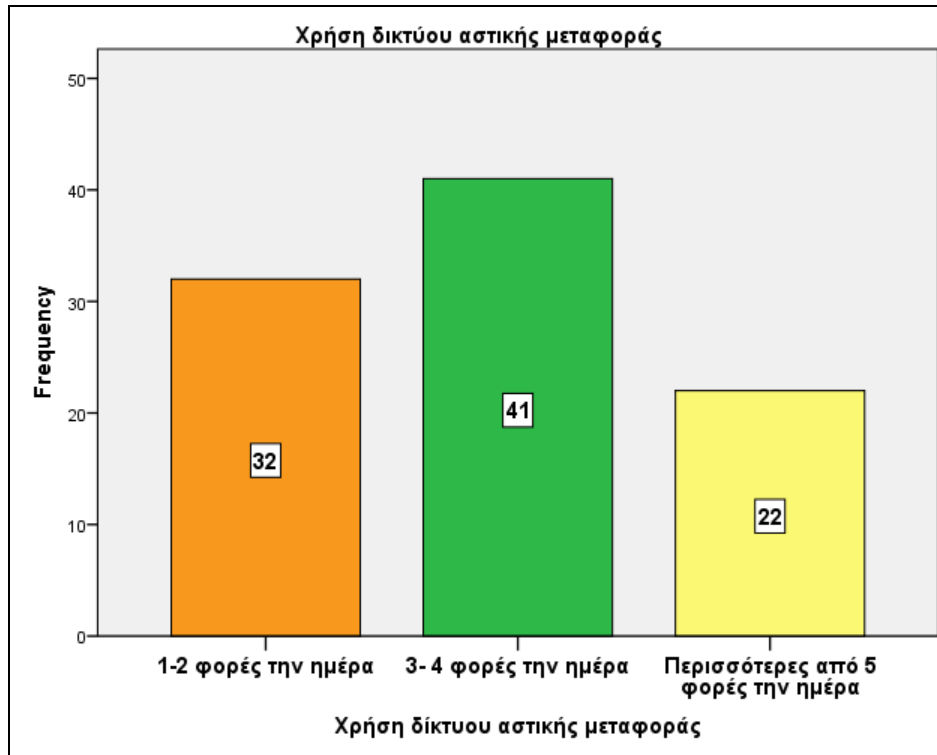
4.1.8 Χρήση δικτύου αστικής μεταφοράς

Το θέμα του 8^{ου} ερωτήματος είναι: «Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε το δίκτυο αστικής μεταφοράς για τις μετακινήσεις σας;». Παρατηρείται πως η μεγάλη πλειοψηφία του δείγματος, το 43,2% (41 άτομα) μετακινείται με το λεωφορείο: 3- 4 φορές την ημέρα, το 33,7% (32 άτομα) μετακινείται με το λεωφορείο: 1-2 φορές την ημέρα. Ενώ περισσότερες από 5 φορές την ημέρα μετακινείται με το λεωφορείο το 23,2% (22 άτομα) του δείγματος (πίνακας 4.13 και το αντίστοιχο διάγραμμα 4.13).

Πίνακας 4.12: Κοινωνικό δημογραφικά στοιχεία δείγματος: Χρήση δικτύου αστικής μεταφοράς.

Χρήση δικτύου αστικής μεταφοράς					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1-2 φορές την ημέρα	32	27,8	33,7	33,7
	3- 4 φορές την ημέρα	41	35,7	43,2	76,8
	Περισσότερες από 5 φορές την ημέρα	22	19,1	23,2	100,0
	Total	95	82,6	100,0	
Missing System		20	17,4		
Total		115	100,0		

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



Διάγραμμα 4.12: Κοινωνικό δημογραφικά στοιχεία δείγματος: Χρήση δικτύου αστικής μεταφοράς.

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

4.2 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΒΑΘΜΟΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΦΟΙΤΗΤΩΝ ΑΠΟ ΤΙΣ ΑΣΤΙΚΕΣ ΣΥΓΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΤΟΥ ΜΕΣΟΛΟΓΓΙΟΥ

Στο παρόν υποκεφάλαιο θα παρουσιαστούν στοιχεία του βαθμού ικανοποίησης των φοιτητών του ΤΕΙ Δυτικής Ελλάδας στο Μεσολόγγι, από τις αστικές συγκοινωνίες του Μεσολογγίου.

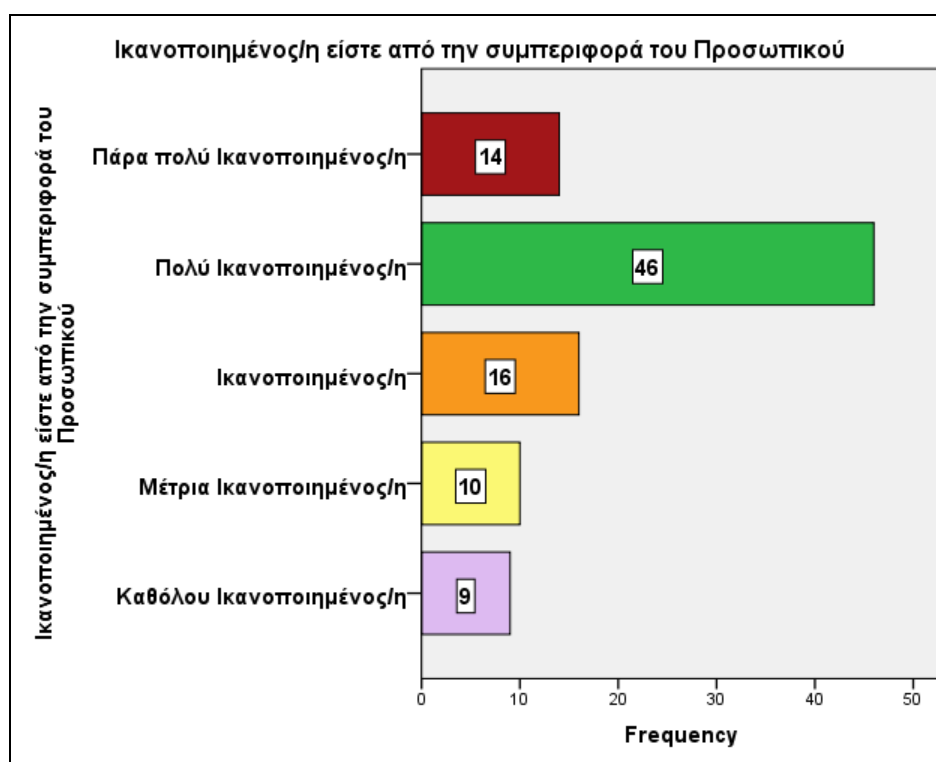
4.2.1 Συμπεριφορά του Προσωπικού

Η 9^η ερώτηση του ερωτηματολογίου είναι: «Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την συμπεριφορά του Προσωπικού (Οδηγούς, εκδότες εισιτηρίων);». Το δείγμα έχει θετικό βαθμό ικανοποίησης, Παρατηρείται πως η μεγάλη πλειοψηφία του δείγματος, το 48,4% (46 άτομα) είναι: Πολύ Ικανοποιημένο/η, το 16,8% (16 άτομα) είναι: Ικανοποιημένο/η, το 14,7% (14 άτομα) είναι: Πάρα πολύ Ικανοποιημένο/η και τέλος Μέτρια/καθόλου Ικανοποιημένο/η είναι το υπόλοιπο 20% (19 άτομα) (πίνακας 4.14 και το αντίστοιχο διάγραμμα 4.14).

Πίνακας 4.13: Ικανοποιημένος/η από την συμπεριφορά του Προσωπικού.

Ικανοποιημένος/η από την συμπεριφορά του Προσωπικού					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου Ικανοποιημένος/η	9	7,8	9,5	9,5
	Μέτρια Ικανοποιημένος/η	10	8,7	10,5	20,0
	Ικανοποιημένος/η	16	13,9	16,8	36,8
	Πολύ Ικανοποιημένος/η	46	40,0	48,4	85,3
	Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η	14	12,2	14,7	100,0
	Total	95	82,6	100,0	
Missing System		20	17,4		
Total		115	100,0		

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



Διάγραμμα 4.13: Ικανοποιημένος/η από την συμπεριφορά του Προσωπικού.

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

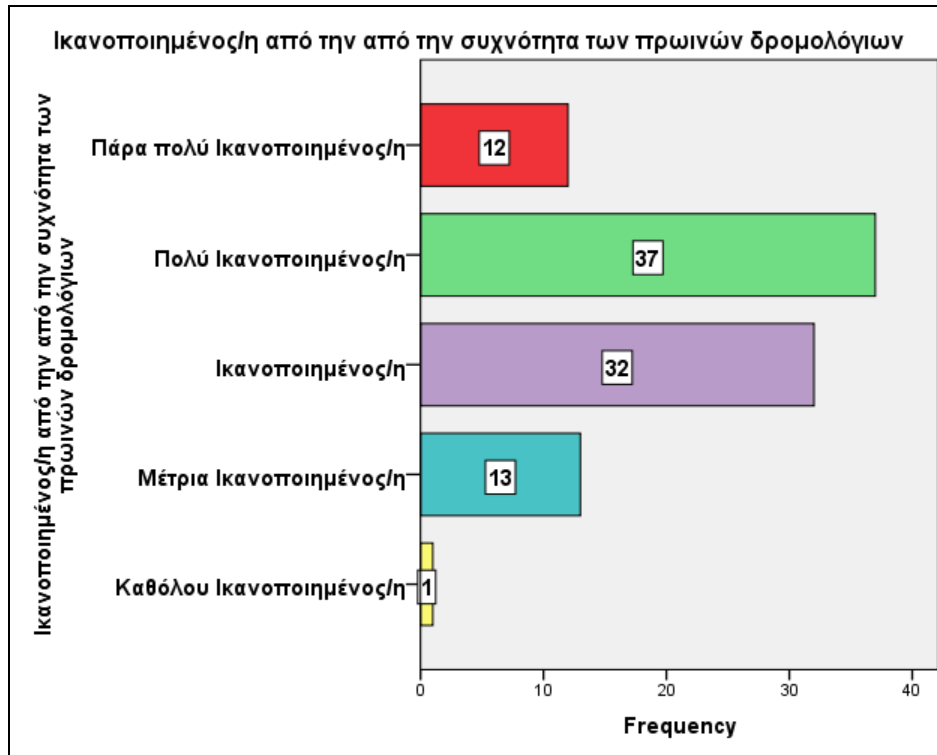
4.2.2 Συχνότητα των πρωινών δρομολόγιων

Η 10^η ερώτηση του ερωτηματολογίου είναι: «Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την συχνότητα των πρωινών δρομολόγιων της αστικής συγκοινωνίας για το ΤΕΙ;». Το δείγμα έχει θετικό βαθμό ικανοποίησης, Παρατηρείται πως η μεγάλη πλειοψηφία του δείγματος, το 38,9% (37 άτομα) είναι: Πολύ Ικανοποιημένο/η, το 33,7% (32 άτομα) είναι: Ικανοποιημένο/η, το 12,6% (12 άτομα) είναι: Πάρα πολύ Ικανοποιημένο/η και τέλος Μέτρια/καθόλου Ικανοποιημένο/η είναι το υπόλοιπο 14,8% (14 άτομα) (πίνακας 4.15 και το αντίστοιχο διάγραμμα 4.15).

Πίνακας 4.14: Ικανοποιημένος/η από την από την συχνότητα των πρωινών δρομολόγιων.

Ικανοποιημένος/η από την από την συχνότητα των πρωινών δρομολόγιων					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου Ικανοποιημένος/η	1	,9	1,1	1,1
	Μέτρια Ικανοποιημένος/η	13	11,3	13,7	14,7
	Ικανοποιημένος/η	32	27,8	33,7	48,4
	Πολύ Ικανοποιημένος/η	37	32,2	38,9	87,4
	Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η	12	10,4	12,6	100,0
	Total	95	82,6	100,0	
Missing System		20	17,4		
Total		115	100,0		

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



Διάγραμμα 4.14: Ικανοποιημένος/η από την από την συχνότητα των πρωινών δρομολόγιων.

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

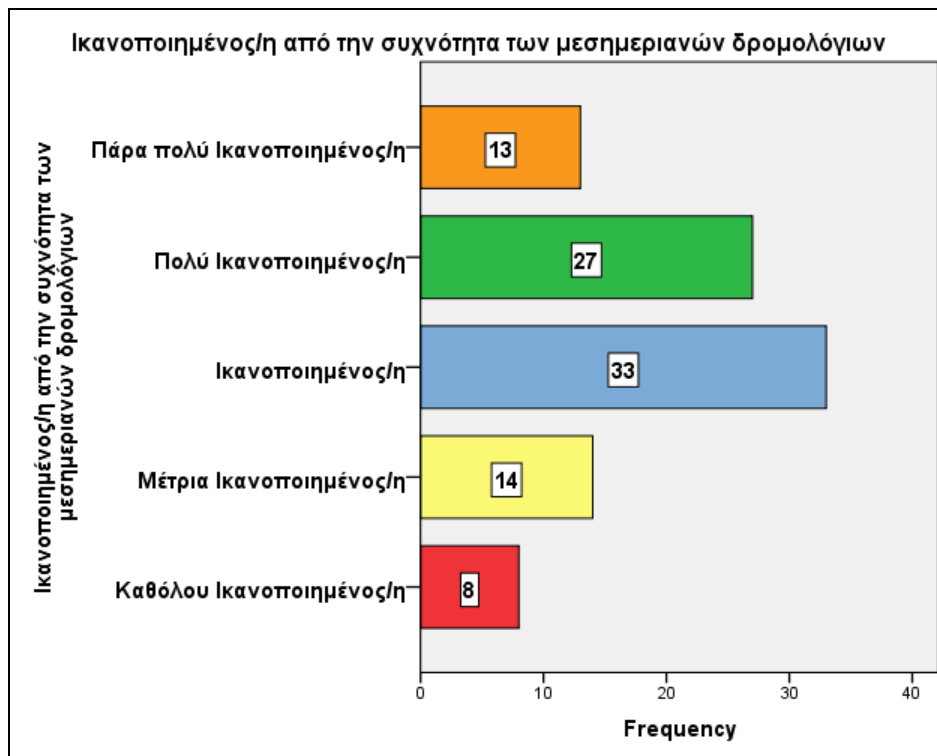
4.2.3 Συχνότητα των μεσημεριανών δρομολόγιων

Το θέμα της 11^{ης} ερώτησης του ερωτηματολογίου είναι: «Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την συχνότητα των μεσημεριανών δρομολόγιων της αστικής συγκοινωνίας για το ΤΕΙ;». Το δείγμα έχει λιγότερο θετικό βαθμό ικανοποίησης, Παρατηρείται πως η μεγάλη πλειοψηφία του δείγματος, το 34,7% (33 άτομα) είναι: Ικανοποιημένο/η, το 28,4% (27 άτομα) είναι: Πολύ Ικανοποιημένο/η, το 13,7% (13 άτομα) είναι: Πάρα πολύ Ικανοποιημένο/η και τέλος Μέτρια/καθόλου Ικανοποιημένος/η είναι το υπόλοιπο 23,1% (22 άτομα) (πίνακας 4.16 και το αντίστοιχο διάγραμμα 4.16).

Πίνακας 4.15: Ικανοποιημένος/η από την συχνότητα των μεσημεριανών δρομολόγιων.

Ικανοποιημένος/η από την συχνότητα των μεσημεριανών δρομολόγιων					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου Ικανοποιημένος/η	8	7,0	8,4	8,4
	Μέτρια Ικανοποιημένος/η	14	12,2	14,7	23,2
	Ικανοποιημένος/η	33	28,7	34,7	57,9
	Πολύ Ικανοποιημένος/η	27	23,5	28,4	86,3
	Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η	13	11,3	13,7	100,0
	Total	95	82,6	100,0	
Missing System		20	17,4		
Total		115	100,0		

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



Διάγραμμα 4.15: Ικανοποιημένος/η από την συχνότητα των μεσημεριανών δρομολόγιων.

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

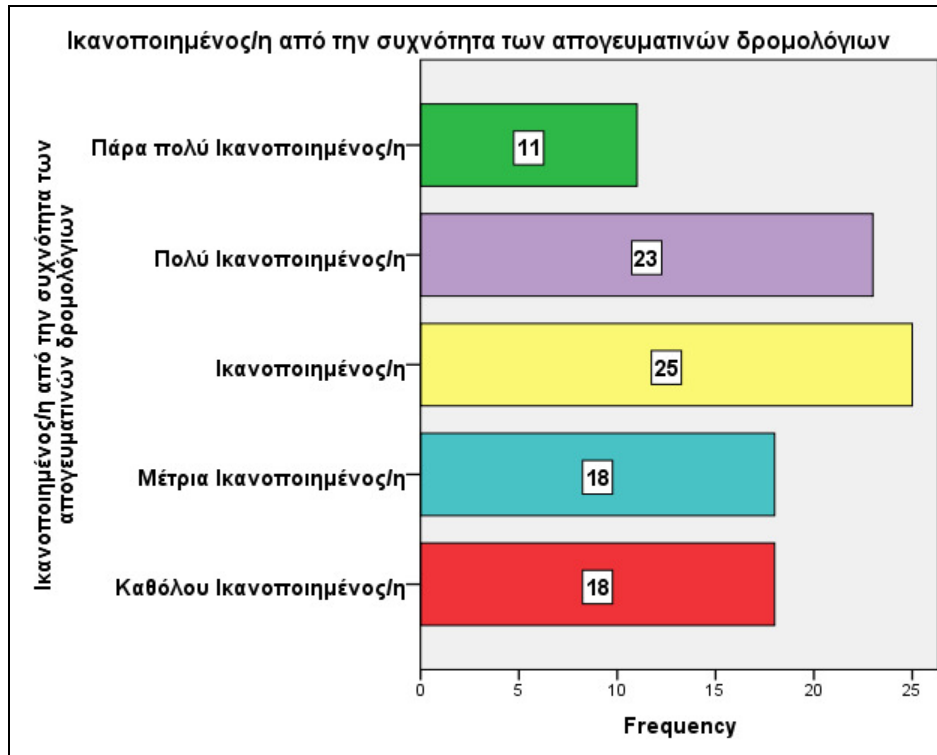
4.2.4 Συχνότητα των απογευματινών δρομολόγιων

Το θέμα της 12^{ης} ερώτησης του ερωτηματολογίου είναι: «Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την συχνότητα των απογευματινών δρομολόγιων της αστικής συγκοινωνίας για το ΤΕΙ;». Το δείγμα έχει μικρό βαθμό ικανοποίησης. Δηλαδή δεν υπάρχουν μεγάλες διαφοροποιήσεις στις επιλογές του δείγματος. Από τον πίνακα 4.17 και το αντίστοιχο διάγραμμα 4.17 φαίνεται ότι: 26,3% (25 άτομα) είναι: Ικανοποιημένα, 24,2% (23 άτομα) είναι: Πολύ Ικανοποιημένα, 11,6% (11 άτομα) είναι: Πάρα πολύ Ικανοποιημένο/η και τέλος Μέτρια/καθόλου Ικανοποιημένα είναι το υπόλοιπο 38,8% (36 άτομα).

Πίνακας 4.16: Ικανοποιημένος/η από την συχνότητα των απογευματινών δρομολόγιων.

Ικανοποιημένος/η από την συχνότητα των απογευματινών δρομολόγιων					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου Ικανοποιημένος/η	18	15,7	18,9	18,9
	Μέτρια Ικανοποιημένος/η	18	15,7	18,9	37,9
	Ικανοποιημένος/η	25	21,7	26,3	64,2
	Πολύ Ικανοποιημένος/η	23	20,0	24,2	88,4
	Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η	11	9,6	11,6	100,0
	Total	95	82,6	100,0	
Missing System		20	17,4		
Total		115	100,0		

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



4.16: Ικανοποιημένος/η από την συχνότητα των απογευματινών δρομολόγιων.

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

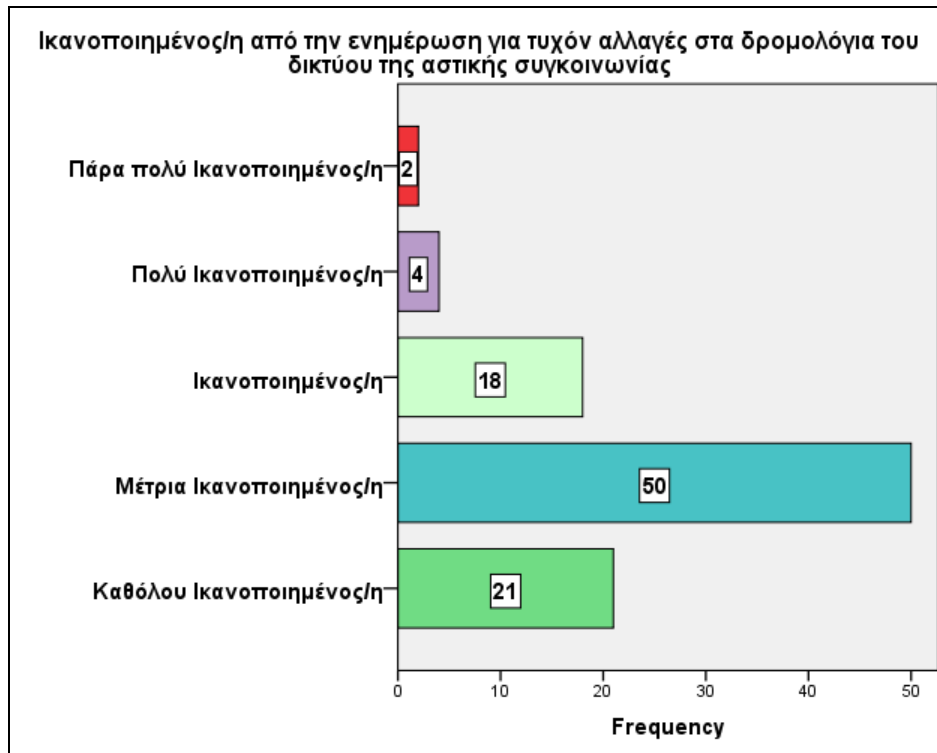
4.2.5 Αλλαγές στα δρομολόγια του δικτύου της αστικής συγκοινωνίας

Το θέμα της 13^{ης} ερώτησης του ερωτηματολογίου είναι: «Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την ενημέρωση για τυχόν αλλαγές στα δρομολόγια του δικτύου της αστικής συγκοινωνίας;». Το δείγμα έχει για πρώτη φορά αρνητικό βαθμό ικανοποίησης. Από τον πίνακα 4.18 και το αντίστοιχο διάγραμμα 4.18 φαίνεται ότι: 52,6% (52 άτομα) είναι: Μέτρια Ικανοποιημένα, 22,1% (21 άτομα) είναι: Καθόλου Ικανοποιημένα, ενώ αντιθέτως 18,9% (18 άτομα) είναι: Ικανοποιημένα και τέλος, Πάρα πολύ/πολύ Ικανοποιημένα, είναι το υπόλοιπο 6,3% (6 άτομα).

Πίνακας 4.17: Ικανοποιημένος/η από την ενημέρωση για τυχόν αλλαγές στα δρομολόγια του δικτύου της αστικής συγκοινωνίας.

Ικανοποιημένος/η από την ενημέρωση για τυχόν αλλαγές στα δρομολόγια του δικτύου της αστικής συγκοινωνίας					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου Ικανοποιημένος/η	21	18,3	22,1	22,1
	Μέτρια Ικανοποιημένος/η	50	43,5	52,6	74,7
	Ικανοποιημένος/η	18	15,7	18,9	93,7
	Πολύ Ικανοποιημένος/η	4	3,5	4,2	97,9
	Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η	2	1,7	2,1	100,0
	Total	95	82,6	100,0	
Missing System		20	17,4		
Total		115	100,0		

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



Διάγραμμα 4.17: Ικανοποιημένος/η από την ενημέρωση για τυχόν αλλαγές στα δρομολόγια του δικτύου της αστικής συγκοινωνίας.

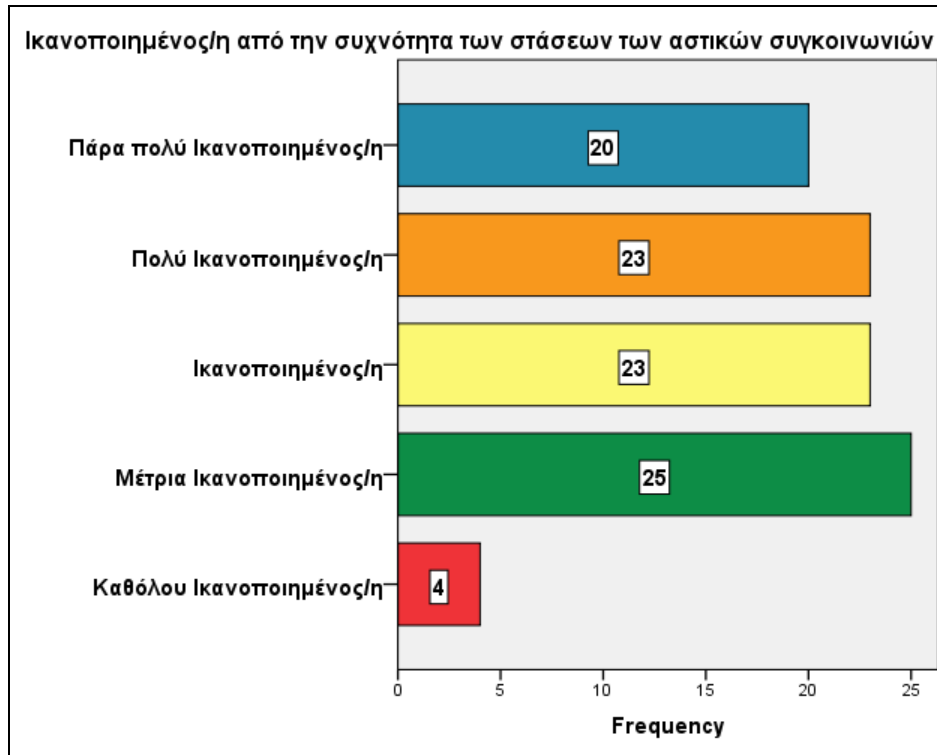
4.2.6 Συχνότητα των στάσεων των αστικών συγκοινωνιών

Το θέμα της 14^{ης} ερώτησης του ερωτηματολογίου είναι: «Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την συχνότητα των στάσεων των αστικών συγκοινωνιών του Μεσολογγίου;». Το δείγμα έχει για μικρό θετικό βαθμό ικανοποίησης. Από τον πίνακα 4.19 και το αντίστοιχο διάγραμμα 4.19 φαίνεται ότι: 26,3% (25 άτομα) είναι: Μέτρια Ικανοποιημένα, 4,2% (4 άτομα) είναι: Καθόλου Ικανοποιημένα, ενώ αντίθετως 24,2% (23 άτομα) είναι: Ικανοποιημένα, το ίδιο ποσοστό έχει και η επιλογή «Πολύ Ικανοποιημένος/η» και τέλος, «Πάρα πολύ/πολύ Ικανοποιημένα», είναι το υπόλοιπο 21,1% (20 άτομα).

Πίνακας 4.18: Ικανοποιημένος/η από την συχνότητα των στάσεων των αστικών συγκοινωνιών.

Ικανοποιημένος/η από την συχνότητα των στάσεων των αστικών συγκοινωνιών					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου Ικανοποιημένος/η	4	3,5	4,2	4,2
	Μέτρια Ικανοποιημένος/η	25	21,7	26,3	30,5
	Ικανοποιημένος/η	23	20,0	24,2	54,7
	Πολύ Ικανοποιημένος/η	23	20,0	24,2	78,9
	Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η	20	17,4	21,1	100,0
	Total	95	82,6	100,0	
Missing System		20	17,4		
Total		115	100,0		

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



Διάγραμμα 4.18: Ικανοποιημένος/η από την συχνότητα των στάσεων των αστικών συγκοινωνιών.

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

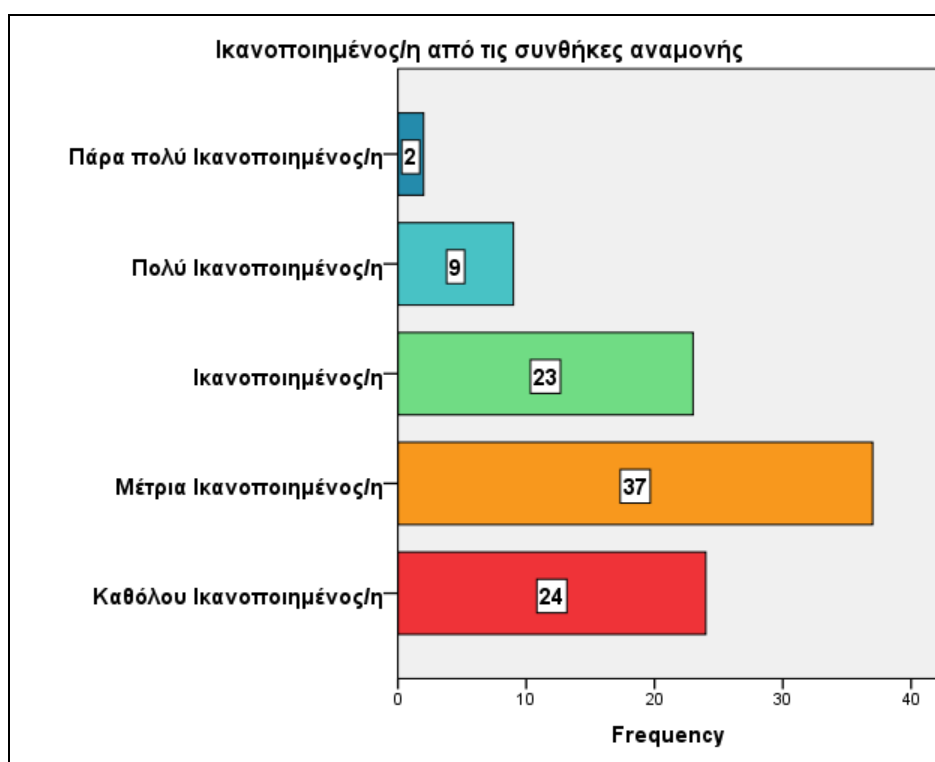
4.2.7 Συνθήκες αναμονής

Το θέμα της 15^{ης} ερώτησης του ερωτηματολογίου είναι: «Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τις συνθήκες αναμονής (καθαριότητα, άνεση, ασφάλεια) στις στάσεις των αστικών συγκοινωνιών του Μεσολογγίου;». Το δείγμα έχει μεγάλο αρνητικό βαθμό ικανοποίησης. Από τον πίνακα 4.20 και το αντίστοιχο διάγραμμα 4.20 φαίνεται ότι: 38,9% (37 άτομα) είναι: Μέτρια Ικανοποιημένα, 25,3% (24 άτομα) είναι: Καθόλου Ικανοποιημένα, ενώ αντιθέτως 24,2% (23 άτομα) είναι: Ικανοποιημένα, 9,5% (9 άτομα) «Πολύ Ικανοποιημένος/η» και τέλος, «Πάρα πολύ/πολύ Ικανοποιημένα», είναι το υπόλοιπο 2,1% (2 άτομα).

Πίνακας 4.19: Ικανοποιημένος/η από τις συνθήκες αναμονής.

Ικανοποιημένος/η από τις συνθήκες αναμονής					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου Ικανοποιημένος/η	24	20,9	25,3	25,3
	Μέτρια Ικανοποιημένος/η	37	32,2	38,9	64,2
	Ικανοποιημένος/η	23	20,0	24,2	88,4
	Πολύ Ικανοποιημένος/η	9	7,8	9,5	97,9
	Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η	2	1,7	2,1	100,0
	Total	95	82,6	100,0	
Missing System		20	17,4		
Total		115	100,0		

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



Διάγραμμα 4.19: Ικανοποιημένος/η από τις συνθήκες αναμονής.

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

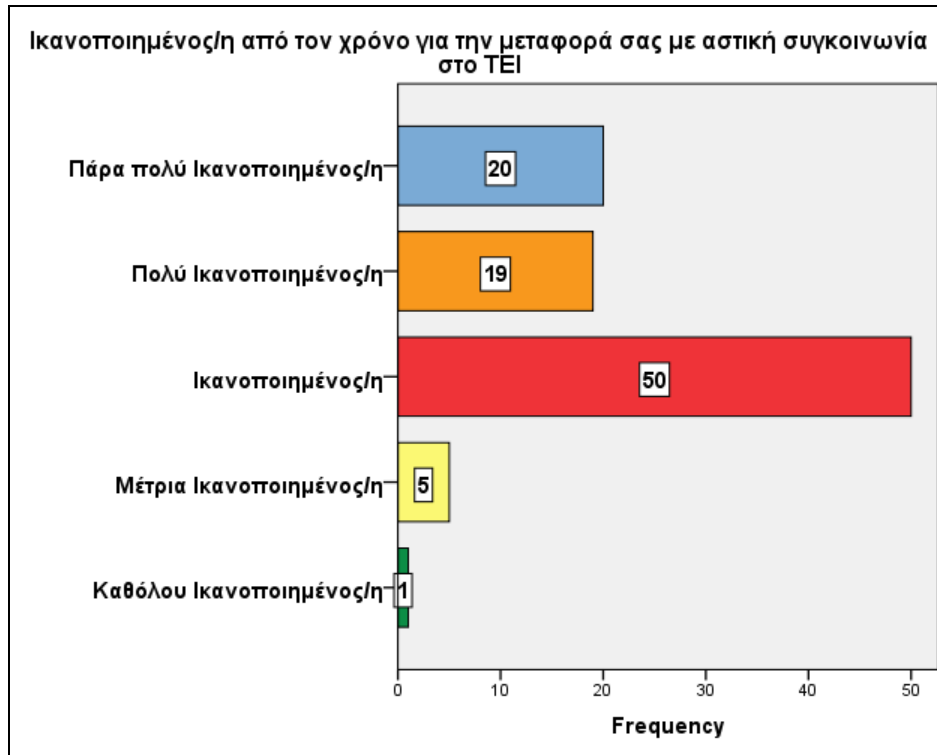
4.2.8 Χρόνος για την μεταφορά με αστική συγκοινωνία στο ΤΕΙ

Το θέμα της 16^{ης} ερώτησης του ερωτηματολογίου είναι: «Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τον χρόνο για την μεταφορά σας με αστική συγκοινωνία στο ΤΕΙ;». Το δείγμα σε γενικές γραμμές είναι ικανοποιημένο. Από τον πίνακα 4.21 και το αντίστοιχο διάγραμμα 4.21 φαίνεται ότι: το 52,6% (50 άτομα) είναι: Ικανοποιημένα, 20% (19 άτομα) είναι: Πολύ Ικανοποιημένα, και 21,1% (20 άτομα) είναι: Πάρα πολύ Ικανοποιημένα ενώ αντιθέτως 6,4% (6 άτομα) είναι: Μέτρια/Καθόλου Ικανοποιημένα.

Πίνακας 4.20: Ικανοποιημένος/η από τον χρόνο για την μεταφορά σας με αστική συγκοινωνία στο ΤΕΙ.

Ικανοποιημένος/η από τον χρόνο για την μεταφορά σας με αστική συγκοινωνία στο ΤΕΙ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου Ικανοποιημένος/η	1	,9	1,1	1,1
	Μέτρια Ικανοποιημένος/η	5	4,3	5,3	6,3
	Ικανοποιημένος/η	50	43,5	52,6	58,9
	Πολύ Ικανοποιημένος/η	19	16,5	20,0	78,9
	Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η	20	17,4	21,1	100,0
	Total	95	82,6	100,0	
Missing System		20	17,4		
Total		115	100,0		

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



Διάγραμμα 4.20: Ικανοποιημένος/η από τον χρόνο για την μεταφορά σας με αστική συγκοινωνία στο ΤΕΙ.

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

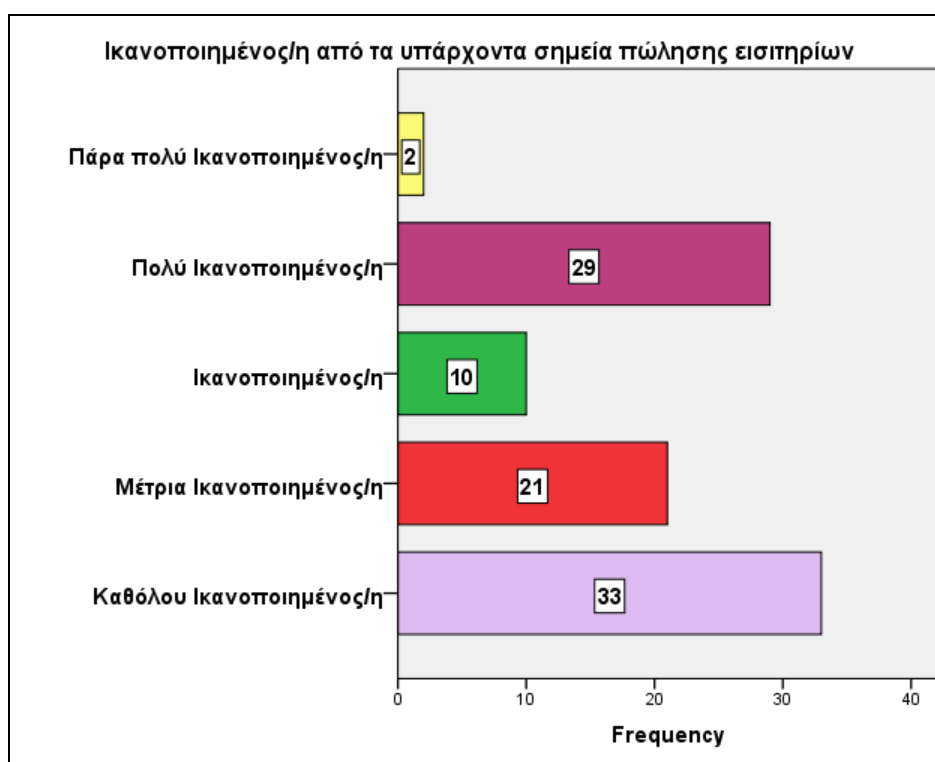
4.2.9 Υπάρχοντα σημεία πώλησης εισιτηρίων

Το θέμα της 17^{ης} ερώτησης του ερωτηματολογίου είναι: «Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τα υπάρχοντα σημεία πώλησης εισιτηρίων;». Το δείγμα έχει αρνητικό βαθμό ικανοποίησης. Από τον πίνακα 4.22 και το αντίστοιχο διάγραμμα 4.22 φαίνεται ότι: 22,1% (21 άτομα) είναι: Μέτρια Ικανοποιημένα, 34,7% (33 άτομα) είναι: Καθόλου Ικανοποιημένα, ενώ αντιθέτως 10,5% (10 άτομα) είναι: Ικανοποιημένα, το 30,5% (29 άτομα) «Πολύ Ικανοποιημένα» και τέλος, «Πάρα πολύ/πολύ Ικανοποιημένα», είναι το υπόλοιπο 2,1% (2 άτομα).

Πίνακας 4.21: Ικανοποιημένος/η από τα υπάρχοντα σημεία πώλησης εισιτηρίων.

Ικανοποιημένος/η από τα υπάρχοντα σημεία πώλησης εισιτηρίων					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου Ικανοποιημένος/η	33	28,7	34,7	34,7
	Μέτρια Ικανοποιημένος/η	21	18,3	22,1	56,8
	Ικανοποιημένος/η	10	8,7	10,5	67,4
	Πολύ Ικανοποιημένος/η	29	25,2	30,5	97,9
	Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η	2	1,7	2,1	100,0
	Total	95	82,6	100,0	
Missing System		20	17,4		
Total		115	100,0		

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



Διάγραμμα 4.21: Ικανοποιημένος/η από τα υπάρχοντα σημεία πώλησης εισιτηρίων.

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

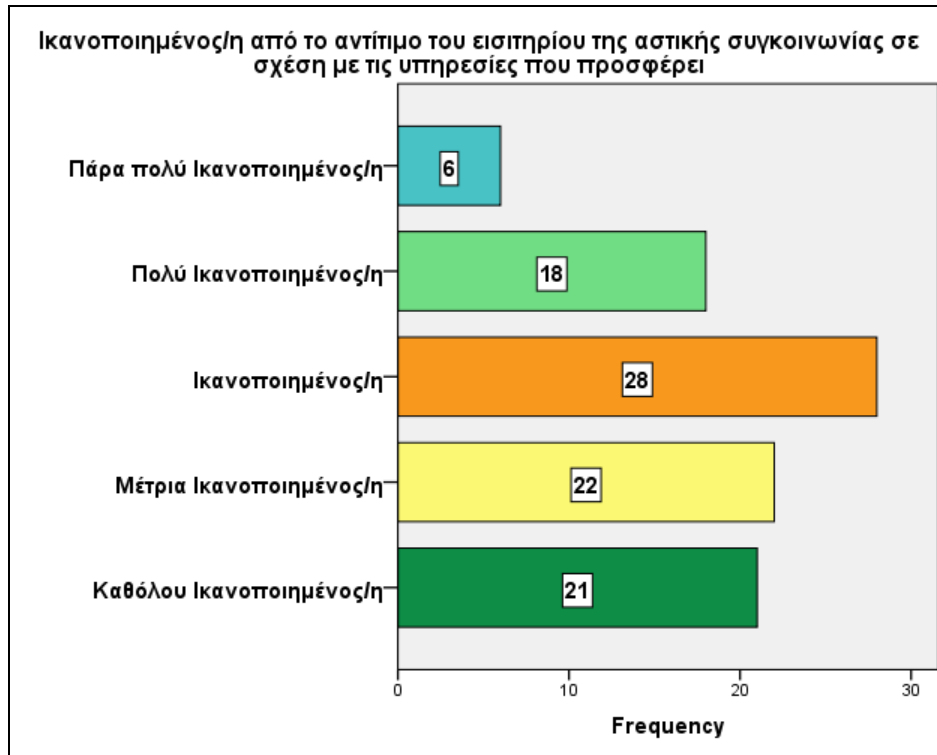
4.2.10 Αντίτιμο εισιτηρίου της αστικής συγκοινωνίας σε σχέση με τις υπηρεσίες που προσφέρονται

Το θέμα της 18^{ης} ερώτησης του ερωτηματολογίου είναι: «Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από το αντίτιμο του εισιτηρίου της αστικής συγκοινωνίας σε σχέση με τις υπηρεσίες που προσφέρει;». Το δείγμα τείνει στον αρνητικό βαθμό ικανοποίησης. Από τον πίνακα 4.23 και το αντίστοιχο διάγραμμα 4.23 φαίνεται ότι: 22,1% (21 άτομα) είναι: Καθόλου Ικανοποιημένα, 23,2% (22 άτομα) είναι: Μέτρια Ικανοποιημένα, ενώ αντιθέτως 29,5% (28 άτομα) είναι: Ικανοποιημένα, το 18,9% (18 άτομα) «Πολύ Ικανοποιημένα» και τέλος, «Πάρα πολύ/πολύ Ικανοποιημένα», είναι το υπόλοιπο 6,3% (6 άτομα).

Πίνακας 4.22: Ικανοποιημένος/η από το αντίτιμο του εισιτηρίου της αστικής συγκοινωνίας σε σχέση με τις υπηρεσίες που προσφέρονται.

Ικανοποιημένος/η από το αντίτιμο του εισιτηρίου της αστικής συγκοινωνίας σε σχέση με τις υπηρεσίες που προσφέρονται					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου Ικανοποιημένος/η	21	18,3	22,1	22,1
	Μέτρια Ικανοποιημένος/η	22	19,1	23,2	45,3
	Ικανοποιημένος/η	28	24,3	29,5	74,7
	Πολύ Ικανοποιημένος/η	18	15,7	18,9	93,7
	Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η	6	5,2	6,3	100,0
	Total	95	82,6	100,0	
Missing System		20	17,4		
Total		115	100,0		

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



Διάγραμμα 4.22: Ικανοποιημένος/η από το αντίτιμο του εισιτηρίου της αστικής συγκοινωνίας σε σχέση με τις υπηρεσίες που προσφέρονται.

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

4.2.11 Λόγοι μη χρήσης του δικτύου της αστικής συγκοινωνίας

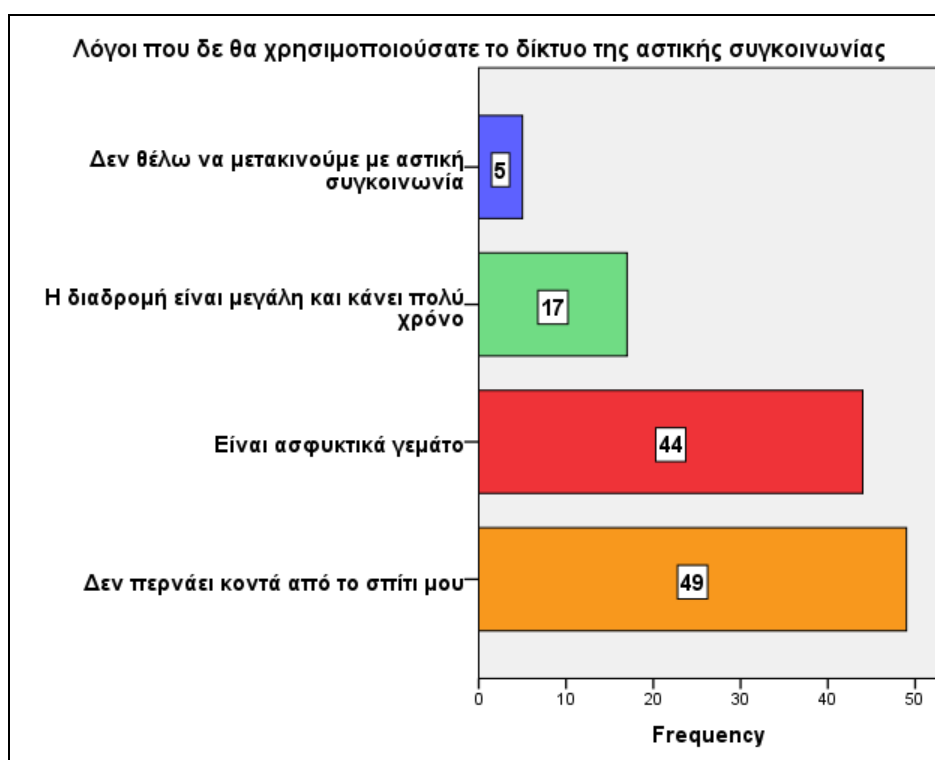
Το δείγμα επανήλθε στα αρχικά 115 άτομα.

Το θέμα της 19^{ης} ερώτησης του ερωτηματολογίου είναι: «Για ποιο λόγο δε θα χρησιμοποιούσατε το δίκτυο της αστικής συγκοινωνίας». Οι παρατηρήσεις φαίνονται στον πίνακα 4.24 και το αντίστοιχο διάγραμμα 4.24. Η επιλογή με την μεγαλύτερη προτίμηση είναι: «Δεν περνάει κοντά από το σπίτι μου» με ποσοστό 42,6% (46 άτομα), η επιλογή «Είναι ασφυκτικά γεμάτο» επιλέχτηκε από το 38,3% (44 άτομα) του δείγματος, η επιλογή «Η διαδρομή είναι μεγάλη και κάνει πολύ χρόνο» προτιμήθηκε από το 14,8% (17 άτομα) και τέλος το μικρότερο ποσοστό είχε η επιλογή «Δεν θέλω να μετακινούμε με αστική συγκοινωνία» επιλέχθηκε από το 4,3% (5 άτομα).

Πίνακας 4.23: Λόγοι που δε θα χρησιμοποιούσατε το δίκτυο της αστικής συγκοινωνίας.

Λόγοι που δε θα χρησιμοποιούσατε το δίκτυο της αστικής συγκοινωνίας					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Δεν περνάει κοντά από το σπίτι μου	49	42,6	42,6	42,6
	Είναι ασφυκτικά γεμάτο	44	38,3	38,3	80,9
	Η διαδρομή είναι μεγάλη και κάνει πολύ χρόνο	17	14,8	14,8	95,7
	Δεν θέλω να μετακινούμε με αστική συγκοινωνία	5	4,3	4,3	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



Διάγραμμα 4.23: Λόγοι που δε θα χρησιμοποιούσατε το δίκτυο της αστικής συγκοινωνίας.

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

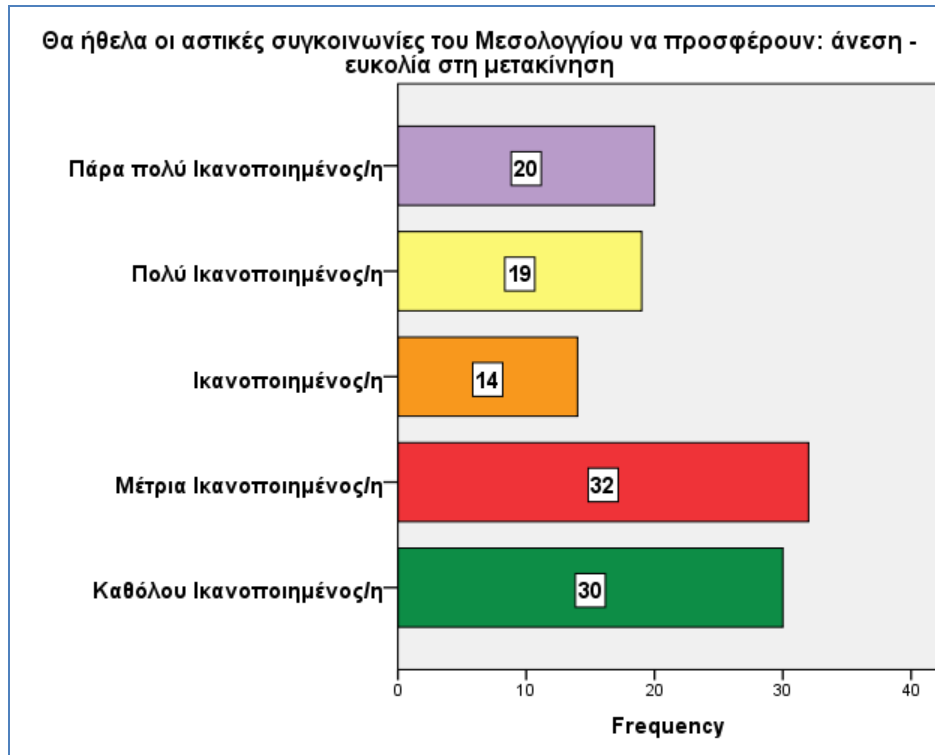
4.2.12 Άνεση - Ευκολία στη μετακίνηση

Το θέμα της 20^{ης} ερώτησης του ερωτηματολογίου είναι: «Άνεση - Ευκολία στη μετακίνηση». Οι παρατηρήσεις φαίνονται στον πίνακα 4.25 και το αντίστοιχο διάγραμμα 4.25. Το δείγμα δεν είναι ικανοποιημένο από τις αστικές συγκοινωνίες του Μεσολογγίου όσον αφορά την άνεση και την ευκολία στη μετακίνηση. Οι επιλογές «Καθόλου Ικανοποιημένος/η» και «Μέτρια Ικανοποιημένος/η» έχουν συνολικό ποσοστό 53,9% (62 άτομα), ενώ οι επιλογές: «Ικανοποιημένος/η», «Πολύ Ικανοποιημένος/η» και «Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η» έχουν συνολικό ποσοστό 46,1% (53 άτομα).

Πίνακας 4.24: Θα ήθελα οι αστικές συγκοινωνίες του Μεσολογγίου να προσφέρουν: Άνεση - Ευκολία στη μετακίνηση.

Θα ήθελα οι αστικές συγκοινωνίες του Μεσολογγίου να προσφέρουν: Άνεση - Ευκολία στη μετακίνηση					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου Ικανοποιημένος/η	30	26,1	26,1	26,1
	Μέτρια Ικανοποιημένος/η	32	27,8	27,8	53,9
	Ικανοποιημένος/η	14	12,2	12,2	66,1
	Πολύ Ικανοποιημένος/η	19	16,5	16,5	82,6
	Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η	20	17,4	17,4	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



Διάγραμμα 4.24: Θα ήθελα οι αστικές συγκοινωνίες του Μεσολογγίου να προσφέρουν: Άνεση - Ευκολία στη μετακίνηση.

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

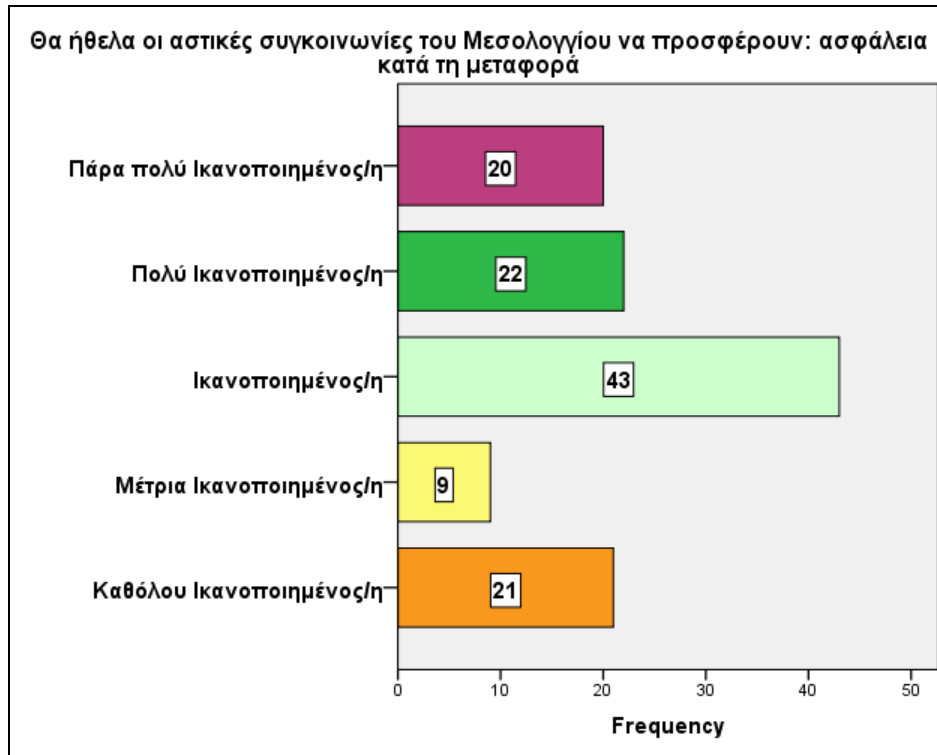
4.2.13 Ασφάλεια κατά τη μεταφορά

Το θέμα της 21^{ης} ερώτησης του ερωτηματολογίου είναι: «ασφάλεια κατά τη μεταφορά». Οι παρατηρήσεις φαίνονται στον πίνακα 4.26 και το αντίστοιχο διάγραμμα 4.26. Το δείγμα είναι σχετικά ικανοποιημένο από τις αστικές συγκοινωνίες του Μεσολογγίου όσον αφορά την ασφάλεια κατά τη μεταφορά. Οι επιλογές «Καθόλου Ικανοποιημένος/η» και «Μέτρια Ικανοποιημένος/η» έχουν συνολικό ποσοστό 26,1% (30 άτομα), ενώ οι επιλογές: «Ικανοποιημένος/η», «Πολύ Ικανοποιημένος/η» και «Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η» έχουν συνολικό ποσοστό 73,9% (85 άτομα).

Πίνακας 4.25: Θα ήθελα οι αστικές συγκοινωνίες του Μεσολογγίου να προσφέρουν: ασφάλεια κατά τη μεταφορά.

Θα ήθελα οι αστικές συγκοινωνίες του Μεσολογγίου να προσφέρουν: ασφάλεια κατά τη μεταφορά					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου Ικανοποιημένος/η	21	18,3	18,3	18,3
	Μέτρια Ικανοποιημένος/η	9	7,8	7,8	26,1
	Ικανοποιημένος/η	43	37,4	37,4	63,5
	Πολύ Ικανοποιημένος/η	22	19,1	19,1	82,6
	Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η	20	17,4	17,4	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



Διάγραμμα 4.25: Θα ήθελα οι αστικές συγκοινωνίες του Μεσολογγίου να προσφέρουν: ασφάλεια κατά τη μεταφορά.

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

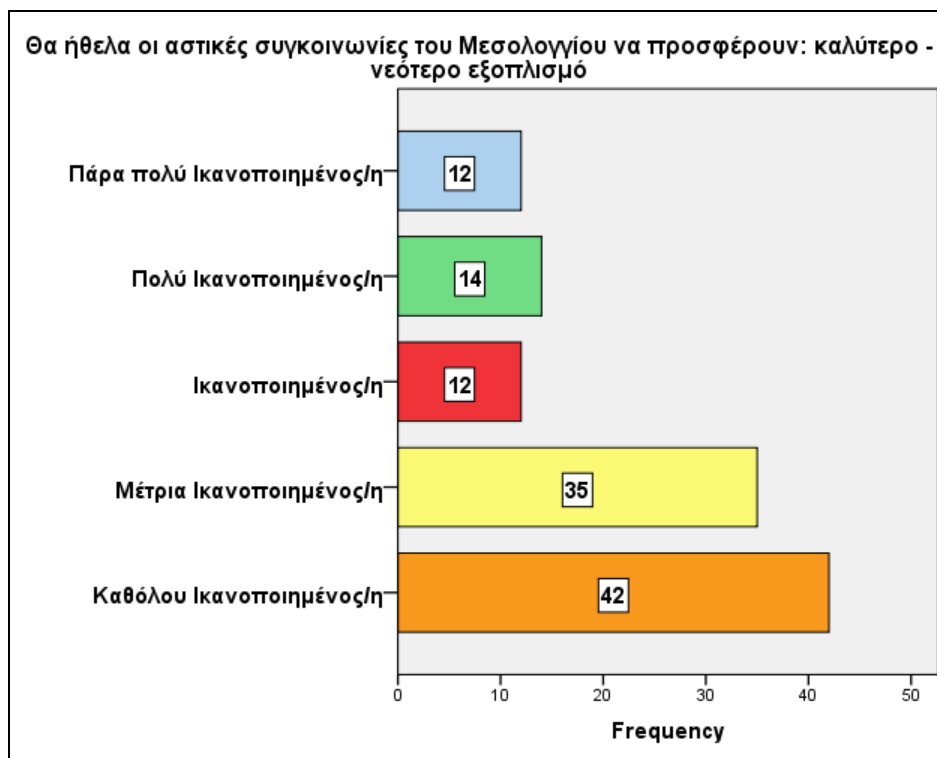
4.2.14 Καλύτερος - Νεότερος εξοπλισμός

Το θέμα της 22^{ης} ερώτησης του ερωτηματολογίου είναι: «καλύτερος - νεότερος εξοπλισμός». Οι παρατηρήσεις φαίνονται στον πίνακα 4.27 και το αντίστοιχο διάγραμμα 4.27. Το δείγμα έχει αρνητικό βαθμό ικανοποίησης από τις αστικές συγκοινωνίες του Μεσολογγίου όσον αφορά τον καλύτερο - νεότερο εξοπλισμό. Οι επιλογές «Καθόλου Ικανοποιημένος/η» και «Μέτρια Ικανοποιημένος/η» έχουν συνολικό ποσοστό 67% (77 άτομα), ενώ οι επιλογές: «Ικανοποιημένος/η», «Πολύ Ικανοποιημένος/η» και «Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η» έχουν συνολικό ποσοστό 33% (38 άτομα).

Πίνακας 4.26: Θα ήθελα οι αστικές συγκοινωνίες του Μεσολογγίου να προσφέρουν: καλύτερο - νεότερο εξοπλισμό.

Θα ήθελα οι αστικές συγκοινωνίες του Μεσολογγίου να προσφέρουν: καλύτερο - νεότερο εξοπλισμό					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου Ικανοποιημένος/η	42	36,5	36,5	36,5
	Μέτρια Ικανοποιημένος/η	35	30,4	30,4	67,0
	Ικανοποιημένος/η	12	10,4	10,4	77,4
	Πολύ Ικανοποιημένος/η	14	12,2	12,2	89,6
	Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η	12	10,4	10,4	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



Διάγραμμα 4.26: Θα ήθελα οι αστικές συγκοινωνίες του Μεσολογγίου να προσφέρουν: καλύτερο - νεότερο εξοπλισμό.

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

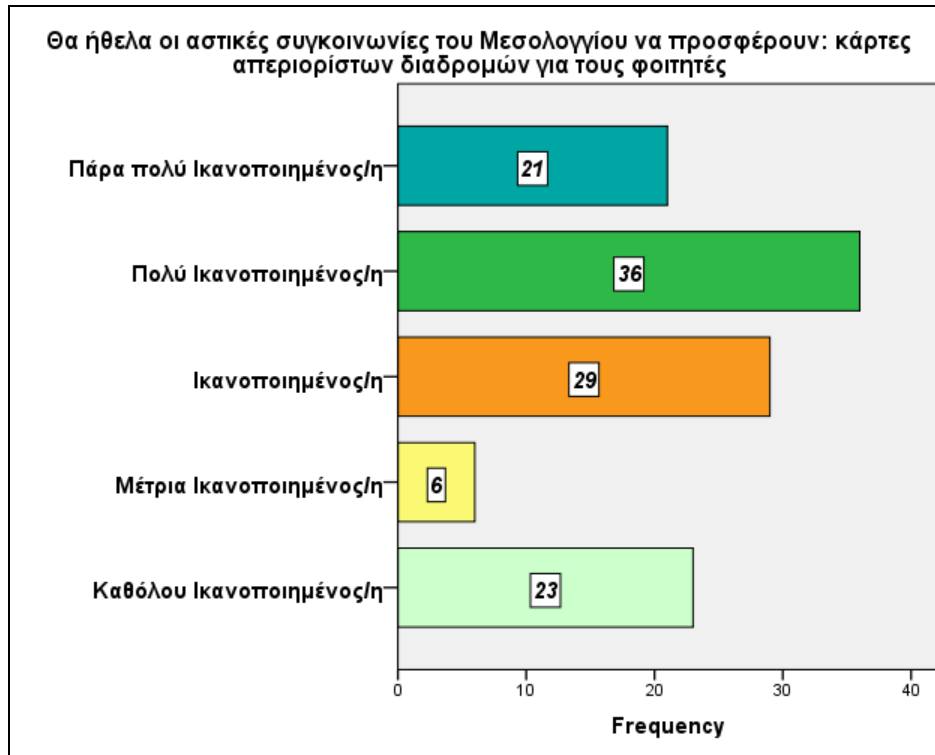
4.2.15 Κάρτες απεριόριστων διαδρομών για τους φοιτητές

Το θέμα της 23^{ης} και τελευταίας ερώτησης του ερωτηματολογίου είναι: «Κάρτες απεριόριστων διαδρομών για τους φοιτητές». Οι παρατηρήσεις φαίνονται στον πίνακα 4.28 και το αντίστοιχο διάγραμμα 4.28. Το δείγμα έχει θετικό βαθμό ικανοποίησης από τις αστικές συγκοινωνίες του Μεσολογγίου όσον αφορά τις κάρτες απεριόριστων διαδρομών για τους φοιτητές. Οι επιλογές «Καθόλου Ικανοποιημένος/η» και «Μέτρια Ικανοποιημένος/η» έχουν συνολικό ποσοστό 25,2% (29 άτομα), ενώ οι επιλογές: «Ικανοποιημένος/η», «Πολύ Ικανοποιημένος/η» και «Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η» έχουν συνολικό ποσοστό 74,8% (86 άτομα).

Πίνακας 4.27: Θα ήθελα οι αστικές συγκοινωνίες του Μεσολογγίου να προσφέρουν: κάρτες απεριόριστων διαδρομών για τους φοιτητές.

Θα ήθελα οι αστικές συγκοινωνίες του Μεσολογγίου να προσφέρουν: κάρτες απεριόριστων διαδρομών για τους φοιτητές					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου Ικανοποιημένος/η	23	20,0	20,0	20,0
	Μέτρια Ικανοποιημένος/η	6	5,2	5,2	25,2
	Ικανοποιημένος/η	29	25,2	25,2	50,4
	Πολύ Ικανοποιημένος/η	36	31,3	31,3	81,7
	Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η	21	18,3	18,3	100,0
	Total	115	100,0	100,0	

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.



Διάγραμμα 4.27: Θα ήθελα οι αστικές συγκοινωνίες του Μεσολογγίου να προσφέρουν: κάρτες απεριόριστων διαδρομών για τους φοιτητές.

Πηγή: Ερωτηματολόγιο.

5 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ/ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ/ ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Είναι γεγονός πως η μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης των πελατών είναι βασικός πυλώνας του marketing τόσο από ακαδημαϊκή όσο και από επαγγελματική άποψη. Ο βαθμός ικανοποίησης των πελατών είναι ένας παράγοντας ο οποίος επηρεάζει σε πολύ μεγάλο βαθμό την οικονομική συμπεριφορά της επιχείρησης και για αυτό το λόγο επιβάλλεται οι επιχειρήσεις να θέτουν την ικανοποίηση των πελατών ως βασική τους επιδίωξη επιτυγχάνοντας έτσι τόσο τον αντικειμενικό τους στόχο που είναι η ικανοποίηση των πελατών όσο και τον υποκειμενικό στόχο που δεν είναι άλλος από τη μεγιστοποίηση των κερδών τους.

Στην παρούσα ερευνητική εργασία γίνονται αναφορές ως προς την έννοια της ικανοποίησης του πελάτη, παρουσιάζονται ενδεικτικά κάποιες βασικές μεθοδολογίες οι οποίες χρησιμοποιούνται για την ανάλυση δεδομένων ικανοποίησης πελατών.

Τα συμπεράσματα που απορρέουν από τα αποτελέσματα της έρευνας αλλά και από τις βιβλιογραφικές αναφορές έχουν ως εξής:

Αρχικά παρουσιάζονται τα κοινωνικό-δημογραφικά χαρακτηριστικά των ερωτηθέντων φοιτητών/τριών που πήραν μέρος στην έρευνα σε σχέση με τον βαθμό ικανοποίησης από τις αστικές συγκοινωνίες του Μεσολογγίου.

Οι απαντήσεις του 1^{ου} ερωτήματος σχετικά με το φύλο αλλά και την συσχέτισή του με την χρήση δικτύου αστικής μεταφοράς, Το σύνολο του δείγματος αποτελείται από 115 άτομα εκ των οποίων το 51,3% (59 άτομα) είναι άνδρες ενώ το 48,3% (56 άτομα) αυτού είναι οι γυναίκες. Όσον αφορά για την χρήση δικτύου αστικής μεταφοράς το δείγμα δεν διαφοροποιείται (υπάρχει μια ελάχιστη προτίμηση υπέρ των φοιτητριών, που ίσως απορρέει από το μεγαλύτερο ποσοστό ιδιοκτησίας μηχανοκίνητου οχήματος που είναι υπέρ των φοιτητών) στις προτιμήσεις του ανάλογα με το φύλο.

Το δεύτερο ερώτημα διερευνά το έτος σπουδών του δείγματος και τον βαθμό συσχέτισής του από την χρήση δικτύου αστικής μεταφοράς αλλά και την ικανοποίησή του από αυτό. Παρατηρείται ότι η πλειονότητα του δείγματος 41,7% (48 άτομα) είναι πρωτοετείς φοιτητές και έπονται οι δευτεροετείς με 23,5 (27 άτομα), οι τριτοετείς 16,5% (19 άτομα), οι τεταρτοετείς 11,3% (13 άτομα) και τέλος όσοι βρίσκονται επί πτυχίω 7% (8 άτομα). Ακόμη παρατηρείται ότι η χρήση του δικτύου αστικής μεταφοράς είναι μεγαλύτερη στους πρωτοετής και λιγότερο στους φοιτητές μεγαλύτερων ετών φοίτησης. Δεν λαμβάνεται υπόψη το δείγμα των πτυχιούχων φοιτητών/τριών διότι είναι πολύ μικρό 7% (8 άτομα).

Το θέμα του 3^{ου} ερωτήματος είναι η «Οικονομική κατάσταση» των φοιτητών/τριών που λαμβάνουν μέρος στην έρευνα. Παρατηρείται πως το 46,1% (53 άτομα) έχει «Πολύ καλή», 28,7% έχει «Καλή» και το υπόλοιπο 25,2% (29 άτομα) έχει μέτρια. Από τον πίνακα συνάφειας 4.6 και το διάγραμμα 4.6, παρατηρείται ότι η χρήση του δικτύου αστικής μεταφοράς είναι μεγαλύτερη στους έχοντες καλύτερη οικονομική κατάσταση και μάλιστα το 30% της μερίδας του δείγματος αυτού το χρησιμοποιεί και για άλλες μετακινήσεις εκτός του ΤΕΙ (επιλογή: Περισσότερες από 5 φορές την ημέρα).

Το θέμα του 4^{ου} ερωτήματος είναι ο «Τόπος μόνιμης κατοικίας» των φοιτητών/τριών που λαμβάνουν μέρος στην έρευνα. Παρατηρείται πως το 53,9% (62 άτομα) κατάγεται από «Μεγάλο Αστικό κέντρο», 24,3% (28 άτομα) κατάγεται από μικρό «Αστικό κέντρο» και το υπόλοιπο 21,7% (25 άτομα) κατάγεται από Χωριό. Από τον πίνακα συνάφειας 4.8 και το αντίστοιχο διάγραμμα 4.8, παρατηρείται ότι η χρήση του δικτύου αστικής μεταφοράς είναι μεγαλύτερη στους μόνιμα διαμένοντες σε χωριό/κωμόπολη, βέβαια το δείγμα είναι 21,7% (25 άτομα) επί του συνολικού.

Το θέμα του 5^{ου} ερωτήματος είναι η «Κατοχή μηχανοκίνητου οχήματος» από τους φοιτητές/τριες που λαμβάνουν μέρος στην έρευνα. Παρατηρείται πως συντριπτική πλειοψηφία του δείγματος, το 89,6% (103 άτομα) δεν είναι κάτοχος μηχανοκίνητου οχήματος, ενώ το 10,4% (12 άτομα) έχει κάποιο όχημα.

Το θέμα του 6^{ου} ερωτήματος είναι πιο θεωρεί το δείγμα «Ασφαλές μεταφορικό μέσο». Οι απαντήσεις δείχνουν ως ασφαλέστερο μεταφορικό μέσο το λεωφορείο με ποσοστό 97,4% (112 άτομα), ενώ από μία επιλογή έχουν τα άλλα οχήματα.

Το θέμα του 7^{ου} ερωτήματος είναι: «Με ποιο μεταφορικό μέσο πηγαίνετε στη σχολή σας;». Παρατηρείται πως η μεγάλη πλειοψηφία του δείγματος, το 82,6% (95 άτομα) μετακινούνται μόνο με λεωφορείο, ενώ το 8,7% (10 άτομα) με αυτοκίνητο. Το 2,6% (3 άτομα) με μηχανή, το 3,5% (4 άτομα) με ποδήλατο και τέλος το 2,6% (3 άτομα) με τα πόδια (οι φοιτητές αυτοί μένουν στην φοιτητική εστία του ΤΕΙ). Άρα πλέον το δείγμα μέχρι την 19^η ερώτηση διαμορφώνεται στα 95 άτομα.

Το θέμα του 8^{ου} ερωτήματος είναι: «Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε το δίκτυο αστικής μεταφοράς για τις μετακινήσεις σας;». Παρατηρείται πως η μεγάλη πλειοψηφία του δείγματος, το 43,2% (41 άτομα) μετακινείται με το λεωφορείο: 3- 4 φορές την ημέρα, το 33,7% (32 άτομα) μετακινείται με το λεωφορείο: 1-2 φορές την ημέρα. Ενώ περισσότερες από 5 φορές την ημέρα μετακινείται με το λεωφορείο το 23,2% (22 άτομα) του δείγματος.

Σε αυτό το σημείο θα παρουσιαστούν στοιχεία του βαθμού ικανοποίησης των φοιτητών του ΤΕΙ Δυτικής Ελλάδας στο Μεσολόγγι, από τις αστικές συγκοινωνίες του Μεσολογγίου.

Η 9^η ερώτηση του ερωτηματολογίου είναι: «Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την συμπεριφορά του Προσωπικού (Οδηγούς, εκδότες εισιτηρίων);». Το δείγμα έχει θετικό βαθμό ικανοποίησης, Παρατηρείται πως η μεγάλη πλειοψηφία του δείγματος, το 48,4% (46 άτομα) είναι: Πολύ Ικανοποιημένο/η, το 16,8% (16 άτομα) είναι: Ικανοποιημένο/η, το 14,7% (14 άτομα) είναι: Πάρα πολύ Ικανοποιημένο/η και τέλος Μέτρια/καθόλου Ικανοποιημένο/η είναι το υπόλοιπο 20% (19 άτομα).

Η 10^η ερώτηση του ερωτηματολογίου είναι: «Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την συχνότητα των πρωινών δρομολόγιων της αστικής συγκοινωνίας για το ΤΕΙ;». Το δείγμα έχει θετικό βαθμό ικανοποίησης, Παρατηρείται πως η μεγάλη πλειοψηφία του δείγματος, το 38,9% (37 άτομα) είναι: Πολύ Ικανοποιημένο/η, το 33,7% (32 άτομα) είναι:

Ικανοποιημένο/η, το 12,6% (12 άτομα) είναι: Πάρα πολύ Ικανοποιημένο/η και τέλος Μέτρια/καθόλου Ικανοποιημένο/η είναι το υπόλοιπο 14,8% (14 άτομα).

Το θέμα της 11^{ης} ερώτησης του ερωτηματολογίου είναι: «Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την συχνότητα των μεσημεριανών δρομολόγιων της αστικής συγκοινωνίας για το ΤΕΙ;». Το δείγμα έχει λιγότερο θετικό βαθμό ικανοποίησης, Παρατηρείται πως η μεγάλη πλειοψηφία του δείγματος, το 34,7% (33 άτομα) είναι: Ικανοποιημένο/η, το 28,4% (27 άτομα) είναι: Πολύ Ικανοποιημένο/η, το 13,7% (13 άτομα) είναι: Πάρα πολύ Ικανοποιημένο/η και τέλος Μέτρια/καθόλου Ικανοποιημένος/η είναι το υπόλοιπο 23,1% (22 άτομα).

Το θέμα της 12^{ης} ερώτησης του ερωτηματολογίου είναι: «Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την συχνότητα των απογευματινών δρομολόγιων της αστικής συγκοινωνίας για το ΤΕΙ;». Το δείγμα έχει μικρό βαθμό ικανοποίησης. Δηλαδή δεν υπάρχουν μεγάλες διαφοροποιήσεις στις επιλογές του δείγματος. Από τον πίνακα 4.17 και το αντίστοιχο διάγραμμα 4.17 φαίνεται ότι: 26,3% (25 άτομα) είναι: Ικανοποιημένα, 24,2% (23 άτομα) είναι: Πολύ Ικανοποιημένα, 11,6% (11 άτομα) είναι: Πάρα πολύ Ικανοποιημένο/η και τέλος Μέτρια/καθόλου Ικανοποιημένα είναι το υπόλοιπο 38,8% (36 άτομα).

Το θέμα της 13^{ης} ερώτησης του ερωτηματολογίου είναι: «Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την ενημέρωση για τυχόν αλλαγές στα δρομολόγια του δικτύου της αστικής συγκοινωνίας;». Το δείγμα έχει για πρώτη φορά αρνητικό βαθμό ικανοποίησης. Από τον πίνακα 4.18 και το αντίστοιχο διάγραμμα 4.18 φαίνεται ότι: 52,6% (52 άτομα) είναι: Μέτρια Ικανοποιημένα, 22,1% (21 άτομα) είναι: Καθόλου Ικανοποιημένα, ενώ αντιθέτως 18,9% (18 άτομα) είναι: Ικανοποιημένα και τέλος, Πάρα πολύ/πολύ Ικανοποιημένα, είναι το υπόλοιπο 6,3% (6 άτομα).

Το θέμα της 14^{ης} ερώτησης του ερωτηματολογίου είναι: «Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την συχνότητα των στάσεων των αστικών συγκοινωνιών του Μεσολογγίου;». Το δείγμα έχει για μικρό θετικό βαθμό ικανοποίησης. Από τον πίνακα 4.19 και το αντίστοιχο διάγραμμα 4.19 φαίνεται ότι: 26,3% (25 άτομα) είναι: Μέτρια Ικανοποιημένα, 4,2% (4 άτομα) είναι: Καθόλου Ικανοποιημένα, ενώ αντιθέτως 24,2% (23 άτομα) είναι: Ικανοποιημένα, το ίδιο ποσοστό έχει και η επιλογή «Πολύ Ικανοποιημένος/η» και τέλος, «Πάρα πολύ/πολύ Ικανοποιημένα», είναι το υπόλοιπο 21,1% (20 άτομα).

Το θέμα της 15^{ης} ερώτησης του ερωτηματολογίου είναι: «Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τις συνθήκες αναμονής (καθαριότητα, άνεση, ασφάλεια) στις στάσεις των αστικών

συγκοινωνιών του Μεσολογγίου;». Το δείγμα έχει μεγάλο αρνητικό βαθμό ικανοποίησης. Από τον πίνακα 4.20 και το αντίστοιχο διάγραμμα 4.20 φαίνεται ότι: 38,9% (37 άτομα) είναι: Μέτρια Ικανοποιημένα, 25,3% (24 άτομα) είναι: Καθόλου Ικανοποιημένα, ενώ αντιθέτως 24,2% (23 άτομα) είναι: Ικανοποιημένα, 9,5% (9 άτομα) «Πολύ Ικανοποιημένος/η» και τέλος, «Πάρα πολύ/πολύ Ικανοποιημένα», είναι το υπόλοιπο 2,1% (2 άτομα).

Το θέμα της 16^{ης} ερώτησης του ερωτηματολογίου είναι: «Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τον χρόνο για την μεταφορά σας με αστική συγκοινωνία στο ΤΕΙ;». Το δείγμα σε γενικές γραμμές είναι ικανοποιημένο. Από τον πίνακα 4.21 και το αντίστοιχο διάγραμμα 4.21 φαίνεται ότι: το 52,6% (50 άτομα) είναι: Ικανοποιημένα, 20% (19 άτομα) είναι: Πολύ Ικανοποιημένα, και 21,1% (20 άτομα) είναι: Πάρα πολύ Ικανοποιημένα ενώ αντιθέτως 6,4% (6 άτομα) είναι: Μέτρια/Καθόλου Ικανοποιημένα.

Το θέμα της 17^{ης} ερώτησης του ερωτηματολογίου είναι: «Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τα υπάρχοντα σημεία πώλησης εισιτηρίων;». Το δείγμα έχει αρνητικό βαθμό ικανοποίησης. Από τον πίνακα 4.22 και το αντίστοιχο διάγραμμα 4.22 φαίνεται ότι: 22,1% (21 άτομα) είναι: Μέτρια Ικανοποιημένα, 34,7% (33 άτομα) είναι: Καθόλου Ικανοποιημένα, ενώ αντιθέτως 10,5% (10 άτομα) είναι: Ικανοποιημένα, το 30,5% (29 άτομα) «Πολύ Ικανοποιημένα» και τέλος, «Πάρα πολύ/πολύ Ικανοποιημένα», είναι το υπόλοιπο 2,1% (2 άτομα).

Το θέμα της 18^{ης} ερώτησης του ερωτηματολογίου είναι: «Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από το αντίτιμο του εισιτηρίου της αστικής συγκοινωνίας σε σχέση με τις υπηρεσίες που προσφέρει;». Το δείγμα τείνει στον αρνητικό βαθμό ικανοποίησης. Από τον πίνακα 4.23 και το αντίστοιχο διάγραμμα 4.23 φαίνεται ότι: 22,1% (21 άτομα) είναι: Καθόλου Ικανοποιημένα, 23,2% (22 άτομα) είναι: Μέτρια Ικανοποιημένα, ενώ αντιθέτως 29,5% (28 άτομα) είναι: Ικανοποιημένα, το 18,9% (18 άτομα) «Πολύ Ικανοποιημένα» και τέλος, «Πάρα πολύ/πολύ Ικανοποιημένα», είναι το υπόλοιπο 6,3% (6 άτομα).

Το δείγμα επανήλθε στα αρχικά 115 άτομα.

Το θέμα της 19^{ης} ερώτησης του ερωτηματολογίου είναι: «Για ποιο λόγο δε θα χρησιμοποιούσατε το δίκτυο της αστικής συγκοινωνίας». Οι παρατηρήσεις φαίνονται στον πίνακα 4.24 και το αντίστοιχο διάγραμμα 4.24. Η επιλογή με την μεγαλύτερη προτίμηση είναι: «Δεν περνάει κοντά από το σπίτι μου» με ποσοστό 42,6% (46 άτομα), η επιλογή «Είναι ασφυκτικά γεμάτο» επιλέχτηκε από το 38,3% (44 άτομα) του δείγματος, η επιλογή «Η διαδρομή είναι μεγάλη και κάνει πολύ χρόνο» προτιμήθηκε από το 14,8% (17 άτομα) και

τέλος το μικρότερο ποσοστό είχε η επιλογή «Δεν θέλω να μετακινούμε με αστική συγκοινωνία» επιλέχθηκε από το 4,3% (5 άτομα).

Το θέμα της 20^{ης} ερώτησης του ερωτηματολογίου είναι: «Άνεση - Ευκολία στη μετακίνηση». Οι παρατηρήσεις φαίνονται στον πίνακα 4.25 και το αντίστοιχο διάγραμμα 4.25. Το δείγμα δεν είναι ικανοποιημένο από τις αστικές συγκοινωνίες του Μεσολογγίου όσον αφορά την άνεση και την ευκολία στη μετακίνηση. Οι επιλογές «Καθόλου Ικανοποιημένος/η» και «Μέτρια Ικανοποιημένος/η» έχουν συνολικό ποσοστό 53,9% (62 άτομα), ενώ οι επιλογές: «Ικανοποιημένος/η», «Πολύ Ικανοποιημένος/η» και «Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η» έχουν συνολικό ποσοστό 46,1% (53 άτομα).

Το θέμα της 21^{ης} ερώτησης του ερωτηματολογίου είναι: «ασφάλεια κατά τη μεταφορά». Οι παρατηρήσεις φαίνονται στον πίνακα 4.26 και το αντίστοιχο διάγραμμα 4.26. Το δείγμα είναι σχετικά ικανοποιημένο από τις αστικές συγκοινωνίες του Μεσολογγίου όσον αφορά την ασφάλεια κατά τη μεταφορά. Οι επιλογές «Καθόλου Ικανοποιημένος/η» και «Μέτρια Ικανοποιημένος/η» έχουν συνολικό ποσοστό 26,1% (30 άτομα), ενώ οι επιλογές: «Ικανοποιημένος/η», «Πολύ Ικανοποιημένος/η» και «Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η» έχουν συνολικό ποσοστό 73,9% (85 άτομα).

Το θέμα της 22^{ης} ερώτησης του ερωτηματολογίου είναι: «καλύτερος - νεότερος εξοπλισμός». Οι παρατηρήσεις φαίνονται στον πίνακα 4.27 και το αντίστοιχο διάγραμμα 4.27. Το δείγμα έχει αρνητικό βαθμό ικανοποίησης από τις αστικές συγκοινωνίες του Μεσολογγίου όσον αφορά τον καλύτερο - νεότερο εξοπλισμό. Οι επιλογές «Καθόλου Ικανοποιημένος/η» και «Μέτρια Ικανοποιημένος/η» έχουν συνολικό ποσοστό 67% (77 άτομα), ενώ οι επιλογές: «Ικανοποιημένος/η», «Πολύ Ικανοποιημένος/η» και «Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η» έχουν συνολικό ποσοστό 33% (38 άτομα).

Το θέμα της 23^{ης} και τελευταίας ερώτησης του ερωτηματολογίου είναι: «Κάρτες απεριορίστων διαδρομών για τους φοιτητές». Οι παρατηρήσεις φαίνονται στον πίνακα 4.28 και το αντίστοιχο διάγραμμα 4.28. Το δείγμα έχει θετικό βαθμό ικανοποίησης από τις αστικές συγκοινωνίες του Μεσολογγίου όσον αφορά τις κάρτες απεριορίστων διαδρομών για τους φοιτητές. Οι επιλογές «Καθόλου Ικανοποιημένος/η» και «Μέτρια Ικανοποιημένος/η» έχουν συνολικό ποσοστό 25,2% (29 άτομα), ενώ οι επιλογές: «Ικανοποιημένος/η», «Πολύ Ικανοποιημένος/η» και «Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η» έχουν συνολικό ποσοστό 74,8% (86 άτομα).

Τα γενικά αποτελέσματά που απορρέουν από την έρευνα, δείχνουν ότι ο βαθμός ικανοποίησης των φοιτητών από τις υπηρεσίες των αστικών συγκοινωνιών Μεσολογγίου επηρεάζεται θετικά κυρίως από την εμπιστοσύνη που εμπνέουν για την ασφάλεια καθώς και από χρόνο για την μεταφορά τους με αστική συγκοινωνία στο ΤΕΙ. Δευτερεύοντα αλλά σημαντικό ρόλο παίζει η συχνότητα των δρομολογίων. Αντίθετα η ικανοποίηση τους επηρεάζεται αρνητικά από τις συνθήκες αναμονής (καθαριότητα, άνεση, ασφάλεια) στις στάσεις των αστικών συγκοινωνιών του Μεσολογγίου και από την ενημέρωση για τυχόν αλλαγές στα δρομολόγια του δικτύου της αστικής συγκοινωνίας;.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ

Juran, J., Ishikawa, K., & Crosby, P. (n.d.). *Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (TQM)*. Ανάκτηση Μάρτιος 5, 2014, από American Society for Quality: <http://asq.org/learn-about-quality/total-quality-management/overview/overview.html>

Γιαννόπουλος, Α. (2004). *Δημόσιες Αστικές Συγκοινωνίες* (Β εκδ., Τόμ. 1). Αθήνα: Επίκεντρο.

Γιαννόπουλος, Α. (2005). *Μετρήσεις και Έρευνες για την Ανάλυση των Χαρακτηριστικών της Κυκλοφορίας και των Μετακινήσεων*. Αθήνα: Παρατηρητής.

Γρηγορούδης, Ε., & Σίσκος, Γ. (2005). *Ποιότητα υπηρεσιών και μέτρηση ικανοποίησης του πελάτη*. Αθήνα: Νέων Τεχνολογιών.

Γρηγορούδης, Ε., & Σίσκος, Ι. (2000). *Ποιότητα Υπηρεσιών και Μέτρηση Ικανοποίησης του Πελάτη, το Σύστημα MUSA*. Αθήνα: Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών.

Καρυωτάκης, Κ., Κοντογεώργου, Σ., & Μυλωνάκης, Ε. (2014). *Μέτρηση της ικανοποίησης των φοιτητών αναφορικά με τις αστικές συγκοινωνίες από και προς το πολυτεχνείο Κρήτης*. Ανάκτηση Μάρτιος 22, 2014, από https://www.eclass.tuc.gr:https://www.eclass.tuc.gr/courses/garbage/POST-MPD102_work_5_50f69dd4b48cc/Ereyna%20astikon%20sygkoinonion.pdf

ΚΤΕΛ Μεσολογγίου. (n.d.). Ανάκτηση Μάρτιος 26, 2014, από <http://leoforeia.gr:http://leoforeia.gr/photos/thumbnails.php?album=219>

Μοεφουλάκη, Μ. (2004). Διερεύνηση Αλληλεπίδρασης Δεικτών Ποιότητας και Λειτουργικής Απόδοσης στις Δημόσιες Συγκοινωνίες. *Διπλωματική Εργασία*. Θεσσαλονίκη: Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης.

Οργανισμός Αστικών Συγκοινωνιών Αθηνών. (n.d.). Ανάκτηση Μάρτιος 27, 2014, από Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης Πελατών: <http://www.oasa.gr/votes.php?id=ip>

Σιδηρόδρομοι Βορειοδυτικής Ελλάδος (ΣΒΔΕ). (2004). Ανάκτηση Απρίλιος 27, 2014, από <http://sbde.freehostia.com: http://sbde.freehostia.com/anamnis.htm>

Σκεπαστίδου, Α., & Τσιμπερίδου, Κ. (2005). Διερεύνηση των Παραμέτρων Λειτουργίας των Λεωφορειακών Γραμμών του Ο.Α.Σ.Θ. και των Χαρακτηριστικών των Μετακινήσεων. *Διπλωματική Εργασία*. Θεσσαλονίκη: Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης.

Τμήμα Αστικών Συγκοινωνιών. (2013). Ανάκτηση Απρίλιος 22, 2014, από Υπουργείου Ανάπτυξης, Ανταγωνιστικότητας, Υποδομών Μεταφορών και Δικτύων: <http://www.yme.gr/index.php?getwhat=1&oid=185&id=&tid=185>

Τσιμπερίδου, Κ. (2007). Αξιολόγηση του Επιπέδου Εξυπηρέτησης των Δημόσιων Συγκοινωνιών με Αναφορά στο Α.Π.Θ. *Διπλωματική Εργασία*. Θεσσαλονίκη: Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης.

Φουσκάκης, Δ. (2013). *Περιγραφική στατιστική*. Ανάκτηση Μάρτιος 10, 2014, από <http://www.math.ntua.gr>: <http://www.math.ntua.gr/~fouskakis/descriptive.pdf>

Φραντζεσκάκης, Ι., & Γιαννόπουλος, Γ. (2005). *Σχεδιασμός των Μεταφορών και Κυκλοφοριακή Τεχνική*. Αθήνα: Επίκεντρο.

Χρήστου, Γ. (2003). *Εισαγωγή στην οικονομετρία* (Τόμ. Β). Αθήνα: Gutenberg.

6 ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

6.1 ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΡΕΥΝΑΣ

Ερωτηματολόγιο της ερευνητικής πτυχιακής εργασίας «Μέτρηση Ικανοποίησης φοιτητών από τις αστικές συγκοινωνίες του Μεσολογγίου», των φοιτητριών Παναγοπούλου Ειρήνης, Τσαμαδιά Βασιλικής και Τσιλφίδου Χρυσανγής.

Ο χρόνος που θα διαθέσετε για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου, είναι περίπου 6 λεπτά.

Το ερωτηματολόγιο είναι απολύτως ανώνυμο και τα στοιχεία που δίδονται δεν θα χρησιμοποιηθούν παρά μόνο για ερευνητικούς σκοπούς της άνωθεν πτυχιακής εργασίας.

Ευχαριστούμε εκ των προτέρων.

Για τη συμπλήρωση του παρακάτω ερωτηματολογίου θα χρησιμοποιήσετε και την κλίμακα από 1 έως 5, όπου ο αριθμός 1 αντιστοιχεί στη χαμηλότερη και ο αριθμός 5 στην υψηλότερη ικανοποίηση.

A. ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ-ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

1. Φύλο

- Άνδρας
- Γυναίκα

2. Έτος σπουδών

- 1^ο
- 2^ο
- 3^ο
- 4^ο
- Πτυχίο

3.Οικονομική κατάσταση

- Πολύ καλή
- Καλή
- Μέτρια
- Κακή

4. Τόπος μόνιμης κατοικίας

- Μεγάλο Αστικό κέντρο (Αθήνα/Θεσσαλονίκη)
- Αστικό κέντρο (Πάτρα, Ιωάννινα, κλπ)
- Χωριό/Κωμόπολη

5.Είστε κάτοχος μηχανοκίνητου οχήματος;

- Ναι
- Όχι

6.Ποιό μεταφορικό μέσο εμπιστεύεστε όσον αφορά την ασφάλεια;

- Λεωφορείο
- Αυτοκίνητο
- Μηχανάκι
- Ποδήλατο
- Με τα πόδια

7.Με ποιό μεταφορικό μέσο πηγαίνετε στη σχολή σας;

(εάν απαντήσετε την επιλογή «Λεωφορείο» συνεχίστε στις παρακάτω ερωτήσεις διαφορετικά πηγαίνετε στην ερώτηση 19)

- Λεωφορείο
- Αυτοκίνητο

- Μηχανάκι
- Ποδήλατο
- Με τα πόδια

8. Πόσο συχνά χρησιμοποιείτε το δίκτυο αστικής μεταφοράς για τις μετακινήσεις σας;

- Καθόλου
- 1-2 φορές την ημέρα
- 3- 4 φορές την ημέρα
- Περισσότερες από 5 φορές την ημέρα

B. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΒΑΘΜΟΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΦΟΙΤΗΤΩΝ ΑΠΟ ΤΙΣ ΑΣΤΙΚΕΣ ΣΥΓΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΤΟΥ ΜΕΣΟΛΟΓΓΙΟΥ

9. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την συμπεριφορά του Προσωπικού (Οδηγούς, εκδότες εισιτηρίων);

	1	2	3	4	5	
Καθόλου Ικανοποιημένος/η	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η

10. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την συχνότητα των πρωινών δρομολόγιων της αστικής συγκοινωνίας για το ΤΕΙ;

	1	2	3	4	5	
Καθόλου Ικανοποιημένος/η	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η

11. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την συχνότητα των μεσημεριανών δρομολόγιων της αστικής συγκοινωνίας για το ΤΕΙ;

	1	2	3	4	5	
Καθόλου Ικανοποιημένος/η	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η

12. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την συχνότητα των απογευματινών δρομολόγιων της αστικής συγκοινωνίας για το ΤΕΙ;

	1	2	3	4	5	
Καθόλου Ικανοποιημένος/η	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η

13. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την ενημέρωση για τυχόν αλλαγές στα δρομολόγια του δικτύου της αστικής συγκοινωνίας;

	1	2	3	4	5	
Καθόλου Ικανοποιημένος/η	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η

14. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την συχνότητα των στάσεων των αστικών συγκοινωνιών του Μεσολογγίου;

	1	2	3	4	5	
Καθόλου Ικανοποιημένος/η	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η

15. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τις συνθήκες αναμονής (καθαριότητα, άνεση, ασφάλεια) στις στάσεις των αστικών συγκοινωνιών του Μεσολογγίου;

	1	2	3	4	5	
Καθόλου Ικανοποιημένος/η	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η

16. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τον χρόνο για την μεταφορά σας με αστική συγκοινωνία στο ΤΕΙ;

	1	2	3	4	5	
Καθόλου Ικανοποιημένος/η	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η

17. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τα υπάρχοντα σημεία πώλησης εισιτηρίων;

	1	2	3	4	5	
Καθόλου Ικανοποιημένος/η	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η

18. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από το αντίτιμο του εισιτηρίου της αστικής συγκοινωνίας σε σχέση με τις υπηρεσίες που προσφέρει;

	1	2	3	4	5	
Καθόλου Ικανοποιημένος/η	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Πάρα πολύ Ικανοποιημένος/η

19. Για ποιο λόγο δε θα χρησιμοποιούσατε το δίκτυο της αστικής συγκοινωνίας

- Δεν περνάει κοντά από το σπίτι μου
- είναι ασφυκτικά γεμάτο
- Η διαδρομή είναι μεγάλη και κάνει πολύ χρόνο
- Δεν θέλω να μετακινούμε με αστική συγκοινωνία

20. Τι θα θέλατε οι αστικές συγκοινωνίες του Μεσολογγίου να σας προσφέρουν:

	Καθόλου Ικανοποιη	Μέτρια Ικανοποιη	Ικανοποιη μένος/η	Πολύ Ικανοποιη	Πάρα πολύ Ικανοποιη
Άνεση - Ευκολία στη μετακίνηση	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ασφάλεια κατά τη μεταφορά	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Καλύτερος - Νεότερος εξοπλισμός	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Κάρτες απεριορίστων διαδρομών για τους φοιτητές	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ευχαριστούμε πάρα πολύ για τον χρόνο σας!

6.2 ΠΙΝΑΚΑΣ ΧΕΙΜΕΡΙΝΩΝ ΔΡΟΜΟΛΟΓΙΩΝ 2013 – 2014 ΑΣΤΙΚΟΥ ΚΤΕΛ ΜΕΣΟΛΟΓΓΙΟΥ

Πίνακας 6.1: Χειμερινά Δρομολόγια 2013 – 2014 Αστικού ΚΤΕΛ Μεσολογγίου.

Α/Α	ΔΡΟΜΟΛΟΓΙΟ	ΩΡΕΣ ΑΝΑΧΩΡΙΣΗΣ	ΧΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ
ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΕΣ			
1	ΜΕΣΟΛΟΓΓΙ ⁴ -ΑΙΤΩΛΙΚΟ-ΝΕΟΧΩΡΙ-ΚΑΤΟΧΗ ⁵ -ΛΕΣΙΝΙ	5:40-7:00-8:00-9:00-10:00-11:00-12:00-13:00-14:00-15:30-17:30-19:30-20:30	40 ΛΕΠΤΑ
2	ΛΕΣΙΝΙ-ΚΑΤΟΧΗ-ΝΕΟΧΩΡΙ-ΑΙΤΩΛΙΚΟ-ΜΕΣΟΛΟΓΓΙ	6:20-7:10-7:40-8:20-8:50-9:50 - 10:50-11:50-12:50-13:50-14:50-16:20-18:20-20:20- 21:10	40 ΛΕΠΤΑ
3	ΝΕΟΧΩΡΙ -ΜΑΓΟΥΛΑ	7:50-12:25-13:15 Αμέσως επιστροφή	20 ΛΕΠΤΑ
4	ΑΙΤΩΛΙΚΟ-ΚΕΦΑΛΟΒΡΥΣΣΟ-ΧΡΥΣΟΒΕΡΓΙ	7:25-10:15-13:30 Αμέσως επιστροφή	30 ΛΕΠΤΑ
5	ΑΙΤΩΛΙΚΟ-ΜΑΣΤΡΟ-ΓΟΥΡΙΑ-ΠΕΝΤΑΛΟΦΟ	6:20-7:45-11:15-14:15-15:45-19:45	20 ΛΕΠΤΑ
6	ΠΕΝΤΑΛΟΦΟ - ΓΟΥΡΙΑ - ΜΑΣΤΡΟ - ΑΙΤΩΛΙΚΟ	8:20-11:40-14:40-16.05-20:05	20 ΛΕΠΤΑ
7	ΑΙΤΩΛΙΚΟ-ΛΕΣΙΝΙ	7:45	20 ΛΕΠΤΑ

⁴ Κατά τις Κυριακές και εξαιρέσιμους θα εκτελούνται τα δρομολόγια των: 8:00-11:00-14:00-17:30-20:30 για Κατοχή και τα αντίστοιχα από Κατοχή για Μεσολόγγι.

⁵ Τα Σάββατα εκτελούνται τα δρομολόγια των 7.00 - 8.00 - 11.00 - 14.00 - 17.30 - 20.30 για Κατοχή και αντίστοιχα αυτών από Κατοχή.

8	ΛΕΣΙΝΙ - ΑΙΤΩΛΙΚΟ	13:00	20 ΛΕΠΤΑ
9	ΠΕΝΤΑΛΟΦΟ-ΓΟΥΡΙΑ- ΜΑΣΤΡΟΥ-ΚΑΤΟΧΗ- ΝΕΟΧΩΡΙ	7:25	25 ΛΕΠΤΑ
10	ΝΕΟΧΩΡΙ-ΚΑΤΟΧΗ- ΜΑΣΤΡΟΥ-ΓΟΥΡΙΑ- ΠΕΝΤΑΛΟΦΟ	14:00	25 ΛΕΠΤΑ
11	ΠΕΝΤΑΛΟΦΟ-ΓΟΥΡΙΑ- ΜΑΣΤΡΟΥ-ΚΑΤΟΧΗ- ΝΕΟΧΩΡΙ-ΑΙΤΩΛΙΚΟ- ΜΕΣΟΛΟΓΓΙ	14:25	35 ΛΕΠΤΑ
12	ΜΕΣΟΛΟΓΓΙ-ΑΙΤΩΛΙΚΟ- ΝΕΟΧΩΡΙ-ΚΑΤΟΧΗ- ΜΑΣΤΡΟΥ-ΓΟΥΡΙΑ- ΠΕΝΤΑΛΟΦΟ	19:30	35 ΛΕΠΤΑ
13	ΜΕΣΟΛΟΓΓΙ- ΕΥΗΝΟΧΩΡΙ-ΓΑΛΑΤΑ	6:45-8:00-10:00-12:00-14:00- 16:00-18:00-20:30	50 ΛΕΠΤΑ
14	ΜΕΣΟΛΟΓΓΙ- ΕΥΗΝΟΧΩΡΙ-ΚΡΥΟΝΕΡΙ- ΓΑΛΑΤΑ	8:00-10:00-14:00-16:00-20:30	65 ΛΕΠΤΑ
15	ΜΕΣΟΛΟΓΓΙ- ΕΥΗΝΟΧΩΡΙ-ΑΓΙΟΣ ⁶ ΓΕΩΡΓΙΟΣ	6:45-9:00-11:00-13:00-16:00- 18:00	50 ΛΕΠΤΑ
16	ΜΕΣΟΛΟΓΓΙ - ΑΓ.ΘΩΜΑ-	15:00	20 ΛΕΠΤΑ

⁶ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΔΡΟΜΟΛΟΓΙΟΥ: 40 ΛΕΠΤΑ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ: Τα Σάββατα δεν εκτελούνται τα δρομολόγια για ΑΓΙΟ ΓΕΩΡΓΙΟ αντ' αυτών θα διέρχονται τα δρομολόγια από Γαλατά στις 7:25 – 8:40 – 10:25 – 12:25 – 18:25.

	ΕΥΗΝΟΧΩΡΙ		
17	ΚΡΥΟΝΕΡΙ - ΓΑΛΑΤΑΣ - ΑΓΙΟΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ - ΕΥΗΝΟΧΩΡΙ	7:40	30 ΛΕΠΤΑ
18	ΕΥΗΝΟΧΩΡΙ-ΑΓΙΟΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ - ΓΑΛΑΤΑΣ - ΚΡΥΟΝΕΡΙ	13:30	30 ΛΕΠΤΑ
19	ΖΕΣΤΗ- ΜΕΣΟΛΟΓΓΙ - 5° ΔΗΜΟΤΙΚΟ - ΝΕΑ ΥΔΡΑΓΟΓΕΙΑ - 2° ΔΗΜΟΤΙΚΟ - ΛΙΜΑΝΙ ΜΕΣΟΛΟΓΓΙΟΥ	7:20	40 ΛΕΠΤΑ
20	ΛΙΜΑΝΙ ΜΕΣΟΛΟΓΓΙΟΥ - 2° ΔΗΜΟΤΙΚΟ - 5° ΔΗΜΟΤΙΚΟ -ΝΕΑ ΥΔΡΑΓΟΓΕΙΑ - ΖΕΣΤΗ	12:20 – 13:10-14:00	40 ΛΕΠΤΑ
21	ΜΕΣΟΛΟΓΓΙ - ΑΓΙΟΣ ΘΩΜΑΣ- ΧΙΛΙΑ ΣΠΙΤΙΑ - ΑΓΡΙΛΙΑ	7:10-11:15-14:00- 17:10-20:30	45 ΛΕΠΤΑ
22	ΜΕΣΟΛΟΓΓΙ – ΑΓΙΟΣ ΣΥΜΕΩΝ ⁷	8.00 - 10.00	
23	ΜΕΣΟΛΟΓΓΙ - Τ.Ε.Ι.:	7:15-7:30-8:00-8:30- 9:00-9:30-10:00-10:30- 11:00-11:30-12:00- 12:30-12:30-13:00- 13:30-14:00-14:30- 15:00-15:30-16:00- 16:30-17:00-17:30- 18:00-18:30-19:00-	30 ΛΕΠΤΑ

⁷ 8.00 - 10.00 τις Κυριακές και εφ' όσον υπάρχει επιβατικό κοινό.

		20:30	
ΣΑΒΒΑΤΟ			
1	ΜΕΣΟΛΟΓΓΙ- ΑΙΤΩΛΙΚΟ- ΝΕΟΧΩΡΙ- ΚΑΤΟΧΗ-ΛΕΣΙΝΙ	7:00 – 8:00 – 11:00 – 14:00 – 17:30 - - 20:30	40 ΛΕΠΤΑ
2	ΛΕΣΙΝΙ - ΚΑΤΟΧΗ - ΝΕΟΧΩΡΙ - ΑΙΤΩΛΙΚΟ - ΜΕΣΟΛΟΓΓΙ	7:40 – 8:50 – 11:50 – 14:50 – 18:20 – 20:20 - 21:10	40 ΛΕΠΤΑ
3	ΑΙΤΩΛΙΚΟ - ΜΑΣΤΡΟ - ΓΟΥΡΙΑ - ΠΕΝΤΑΛΟΦΟ	8:15 – 11:15 – 14:15	20 ΛΕΠΤΑ
4	ΠΕΝΤΑΛΟΦΟ- ΓΟΥΡΙΑ-ΜΑΣΤΡΟ -ΑΙΤΩΛΙΚΟ	8:35- 11:40- 14:40	20 ΛΕΠΤΑ
5	ΜΕΣΟΛΟΓΓΙ- ΕΥΗΝΟΧΩΡΙ- ΓΑΛΑΤΑ	6:45 – 8:00 -11:00 – 14:00 – 17:00 – 20:30	50 ΛΕΠΤΑ
6	ΜΕΣΟΛΟΓΓΙ- ΕΥΗΝΟΧΩΡΙ- ΚΡΥΟΝΕΡΙ- ΓΑΛΑΤΑ	8:00- 14:00-20:30	65 ΛΕΠΤΑ
7	ΜΕΣΟΛΟΓΓΙ- ΕΥΗΝΟΧΩΡΙ- ΓΑΛΑΤΑ- ΑΓ.ΓΕΩΡΓΙΟΣ	6:45 – 8:00 – 11:00 – 14:00 – 17:00	65 ΛΕΠΤΑ
8	ΜΕΣΟΛΟΓΓΙ- ΑΓΙΟΣ ΘΩΜΑΣ- ΧΙΛΙΑ ΣΠΙΤΙΑ- ΑΓΡΙΑΙΑ	8:30-13:30-17:10-20:30	45 ΛΕΠΤΑ

ΚΥΡΙΑΚΗ⁸			
1	ΜΕΣΟΛΟΓΓΙ - ΑΙΤΩΛΙΚΟ - ΝΕΟΧΩΡΙ - ΚΑΤΟΧΗ - ΛΕΣΙΝΙ	8:00 – 11:00 – 14:00 – 17:30 – 20:30	40 ΛΕΠΤΑ
2	ΛΕΣΙΝΙ-ΚΑΤΟΧΗ- ΝΕΟΧΩΡΙ-ΑΙΤΩΛΙΚΟ- ΜΕΣΟΛΟΓΓΙ	8.50 - 11.50- 14.50- 18.20- 21.10	40 ΛΕΠΤΑ
3	ΜΕΣΟΛΟΓΓΙ - ΕΥΗΝΟΧΩΡΙ - ΓΑΛΑΤΑ	8.00-11.00 - 14.00- 17.00 - 20.30	50 ΛΕΠΤΑ
4	ΜΕΣΟΛΟΓΓΙ - ΑΓΙΟΣ ΣΥΜΕΩΝ ⁹	8.00 - 10.00	55 ΛΕΠΤΑ

⁸ Κατά την ημέρα των Χριστουγέννων, την 1^η του έτους, Καθαρή Δευτέρα. 1^η Μαΐου δεν θα εκτελούνται δρομολόγια από το Αστικό ΚΤΕΛ. Το ΚΤΕΛ ανάλογα με τη διακίνηση του επιβατικού κοινού δύναται να αυξήσει και να παρατείνει τα δρομολόγια του σε όποια γραμμή ήθελε να παρουσιαστεί κίνηση.

⁹ Εφ' όσον υπάρχει επιβατικό κοινό.

6.3 ΠΙΝΑΚΑΣ ΘΕΡΙΝΩΝ ΔΡΟΜΟΛΟΓΙΩΝ 2013 – 2014 ΑΣΤΙΚΟΥ ΚΤΕΛ ΜΕΣΟΛΟΓΓΙΟΥ

Α/Α	ΔΡΟΜΟΛΟΓΙΟ	ΩΡΕΣ ΑΝΑΧΩΡΙΣΗΣ	ΧΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ
1	ΜΕΣΟΛΟΓΓΙ ¹⁰ - ΑΙΤΩΛΙΚΟ- ΝΕΟΧΩΡΙ- ΚΑΤΟΧΗ ¹¹ -ΛΕΣΙΝΙ	5:40-7:00-8:00-9:00-10:00- 11:00-12:00-13:00-14:00- 15:30-17:30-19:30-20:30	40 ΛΕΠΤΑ
	ΜΕΣΟΛΟΓΓΙ - ΚΑΤΟΧΗ - ΛΕΣΙΝΙ ¹²	05:40 – 07:00 – 08:00 – 09:00 – 10:00 – 11:00 – 12:00 – 13:00 – 14:00 -15:30- 17:30- 19:30-21:00	
	ΛΕΣΙΝΙ - ΚΑΤΟΧΗ - ΜΕΣΟΛΟΓΓΙ	06.20 - 07.40 - 07.50 - 08.20 - 09.50 - 10.50 - 11.50 - 12.50 - 13.50 - 14.50-16.20-20.20- 21.40	
	ΑΙΤΩΛΙΚΟ - ΧΡΥΣΟΒΕΡΓΙ	07.20 - 10.25 - 13.30	
	ΑΙΤΩΛΙΚΟ - ΠΕΝΤΑΛΟΦΟ	06.30 - 07.50 - 11.15 - 14.15 - 15.45 - 19.45	

¹⁰ Κατά τις Κυριακές και εξαιρεσίμους θα εκτελούνται τα δρομολόγια των: 8:00-11:00-14:00-17:30-20:30 για Κατοχή και τα αντίστοιχα από Κατοχή για Μεσολόγγι.

¹¹ Τα Σάββατα εκτελούνται τα δρομολόγια των 7.00 - 8.00 - 11.00 - 14.00 - 17.30 - 20.30 για Κατοχή και αντίστοιχα αυτών από Κατοχή.

¹² ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ : 1) Το δρομολόγιο των 05.40 εκτελείται μέχρι το Δ.Δ. Κατοχής.

2) Τα Σάββατα θα εκτελούνται τα δρομολόγια των 07.00 - 08.00 - 11.00 - 14.00 - 17.30 - 21.00 για Κατοχή - Λεσίνι και αντίστοιχα αυτών από Λεσίνι - Κατοχή.

3) Κατά τις Κυριακές και εξαιρεσίμους θα εκτελούνται τα δρομολόγια των 08.00 - 11.00 - 14.00 - 17.30 - 21.00 για Κατοχή - Λεσίνι και αντίστοιχα αυτών από Λεσίνι - Κατοχή.

	ΠΕΝΤΑΛΟΦΟ ¹³ ΑΙΤΩΛΙΚΟ	- 07.00 - 11.40 - 14.40 - 16.10 - 20.10	
	ΜΕΣΟΛΟΓΓΙ - ΓΑΛΑΤΑ - ΚΡΥΟΝΕΡΙ	06.45 - 08.00 - 10.00 - 12.00 - 14.00 - 16.00 - 18.00 - 21.00	
	ΓΑΛΑΤΑ ¹⁴ - ΜΕΣΟΛΟΓΓΙ	Αμέσως επιστροφή.	
	ΜΕΣΟΛΟΓΓΙ - ΑΓΙΟΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ ¹⁵	06.45 - 09.00 - 11.00 - 13.00 - 16.00 - 18.00	
	ΑΓΙΟΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ - ΜΕΣΟΛΟΓΓΙ	Αμέσως επιστροφή	
	ΜΕΣΟΛΟΓΓΙ - ΑΓΙΟΣ ΘΩΜΑΣ - ΑΓΡΙΛΙΑ	08.30 - 11.15 - 13.30 - 17.10 - 20.30	
	ΜΕΣΟΛΟΓΓΙ - ΑΓΙΟΣ ΣΥΜΕΩΝ ¹⁶	08.00 - 10.00	
	ΜΕΣΟΛΟΓΓΙ - ΧΙΛΙΑ ΣΠΙΤΙΑ - ΑΓΡΙΛΙΑ	08.30 - 10.30 - 13.30 - 17.10 - 20.30	
	ΜΕΣΟΛΟΓΓΙ - ΤΟΥΡΛΙΔΑ	10.00 - 11.30 - 14.30 - 15.30 - 17.45	
	ΜΕΣΟΛΟΓΓΙ - ΑΓΙΟΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ - ΤΟΥΡΛΙΔΑ	17.00 και αναχώρηση 19.00 από Τουρλίδα	

¹³ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ : 1) Κατά τα Σάββατα θα εκτελούνται τα δρομολόγια των 08.10 - 11.15 - 14.15 από Αιτωλικό — Πεντάλοφο και τα αντίστοιχα αυτών από Πεντάλοφο - Αιτωλικό.

2) Το δρομολόγιο των 11.40 από Πεντάλοφο θα τερματίζει στη Παναγία της Φοινικιάς.

¹⁴ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ : Τα δρομολόγια των 12.00 - 14.00 - 16.00 θα διέρχονται μέσω Γαλατά και θα τερματίζουν στο Κρυονέρι. Κατά τα Σάββατα θα εκτελούνται τα δρομολόγια των 06.45 - 12.00 - 18.00 ΜΕΣΟΛΟΓΓΙ - ΕΥΗΝΟΧΩΡΙ: 15.00

¹⁵ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ : Τα Σάββατα δεν εκτελούνται τα δρομολόγια για ΑΓΙΟ ΓΕΩΡΓΙΟ αντ' αυτών θα διέρχονται τα δρομολόγια από Γαλατά στις 07.20 - 10.25 - 12.25 - 18.25

¹⁶ τις Κυριακές και εφ' όσον υπάρχει επιβατικό κοινό και κατά το τριήμερο του Αγίου Πνεύματος θα εκτελούνται εντατικά δρομολόγια ανάλογα με την κίνηση του επιβατικού κοινού.

	ΑΙΤΩΛΙΚΟ-ΛΟΥΡΟΣ	14.15	
	ΛΟΥΡΟΣ-ΑΙΤΩΛΙΚΟ	17.00	

Την Παρασκευή 15 Αυγούστου δεν θα εκτελούνται δρομολόγια από το Αστικό ΚΤΕΛ. Το ΚΤΕΛ ανάλογα με τη διακίνηση του επιβατικού κοινού δύναται να αυξήσει και να παρατείνει τα δρομολόγια του σε όποια γραμμή ήθελε να παρουσιαστεί κίνηση.

6.4 ΦΩΤΟΓΡΑΦΙΚΟ ΥΛΙΚΟ ΚΑΙ ΕΓΓΡΑΦΑ ΕΠΟΧΗΣ ΓΙΑ ΤΑ ΜΜΜ ΤΟΥ ΜΕΣΟΛΟΓΓΙΟΥ:

Φωτογραφικό υλικό και έγγραφα εποχής για τα ΜΜΜ του Μεσολογγίου:



Εικόνα 6.1: Ατμήλατο εμπορικό με την ατμάμαξα «ΕΛΛΗΝΙΣ». Με οπισθοπορεία καταφθάνει στο Μεσολόγγι από το Αγρίνιο.

Πηγή: <http://sbde.freehostia.com/anamnis.htm>

ΔΙΑΦΟΡΑ

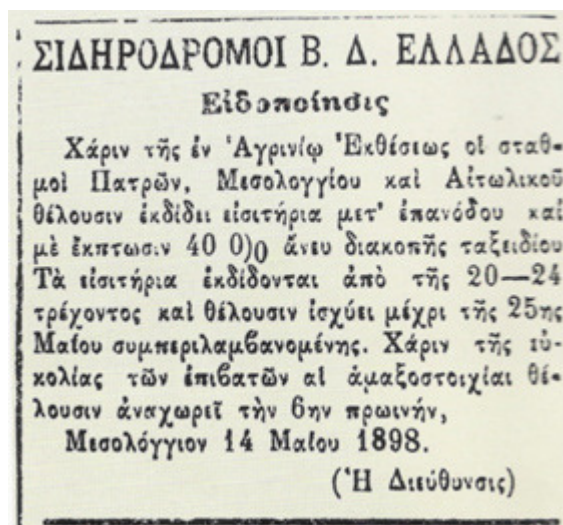
Τὴν 15 φθίνοντος μηνὸς καὶ περὶ ὥραν 4 Μ. Μ. ἀφίκετο ἐκ Μεσολογγίου ὁ σιδηροδρομικὸς συρμὸς εἰς τὸν ἐνταῦθα σταθμὸν αὐτοῦ· ἅμα δὲ ὡς ἠκούσθη ὁ συρυγμὸς τῆς ἀτμομηχανῆς, ἀναρίθμητον πλῆθος ἐκ τῆς πόλεως ραεξ ἐξέδραμεν πρὸς τὸ μέρος ἐνθα τὰ διάφορα αὐτοῦ καταστήματα ἴδρυνται, ὅπως ἀντιληφθῆ ἰδίαις ὄμμασιν τὸ ἀξιοθέατον καὶ μεγαλοπρεπὲς ἀντικείμενον, ὅπερ ἀληθῶς παρίστα ἢ ἐκτάκτως ἐμφανισθεῖσα ἀμαξοστοιχεῖα τὸ ἄπειρον τοῦτο πλῆθος ἰδὼν ταύτην κατεγοητεύθη ἐκ τοῦ ἀπροσδοκῆτου τούτου θεάματος, καὶ μυρίας ἐξέπεμψεν εὐχὰς ὑπὲρ τοῦ Προέδρου τῆς Κυβερνήσεως κ. Χαρ. Τρικούπη.

Ἐπὶ διαφόρων δὲ ἀποστάσεων τῆς σιδηροδρομικῆς γραμμῆς, τῇ ἐπιμελείᾳ τοῦ Δημάρχου Ἀγρινίου κ. Σπυρίδωνος Π. Σπυροπούλου εἶχον ἀναρτηθῆ ἀψῆδες ἐκ μυρσινῶν καὶ ἀνθέων μετὰ σημαίων διαφόρων χρωμάτων, ἐν αἷς διεκρίνετο κυματίζουσα ἡ τοῦ ἡμετέρου Ἔθνους.

Μετὰ τὴν ἀποχώρησιν τοῦ... συρμοῦ τὸ σφύρυσαν πλῆθος ἐπανέκαμψε οἷκαδε ἀποκλιθεὶς τὰς ἀρίστας ἐντυπώσεις ἐπὶ τῷ θεάματι, ὃ ἀντελήφθη.

Εικόνα 6.2: Όταν το τρένο σφύριξε για πρώτη φορά στο Αγρίνιο. Από την τοπική εφημερίδα «Ο Πολίτης» 23 Απριλίου 1890.

Πηγή: <http://sbde.freehostia.com/anamnis.htm>



Εικόνα 6.3: Ανακοίνωση για τους Σιδηροδρόμους της Β. Δυτικής Ελλάδας στον τοπικό τύπο.

Πηγή: <http://sbde.freehostia.com/anamnis.htm>



Εικόνα 6.4: Μηχανοστάσιο Μεσολογγίου. Διακρίνονται η αυτοκινητάμαξα BREDA στα αρχικά καφέ (ιταλικά) χρώματά της και δυο ατμάμαξες (1962).

Πηγή: <http://sbde.freehostia.com/anamnis.htm>

Πνευματικά δικαιώματα

Copyright © ΤΕΙ Δυτικής Ελλάδας. Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. All rights reserved.

Δηλώνω ρητά ότι, σύμφωνα με το άρθρο 8 του Ν. 1599/1988 και τα άρθρα 2,4,6 παρ. 3 του Ν. 1256/1982, η παρούσα εργασία αποτελεί αποκλειστικά προϊόν προσωπικής εργασίας και δεν προσβάλλει κάθε μορφής πνευματικά δικαιώματα τρίτων και δεν είναι προϊόν μερικής ή ολικής αντιγραφής, οι πηγές δε που χρησιμοποιήθηκαν περιορίζονται στις βιβλιογραφικές αναφορές και μόνον.

Ειρήνη Παναγοπούλου, 2014

Βασιλική Τσαμαδιά, 2014

Χρυσανγή Τσιλφίδου, 2014