



**ΑΝΟΙΚΤΟ  
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΚΥΠΡΟΥ**

ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ

ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ

«ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ»

**ΔΙΑΤΡΙΒΗ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΜΑΣΤΕΡ**

Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΠΙΒΑΤΙΚΩΝ

ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ ΣΤΗΝ ΛΕΥΚΩΣΙΑ (ΟΣΕΛ) ΚΑΙ

Ο ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΩΝ ΕΠΙΒΑΤΩΝ

ΟΝΟΜΑ ΦΟΙΤΗΤΡΙΑΣ: ΣΤΕΛΛΑ ΠΑΡΜΑΚΛΗ

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ: ΔΡ. ΝΤΑΙΝΑ ΝΙΚΟΛΑΟΥ

ΛΕΥΚΩΣΙΑ, ΜΑΪΟΣ 2016

# **Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου**

**Σχολή Οικονομικών**

**Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών  
ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

**Μεταπτυχιακή Διατριβή**



**Η Ποιότητα Υπηρεσιών των Δημόσιων Επιβατικών  
Μεταφορών στην Λευκωσία (ΟΣΕΛ) και ο Βαθμός  
Ικανοποίησης των Επιβατών**

**Όνομα φοιτήτριας  
Στέλλα Παρμακλή**

**Επιβλέπων Καθηγήτρια  
Δρ.Ντάινα Νικολάου**

**ΛΕΥΚΩΣΙΑ, ΜΑΪΟΣ, 2016**



## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Οι Δημόσιες Επιβατικές Μεταφορές έχουν ως στόχο την εξυπηρέτηση του επιβατικού κοινού, την μείωση των τροχαίων δυστυχημάτων, την μείωση της κυκλοφοριακής συμφόρησης και των δυσάρεστων περιβαλλοντικών επιπτώσεων από αυτή.

Η ποιότητα παροχής υπηρεσιών και η ικανοποίηση του επιβατικού κοινού αποτελούν προϋπόθεση για την βελτίωση της ελκυστικότητας των Δημόσιων Επιβατικών Μεταφορών προκειμένου να κρατήσουν αφοσιωμένους τους υφιστάμενους πελάτες-επιβάτες αλλά και να προσελκύσουν νέους.

Σκοπός της έρευνας είναι η διερεύνηση των παρεχόμενων υπηρεσιών από τις Δημόσιες Επιβατικές Μεταφορές στην Λευκωσία (ΟΣΕΛ) καθώς και ο βαθμός ικανοποίησης των επιβατών από αυτές. Για τον σκοπό αυτό διεξήχθη «έρευνα ικανοποίησης επιβατών» με προσωπική συνέντευξη και ερευνητικό εργαλείο ερωτηματολόγιο με δείγμα 250 επιβατών.

Για τη διερεύνηση της ποιότητας υπηρεσιών χρησιμοποιήθηκε το μοντέλο SERVPERF. Από τα ευρήματα της έρευνας διαπιστώθηκε στατιστικά θετική συσχέτιση της συνολικής ικανοποίησης των επιβατών με τις 5 διαστάσεις της ποιότητας. Η μέση συνολική ικανοποίηση των επιβατών είναι 7,78 από το 10. Τα αποτελέσματα της έρευνας θα συμβάλουν στη λήψη μέτρων για αντιμετώπιση των αδυναμιών του συστήματος. Ένα από αυτά είναι ο επανασχεδιασμός και προγραμματισμός των δρομολογίων για να συμβαδίζουν με τις ανάγκες των επιβατών.

## **ABSTRACT**

The Public Passenger's Transports aim is the provision of services to the passenger public, the reduction of road accidents, the reduction of traffic congestion and unpleasant environmental effects.

The quality of the provided services and the satisfaction of the passenger public constitute conditions for the improvement of Public Passenger's Transports attractiveness so that they keep loyal the existing customers-passenger but also of attracting new passengers.

The purpose of the research is to investigate the quality of services provided by the Public Passenger Transports in Nicosia (OSEL) as well as the degree of passenger's satisfaction. For this purpose a "Customer Satisfaction Surveys-CSS" with personal interview was carried out and utilizing a questionnaire with 250 passengers as a sample.

The SERVPERF instrument was used to investigate the quality of the services provided. The findings of the research showed statistically positive correlation between the total satisfaction of passengers and the 5 dimensions (reliability, responsiveness, security, understanding, tangibles) of the quality. The average total satisfaction of passengers is 7,78 out of 10. The results of the research will contribute to indicate measures for improvement. One of them is to redesign and reschedule the bus network in order to keep up with the passenger's needs.

## *Ευχαριστίες*

Θα ήθελα να ευχαριστήσω την επιβλέπουσα καθηγήτριά μου Δρ. Νικολάου Ντάινα για την πολύτιμη επίβλεψη και καθοδήγηση που μου προσέφερε κατά τη διάρκεια εκπόνησης της διατριβής μου.

Ευχαριστίες θα ήθελα να αποδώσω επίσης στον γιό μου Στυλιανό, στον σύζυγο μου και στην μητέρα μου για την υπομονή, την κατανόηση και την υποστήριξη που μου προσέφεραν τόσο κατά τη διάρκεια εκπόνησης της διατριβής αλλά και καθ' όλη τη διάρκεια του μεταπτυχιακού προγράμματος.

## Περιεχόμενα

Περίληψη.....	4
Abstract.....	5
Ευχαριστίες.....	6
Πίνακας Περιεχομένων.....	7
Πίνακας Πινάκων.....	9
Πίνακας Διαγραμμάτων.....	11
Πίνακας Σχημάτων.....	13
<b>Κεφάλαιο 1: Εισαγωγή.....</b>	<b>14</b>
1.1 Προσδιορισμός του προβλήματος.....	14
1.2 Σκοπός της έρευνας.....	15
1.3 Η θέση της διατριβής.....	15
1.4 Περιορισμοί της διατριβής.....	15
1.5 Περιγραφή γενικής μεθοδολογίας.....	16
1.6 Συνοπτική παρουσίαση των εννοιών .....	16
<b>Κεφάλαιο 2: Βιβλιογραφική Ανασκόπηση-Βασικές έννοιες.....</b>	<b>18</b>
2.1 Η έννοια της υπηρεσίας.....	18
2.1.1 Τα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών .....	19
2.2 Ποιότητα στις υπηρεσίες και Ικανοποίηση πελατών.....	21
2.2.1 Ποιότητα στις υπηρεσίες .....	22
2.2.2 Ικανοποίηση των πελατών .....	24
2.3 Μέτρηση της Ποιότητας Υπηρεσιών και της Ικανοποίησης.....	26
2.3.1 Διαστάσεις της ποιότητας.....	26
2.3.2 Διαστάσεις της ποιότητας στις δημόσιες επιβατικές μεταφορές.....	27
2.4 Μοντέλα και μέθοδοι μέτρησης της ποιότητας υπηρεσιών .....	29
2.4.1 Μοντέλο SERVQUAL.....	29
2.4.2 Μοντέλο SERVPERF.....	35
2.4.3 Ευρωπαϊκό πρότυπο EN13816:2002.....	35
2.5 Μέθοδοι μέτρησης ικανοποίησης επιβατών .....	42

2.5.1 Έρευνες ικανοποίησης επιβατών (CSS).....	42
2.5.2 Έρευνες μυστικών επιβατών(MSS).....	43
2.5.3 Άμεση μέτρηση δεικτών επίδοσης.....	44
<b>Κεφάλαιο 3: Οι δημόσιες συγκοινωνίες στην Κύπρο.....</b>	<b>45</b>
3.1 Το σύστημα των δημόσιων επιβατικών μεταφορών σε τακτικές γραμμές στην Κύπρο.....	45
3.2 Εφαρμογή Νομοθεσίας στις Δημόσιες Επιβατικές Μεταφορές στην Κύπρο..	46
3.3 Βασικοί Δείκτες Απόδοσης.....	48
<b>Κεφάλαιο 4: Μεθοδολογία .....</b>	<b>50</b>
4.1 Πεδίο Μελέτης .....	50
4.2 Διεξαγωγή Έρευνας.....	51
4.3 Επιλογή Έρευνας.....	52
4.4 Μέγεθος Δειγματοληψίας.....	52
4.5 Περιορισμοί.....	53
4.6 Σχεδιασμός ερωτηματολογίου.....	53
4.7 Πιλοτικό ερωτηματολόγιο.....	56
4.8 Ανάλυση της πληροφορίας.....	56
<b>Κεφάλαιο 5: Παρουσίαση αποτελεσμάτων.....</b>	<b>57</b>
5.1 Εισαγωγή.....	57
5.2 Μεθοδολογία.....	57
5.3 Ευρήματα .....	57
<b>Κεφάλαιο 6: Συμπεράσματα και Εισηγήσεις και Προτάσεις.....</b>	<b>86</b>
6.1 Συμπεράσματα.....	86
6.2 Προτάσεις.....	88
6.3 Μελλοντική έρευνα.....	90
Βιβλιογραφία.....	91
Παράρτημα I: Ερωτηματολόγιο Επιβατών .....	93
Παράρτημα II: Πίνακας Αντιστοιχίας Διαστάσεων Servqual.....	95



## Πίνακας Πινάκων

Πίνακας 1 Κριτήρια Ποιότητας EN13816.....	38
Πίνακας 2 Κατανομή φύλου επιβατών.....	58
Πίνακας 3 Κατανομή ηλικίας επιβατών.....	58
Πίνακας 4 Κατανομή ιδιότητας επιβατών.....	59
Πίνακας 5 Κατανομή κατοχής οχήματος.....	60
Πίνακας 6 Κατανομή συχνότητας χρήσης του λεωφορείου.....	61
Πίνακας 7 Κατανομή σκοπού χρήσης του λεωφορείου.....	63
Πίνακας 8 Απαντήσεις στην ερώτηση «Η συχνότητα των δρομολογίων είναι ικανοποιητική.».....	64
Πίνακας 9 Απαντήσεις στην ερώτηση «Ο αριθμός των στάσεων είναι ικανοποιητικός.».....	65
Πίνακας 10 Απαντήσεις στην ερώτηση «Υπάρχει ικανοποιητικός αριθμός θέσεων εντός του λεωφορείου.».....	66
Πίνακας 11 Απαντήσεις στην ερώτηση «Τα καθίσματα στο λεωφορείο είναι άνετα.».....	67
Πίνακας 12 Απαντήσεις στην ερώτηση «Το εσωτερικό του λεωφορείου είναι καθαρό.».....	68
Πίνακας 13 Απαντήσεις στην ερώτηση «Εντός του λεωφορείου υπάρχει ο κατάλληλος εξαερισμός.».....	69
Πίνακας 14 Απαντήσεις στην ερώτηση «Εντός του λεωφορείου υπάρχει η κατάλληλη θερμοκρασία.».....	70
Πίνακας 15 Απαντήσεις στην ερώτηση «Η αγορά εισιτηρίων γίνεται εύκολα»...71	71
Πίνακας 16 Απαντήσεις στην ερώτηση «Η συμπεριφορά των οδηγών είναι φιλική και εξυπηρετική.».....	72
Πίνακας 17 Απαντήσεις στην ερώτηση «Υπάρχει παροχή πληροφόρησης σχετικά με τα δρομολόγια και τις ώρες δρομολογίων στα σημεία αφετηρίας.».....	73
Πίνακας 18 Απαντήσεις στην ερώτηση «Τα δρομολόγια εκτελούνται με ακρίβεια.».....	74
Πίνακας 19 Απαντήσεις στην ερώτηση «Η διάρκεια της διαδρομής του δρομολογίου είναι ικανοποιητική.».....	75
Πίνακας 20 Απαντήσεις στην ερώτηση «Κατά τη διάρκεια της διαδρομής νιώθετε ασφάλεια έναντι τροχαίων ατυχημάτων.».....	76

Πίνακας 21 Απαντήσεις στην ερώτηση «Μέσα στο λεωφορείο υπάρχει η αίσθηση ασφάλειας έναντι εγκληματικών ενεργειών (π.χ. κλοπή).».....	77
Πίνακας 22 Βαθμολογίες Ικανοποίησης των Επιβατών από τις Δημόσιες Επιβατικές Μεταφορές.....	78
Πίνακας 23 Παράμετροι παλινδρόμησης.....	82
Πίνακας 24 Ανάλυση διακύμανσης.....	82
Πίνακας 25 Εφαρμογή Stepwise Regression.....	83

## Πίνακας Διαγραμμάτων

Διάγραμμα 1 Κατανομή φύλου επιβατών.....	58
Διάγραμμα 2 Κατανομή ηλικίας επιβατών.....	59
Διάγραμμα 3 Κατανομή ιδιότητας επιβατών.....	60
Διάγραμμα 4 Κατανομή κατοχής οχήματος.....	61
Διάγραμμα 5 Κατανομή συχνότητας χρήσης του λεωφορείου.....	62
Διάγραμμα 6 Κατανομή σκοπού χρήσης του λεωφορείου.....	63
Διάγραμμα 7 Απαντήσεις στην ερώτηση «Η συχνότητα των δρομολογίων είναι ικανοποιητική.».....	64
Διάγραμμα 8 Απαντήσεις στην ερώτηση «Ο αριθμός των στάσεων είναι ικανοποιητικός.».....	65
Διάγραμμα 9 Απαντήσεις στην ερώτηση «Υπάρχει ικανοποιητικός αριθμός θέσεων εντός του λεωφορείου.».....	66
Διάγραμμα 10 Απαντήσεις στην ερώτηση «Τα καθίσματα στο λεωφορείο είναι άνετα.».....	67
Διάγραμμα 11 Απαντήσεις στην ερώτηση «Το εσωτερικό του λεωφορείου είναι καθαρό.».....	68
Διάγραμμα 12 Απαντήσεις στην ερώτηση «Εντός του λεωφορείου υπάρχει ο κατάλληλος εξαερισμός.».....	69
Διάγραμμα 13 Απαντήσεις στην ερώτηση «Εντός του λεωφορείου υπάρχει η κατάλληλη θερμοκρασία.».....	70
Διάγραμμα 14 Απαντήσεις στην ερώτηση «Η αγορά εισιτηρίων γίνεται εύκολα.».....	71
Διάγραμμα 15 Απαντήσεις στην ερώτηση «Η συμπεριφορά των οδηγών είναι φιλική και εξυπηρετική.».....	72
Διάγραμμα 16 Απαντήσεις στην ερώτηση «Υπάρχει παροχή πληροφόρησης σχετικά με τα δρομολόγια και τις ώρες δρομολογίων στα σημεία αφετηρίας»...73	73
Διάγραμμα 17 Απαντήσεις στην ερώτηση «Τα δρομολόγια εκτελούνται με ακρίβεια.».....	74
Διάγραμμα 18 Απαντήσεις στην ερώτηση «Η διάρκεια της διαδρομής του δρομολογίου είναι ικανοποιητική.».....	75
Διάγραμμα 19 Απαντήσεις στην ερώτηση «Κατά τη διάρκεια της διαδρομής νιώθετε ασφάλεια έναντι τροχαίων ατυχημάτων.».....	76

Διάγραμμα 20 Απαντήσεις στην ερώτηση «Μέσα στο λεωφορείο υπάρχει η αίσθηση ασφάλειας έναντι εγκληματικών ενεργειών (π.χ. κλοπή).».....	77
Διάγραμμα 21 Βαθμολογίες Ικανοποίησης των Επιβατών από τις Δημόσιες Επιβατικές Μεταφορές.....	79
Διάγραμμα 22 Διάγραμμα Κανονικότητας.....	84

## **Πίνακας Σχημάτων**

Σχήμα 1 Εξίσωση Πολλαπλής Παλινδρόμησης.....	81
Σχήμα 2 Εξίσωση Προσαρμοσμένου Μοντέλου Πολλαπλής Παλινδρόμησης.....	85

# Κεφάλαιο 1: Εισαγωγή

## 1.1 Προσδιορισμός του προβλήματος

Οι Δημόσιες Επιβατικές Μεταφορές<sup>1</sup> διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στην συνολική ανάπτυξη κάθε χώρας επηρεάζοντας κάθε τομέα κοινωνικό, περιβαλλοντικό, οικονομικό, πολιτιστικό και πολιτικό.

Καταρχήν, από κοινωνικής πλευράς, εξυπηρετούν το επιβατικό κοινό εξασφαλίζοντας του κινητικότητα.

Ιδιαίτερα σημαντικός είναι ο ρόλος τους στην αντιμετώπιση των κυκλοφοριακών και περιβαλλοντικών προβλημάτων. Σύμφωνα με Σχέδιο Έκθεσης της Επιτροπής Μεταφορών και Τουρισμού, του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου (2014-2019) οι αστικές μεταφορές αντιστοιχούν περίπου στο 25% των εκπομπών CO<sub>2</sub> που ευθύνονται για την κλιματική αλλαγή και το 30% των θανάτων και σοβαρών τραυματισμών σε τροχαία δυστυχήματα που λαμβάνουν χώρα στις αστικές περιοχές και προκαλούνται κυρίως από αυτοκίνητα.

Από οικονομικής πλευράς, όσον αφορά στις ΔΕΜ στην Κύπρο, επιβαρύνουν τον κρατικό προϋπολογισμό με 55εκ. ετησίως. Εντούτοις, ελάχιστοι είναι αυτοί που τις χρησιμοποιούν. Αυτό το έργο έγινε με στόχο και όραμα την βελτίωση της παρεχόμενης ποιότητας στις συγκοινωνίες, ώστε να αποτελεί ένα εναλλακτικό τρόπο ή ακόμα και την πρώτη επιλογή για τη διακίνηση του σύγχρονου πολίτη.

Συνεπώς, η βελτίωση της παρεχόμενης ποιότητας κρίνεται αναγκαία ώστε να

---

<sup>1</sup> Απο εδώ και πέρα ΔΕΜ (Δημόσιες Επιβατικές Μεταφορές)

καταστούν ελκυστικές και ανταγωνιστικές οι ΔΕΜ κυρίως έναντι των ιδιωτικών οχημάτων αυξάνοντας το ποσοστό των επιβατών και μειώνοντας το ποσοστό χρήσης του ιδιωτικού οχήματος.

## **1.2 Σκοπός της έρευνας**

Σκοπός της έρευνας, είναι η εκτίμηση της ποιότητας εξυπηρέτησης των ΔΕΜ στην Λευκωσία. Πιο συγκεκριμένα, μέσω της διερεύνησης των αντιλήψεων των επιβατών σχετικά με την παρεχόμενη υπηρεσία των ΔΕΜ, σύμφωνα με κριτήρια ποιότητας, θα υπολογιστεί ο βαθμός ικανοποίησης των επιβατών με στόχο την εισήγηση τρόπων βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών και αναβάθμισης του ρόλου τους.

## **1.3 Η θέση της διατριβής**

Βάσει τη μέθοδο Stepwise που επιλέγηκε για πραγματοποίηση της πολλαπλής παλινδρόμησης παρατηρήθηκε ότι στην συνολική ικανοποίηση των επιβατών σημαντική και θετική επίδραση έχουν τα εξής κριτήρια ποιότητας: «η συχνότητα δρομολογίων» ( $B=0,328$ ), «η ασφάλεια έναντι τροχαίων ατυχημάτων» ( $B=0,323$ ), «η διάρκεια της διαδρομής» ( $B=0,204$ ), «ο αριθμός των θέσεων» ( $B=0,232$ ), «τα άνετα καθίσματα» ( $B=0,178$ ) και «η ακρίβεια των δρομολογίων» ( $B=0,159$ ). Ο βαθμός μέσης συνολικής ικανοποίησης των επιβατών είναι 7,78 από το 10.

## **1.4 Περιορισμοί της διατριβής**

Για τη διεξαγωγή της διατριβής τέθηκαν κάποιοι περιορισμοί. Πρώτος περιορισμός αφορούσε την ηλικία. Αποκλείστηκαν επιβάτες κάτω των 16 ετών, γιατί η αξιοπιστία των απαντήσεων τους θα επηρεζόταν λόγω αμφισβήτησης του βαθμού αντίληψης των παιδιών. Δεύτερος περιορισμός αφορούσε την εθνικότητα. Στην έρευνα έλαβαν μέρος μόνο Κύπριοι πολίτες για αποφυγή αναξιόπιστων αποτελεσμάτων λόγω διαφοράς στην κουλτούρα καθώς και δυσκολίας κατανόησης των ερωτήσεων λόγω διαφορετικότητας στη γλώσσα.

## 1.5 Περιγραφή γενικής μεθοδολογίας

Η έρευνα ικανοποίησης πελατών, στόχο είχε την καταγραφή της ικανοποίησης των επιβατών για τις υφιστάμενες υπηρεσίες επιβατικών μεταφορών της ΟΣΕΑ και την αναγνώριση των αναγκών τους. Η ικανοποίηση των επιβατών μετρήθηκε με τη χρήση ποιοτικών χαρακτηριστικών. Ως μοντέλο μέτρησης της ποιότητας επιλέγηκε το SERVPERF των Cronin και Taylor (1992) οι οποίοι υποστήριξαν ότι η μέτρηση μόνο των αντιλήψεων των πελατών είναι η κατάλληλη για τον υπολογισμό της παρεχόμενης ποιότητας. Το μοντέλο SERVPERF μετρά τις αντιλήψεις των πελατών βάσει των 5 διαστάσεων του μοντέλου SERVQUAL των Parasuraman, Zeithaml και Berry (1988). Βάσει αυτών των διαστάσεων και των ποιοτικών χαρακτηριστικών της κάθε μιας σχεδιάστηκε το ερωτηματολόγιο το οποίο απαντήθηκε από επιβάτες με προσωπική παρουσία του ερευνητή στο χώρο παρέυρεσης του δείγματος. Οι πληροφορίες που συλλέχτηκαν αναλύθηκαν με τη χρήση του στατιστικού πακέτου IBM SPSS 22.

## 1.6 Συνοπτική παρουσίαση των ενοτήτων

Η πιο κάτω έρευνα δομείται σε 6 κεφάλαια. Στο πρώτο κεφάλαιο γίνεται μια εισαγωγή στο αντικείμενο μελέτης της διατριβής. Συγκεκριμένα προσδιορίζεται το πρόβλημα, αναλύεται ο σκοπός, αναφέρεται η μεθοδολογία και η δομή της εργασίας.

Στο δεύτερο κεφάλαιο αναλύονται μέσα από ελληνική και διεθνή βιβλιογραφία καθώς και διεθνή επιστημονικά άρθρα έννοιες όπως «υπηρεσία», «ποιότητα υπηρεσιών», «ικανοποίηση πελατών». Περιγράφονται τα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών και οι αδυναμίες που αυτά προκαλούν, δίνονται ορισμοί των διαστάσεων της ποιότητας των υπηρεσιών και των διαστάσεων της ποιότητας των ΔΕΜ. Αναλύονται ακόμα, μέθοδοι υπολογισμού της ποιότητας των υπηρεσιών οι οποίες αφορούν στο μοντέλο SERVQUAL, στο μοντέλο SERVPERF αλλά και στο ευρωπαϊκό πρότυπο προσδιορισμού της ποιότητας εξυπηρέτησης



EN13816:2002 παρουσιάζοντας τα κριτήρια ποιότητας που χαρακτηρίζουν το κάθε μοντέλο. Στο ίδιο κεφάλαιο περιγράφονται οι μέθοδοι ερευνών που μετρούν το βαθμό ικανοποίησης από την προσφερόμενη υπηρεσία.

Στο τρίτο κεφάλαιο γίνεται αναφορά στο υφιστάμενο σύστημα των ΔΕΜ σε τακτικές γραμμές στην Κύπρο και τον τρόπο λειτουργίας τους. Παρουσιάζονται οι βασικοί δείκτες ποιότητας οι οποίοι αποτελούν το σύστημα διασφάλισης της ποιότητας στις επιβατικές μεταφορές στην Κύπρο. Γίνεται ακόμα αναφορά στην εφαρμογή του Κανονισμού ΕΚ(181/2011) για τα δικαιώματα των επιβατών στις μεταφορές με λεωφορεία και πούλμαν στις τακτικές γραμμές.

Στο τέταρτο κεφάλαιο αναλύεται η μεθοδολογία που χρησιμοποιείται για την διεξαγωγή της έρευνας, η συλλογή πρωτογενή στοιχείων με ποσοτική έρευνα ικανοποίησης, η εφαρμογή περιορισμών, ο σχεδιασμός και η χρήση του δομημένου ερωτηματολογίου ως ερευνητικού εργαλείου μέσω προσωπικής συνέντευξης δικαιολογώντας επίσης τη χρήση του μοντέλου SERVPERF ως εργαλείο μέτρησης της ποιότητας για την συγκεκριμένη έρευνα.

Στο πέμπτο κεφάλαιο γίνεται παρουσίαση των αποτελεσμάτων της έρευνας, βάσει της ανάλυσης των δεδομένων που έγινε χρησιμοποιώντας το στατιστικό πρόγραμμα IBM SPSS 22.

Στο έκτο κεφάλαιο παρουσιάζονται τα συμπεράσματα που έχουν προκύψει, βάσει των αποτελεσμάτων που προηγήθηκαν, και προτείνονται μέτρα και τρόποι βελτίωσης των υπηρεσιών των ΔΕΜ.

# Κεφάλαιο 2: Βιβλιογραφική Ανασκόπηση-Βασικές έννοιες

Στο κεφάλαιο αυτό αναλύονται η έννοια της υπηρεσίας, τα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών, η έννοια της ποιότητας και ικανοποίησης των πελατών καθώς επίσης η μέτρηση των δύο τελευταίων σύμφωνα με τις διαστάσεις της ποιότητας και βάσει των μοντέλων μέτρησης της ποιότητας. Στη συνέχεια αναφέρονται οι μέθοδοι μέτρησης ικανοποίησης των επιβατών.

## 2.1 Η έννοια της υπηρεσίας

«Υπηρεσία είναι κάθε πράξη ή ενέργεια που μια πλευρά μπορεί να προσφέρει σε μια άλλη, είναι άυλη και δεν καταλήγει στην κατοχή οποιουδήποτε πράγματος. Η παραγωγή της μπορεί να έχει ή να μην έχει σχέση με κάποιο υλικό προϊόν» (Kotler&Keller,2006: 456).

Ένας άλλος ορισμός της υπηρεσίας είναι «ένα συμβάν το οποίο παράγεται για να καλύψει τις απαιτήσεις και καταναλώνεται άμεσα. Υπηρεσίες είναι οικονομικές δραστηριότητες που προσφέρονται από μια πλευρά σε μια άλλη και χρησιμοποιούν παραστάσεις που βασίζονται στο χρόνο για να επιφέρουν επιθυμητά αποτελέσματα στους αποδέκτες τους ίδιους ή για κάποιο αντικείμενο τους» (Lovelock και Wirtz,2007)(από Ozge Nalan Bilisik, Melike Erdogan, Ihsan Kaya και Hayri Baracli,2013: 1141).

Ο Grönroos (1984: 38) τόνισε την αϋλότητα των υπηρεσιών χαρακτηρίζοντας την υπηρεσία ως «δραστηριότητα όπου παραγωγή και κατανάλωση, σε ένα μεγάλο βαθμό, πραγματοποιούνται ταυτόχρονα».

«Η υπηρεσία αποτελεί το αποτέλεσμα των συγκεκριμένων πράξεων/ενεργειών στις οποίες προβαίνει ο παροχέας της, των επιδόσεων που ο παροχέας έχει προβαίνοντας στις συγκεκριμένες πράξεις/ενέργειες καθώς και των αποτελεσμάτων που οι πράξεις αυτές σε συνδυασμό με την ικανότητα του παροχέα να επιτυγχάνει συγκεκριμένες επιδόσεις, έχουν για τον παραλήπτη/αγοραστή της υπηρεσίας» (Γούναρης,2003: 27).

### **2.1.1 Τα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών**

Η αϋλότητα , η αδιαιρετότητα, η μεταβλητότητα και η φθαρτότητα είναι τα τέσσερα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών , τα οποία τις διαφοροποιούν από τα προϊόντα (Kotler και Keller,2006).

Οι Parasuraman, Zeithaml και Berry (1985), υποστήριξαν ότι χαρακτηριστικά των υπηρεσιών : η αϋλότητα, η ετερογένεια και η αδιαιρετότητα πρέπει να αναγνωριστούν ώστε να γίνει κατανοητή η ποιότητα των υπηρεσιών.

**Αϋλότητα** : «Οι υπηρεσίες είναι απο την φύση τους άυλες και έτσι η εκτίμηση και ο υπολογισμός τους δεν μπορεί να επιτευχθεί πριν την κατανάλωση τους. Αυτό δικαιολογεί την ταξινόμηση τους ως προϊόντα «εμπειρίας» (Nelson,1974) (από Angelos Pantounakis και Konstantinos Lymperopoulos,2008: 624). Σε αντίθεση με τα υλικά προϊόντα, τις υπηρεσίες δεν μπορεί κάποιος να τις δει, να τις νιώσει, να τις ακούσει ή να τις μυρίσει πριν τις αγοράσει (Kotler και Keller,2006). Οι υπηρεσίες δεν μπορούν να υπολογιστούν, να μετρηθούν, να απογραφούν, να δοκιμαστούν, να επαληθευτούν προτού αγοραστούν για να επιβεβαιωθεί η ποιότητα. Λόγω της αϋλότητας η εταιρεία δυσκολεύεται να κατανοήσει πως οι πελάτες αντιλαμβάνονται τις υπηρεσίες και να αξιολογήσουν την ποιότητα των υπηρεσιών (Zeithman,1981)(από Parasuraman et al,1985).

Οι αγοραστές με σκοπό την μείωση της αβεβαιότητας για κάποια υπηρεσία προσπαθούν να βρουν «χειροπιαστά» στοιχεία που θα τους προσελκύσουν. Σύμφωνα με τους Kotler και Keller (2006), τα εργαλεία μάρκετινγκ που πρέπει

να χρησιμοποιήσει ο παροχέας της υπηρεσίας για να προσελκύσει τους πελάτες είναι: ο τόπος, τα άτομα, ο εξοπλισμός, το ενημερωτικό υλικό, τα σύμβολα, η τιμή. Τα πιο πάνω στοιχεία μπορεί να αποτελέσουν δείκτες υπολογισμού της ποιότητας υπηρεσιών.

**Αδιαιρετότητα** : Οι Kotler και Keller (2006), αναφέρουν ότι οι υπηρεσίες παράγονται και καταναλώνονται ταυτόχρονα. Ανάφεραν ακόμα ότι τμήμα της υπηρεσίας αποτελούν τόσο ο παροχέας όσο και ο πελάτης, τους οποίους συνδέει μια σχέση αλληλεπίδρασης, η οποία αποτελεί ειδικό χαρακτηριστικό του μάρκετινγκ υπηρεσιών. Παρομοίως, οι Lehtinen και Lehtinen (1982)(από Parasuraman et al,1985) υποστηρίζουν ότι η ποιότητα παράγεται κατά τη διάρκεια της μεταφοράς της υπηρεσίας και είναι συνήθως μια αλληλεπίδραση μεταξύ του πελάτη και του ατόμου επικοινωνίας της εταιρείας παροχής υπηρεσιών.

Για να ξεπεραστεί η αδυναμία της αδιαιρετότητας στην υπηρεσία, οι Parasuraman et al (1985) υποστηρίζουν ότι η συμμετοχή του πελάτη, στην διαδικασία, κατευθύνοντας τον παροχέα για το τι ακριβώς επιθυμεί, έχει σημασία στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

**Μεταβλητότητα** : Οι Kotler και Keller (2006), υποστήριξαν ότι οι υπηρεσίες παρουσιάζουν μεγάλη μεταβλητότητα εξαιτίας του γεγονότος ότι εξαρτώνται από τον παροχέα, αλλά και από το χρόνο και τον τόπο που αυτός τις παρέχει. Οι Parasuraman et al (1985) υποστήριξαν επίσης ότι η παροχή της υπηρεσίας διαφέρει για κάθε παροχέα από τον πελάτη αλλά και από τη χρονική στιγμή. Σύμφωνα με τους Boom και Bitner (1981)(από Parasuraman et al,1985) η σταθερότητα στην συμπεριφορά από το προσωπικό παροχής υπηρεσιών είναι δύσκολο να επιτευχθεί λόγω της μεγάλης διαφοράς μεταξύ του τί σκόπευε η εταιρεία να προσφέρει και του τί οι πελάτες λαμβάνουν.

Η μεταβλητότητα μπορεί να ξεπεραστεί με επένδυση της εταιρείας σε καλές διαδικασίες πρόσληψης και εκπαίδευσης προσωπικού ανάλογα με τα καθήκοντα του. Επίσης η παρακολούθηση της ικανοποίησης των πελατών μέσω συστημάτων διαχείρισης παραπόνων, έρευνας πελατών και συγκριτική έρευνα

των τιμών αποτελεί ένα μέτρο στην κατεύθυνση του ποιοτικού ελέγχου (Kotler και Keller,2006).

**Φθαρτότητα** : Το τέταρτο χαρακτηριστικό των υπηρεσιών σύμφωνα με τους Kotler και Keller (2006), είναι η φθαρτότητα. Η φθαρτότητα αντιστοιχεί στην αδυναμία των υπηρεσιών να αποθηκευτούν και αποτελεί πρόβλημα μόνο όταν η ζήτηση δεν είναι σταθερή αλλά παρουσιάζει αυξομειώσεις. Αναφέρθηκε συγκεκριμένα στις επιχειρήσεις των μέσων μαζικής μεταφοράς και πρότεινε λύση σε αυτή την αδυναμία, μέσω της διάθεσης περισσότερων οχημάτων στις ώρες αιχμής σε αντίθεση με μια ομοιόμορφη διακίνηση στη διάρκεια της ημέρας.

## **2.2 Ποιότητα στις υπηρεσίες και Ικανοποίηση πελατών**

Η Dalia Susniene (2011), αναφέρει ότι στην πλειοψηφία των βιβλιογραφιών η ποιότητα υπηρεσιών θεωρείται συνώνυμη και χρησιμοποιείται ως εναλλακτική έννοια της ικανοποίησης. «Ποιότητα υπηρεσιών και ικανοποίηση μπορούν να χρησιμοποιηθούν εναλλακτικά διότι και οι δύο εκτιμούν μεταβλητές και ασχολούνται με τις αντιλήψεις των πελατών για ένα παρεχόμενο προϊόν ή υπηρεσία» (Chen,2008)(από Ozge Nalan Bilisik, Melike Erdogan, Ihsan Kaya και Hayri Baracli,2013: 1141). Εντούτοις, άλλοι ερευνητές υποστήριξαν ότι αυτό δεν ισχύει. Αντιθέτως υποστηρίζουν, σύμφωνα με τους Angelos Pantounakis και Konstantinos Lymperopoulos (2008), την «διχοτόμηση» μεταξύ της ποιότητας υπηρεσιών και την ικανοποίηση. Οι Rush και Oliver, 2000 (από Dalia Susniene,2011) κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι η διαφορετικότητα των δύο εννοιών αποδεικνύεται από το γεγονός ότι μερικές φορές υψηλή ποιότητα στις υπηρεσίες συνεπάγεται χαμηλή ικανοποίηση των πελατών. Επίσης όσον αφορά σε θέματα αφοσίωσης του πελάτη «η δυσαρέσκεια από ποιότητα υπηρεσιών εγγυάται την απόρριψη (switching) της υπηρεσίας ενώ η ικανοποίηση δεν εγγυάται την αφοσίωση» (Militar και Lassar,1998)(από Angelos Pantounakis και Konstantinos Lymperopoulos,2008: 627).

### 2.2.1 Ποιότητα στις υπηρεσίες

Οι Parasuraman et al (1985: 41), δηλώνουν εξαρχής ότι «η ποιότητα είναι ένα απατηλό και δυσδιάκριτο κατασκευάσμα»

«Υπάρχει μια συζήτηση σε εξέλιξη στην επιστημονική κοινότητα για το ποιός είναι ο καλύτερος ορισμός της ποιότητας και πως μπορεί να μετρηθεί, ενώ είναι ευρέως αναγνωρισμένο ότι η ποιότητα υπηρεσιών είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με τον χρήστη» (Berry, Zeithaml και Parasuraman, 1990 και Gatta και Marcucci, 2007) (από Ennio Cascetta και Armando Carteni, 2013: 84)

Σύμφωνα με τους Perez, Abad, Carillo και Fernandez et al (2007), οι Carman (1990), Zeithaml (1988), Parasuraman (1985) και άλλοι υποστήριξαν ότι τα τρία χαρακτηριστικά των υπηρεσιών (αυλότητα, ανομοιογένεια και αδιαιρετότητα) καθιστούν την έννοια της ποιότητας υπηρεσιών πολύπλοκη, διάχυτη και αφηρημένη.

«Ποιότητα υπηρεσιών είναι ο βαθμός επίτευξης του επιθυμητού σκοπού της υπηρεσίας» (Kenzlmann, 2008) (από Bilisik et al, 2013: 1141)

«Εάν η ποιότητα της υπηρεσίας εξεταστεί από την οπτική γωνιά του καταναλωτή συνήθως συνδέεται με το επίπεδο της ικανοποίησης του πελάτη δίνοντας της μια έννοια υποκειμενικής φύσης (βασισμένη στην αντιληπτή ή μηχανική ποιότητα)» (Carman, 1990) (από Perez et al, 2007: 138).

«Ποιότητα είναι ό,τι ορίζει ο πελάτης της υπηρεσίας και ποιότητα μιας υπηρεσίας κρίνεται βάσει του πως ο πελάτης την αντιλαμβάνεται» (Buzell & Gate, 1987) (από Σ. Γούναρη, 2003: 90).

Σύμφωνα με τον Γούναρη, 2003 ποιότητα μιας υπηρεσίας αποτελεί μια υποκειμενική έννοια η οποία καθορίζεται από τις απόψεις, τις προτιμήσεις και τις αντιλήψεις των πελατών μιας επιχείρησης παροχής υπηρεσιών.

Η θεωρία ότι η προσφερόμενη ποιότητα υπηρεσιών μπορεί να υπολογιστεί βάσει των αντιλήψεων και των προσδοκιών των πελατών υποστηρίζεται από πολλούς ερευνητές.

Οι Lewis και Booms (1983)(από Parasuraman et al,1985) όρισαν την ποιότητα υπηρεσιών ως ένα μέτρο ανταπόκρισης των παρεχόμενων υπηρεσιών στις προσδοκίες των πελατών.

Ο Grönroos (1984) κατέληξε στο συμπέρασμα ότι η ποιότητα των υπηρεσιών εξαρτάται από δύο μεταβλητές: τις προσδοκίες και τις αντιλήψεις των πελατών από την παρεχόμενη ποιότητα.

Οι Parasuraman et al (1985) υποστήριξαν ότι ο βαθμός της ποιότητας υπηρεσίας εξαρτάται από το πως αντιλαμβάνονται οι πελάτες την υπηρεσία στο πλαίσιο των προσδοκιών τους. Η σχέση αυτή των προσδοκιών και των αντιλήψεων των πελατών υπήρξε μέρος του μοντέλου μέτρησης της ποιότητας (SERVQUAL) το οποίο ανέπτυξαν. Ανάλυση του μοντέλου αυτού θα γίνει στη συνέχεια.

Αντίθετη άποψη με τους πιο πάνω είχαν οι Cronin και Taylor (1992). Ερευνώντας την μέτρηση της ποιότητας υπηρεσιών σε σχέση με την ικανοποίηση των πελατών κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι μόνο μέσω των αντιλήψεων και όχι υπολογίζοντας τις προσδοκίες, μπορεί να προβλεφθεί καλύτερα η ποιότητα των υπηρεσιών. Αποτέλεσμα αυτής της έρευνας ήταν η ανάπτυξη του μοντέλου SERVPERF το οποίο θα αναπτυχθεί στην συνέχεια.

Οι Cascetta και Carteni (2013) δίνουν τις τέσσερις διακριτές απόψεις για την ποιότητα, τόσο από την οπτική γωνία των προμηθευτών αλλά και των πελατών, σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό πρότυπο EN13816:2002, το οποίο θα αναλυθεί σε επόμενο κεφάλαιο.

**1.Στοχευμένη/Στοχοθετημένη** ποιότητα υπηρεσιών (το επίπεδο υπηρεσιών το οποίο ο παροχέας σχεδιάζει να πετύχει)

**2.Παρεχόμενη** ποιότητα υπηρεσιών (το επίπεδο υπηρεσιών το οποίο επιτυγχάνεται)

**3.Αντιληπτή** ποιότητα υπηρεσίας (η εντύπωση του πελάτη για την παρεχόμενη ποιότητα υπηρεσίας)

4.**Αναμενόμενη** ποιότητα υπηρεσίας (το επίπεδο της ποιότητας που απαιτείται απο τον πελάτη σιωπηρά ή ρητά)

Σύμφωνα με το πρότυπο EN13816:2002 τα τέσσερα πιο πάνω επίπεδα ποιότητας αλληλεπιδρούν μεταξύ τους.

### **2.2.2 Ικανοποίηση των πελατών**

Η ικανοποίηση του πελάτη-αγοραστή μιας υπηρεσίας είναι ένα ακόμα θέμα που απασχολεί τόσο τις επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών όσο και τους ερευνητές στο μάρκετινγκ.

Οι Rust και Oliver (1994)(από Pantounakis και Lymperopoulos (2008: 624) ήταν οι πρώτοι που όρισαν την ικανοποίηση ως την «απάντηση εκπλήρωσης του πελάτη».

Ο Kumar (2012), στηριζόμενος στη θεωρία των Parasuraman et al (1988) ότι για τη μέτρηση της ικανοποίησης απαραίτητες είναι οι αντιλήψεις των πελατών σχετικά με την ποιότητα, υποστηρίζει ότι η ικανοποίηση του επιβάτη είναι η μέτρηση του πόσο καλά η ποιότητα των επιβατικών μεταφορών ανταποκρίνεται στις προσδοκίες του επιβατικού κοινού. Στη συνέχεια αναφέρει την αμφισβήτηση του μοντέλου των «χασμάτων» μεταξύ προσδοκιών και αντιλήψεων, από τους Cronin και Taylor(1992) και Teas(1993), ως μέτρο υπολογισμού της ικανοποίησης.

Οι Zeithaml , Berry και Parasuraman (1996) εξέφρασαν μια διαφορετική άποψη από αυτήν που υποστήριζαν το 1985. Σύμφωνα με αυτούς ο υπολογισμός των αντιλήψεων μόνο και όχι η διαφορά μεταξύ αντιλήψεων και προσδοκιών, ίσως θα ήταν ένας καλύτερος δείκτης ικανοποίησης στον τομέα των υπηρεσιών. Παρόμοια άποψη είχαν και οι Aldaigan και Buttle (2002) υποστηρίζοντας ότι στην πραγματικότητα η διπλή συλλογή των στοιχείων για τις προσδοκίες και αντιλήψεις απο τους πελάτες και η σύγκριση των απαιτήσεων θα ήταν δύσκολη (Kumar,2012).

Παρακάτω παρατίθενται ορισμένοι, εναλλακτικοί ορισμοί της έννοιας ικανοποίησης :



«Το αποτέλεσμα της διαδικασίας αξιολόγησης μιας αγοραστικής επιλογής, το οποίο επιβεβαιώνει ότι (η επιλογή) ήταν τόσο σωστή όσο αρχικά είχε εκτιμηθεί ότι θα είναι» (Keith H.,1997,pp.455-89)(απο Γούναρης,2003: 93)

«Το αποτέλεσμα στο οποίο φτάνει ο καταναλωτής , αφού εξετάσει τη διαφορά μεταξύ των προσδοκιών του πριν από την αγορά ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας και της απόδοσης του προϊόντος ή της υπηρεσίας αφού αγοράστηκε και αξιολογήθηκε» (Oliver R. (1981) vol.57 , no.4 , pp.25-48) (από Γούναρης, 2003: 93)

«Το συναισθηματικό αποτέλεσμα στο οποίο φτάνει ο καταναλωτής, αφού συναξιολογήσει τα συναισθήματα ανεκπλήρωτων προσδοκιών μετά την αγορά με τα αισθήματα που είχε πριν από την αγοραστική απόφαση» (Tse D. και Wilton P.(1988) vol.25, no.2, pp.204-12)(απο Γούναρης 2003: 94).

«Κατά συνέπεια, όπως υποστηρίζει και ο Oliver, το νόημα της ικανοποίησης αφορά μια σύνθετη έννοια η οποία αποτελείται από περιπτώσιακές-ενδιάμεσες αξιολογήσεις προσδοκιών και αποτελέσματος αλλά και από μια συνολική αξιολόγηση των επιμέρους μεμονωμένων περιπτώσεων» (Γούναρης,2003: 94).

Σύμφωνα με την μελέτη των Panagiota,K.,T., Wagener,N. και Emmanouilopoulos,G. που παρουσίασαν στο 2<sup>nd</sup> International Railway Symposium/Railway Trade Exhibition 15-17 Οκτωβρίου το 2008 στην Κωνσταντινούπολη, έρευνες στα μέσα μαζικής μεταφοράς απόδειξαν ότι ένας ικανοποιημένος πελάτης ενημερώνει 3 άλλα άτομα για τις εμπειρίες του, ενώ ένας δυσαρεστημένος πελάτης ενημερώνει άλλα 10 άτομα. Έτσι, ένα σύστημα διαχείρισης ποιοτικού ελέγχου είναι ζωτικής σημασίας για ένα οργανισμό που παρέχει υπηρεσίες μεταφορών.

## 2.3 Μέτρηση της Ποιότητας Υπηρεσιών και της Ικανοποίησης

Στο κεφάλαιο αυτό αναλύονται οι διαστάσεις της ποιότητας των υπηρεσιών και πιο συγκεκριμένα οι διαστάσεις της ποιότητας των δημόσιων επιβατικών μεταφορών.

### 2.3.1 Διαστάσεις της ποιότητας

Ο καθορισμός των διαστάσεων της ποιότητας υπηρεσιών, με σκοπό τον εντοπισμό εργαλείων και κριτηρίων που θα διευκόλυνε την μέτρηση και αξιολόγηση της παρεχόμενης ποιότητας υπηρεσιών, απασχόλησε πολλούς ερευνητές σε διάφορες χρονικές στιγμές. Οι απόψεις ποικίλουν. Πιο κάτω αναφέρονται μερικές από αυτές:

Οι Lehtinen και Lehtinen (1982)(Perez et al,2007) έδωσαν στην ποιότητα τις εξής τρεις διαστάσεις:

- 1) **Φυσική ποιότητα** (physical quality) η οποία αφορά στα υλικά στοιχεία της υπηρεσίας.
- 2) **Διαδραστική ποιότητα** (interactive quality) η οποία αφορά στην αλληλεπίδραση μεταξύ ενός πελάτη και του παροχέα της υπηρεσίας.
- 3) **Εταιρική (εικόνα) ποιότητα** (corporate/image quality) η οποία σχετίζεται με την εικόνα που αποδίδεται σε ένα παροχέα υπηρεσίας από τους τρέχον και δυνητικούς πελάτες.

Ο Grönroos (1984) όρισε τις διαστάσεις της ποιότητας υπηρεσιών ως εξής:

- 1) **Τεχνική ποιότητα** (technical quality). Αυτή έχει να κάνει με το τι εισπράττει ο πελάτης από την υπηρεσία, ποιό είναι δηλαδή το αποτέλεσμα από την παροχή της υπηρεσίας.
- 2) **Λειτουργική ποιότητα** (functional quality). Η διάσταση αυτή αναφέρεται στο πώς ο πελάτης εισπράττει την παρεχόμενη ποιότητα.
- 3) **Εταιρική εικόνα** (image). Αυτή η διάσταση αναφέρεται στο συσχετισμό της εταιρικής εικόνας με την αντίληψη των πελατών για την ποιότητα

των παρεχόμενων υπηρεσιών. Αναφέρεται ακόμα ότι για το κτίσιμο της εταιρικής εικόνας ευθύνονται η τεχνική και η λειτουργική ποιότητα.

Οι Parasuraman et al (1985) εντόπισαν αρχικά δέκα διαστάσεις της ποιότητας οι οποίες επηρέαζαν τις προσδοκίες και τις αντιλήψεις των πελατών για την ποιότητα των υπηρεσιών. Οι διαστάσεις αυτές είναι: η αξιοπιστία, η ανταπόκριση, η αντιληπτική ικανότητα, η προσβασιμότητα, η ευγένεια, η επικοινωνία, η φερεγγυότητα, η ασφάλεια, η ενσυναίσθηση-κατανόηση, τα υλικά στοιχεία.

Λίγο αργότερα, το 1988, οι Parasuraman, Zeithaml και Berry, μετά από έρευνα κατέληξαν στον περιορισμό των πιο πάνω διαστάσεων σε πέντε.

Οι Kotler και Keller K.,2006 αναφέρουν αυτές τις πέντε διαστάσεις κατά σειρά προτεραιότητας ως πιο κάτω:

- 1) **Αξιοπιστία:** Η ικανότητα παροχής των υπηρεσιών που υποσχεθήκατε, έγκυρα και με ακρίβεια.
- 2) **Ανταπόκριση:** Η επιθυμία να βοηθήσετε τους πελάτες και να προσφέρετε άμεση εξυπηρέτηση.
- 3) **Ασφάλεια:** Η γνώση και η ευγένεια των υπαλλήλων και η ικανότητα τους να μεταδίδουν αίσθημα εμπιστοσύνης και αυτοπεποίθησης.
- 4) **Συναίσθηση:** Η φροντίδα και το ατομικό ενδιαφέρον για κάθε πελάτη.
- 5) **Υλικές πλευρές:** Η εμφάνιση των εγκαταστάσεων, του εξοπλισμού, του προσωπικού και των υλικών επικοινωνίας.

### **2.3.2 Διαστάσεις της ποιότητας στις δημόσιες επιβατικές μεταφορές**

Πολλοί ερευνητές προσπάθησαν να καθορίσουν διαστάσεις σε όσον αφορά συγκεκριμένα στην ποιότητα των δημόσιων επιβατικών μεταφορών. Οι Dowling et al (2000)(από Susniene,2011) καθόρισαν την ποιότητα των δημόσιων επιβατικών μεταφορών ως ένα μέτρο της προσβασιμότητας, της αξιοπιστίας, της ευκολίας, της άνεσης και της ασφάλειας. Στο ίδιο άρθρο, αναφορικά με τους

Cavan et al (2007), οι διαστάσεις της ποιότητας των δημόσιων επιβατικών μεταφορών διαφέρουν αναλόγως της πελατειακής ή οργανωτικής προσέγγισης. Από την οπτική γωνιά του πελάτη σημαντικές διαστάσεις ποιότητας αναφέρονται : η ταχύτητα, η αξιοπιστία, η άνεση, η ευκολία, η ασφάλεια, οι ειδικές υπηρεσίες και οι καινοτομίες. Από την οργανωτική οπτική γωνία σημασία έχει η αποτελεσματικότητα του συστήματος, η ρύπανση και η ζήτηση.

Σύμφωνα με τον Iseki et al (2007)(από Noor, Nasrudin και Foo,2014) η προσβασιμότητα και η αξιοπιστία είναι δύο κορυφαίοι παράγοντες κλειδιά για τον υπολογισμό της αποδοτικότητας της υπηρεσίας στις στάσεις λεωφορείων και στους τερματικούς σταθμούς, ακολουθούμενοι από τον παράγοντα της ασφάλειας. Ευρήματα της ίδιας έρευνας έδειξαν ότι η φυσική κατάσταση της στάσης των λεωφορείων αλλά και των τερματικών σταθμών δεν αποτελούσαν προτεραιότητα για τους επιβάτες.

«Η προσβασιμότητα και η αξιοπιστία είναι παράγοντες κλειδιά που συμβάλλουν στην αναποτελεσματικότητα των δημόσιων επιβατικών μεταφορών» (Abreha,2007)(από Noor et al,2014).

Οι Eboli και Mazzulla (2007)(από Noor et al,2014) μέτρησαν την αντιλαμβανόμενη ικανοποίηση των πελατών στο πλαίσιο των λεωφορείων εντοπίζοντας αρκετούς παράγοντες που επηρεάζουν την αποτελεσματικότητα των δημόσιων επιβατικών μεταφορών. Κυριότεροι παράγοντες είναι : η φυσική κατάσταση του λεωφορείου, η άνεση και η ασφάλεια που προσφέρει αυτό.

Ο Pullen (1993)(από Susniene,2011) υποστήριξε ότι οι δείκτες των υπηρεσιών των δημόσιων επιβατικών μεταφορών ομαδοποιούνται σε δυο κατηγορίες: της αποδοτικότητας και της παραγωγικότητας. Όσον αφορά στην αποδοτικότητα, οι μετρήσεις αφορούν στην διαδικασία παροχής της ποιότητας ενώ αναφορικά με την παραγωγικότητα οι μετρήσεις ορίζουν την ποιότητα της υπηρεσίας.

Ο Carr (1986)(από Noor et al,2014) πρότεινε τους εξής δείκτες μέτρησης της αποτελεσματικότητας ενός συστήματος δημόσιων επιβατικών μεταφορών : τον οικονομικό έλεγχο, την τήρηση της ακεραιότητας του συστήματος, την αναγνώριση των αναγκαίων αλλαγών για κάθε εξυπηρέτηση, τη διατήρηση και την ποιότητα των υπηρεσιών, τον έλεγχο των υπερβολών. Πρόσθεσε ακόμα

ότι η ανατροφοδότηση θα μπορούσε να αποκτηθεί από διάφορα ενδιαφερόμενα μέρη, όπως οι πελάτες, η κοινότητα, οι οργανισμοί των μεταφορών και οι οδηγοί των λεωφορείων.

## **2.4 Μοντέλα και μέθοδοι μέτρησης της ποιότητας υπηρεσιών**

Για την μέτρηση της ποιότητας υπηρεσιών, αναπτύχθηκαν κατά διαστήματα, απο πολλούς ερευνητές διάφορα μοντέλα μέτρησης. Πιο κάτω αναλύονται τα πιο ευρέως χρησιμοποιημένα μοντέλα, SERVQUAL και SERVPERF καθώς επίσης το ευρωπαϊκό πρότυπο EN13816:2002 για μέτρηση της ποιότητας υπηρεσιών στα μέσα μαζικής μεταφοράς.

### **2.4.1 Μοντέλο SERVQUAL**

Το μοντέλο SERVQUAL σχεδιάστηκε από τους Parasuraman, Zeithaml και Berry το 1985 και στόχευε στην ερμηνεία και μέτρηση της ποιότητας υπηρεσιών από τους πελάτες αξιολογώντας τις προσδοκίες, τις αντιλήψεις και την πραγματική υπηρεσία που τους παρέχεται ώστε να προσδιορίσει τα ελλείμματα στην ποιότητα και να λάβει μέτρα για βελτίωση της.

Ο Γούναρης (2003), ορίζει ότι το μοντέλο SERVQUAL στηρίζεται στη θεωρία της διάψευσης των προσδοκιών. Ο πελάτης δημιουργεί συγκεκριμένες προσδοκίες σχετικά με την υπηρεσία βάσει των προσωπικών του αναγκών, προηγούμενων εμπειριών του αλλά και της επικοινωνίας που έχει με άλλους καταναλωτές. Στη διαμόρφωση των προσδοκιών συμβάλλει η ίδια η επιχείρηση μέσω διαφημίσεων, ενέργειες προώθησης πωλήσεων και άλλες επικοινωνιακές μεθόδους. Αφού ο πελάτης αγοράσει την υπηρεσία τότε κάνει σύγκριση μεταξύ της αναμενόμενης και της παρεχόμενης υπηρεσίας. Αποτέλεσμα αυτής της σύγκρισης είναι η αντίληψη που έχει σχηματίσει ο πελάτης. Σύμφωνα με το μοντέλο SERVQUAL μοναδικός σχετικός παράγοντας υπολογισμού της ποιότητας υπηρεσίας είναι η αντίληψη του πελάτη για την ποιότητα της υπηρεσίας.

Το όργανο SERVQUAL απαιτεί από τους πελάτες να βαθμολογήσουν τις προσδοκίες και τις αντιλήψεις τους απαντώντας σε 22 προτάσεις αντίστοιχα. Οι ερωτήσεις αντιστοιχούν στις 5 διαστάσεις: αξιοπιστία, ανταπόκριση, ασφάλεια, συναίσθηση, υλικές πλευρές. Η βαθμολογία γίνεται βάσει της 7βαθμης κλίμακας Likert με επιλογές από το «διαφωνώ απόλυτα» μέχρι το «συμφωνώ απόλυτα».

Σύμφωνα με το μοντέλο SERVQUAL εντοπίζονται 5 χάσματα τα οποία αποτελούν τις αιτίες για ανεπιτυχή παροχή υπηρεσιών. Είναι εμπόδια στην προσπάθεια της επιχείρησης να προσφέρει μιαν υπηρεσία, την οποία οι καταναλωτές αντιλαμβάνονται ως υπηρεσία υψηλής ποιότητας. Η ανάλυση των χασμάτων είναι απαραίτητη προκειμένου να γίνουν κατανοητές οι συνέπειες του συγκεκριμένου μοντέλου. Τα 5 χάσματα είναι τα εξής:

1) *«Χάσμα ανάμεσα στις προσδοκίες των καταναλωτών και τις αντιλήψεις του μάνατζμεντ γι'αυτές»* (Kotler&Keller,2006:469). Όταν η διοίκηση δεν αντιλαμβάνεται σωστά τι πραγματικά επιθυμούν οι πελάτες το αποτέλεσμα είναι να σχεδιάζουν στρατηγικές και πολιτικές εξυπηρέτησης χωρίς να λαμβάνουν υπόψη της ανάγκες και τις προσδοκίες των πελατών, προσφέροντας έτσι υπηρεσίες υποδεέστερες των προσδοκιών των πελατών. Συνεπώς η αδυναμία να προσφέρει ποιοτικές υπηρεσίες τυγχάνει αρνητικής αξιολόγησης από αυτούς.

Η συλλογή πληροφοριών που αφορούν ανάγκες και προσδοκίες των πελατών βάσει έρευνας αγοράς θα μείωνε το χάσμα. Συγκεκριμένα η ανάλυση παραπόνων πελατών είναι μια καλή πηγή για την κατανόηση των πραγματικών αναγκών και προσδοκιών των πελατών της επιχείρησης. Επίσης η τμηματοποίηση της αγοράς, η ομαδοποίηση των πελατών της επιχείρησης σε ομάδες με κοινές προσδοκίες, ανάγκες και επιθυμίες. Ένας τρίτος τρόπος γεφύρωσης του πρώτου χάσματος είναι η παρακολούθηση από την επιχείρηση των διαφοροποιήσεων των υφιστάμενων πελατών της.

2) *«Χάσμα μεταξύ της αντίληψης του μάνατζμεντ και των προδιαγραφών ποιότητας υπηρεσιών»* (Kotler&Keller,2006:469). Σ'αυτή την περίπτωση η διοίκηση παρόλο που επιτυγχάνει την αντίληψη των προσδοκιών των πελατών, δεν έχει ορίσει ποιοτικά πρότυπα για την παροχή υπηρεσιών επηρεάζοντας έτσι,

αρνητικά την αντιλαμβανόμενη ποιότητα υπηρεσιών των πελατών. Η αδυναμία μετατροπής των αναγκών των πελατών σε συγκεκριμένες προδιαγραφές ποιότητας οφείλεται στο ότι «το σύνολο των στελεχών που επηρεάζουν τις προδιαγραφές εξυπηρέτησης δεν έχουν πιστέψει πραγματικά στη σημασία της ποιότητας και δεν έχουν αναπτύξει την αναγκαία προσήλωση στην προσπάθεια να προσφέρουν πραγματικά ποιοτικές υπηρεσίες» (Γούναρης,2013:103).

Ο ορισμός προτύπων για ποιότητα προσανατολισμένη στις προσδοκίες των πελατών, θα μειώνει το χάσμα. Αυτό βέβαια προϋποθέτει την πίστη στην αναγκαιότητα προσαρμογής των προτύπων της επιχείρησης στις προσδοκίες των πελατών της από τα ανώτερα και ανώτατα στελέχη της επιχείρησης.

3) *«Χάσμα μεταξύ των προδιαγραφών ποιότητας των υπηρεσιών και των παρεχόμενων υπηρεσιών»* (Kotler&Keller,2006:469). Ενώ υπάρχουν οι προδιαγραφές ποιότητας που υπόσχονται να καλύψουν τις προσδοκίες των πελατών, το προσωπικό που πρόκειται να τις εφαρμόσει δεν διαθέτει την απαιτούμενη εκπαίδευση ή ικανότητα ή προθυμία να το κάνει. Αυτή η εμπειρία επηρεάζει αρνητικά την αντίληψη των πελατών για την ποιότητα της υπηρεσίας.

Για τη μείωση αυτού του χάσματος απαιτείται η ορθή εξαρχής πρόσληψη προσωπικού με τις απαιτούμενες δεξιότητες και γνώσεις αλλά και η συνεχής επιμόρφωση του.

4) *«Χάσμα ανάμεσα στις παρεχόμενες υπηρεσίες και τις εξωτερικές επικοινωνίες»* (Kotler&Keller,2006:469). Το χάσμα αυτό αφορά στην διάσταση της υποσχόμενης παροχής υπηρεσίας μέσω των διαφημίσεων και του τι μπορεί να προσφέρει στην πραγματικότητα. «η ένταση του ανταγωνισμού, σε συνδυασμό με την αϋλότητα των υπηρεσιών οδηγούν πολλές φορές μια επιχείρηση παροχής υπηρεσιών να μεταδίδει μηνύματα και να δίνει υποσχέσεις που τελικά δεν είναι σε θέση να τηρήσει» (Γούναρης,2003:112).

Για την αντιμετώπιση αυτού του χάσματος απαιτείται η συνεργασία όλων των τμημάτων της επιχείρησης ώστε να ενημερώνουν τους πελάτες σχετικά με την ποιότητα υπηρεσίας στην οποία μπορούν πραγματικά να ανταποκριθούν χωρίς

να αυξάνουν τις προσδοκίες των πελατών αδικαιολόγητα ή να δημιουργούνται αρνητικές εντυπώσεις από την διάψευση των προσδοκιών τους.

5) «*Χάσμα ανάμεσα στις εκλαμβανόμενες και τις προσδοκώμενες υπηρεσίες*» (Kotler&Keller,2006:469). Το πέμπτο χάσμα δημιουργείται όταν ισχύει ένα ή και συνδυασμός περισσότερων του ενός από τα πιο πάνω χάσματα. Αυτό το χάσμα είναι η διαφορά μεταξύ των προσδοκιών και των αντιλήψεων των καταναλωτών. «η υψηλή ή χαμηλή ποιότητα υπηρεσιών εξαρτάται από το πως οι πελάτες αντιλαμβάνονται την συγκεκριμένη παροχή υπηρεσίας σε σχέση με το τι προσδοκούσαν» (Parasuraman et al,1985: 46).

«Η αποτελεσματική αντιμετώπιση της διάστασης αυτής προϋποθέτει ότι η επιχείρηση έχει κατανοήσει όλους τους πιθανούς παράγοντες που μπορούν να δημιουργήσουν τα τέσσερα προηγούμενα προβλήματα στην παροχή υπηρεσιών σύμφωνα με τις ποιοτικές προσδοκίες των πελατών της» (Γούναρης,2013: 112).

Οι Parasuraman et al (1985) βασιζόμενοι στην διάψευση των προσδοκιών και στηριζόμενοι σε στοιχεία που αποκόμισαν απο εμπειρικές μελέτες πρότειναν δέκα βασικές διαστάσεις για την μέτρηση της ποιότητας των υπηρεσιών. Οι δέκα διαστάσεις είναι :

#### 1) **Αξιοπιστία** (Reliability).

Η ικανότητα της εταιρείας και του προσωπικού να παρέχει αξιόπιστα και εύστοχα την υπηρεσία από την πρώτη φορά εντός προκαθορισμένου χρόνου.

#### 2) **Ανταπόκριση** (Responsiveness)

Η ικανότητα και προθυμία του προσωπικού να ανταποκρίνεται άμεσα για εξυπηρέτηση των πελατών

#### 3) **Ικανότητα** (Competence)

Η κατοχή των απαραίτητων προσόντων, δεξιοτήτων και γνώσεων από το προσωπικό για την παροχή υπηρεσιών στους πελάτες.



#### 4) **Προσέγγιση** (Access)

Η ευκολία προσβασιμότητας και επαφής. Αφορά κυρίως τον χρόνο αναμονής για παροχή υπηρεσιών, την τοποθεσία εγκαταστάσεων, τις ώρες παροχής υπηρεσιών.

#### 5) **Ευγένεια** (Courtesy)

Αναφέρεται στην ευγένεια, τον σεβασμό, την φιλικότητα που οφείλει να χαρακτηρίζει το προσωπικό που έρχεται σε επαφή με τον πελάτη.

#### 6) **Επικοινωνία** (Communication)

Σημαίνει να κρατάς ενήμερους τους πελάτες σε μια κατανοητή για αυτούς γλώσσα αλλά και να μπορεί το προσωπικό να ακούσει και να κατανοήσει τις ανάγκες τους.

#### 7) **Εμπιστοσύνη** (Credibility)

Προϋποθέτει αξιοπιστία, πίστη, εμπιστοσύνη και ειλικρίνεια από μέρους της επιχείρησης καθώς επίσης γνώση των ενδιαφερόντων των πελατών.

#### 8) **Ασφάλεια** (Security)

Αφορά την απομάκρυνση από κίνδυνο, ρίσκο ή αμφιβολία σε ότι αφορά στην φυσική, οικονομική, προσωπική κατάσταση του πελάτη.

#### 9) **Κατανόηση στον πελάτη** (Understanding/Knowing the customer)

Σχετίζεται με την ικανότητα της εταιρείας και του προσωπικού να γνωρίζει τους πελάτες και τις ανάγκες τους.

#### 10) **Υλικά στοιχεία** (Tangibles)

Είναι τα χειροπιαστά στοιχεία της επιχείρησης τα οποία οι πελάτες μπορούν να δουν αλλά και να αγγίξουν. Αυτά είναι η εμφάνιση των εγκαταστάσεων, του εξοπλισμού και του προσωπικού.

Οι ίδιοι ερευνητές, το 1988 μετά από νέες μελέτες κατέληξαν στην συρρίκνωση των δέκα πιο πάνω διαστάσεων στις εξής πέντε:

- **Αξιοπιστία** (η ικανότητα να διεκπεραιώνει την υποσχόμενη υπηρεσία με ακρίβεια και αξιοπιστία)
- **Ανταπόκριση** (η προθυμία του προσωπικού να εξυπηρετεί τους πελάτες έγκαιρα)
- **Διασφάλιση** (η γνώση , η ευγένεια και η ικανότητα του προσωπικού να εμπνέει ασφάλεια και εμπιστοσύνη)
- **Κατανόηση** (η προσοχή και η φροντίδα προς τους πελάτες)
- **Απτή Διάσταση** (εγκαταστάσεις, εξοπλισμός και εμφάνιση προσωπικού)

Το μοντέλο SERVQUAL έχει δεχθεί κριτικές σε πρακτικό και θεωρητικό επίπεδο. Μια από αυτές είναι ότι οι δέκα διαστάσεις που περιλαμβάνει δεν είναι δυνατόν να θεωρούνται όλες κριτήρια ποιότητας σε κάθε κλάδο παροχής υπηρεσιών. Ακόμα, η κουλτούρα των πελατών κάθε χώρας παρουσιάζει διαφορετικότητα στο ποια κριτήρια έχουν για αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών. Τέλος, μεγάλος αριθμός ερευνητών αμφισβήτησε την αποτελεσματικότητα των μετρήσεων βάσει του υποδείγματος της διάψευσης των προσδοκιών. Αυτή την αμφισβήτηση την στηρίζουν καταρχήν στη δυσκολία λειτουργικότητας του ερευνητικού εργαλείου. Πιο αναλυτικά, ο ερευνητής θα πρέπει να περιλαμβάνει στο ερωτηματολόγιο του ερωτήσεις που αφορούν στις αντιλήψεις των πελατών και δεύτερη σειρά ερωτήσεων σχετικά με τις προσδοκίες τους, καταλήγοντας σε ένα μακροσκελές ερωτηματολόγιο, χρονοβόρο, συνήθως κουραστικό για τους ερωτώμενους και ίσως δυσκολεύει την αντίληψη των ερωτώμενων σχετικά με το ζητούμενο του ερωτήματος. Οι πιθανότητες για μηχανική απάντηση με μειωμένη προσοχή στις ερωτήσεις είναι αυξημένες. Δυσκολία στην εξαγωγή των αποτελεσμάτων, είναι πιθανό να αντιμετωπίσει και ο ερευνητής αφού πρέπει να κάνει διπλούς υπολογισμούς. Δεύτερη αιτία αμφισβήτησης αυτού του ερευνητικού εργαλείου αφορά στην θεωρητική βάση, της προσέγγισης της διάψευσης των προσδοκιών. Σύμφωνα με αυτή την προσέγγιση, εάν η επιχείρηση παροχής υπηρεσιών δεν επιτύχει να ανταποκριθεί στις προσδοκίες των πελατών της, τότε θα τύχει αξιολόγησης «χαμηλής ποιότητας», ενώ αντίθετα εάν επιτύχει να υπερβεί τις προσδοκίες τους, τότε αξιολογείται ως «ιδιαίτερα ποιοτική». Εντούτοις, παρόλο που το αποτέλεσμα θα είναι «ιδιαίτερα ποιοτική» δεν είναι δυνατόν να ισχύει αυτό απλά και μόνο επειδή δεν ήταν τόσο

«χαμηλής ποιότητας» όσο ανέμενε ο καταναλωτής, την ίδια στιγμή που η επιχείρηση αδυνατεί να του παρέχει τις υπηρεσίες που ο καταναλωτής θα επιθυμούσε. (Γούναρης,2003)

#### **2.4.2 Μοντέλο SERVPERF**

Μελετώντας τις αδυναμίες του μοντέλου SERVQUAL, οι Cronin και Taylor, το 1992, πρότειναν μια εναλλακτική προσέγγιση μέτρησης της ποιότητας υπηρεσιών μέσω ενός νέου μοντέλου το οποίο ονόμασαν SERVPERF «SERVice PERFormance». Σύμφωνα με τη δική τους θεωρία είναι πιο σωστό να μετρώνται μόνο οι αντιλήψεις των πελατών και όχι η διαφορά ανάμεσα στις προσδοκίες και τις αντιλήψεις των πελατών. Απορρίπτουν δηλαδή την προσέγγιση της διάψευσης των προσδοκιών. Υποστήριξαν ακόμη ότι η ποιότητα της υπηρεσίας πρέπει να αντιμετωπίζεται ως η στάση των καταναλωτών απέναντι στην υπηρεσία αφού πρώτα την καταναλώσει. Ωστόσο, οι Cronin και Taylor στηρίχτηκαν στη μέτρηση των αντιλήψεων των πελατών βάσει των πέντε διαστάσεων που πρότειναν οι Parasuraman et al το 1988 μέσω του SERVQUAL.

#### **2.4.3 Ευρωπαϊκό πρότυπο EN13816:2002**

Το Ευρωπαϊκό πρότυπο EN13816:2002 με τίτλο «Μεταφορές – Logistics και υπηρεσίες – Δημόσιων Συγκοινωνιών – Ορισμός της ποιότητας εξυπηρέτησης, εκτίμηση και στόχοι» εκδόθηκε το 2002 από τον οργανισμό CEN (Ευρωπαϊκή Επιτροπή για την θέσπιση Προτύπων).

Η Κοινή Ευρωπαϊκή Αναφορά (CEN) καθορίζει τα ποιοτικά χαρακτηριστικά των Δημόσιων Αστικών Συγκοινωνιών. Τα χαρακτηριστικά αυτά είναι :

- Διαθεσιμότητα
- Προσβασιμότητα
- Πληροφόρηση
- Χρόνος
- Εξυπηρέτηση πελατών
- Άνεση
- Ασφάλεια
- Περιβαλλοντικές επιπτώσεις

Το EN13816 διασφαλίζει ότι τα πιο πάνω χαρακτηριστικά, παράγοντες βελτίωσης υπηρεσιών, αναγνωρίζονται μετρούνται, αναλύονται και βρίσκονται υπό συνεχή παρακολούθηση.

Οι χώρες οι οποίες είναι υποχρεωμένες να το υιοθετήσουν είναι: Αυστρία, Βέλγιο, Τσεχία, Δανία, Φινλανδία, Γαλλία, Γερμανία, Ελλάδα, Ισλανδία, Ιρλανδία, Ιταλία, Λουξεμβούργο, Μάλτα, Ολλανδία, Νορβηγία, Πορτογαλία, Ισπανία, Σουηδία, Ελβετία και Ηνωμένο Βασίλειο. (CEN,2002)

Σκοπός του προτύπου EN13816:2002 είναι η ενδυνάμωση της ποιότητας των δημόσιων επιβατικών μεταφορών και η αύξηση της ικανότητας στην ικανοποίηση των αναγκών και προσδοκιών των πελατών.

Σύμφωνα με Cascetta και Carteni (2014), το πρότυπο EN13816:2002 χαρακτηρίζεται ως «μια καινοτόμος μέθοδος μέτρησης της ποιότητας των δημόσιων επιβατικών μεταφορών». «Ένα σημαντικό βήμα έγινε το 2002, όταν η Ευρωπαϊκή Επιτροπή για την θέσπιση προτύπων, θέσπισε το πρότυπο EN13816», «Αυτό το έγγραφο καθορίζει τους στόχους και τα μέτρα για την ποιότητα υπηρεσιών στις δημόσιες επιβατικές μεταφορές και προσφέρει κατευθυντήριες γραμμές για την επιλογή σχετικών μεθόδων μέτρησης». (Cascetta και Carteni,2014: 86)

Οι αρχές του προτύπου EN13816:2002 στηρίζονται στον κύκλο ποιότητας. Ο κύκλος ποιότητας αποτελεί μια δυναμική διαδικασία βελτίωσης, καθορισμού του απαιτούμενου επιπέδου εξυπηρέτησης καθώς και των προτεραιοτήτων για αλλαγή, με προσανατολισμό στον πελάτη και όχι την παραγωγή. (PORTAL,2003)

Απο την οπτική γωνιά του παροχέα της υπηρεσίας αλλά και του πελάτη αναγνωρίζονται τέσσερις συγκριτικές μετρήσεις επιδόσεων της ποιότητας οι οποίες αλληλεπιδρούν μεταξύ τους.

**Αναμενόμενη ποιότητα** : είναι το επίπεδο της ποιότητας που ρητά ή ενδόμυχα προσδοκάται από τον επιβάτη. Αυτό το επίπεδο μπορεί να υπολογιστεί βάσει της χρήσης διάφορων ποιοτικών κριτηρίων.

**Στοχοθετημένη ποιότητα** : είναι το επίπεδο της ποιότητας που σκοπεύει να παρέχει ο διαχειριστής του συστήματος των μεταφορών στους επιβάτες. Αυτό

επηρεάζεται από την ποιότητα εξυπηρέτησης που αναμένουν οι επιβάτες, από εξωτερικούς και εσωτερικούς παράγοντες, τους δημοσιονομικούς περιορισμούς αλλά και την απόδοση των ανταγωνιστικών μέσων.

**Παρεχόμενη ποιότητα** : είναι το επίπεδο ποιότητας που επιτυγχάνεται σε καθημερινή βάση και με κανονικούς όρους λειτουργίας. Τυχόν δυσλειτουργίες του συστήματος λαμβάνονται υπόψη ανεξαρτήτως εάν ευθύνεται ο διαχειριστής του συστήματος ή όχι.

**Αντιληπτή ποιότητα** : είναι το επίπεδο ποιότητας εξυπηρέτησης όπως το αντιλαμβάνεται ο επιβάτης. Προηγούμενες προσωπικές εμπειρίες των επιβατών καθώς και πληροφορίες που λαμβάνουν είτε από το διαχειριστή του συστήματος (από οδηγούς, υπαλλήλους παροχής πληροφόρησης) είτε από το προσωπικό περιβάλλον τους, επηρεάζουν την αντιληπτή ποιότητα.

«Ο κύκλος ποιότητας περιλαμβάνει τα τέσσερα κενά : μεταξύ της αναμενόμενης και στοχοθετημένης (η ικανότητα των παροχών μεταφοράς να ικανοποιούν τις προσδοκίες των επιβατών), της στοχοθετημένης και της παρεχόμενης (την ικανότητα των παροχών υπηρεσιών μεταφοράς να εκπληρώνουν τους στόχους που έθεσαν), της παρεχόμενης και αντιληπτής (την γνώση των πελατών για τις παρεχόμενες υπηρεσίες αλλά και των εμπειριών τους από τη χρήση των δημόσιων επιβατικών μεταφορών), της αντιληπτής και της αναμενόμενης (ένα μέτρο ικανοποίησης του πελάτη)» (Barabino,Deiana και Tilocca,2012: 239).

Στο ίδιο άρθρο του ο Barabino et al,2012 αναφέρει ότι βάσει του προτύπου EN13816:2002, από την οπτική γωνία του πελάτη δημιουργήθηκαν τρία επίπεδα κριτηρίων ποιότητας. Το πρώτο επίπεδο αποτελείται από οκτώ κατηγορίες οι οποίες αφορούν τη διαθεσιμότητα, τη προσβασιμότητα, την άνεση, την ασφάλεια και την επίδραση στο περιβάλλον. Το δεύτερο και τρίτο επίπεδο περιλαμβάνει πρόσθετα και πιο λεπτομερή ποιοτικά κριτήρια. Όλα τα κριτήρια παρουσιάζονται στον πίνακα που ακολουθεί. Η επιλογή των κριτηρίων αυτών εξυπηρετεί στον προσδιορισμό της ποιότητας εξυπηρέτησης σε μέσα μαζικής μεταφοράς. Τα κριτήρια του πρώτου επιπέδου θα πρέπει να ληφθούν υπόψη εκτός και αν η ιδιότητα τους δεν θα ήταν χρήσιμη για την συγκεκριμένη

περίπτωση. Επιλέγοντας πρόσθετα κριτήρια από το δεύτερο και τρίτο επίπεδο δίνει λεπτομερέστερη περιγραφή της παρεχόμενης υπηρεσίας.

**Πίνακας 1 :** Κριτήρια ποιότητας EN13816

ΠΡΩΤΟ ΕΠΙΠΕΔΟ	ΔΕΥΤΕΡΟ ΕΠΙΠΕΔΟ	ΤΡΙΤΟ ΕΠΙΠΕΔΟ
1.Διαθεσιμότητα	1.1 Μέσα μεταφοράς	
	1.2 Δίκτυο	1.2.1 Απόσταση μέχρι τη στάση επιβίβασης / αποβίβασης 1.2.2 Ανάγκη για μετακινήσεις 1.2.3 Περιοχή κάλυψης
	1.3 Λειτουργία	1.3.1 Ώρες λειτουργίας 1.3.2 Συχνότητα 1.3.3 Χωρητικότητα οχημάτων
	1.4 Καταλληλότητα	
	1.5 Αξιοπιστία	

2.Προσβασιμότητα	2.1 Εξωτερικοί παράγοντες	2.1.1 Πεζοί 2.1.2 Δικυκλιστές 2.1.3 Χρήστες ιδιωτικών αυτοκινήτων
	2.2 Εσωτερικοί παράγοντες	2.2.1 Είσοδος/Έξοδος 2.2.2 Κίνηση στο εσωτερικό των οχημάτων 2.2.3 Συνδεσιμότητα με άλλα μέσα μαζικής μεταφοράς
	2.3 Εξασφάλιση κομίστρου	2.3.1 Απόκτηση εντός δικτύου 2.3.2 Απόκτηση εκτός Δικτύου 2.3.3 Επικύρωση
3.Πληροφόρηση	3.1 Γενικές Πληροφορίες	3.1.1 Σχετικά με τη διαθεσιμότητα 3.1.2 Σχετικά με την προσβασιμότητα 3.1.3 Σχετικά με τις πηγές ενημέρωσης 3.1.4 Σχετικά με το χρόνο ταξιδιού 3.1.5 Σχετικά με την εξυπηρέτηση πελατών 3.1.6 Σχετικά με την άνεση 3.1.7 Σχετικά με την ασφάλεια 3.1.8 Σχετικά με την επίδραση στο περιβάλλον
	3.2 Πληροφορίες ταξιδιού υπό κανονικές συνθήκες	3.2.1 Οδηγίες κατεύθυνσης στο δίκτυο 3.2.2 Ενδείξεις στάσεων επιβίβασης/αποβίβασης 3.2.3 Κατεύθυνση οχήματος 3.2.4 Σχετικά με τη διαδρομή 3.2.5 Σχετικά με την ώρα 3.2.6 Σχετικά με το κόμιστρο 3.2.7 Σχετικά με τον τύπο του κομίστρου

	3.3 Πληροφορίες μετακίνησης υπό ασυνήθιστες καταστάσεις	3.3.1 Σχετικά με την παρούσα/βραχυπρόθεσμη κατάσταση του δικτύου 3.3.2 Σχετικά με τις διαθέσιμες εναλλακτικές επιλογές 3.3.3 Σχετικά με την αποζημίωση 3.3.4 Σχετικά με τις προτάσεις και τα παράπονα 3.3.5 Σχετικά με τα απολεσθέντα αντικείμενα
4. Χρόνος	4.1 Διάρκεια μετακίνησης	4.1.1 Προγραμματισμός μιας μετακίνησης 4.1.2 Πρόσβαση/Έξοδος 4.1.3 Στις στάσεις και στα σημεία αλλαγής μέσου μεταφοράς 4.1.4 Εντός του οχήματος
	4.2 Συμφωνία με το χρονοδιάγραμμα	4.2.1 Ακρίβεια 4.2.2 Συχνότητα
5. Εξυπηρέτηση πελατών	5.1 Δέσμευση	5.1.1 Προσανατολισμός επιβάτη 5.1.2 Πρωτοβουλίες και καινοτομίες
	5.2 Επαφή με τον πελάτη	5.2.1 Έρευνες 5.2.2 Παράπονα 5.2.3 Επανόρθωση
	5.3 Προσωπικό	5.3.1 Διαθεσιμότητα 5.3.2 Συμπεριφορά 5.3.3 Ικανότητες 5.3.4 Εμφάνιση
	5.4 Παροχή βοήθειας	5.4.1 Σε περίπτωση παύσης παροχής μιας υπηρεσίας 5.4.2 Σε άτομα που χρίζουν βοήθειας
	5.5 Επιλογές κομίστρου	5.5.1 Ευελιξία 5.5.2 Ευνοϊκή τιμολόγηση 5.5.3 Καθολικό εισιτήριο 5.5.4 Δυνατότητες πληρωμής 5.5.5 Σταθερότητα τιμών κομίστρου
6. Άνεση	6.1 Ευχρηστία των εγκαταστάσεων του	6.1.1 Στις στάσεις επιβίβασης/αποβίβασης



	επιβάτη	6.1.2 Εντός των οχημάτων
	6.2 Καθίσματα και προσωπικός χώρος	6.2.1 Στις στάσεις επιβίβασης/αποβίβασης 6.2.2 Εντός των οχημάτων
	6.3 Άνεση κατά τη διαδρομή	6.3.1 Οδήγηση 6.3.2 Εκκίνηση/Ακινητοποίηση 6.3.3 Εξωτερικοί παράγοντες
	6.4 Περιβάλλον επιβατών	6.4.1 Ατμόσφαιρα 6.4.2 Προστασία από τα καιρικά φαινόμενα 6.4.3 Καθαριότητα 6.4.4 Φωτεινότητα 6.4.5 Συμφόρηση 6.4.6 Θόρυβος 6.4.7 Άλλες ανεπιθύμητες ενέργειες
	6.5 Συμπληρωματικές εγκαταστάσεις	6.5.1 Τουαλέτες/Νιπτήρες 6.5.2 Αποσκευές και άλλα αντικείμενα 6.5.3 Επικοινωνία 6.5.4 Αναψυκτικά 6.5.5 Εμπορικές υπηρεσίες 6.5.6 Ψυχαγωγία
	6.6 Εργονομία	6.6.1 Ευκολία κίνησης 6.6.2 Σχεδιασμός επίπλωσης
7. Ασφάλεια	7.1 Αποτροπή εγκληματικής ενέργειας	7.1.1 Προληπτικός σχεδιασμός 7.1.2 Φωτισμός 7.1.3 Παρακολούθηση με κλειστό κύκλωμα τηλεόρασης 7.1.4 Παρουσία προσωπικού και αστυνομίας 7.1.5 Προσδιορισμένα σημεία βοήθειας
	7.2 Αποτροπή ατυχήματος	7.2.1 Ύπαρξη και ορατότητα στηριγμάτων π.χ. κιγκλιδώματα 7.2.2 Αποφυγή/ορατότητα των κινδύνων 7.2.3 Φύλαξη από το προσωπικό
	7.3 Διαχείριση έκτακτων καταστάσεων	7.3.1 Εγκαταστάσεις και σχέδια

8. Επίδραση στο περιβάλλον	8.1 Μόλυνση	8.1.1 Καυσαέρια 8.1.2 Ηχορύπανση 8.1.3 Οπτική όχληση 8.1.4 Κραδασμοί 8.1.5 Σκόνη και βρωμιά 8.1.6 Οσμές 8.1.7 Απόβλητα 8.1.8 Ηλεκτρομαγνητικά πεδία
	8.2 Φυσικές πηγές	8.2.1 Ενέργεια 8.2.2 Χώρος
	8.3 Υποδομή	8.3.1 Επίδραση των κραδασμών 8.3.2 Φθορά οδοστρώματος/σιδηροδρομικών γραμμών κλπ 8.3.3 Απαιτήσεις σε διαθέσιμες πηγές 8.3.4 Αποδιοργάνωση απο άλλες δραστηριότητες

( CEN 2002)

## 2.5 Μέθοδοι μέτρησης ικανοποίησης επιβατών

Σύμφωνα με τον Barabino et al (2012) ο βαθμός ικανοποίησης από την προσφερόμενη εξυπηρέτηση μπορεί να μετρηθεί με την μέθοδο «έρευνες ικανοποίησης επιβατών»(Customer Satisfaction Surveys-CSS) ενώ η μέτρηση επίδοσης των συστημάτων δημόσιων επιβατικών μεταφορών επιτυγχάνεται με «έρευνες μυστικών επιβατών»(Mystery Shopping Surveys) και άμεσες μετρήσεις βάσει του υπολογισμού συγκεκριμένων δεικτών απόδοσης (Direct Performance Measurements).

### 2.5.1 Έρευνες ικανοποίησης επιβατών (CSS)

Η έρευνα ικανοποίησης των επιβατών είναι ένα εργαλείο υπολογισμού της ικανοποίησης των επιβατών. Ο υπολογισμός γίνεται με τη χρήση κλίμακας βάσει την οποία ο επιβάτης κρίνει το βαθμό που η παρεχόμενη υπηρεσία

ανταποκρίθηκε στις προσδοκίες του. Οι επιβάτες που συμμετέχουν στην έρευνα θα πρέπει να απαντήσουν ανεπηρέαστοι αναφορικά με τις σημαντικότερες πτυχές του ταξιδιού τους. Οι ερωτήσεις αρχικά βασίζονται σε κριτήρια ύψιστης σημασίας για τους επιβάτες και ακολούθως σε δευτερογενή κριτήρια. Ακόμα οι έρευνες πρέπει να πληρούν τις πρακτικές γενικών ερευνών αγοράς, εξασφαλίζοντας το κατάλληλο δείγμα επιβατών με σημεία προέλευσης του δικτύου σε διάφορα σημεία διαδρομών. Ιδιαίτερη προσοχή απαιτείται στον διαθέσιμο χρόνο του επιβάτη και στην αποφυγή προκαταλήψεων. Σημαντικό είναι επίσης η διεξαγωγή των ερευνών να γίνεται σε τακτά χρονικά διαστήματα. Συνεχής αξιολογήσεις ελέγχουν την προσαρμογή της έρευνας στις ανάγκες του παροχέα υπηρεσιών και των επιβατών. Αυτό απαιτεί έρευνα σχετικά με τις βελτιώσεις στην ποιότητα υπηρεσιών που επηρεάζουν την ικανοποίηση των επιβατών. Κατά τις έρευνες ικανοποίησης επιβατών η στάση των επιβατών μπορεί να επηρεαστεί από εξωτερικούς παράγοντες, όπως η παρουσία ανταγωνιστών στο χώρο των μέσων μαζικής μεταφοράς ή κάποιο δυσάρεστο γεγονός που συνέβηκε κατά την μετακίνηση τους, στο παρελθόν. Τόσο οι θετικές αλλά κυρίως οι αρνητικές εμπειρίες επηρεάζουν τις απαντήσεις των επιβατών στο ερωτηματολόγιο.

### **2.5.2 Έρευνες μυστικών επιβατών(MSS)**

Οι έρευνες περιβάλλοντος επιβατών είναι επίσης μια μέθοδος εκτίμησης της παρεχόμενης ποιότητας. Ειδικά εκπαιδευμένο προσωπικό υποδυόμενο τους επιβάτες, παρατηρεί τις παρεχόμενες υπηρεσίες σύμφωνα με ειδικά κριτήρια. Αυστηρές διαδικασίες χαρακτηρίζουν τις έρευνες αυτές, οι οποίες παρέχουν αντικειμενική αξιολόγηση σύμφωνα με κάποια πρότυπα. Η χρήση λίστας ελέγχου (checklist) ελαχιστοποιεί τον κίνδυνο απόκλισης κατά την εκτίμηση της ποιότητας εξυπηρέτησης από τους αξιολογητές. Οι έρευνες αυτές απαιτούν συχνή δράση ώστε να εντοπίζονται τυχόν αλλαγές στην ποιότητα εξυπηρέτησης. Κατά τις έρευνες περιβάλλοντος επιβατών ευνοείται η παρακολούθηση συγκεκριμένων στοιχείων/χαρακτηριστικών της παρεχόμενης ποιότητας που παρόλη τη μεγάλη σημασία που έχουν για τον επιβάτη, ο ίδιος δεν μπορεί να τα αντιληφθεί. Συγκρίνοντας τις, με τις έρευνες ικανοποίησης επιβατών, οι οποίες διεξάγονται είτε κατά τη διάρκεια του ταξιδιού ή αμέσως

μετά και πάντα εντός περιορισμένου χρόνου, οι έρευνες περιβάλλοντος επιβατών είναι πιο λεπτομερείς. Επίσης με αυτές τις έρευνες αποφεύγεται ο κίνδυνος μη αντικειμενικών απαντήσεων των επιβατών επηρεαζόμενων από προηγούμενες εμπειρίες τους.

### **2.5.3 Άμεση μέτρηση δεικτών επίδοσης**

Με την άμεση μέτρηση δεικτών επίδοσης επιτυγχάνεται η παρακολούθηση της παρεχόμενης εξυπηρέτησης, είτε με συνεχή τρόπο από αρχείο καταγραφών, είτε από δείγμα που λαμβάνεται από αντιπροσωπευτική βάση. Η μέτρηση των επιδόσεων γίνεται βάσει καθορισμένων κλιμάκων. Για τη συλλογή των δεδομένων τοποθετούνται ειδικά συστήματα καταμέτρησης, τα οποία όταν συγκεντρώσουν τα πλήρη στοιχεία πραγματοποιούν αναγωγή του δείγματος. Σημαντικό για τις μετρήσεις, είναι να εστιάζουν από την οπτική γωνία των επιβατών. Μια μορφή ποσοτικοποίησης είναι ο υπολογισμός του αριθμού των επιβατών, ο οποίος είναι απαραίτητος για τον προσδιορισμό του δείγματος σε μια έρευνα. Όταν υπολογίζεται ο αριθμός και το μήκος των ταξιδιών των επιβατών, είναι σημαντικό να επιλέγονται μέθοδοι αποδοτικές και κατάλληλες για τον σκοπό που χρησιμοποιούνται. Η επιλογή της μεθόδου, η οποία μπορεί να είναι άμεσες μετρήσεις, δειγματοληπτικές έρευνες ή εκτιμήσεις, θα καθοριστεί από τις συνθήκες που επικρατούν. Η ακρίβεια του δείγματος πρέπει να εξασφαλιστεί με τον ορισμό στατιστικών ορίων. Ακόμα, εάν θα χρησιμοποιηθούν οι εκτιμήσεις αυτές θα πρέπει να είναι τεκμηριωμένες ώστε οι υπολογισμοί να είναι πλήρως κατανοητοί.

# Κεφάλαιο 3: Οι Δημόσιες Συγκοινωνίες στην Κύπρο

## 3.1 Το σύστημα των δημόσιων επιβατικών μεταφορών σε τακτικές γραμμές στην Κύπρο

Το υφιστάμενο σύστημα δημόσιων επιβατικών μεταφορών στην Κύπρο βρίσκεται σε ισχύ από τον Ιούλιο του 2010 στο πλαίσιο έξι Συμβάσεων Παραχώρησης Δημόσιας Υπηρεσίας Εσωτερικών Οδικών Επιβατικών Μεταφορών για τις έξι γεωγραφικές περιοχές: τη Λευκωσία, Λεμεσό, Πάφο, Λάρνακα, Αμμόχωστο και για διαστικές διαδρομές.

Οι Συμβάσεις αυτές προνοούν ότι η παροχή υπηρεσιών από τους Ανάδοχους, θα γίνεται βάσει τις πρόνοιες του περί της Πρόσβασης στο Επάγγελμα του Οδικού Μεταφορέα Νόμου και Κανονισμών. Το Υπουργείο Μεταφορών Επικοινωνιών και Έργων (ΥΜΕΕ) αποτελεί τον εθνικό φορέα ελέγχου της εφαρμογής των διατάξεων του Κανονισμού (ΕΚ)181/2011 για τα δικαιώματα των επιβατών στις μεταφορές με λεωφορεία και πούλμαν. Το 2015, για σκοπούς αναβάθμισης των δημόσιων επιβατικών μεταφορών, το ΥΜΕΕ αποφάσισε τη μεταφορά της διαχείρισης και του ελέγχου των Συμβάσεων από το Τμήμα Οδικών Μεταφορών σε μια Ομάδα Διαχείρισης και Ελέγχου των συμβάσεων η οποία λειτουργεί υπό τη Διεύθυνση του Γενικού Διευθυντή του ΥΜΕΕ. Οι Ανάδοχοι εταιρείες αποτελούν τους μεταφορείς αλλά και τους φορείς διαχείρισης τερματικού σταθμού και τους πωλητές εισιτηρίων.

Όσον αφορά στην ποιότητα των δημόσιων επιβατικών μεταφορών, οι Ανάδοχοι εταιρείες έχουν εγκαταστήσει και εφαρμόζουν ένα σύστημα

διασφάλισης ποιότητας. Η συμμόρφωση ή όχι σε αυτό αποδεικνύει το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών. Το σύστημα αυτό αποτελείται από Βασικούς Δείκτες Απόδοσης (οι οποίοι έχουν τεθεί από τα Συμβαλλόμενα μέρη), τους οποίους ο Ανάδοχος οφείλει να ικανοποιεί. Στην συνέχεια θα υπάρξει αναφορά για αυτούς.

Ο έλεγχος εφαρμογής του συστήματος διασφάλισης ποιότητας από τον Ανάδοχο έχει ανατεθεί από την Ομάδα Διαχείρισης και Ελέγχου σε εξουσιοδοτημένους ελεγκτές και πραγματογνώμονες. Έλεγχος γίνεται και από μέρους των Αναδόχων με ελεγκτές που εργοδοτούν οι ίδιοι. Οι επιβάτες έχουν το δικαίωμα να υποβάλουν γραπτώς ή τηλεφωνικώς παράπονα για κακή ποιότητα εξυπηρέτησης. Σε περίπτωση καταγγελίας από επιβάτη για παραβίαση των διατάξεων παρεμβαίνει η Αναθέτουσα Αρχή (ΥΜΕΕ). Εάν ο Ανάδοχος δεν συμμορφωθεί στις υποχρεώσεις που απορρέουν από τους Βασικούς Δείκτες Απόδοσης τότε η Αναθέτουσα Αρχή επιβάλλει βαθμούς ποινής οι οποίοι συνεπάγονται σε αφαίρεση από χορηγία που προοριζόταν για τον Ανάδοχο ως Κυβερνητική συνεισφορά. Οι Ανάδοχοι εταιρείες τηρούν επίσης τον δικό τους πειθαρχικό κώδικα, επιβάλλοντας ποινές στο προσωπικό τους οι οποίες αφορούν κυρώσεις όπως η επίπληξη, η απόλυση.

### **3.2 Εφαρμογή Νομοθεσίας στις Δημόσιες Επιβατικές Μεταφορές στην Κύπρο**

Οι ΔΕΜ στην Κύπρο λειτουργούν από τον Ιούλιο του 2010 εφαρμόζοντας τις διατάξεις του Περί της Πρόσβασης στο Επάγγελμα του Οδικού Μεταφορέα Νόμο, όπως αυτός τροποποιήθηκε το 2009. Αργότερα ο Κανονισμός (ΕΚ)181/2011 για τα δικαιώματα των επιβατών στις μεταφορές με λεωφορεία και πούλμαν ενσωματώθηκε στον Περί της Πρόσβασης στο Επάγγελμα του Οδικού Μεταφορέα Νόμο του 2001 με τον Τροποποιητικό Νόμο 4(Ι)/2014.

Ο Κανονισμός (ΕΚ)181/2011 προβλέπει ελάχιστο αριθμό δικαιωμάτων των επιβατών που ταξιδεύουν με λεωφορεία και πούλμαν εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Ο Κανονισμός στην ολότητα του αφορά τόσο τις τακτικές όσο και τις έκτακτες επιβατικές μεταφορές πέραν των 250 χιλιομέτρων, κάτι που δεν ισχύει

στην Κύπρο. Πιο κάτω αναφέρονται κύρια δικαιώματα που ισχύουν σε όλες τις τακτικές γραμμές, ανεξαρτήτως της προγραμματισμένης απόστασης της γραμμής, σύμφωνα με το δίκαιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης:

- Μη εισαγωγή διακρίσεων στην μεταφορά.

Όλοι οι επιβάτες έχουν το δικαίωμα να μην υφίστανται άμεση ή έμμεση διάκριση λόγω της εθνικότητας τους ή του τύπου εγκατάστασης των μεταφορέων.

- Δικαίωμα των επιβατών με αναπηρία και επιβατών με μειωμένη κινητικότητα.

Πέραν των γενικών δικαιωμάτων των επιβατών, τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα έχουν δικαίωμα πρόσβασης στη μεταφορά χωρίς πρόσθετο κόστος καθώς και δικαίωμα για ειδική βοήθεια.

- Δικαίωμα ενημέρωσης

Οι επιβάτες έχουν δικαίωμα για ταξιδιωτικές πληροφορίες καθώς και γενικής φύσεως πληροφορίες για τα δικαιώματά τους. Επιπρόσθετα, οι σχετικές πληροφορίες γενικής φύσεως διατίθενται σε μορφή προσβάσιμη στα άτομα με αναπηρία και σε άτομα με μειωμένη κινητικότητα.

- Δικαίωμα υποβολής καταγγελιών στους μεταφορείς και τους εθνικούς φορείς επιβολής.

Οι επιβάτες μπορούν να υποβάλουν καταγγελία εντός 3 μηνών από την ημερομηνία εκτέλεσης της τακτικής γραμμής ή από την ημερομηνία που έπρεπε να εκτελεστεί η τακτική γραμμή.

- Ανεξάρτητοι εθνικοί φορείς σε κάθε κράτος μέλος με την εντολή να εφαρμόζουν τον κανονισμό και κατά περίπτωση να επιβάλλουν ποινές.

Οι επιβάτες μπορούν να υποβάλουν καταγγελία στον αρμόδιο εθνικό φορέα επιβολής για παραβίαση του κανονισμού.  
([http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/road/doc/summary\\_el.pdf](http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/road/doc/summary_el.pdf))

### 3.3 Βασικοί Δείκτες Απόδοσης

Οι Βασικοί Δείκτες Απόδοσης των Δημόσιων Επιβατικών Μεταφορών στην Κύπρο διαχωρίζονται σε κεφάλαια και υποκεφάλαια ως ακολούθως :

#### **Κεφάλαιο Α:** Επίπεδο Υπηρεσίας και Φροντίδας Πελάτη

- 1) Προσφορά Υψηλού και Αξιόπιστου Επιπέδου Υπηρεσίας
  - α) Τήρηση ωραρίου /Συχνότητα Δρομολογίων
  - β) Διάθεση εισιτηρίων : εύκολη εξεύρεση/αγορά εισιτηρίου
  - γ) Διαθεσιμότητα θέσεων / χώρου επιβατών
  - δ) Διαθεσιμότητα θέσεων / χώρου για επιβάτες μειωμένης κινητικότητας
  - ε) Σύστημα έκδοσης και ακύρωσης εισιτηρίων
  - στ) Τήρηση προκαθορισμένης διαδρομής
  - ζ) Τήρηση υποχρέωσης για σταμάτημα στις στάσεις
  
- 2) Διασφάλιση Πρόσβασης στην Υπηρεσία
  - α) Προσβασιμότητα σε επιβάτες μειωμένης κινητικότητας
  - β) Ειδική γραπτή πληροφόρηση για δρομολόγια σε επιβάτες μειωμένης κινητικότητας
  
- 3) Παροχή Πληροφοριών
  - α) Γλώσσες
  - β) Ενημερωμένοι πίνακες δρομολογίων
  - γ) Πληροφόρηση εντός λεωφορείου για επόμενη στάση
  - δ) Βοήθεια προς το κοινό
  - ε) Διαφήμιση/Ενημέρωση για Υπηρεσίες (π.χ νέα δρομολόγια)
  - στ) Πληροφόρηση σε σχέση με τα δρομολόγια
  - ζ) Δημιουργία και υποστήριξη σημείων εξυπηρέτησης/πληροφόρησης κοινού
  
- 4) Διαχείριση Παραπόνων και Δεοντολογική Συμπεριφορά
  - α) Διαχείριση παραπόνων
  - β) Συμπεριφορά προσωπικού



γ) Συνήθειες και Τρόπος Οδήγησης

5) Εικόνα / Εντύπωση Κοινού για τον Ανάδοχο

α) Εικόνα

**Κεφάλαιο Β:** Λειτουργική Απόδοση, Τεχνικές Απαιτήσεις, Ασφάλεια και Νομιμότητα

1) Διαχείριση εταιρείας

α) Υπευθυνότητα (έγγραφα και εισιτήρια)

2) Ποιότητα και Διαχείριση στόλου

α) Καθαριότητα

β) Κλιματισμός – θέρμανση και ψύξη για χειμερινούς και καλοκαιρινούς μήνες

γ) Φωτισμός

δ) Διατήρηση σε καλή κατάσταση του εξωτερικού και εσωτερικού του οχήματος

ε) Οχλήσεις (καυσαέρια και θόρυβος)

στ) Ανταπόκριση σε βλάβες λειτουργίας

ζ) Σύστημα Διαχείρισης Στόλου

6) Ασφάλεια

α) Ανταπόκριση / αντιμετώπιση σοβαρών περιστατικών

7) Νομιμότητα

α) Όχημα

β) Οδηγός

(Υπουργείο Μεταφορών, Επικοινωνιών και Έργων, 2009)

# Κεφάλαιο 4: Μεθοδολογία

## 4.1 Πεδίο Μελέτης

Οι Δημόσιες επιβατικές μεταφορές στην Λευκωσία εξυπηρετούνται από την Ανάδοχο εταιρεία ΟΣΕΛ (Οργανισμός Συγκοινωνιών Επαρχίας Λευκωσίας) βάσει της Σύμβασης που υπογράφηκε Ιούλιο του 2010. Το δίκτυο των συγκοινωνιών περιλαμβάνει 56 Περιφερειακές Διαδρομές, 26 Αστικές Διαδρομές και 6 Νυχτερινές Διαδρομές. Οι σταθμοί μετεπιβίβασης είναι ο σταθμός Πλατείας Σολωμού, ο σταθμός Μακάρειου, ο σταθμός Γενικού Νοσοκομείου, ο σταθμός Πέρα Χωριού/Νήσου – Κρυονέρι και ο σταθμός Βιομηχανικής Εργατών. Οι σταθμοί της Πλατείας Σολωμού, του Μακάρειου και του Γενικού Νοσοκομείου αποτελούν κεντρικούς σταθμούς μετεπιβίβασης για τα αστικά δρομολόγια. Τα χωριά της περιφέρειας Λευκωσίας εξυπηρετούνται με λεωφορεία τα οποία καταλήγουν στους σταθμούς μετεπιβίβασης.

Το δίκτυο των συγκοινωνιών εξυπηρετείται από στόλο 269 λεωφορείων, 3 τύπων οχημάτων. Τα 107 λεωφορεία είναι μικρού μεγέθους (10-22 θέσεων), τα 8 λεωφορεία είναι μεσαίου μεγέθους (23-42 θέσεων) και τα 154 λεωφορεία είναι μεγάλου μεγέθους (>43 θέσεις). Για τα περισσότερα δρομολόγια των αστικών διαδρομών χρησιμοποιούνται χαμηλοδάπεδα λεωφορεία για την καλύτερη εξυπηρέτηση του κοινού. Τα συγκεκριμένα λεωφορεία έχουν τη δυνατότητα επιγονάτισης του λεωφορείου στην πλευρά του επιβάτη, διευκολύνοντας έτσι την επιβίβαση ατόμων με αναπηρίες. Επίσης πρόσθετος εξοπλισμός αποτελεί μια ειδική εκτεινόμενη ράμπα η οποία καθιστά εύκολη την επιβίβαση και των αναπηρικών αμαξιδίων (Διαμορφωμένα Λεωφορεία για ΑμεΑ). Για τα δρομολόγια που εξυπηρετούν τα περισσότερα από τα χωριά, για την μεταφορά των επιβατών ως προς τους περιφερειακούς σταθμούς, χρησιμοποιούνται τα μικρά και μεσαίου μεγέθους. Για τις κεντρικές διαδρομές οι

οποίες έχουν ως αφετηρία είτε ένα κεντρικό σημείο στα χωριά είτε τον σταθμό μετεπιβίβασης της συγκεκριμένης περιοχής και καταλήγουν στο κέντρο, χρησιμοποιούνται τουριστικού τύπου λεωφορεία και χαμηλοδάπεδα λεωφορεία. Η προγραμματισμένη συχνότητα για τις αστικές διαδρομές είναι κάθε 40 λεπτά και σε ώρες αιχμής κάθε 20 λεπτά. Ετησίως διανύονται περίπου 9,5 εκ. χιλιόμετρα.

## 4.2 Διεξαγωγή Έρευνας

Το σύνολο των επιβατών των ΔΕΜ και συγκεκριμένα το επιβατικό κοινό της ανάδοχου εταιρείας ΟΣΕΛ (δεδομένο της έρευνας) βρίσκεται σε όλη την επαρχία Λευκωσίας. Για εύκολο και γρήγορο εντοπισμό του δείγματος, η έρευνα έγινε στην κεντρικές αφετηρία (Αγαλμα Σολωμού), στον σταθμό μετεπιβίβασης Μακάρειου Σταδίου, Γενικού Νοσοκομείου και Βιομηχανικής Εργατών, καθώς επίσης και μέσα σε λεωφορεία των διαδρομών 100,126,127,157,200,250,259 και σε στάσεις.

Η προσέγγιση των επιβατών έγινε με ευγένεια και κατανόηση στην ανησυχία τους λόγω του περιορισμένου διαθέσιμου χρόνου για συμπλήρωση του ερωτηματολογίου. Επεξηγήσεις και βοήθεια στην συμπλήρωση του ερωτηματολογίου, χωρίς να επηρεάσω ή να κατευθύνω την απάντησή τους, δόθηκαν σε άτομα που αντιμετώπιζαν δυσκολία, κυρίως ηλικιωμένοι, μεσήλικες που δεν είχαν τα γυαλιά τους και άτομα που αντιμετώπιζαν δυσκολία να διαβάσουν εντός του λεωφορείου.

Τα ερωτηματολόγια συμπληρώθηκαν 14-28 Απριλίου 2016, καθημερινές μέρες, μεταξύ των ωρών 6:30-8:30π.μ και 15:00-18:00μ.μ.

Οι υπάλληλοι της ΟΣΕΛ καθώς και οι οδηγοί με δέχτηκαν χωρίς να μου δημιουργήσουν πρόβλημα στη διεξαγωγή της έρευνας. Οι περισσότεροι επιβάτες ήταν πρόθυμοι να συμπληρώσουν το ερωτηματολόγιο. Δυο επιβάτες (γυναίκες) αρνήθηκαν να το συμπληρώσουν και 6 επιβάτες δεν τα κατάφεραν λόγω έλλειψης χρόνου. Μερικοί επιβάτες με αντιμετώπισαν με καχυποψία θεωρώντας με υπάλληλο της ΟΣΕΛ. Όταν τους εξηγούσα τον σκοπό της έρευνας με προθυμία και ενθουσιασμό συμπλήρωναν τα ερωτηματολόγια.

### **4.3 Επιλογή Έρευνας**

Για τη μέτρηση της ικανοποίησης των επιβατών επιλέγηκε η έρευνα ικανοποίησης επιβατών. Η ερευνητική προσέγγιση είναι αυτή της ποσοτικής έρευνας μέσω χρησιμοποίησης δομημένου ερωτηματολογίου. Η έρευνα βασίζεται σε πρωτογενή στοιχεία, τα οποία συλλέχθηκαν για πρώτη φορά, αφού δεν έχει ξαναγίνει τέτοια έρευνα ώστε να υπάρχουν διαθέσιμα στοιχεία. Μέθοδος συλλογής αυτών των στοιχείων είναι η προσωπική συνέντευξη. Η επιλογή αυτής της μεθόδου έγινε λόγω του περιορισμένου χρόνου για εξασφάλιση των πληροφοριών και με την πεποίθηση ότι η προσωπική παρουσία του ερευνητή στο χώρο παραέρεσης του δείγματος (στάσεις και λεωφορεία) θα βοηθούσε στην καλύτερη ανταπόκριση του και έλεγχο της πλήρης συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου. Επίσης το κόστος της έρευνας θα είναι μικρότερο. Για τους πιο πάνω λόγους αποκλείστηκαν οι μέθοδοι της τηλεφωνικής ή ταχυδρομικής συνέντευξης.

### **4.4 Μέγεθος Δειγματοληψίας**

Η ανάδοχος εταιρεία, μου παρείχε στοιχεία πώλησης εισιτηρίων, τα οποία αντιστοιχούν σε εισιτήρια μονής διαδρομής, ημερήσια εισιτήρια, εβδομαδιαίες και μηνιαίες κάρτες, μαθητικά, νυχτερινά καθώς και εισιτήρια με έκπτωση. Εντούτοις, για τον προσδιορισμό του πληθυσμού των επιβατών αντιμετώπισα δυσκολία λόγω μη ύπαρξης επίσημων στοιχείων για αυτόν, αφού λόγω των πολλαπλών επιλογών αγοράς εισιτηρίων και την ανωνυμία του κατόχου του εισιτηρίου είναι αδύνατος ο υπολογισμός του συνόλου των επιβατών. Επιπλέον, οι περιορισμοί εθνικότητας και ηλικίας που τέθηκαν για την έρευνα, αποτέλεσαν ένα επιπρόσθετο παράγοντα αδυναμίας υπολογισμού του πληθυσμού. Ένα δείγμα 250 επιβατών θεωρήθηκε ότι αποτελεί ένα ικανοποιητικό δείγμα για την παρούσα έρευνα. Μέθοδος δειγματοληψίας είναι η τυχαία δειγματοληψία η οποία θα μπορούσε να χαρακτηριστεί και δειγματοληψία ευκολίας αφού το δείγμα της έρευνας αποτελούσαν επιβάτες που χρησιμοποιούσαν ή ανέμεναν προς επιβίβαση λεωφορείο κατά τη χρονική περίοδο διεξαγωγής της έρευνας.

## 4.5 Περιορισμοί

Οι επιβάτες των λεωφορείων της ΟΣΕΛ δεν είναι μόνο Κύπριοι πολίτες αλλά και επιβάτες άλλων εθνικοτήτων. Εντούτοις, ως δείγμα επιλέγηκαν μόνο Κύπριοι πολίτες για τους εξής λόγους:

α) Σκοπός της έρευνας είναι η αξιολόγηση του βαθμού ικανοποίησης των επιβατών και η βελτίωση της παρεχόμενης ποιότητας, ώστε να αυξηθεί η χρήση των Δημόσιων Επιβατικών Μεταφορών από τον μέσο Κύπριο πολίτη ο οποίος θα προτιμήσει να μετακινηθεί χρησιμοποιώντας το λεωφορείο και όχι το ιδιωτικού του όχημα, περιορίζοντας όλες τις αρνητικές επιπτώσεις της χρήσης του ιδιωτικού οχήματος οι οποίες αναφέρθηκαν στην εισαγωγή της έρευνας.

β) Η συμμετοχή ατόμων διαφορετικών εθνικοτήτων στην έρευνα δεν θα έδινε αξιόπιστα αποτελέσματα για τον συγκεκριμένο σκοπό της έρευνας, λόγω της διαφοράς που υπάρχει στην κουλτούρα ατόμων διαφορετικών εθνικοτήτων και πολιτισμών και κατ' επέκταση στη διαφορά αντιλήψεων.

Περιορισμός τέθηκε επίσης ως προς την ηλικία. Η ηλικία των 16 ετών καθορίστηκε ως κατώτατο όριο ηλικίας των ερωτηθέντων. Αυτό έγινε για συγκεκριμένους λόγους. Καταρχήν, δεν ήθελα να βάλω τα παιδιά σε αυτή τη διαδικασία χωρίς την έγκριση των γονιών τους. Σε περίπτωση που συνοδεύονταν από κάποιο ενήλικα ίσως να επηρεάζονταν από τις δικές του απαντήσεις. Επιπλέον, το νεαρό της ηλικίας τους και οι περιορισμένες τους εμπειρίες, ίσως να μην έδιναν αξιόπιστα αποτελέσματα σε ότι αφορά στις απαντήσεις για τις αντιλήψεις τους.

## 4.6 Σχεδιασμός ερωτηματολογίου

Σκοπός της συγκεκριμένης έρευνας είναι η μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης των επιβατών. Καθοριστικό ρόλο έχουν οι απαντήσεις που θα δώσουν οι επιβάτες στο ερωτηματολόγιο που θα τους δοθεί. Κρίθηκε σκόπιμο οι ερωτήσεις να εστιάσουν στις αντιλήψεις των επιβατών, για τις παρεχόμενες υπηρεσίες,

αγνοώντας τις προσδοκίες τους για τρεις λόγους: 1) αποφυγή δυσκολίας αντίληψης των ερωτημάτων από τους επιβάτες 2) αποφυγή δημιουργίας ενός μακροσκελούς και χρονοβόρου ερωτηματολογίου 3) ευκολία και εξοικονόμηση χρόνου κατά τον υπολογισμό των αποτελεσμάτων από τον ερευνητή. Λαμβάνοντας υπόψη τα πιο πάνω, θεωρήθηκε ότι η χρήση του μοντέλου μέτρησης ποιότητας SERVPERF, είναι η πλέον κατάλληλη για αυτή την περίπτωση, αφού το συγκεκριμένο μοντέλο υποστηρίζει ότι μόνο μέσω των αντιλήψεων και χωρίς να ληφθούν υπόψη οι προσδοκίες μπορείς να προβλέψεις καλύτερα την ποιότητα των υπηρεσιών .

Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από δυο σελίδες ώστε να μην είναι αποθαρρυντικό. Η γραμματοσειρά έχει επιλεγεί σε μέγεθος ώστε οι χαρακτήρες να είναι ευανάγνωστοι και είναι γραμμένο στην ελληνική γλώσσα.

Για τον σχεδιασμό του ερωτηματολογίου δόθηκε ιδιαίτερη προσοχή στην δημιουργία απλών και κατανοητών ερωτήσεων, λαμβάνοντας υπόψη την ιδιαιτερότητα της ποικιλομορφίας του δείγματος (κυρίως όσον αφορά σε ηλικιακό και μορφωτικό επίπεδο) αλλά και του διαθέσιμου χρόνου του επιβάτη κατά την αναμονή του στη στάση ή κατά την διάρκεια επιβίβασης του στο λεωφορείο. Η καθυστέρηση στη συμπλήρωση λόγω αδυναμίας κατανόησης των ερωτήσεων θα αποτελούσε κίνδυνο χρονοτριβής και μη έγκαιρης πραγματοποίησης της έρευνας εντός των χρονικών ορίων. Απαιτούμενος χρόνος συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου που θεωρήθηκε ικανοποιητικός ήταν 3-6 λεπτά. Στην πρώτη σελίδα αναγράφεται ο σκοπός της διεξαγωγής της έρευνας και το θέμα στο οποίο αφορούν οι ερωτήσεις που ακολουθούν. Τονίζεται η ανωνυμία των ερωτηθέντων και ο απαιτούμενος χρόνος συμπλήρωσης με σκοπό την αποφυγή τυχόν ανησυχιών των ερωτηθέντων.

Το ερωτηματολόγιο είναι δομημένο σε τρία μέρη:

Μέρος Α: Εντοπισμός δημογραφικών χαρακτηριστικών περιλαμβάνοντας ηλικία, φύλο, ιδιότητα.

Μέρος Β: Εντοπισμός χαρακτηριστικών μετακίνησης όπως συχνότητα και σκοπός χρήσης του λεωφορείου.

Μέρος Γ: Ένα πίνακα με ερωτήσεις κλειστού τύπου οι οποίες αντιστοιχούν σε κριτήρια ποιότητας του μοντέλου ποιότητας SERVQUAL. Πιο κάτω ακολουθεί ανάλυση τους. Το Μέρος Γ περιλαμβάνει ακόμα:

- Ερώτηση συνολικής ικανοποίησης του επιβάτη από τις Δημόσιες Επιβατικές Μεταφορές στην Λευκωσία βαθμολογώντας από το 0-10.
- Ερώτηση ανοικτού τύπου εάν θα προέτρεπαν άλλα άτομα για χρήση των λεωφορείων της ΟΣΕΛ και για πιο λόγο.
- Ερώτηση ανοικτού τύπου ώστε να προσθέσουν, εάν θέλουν, οποιαδήποτε σχόλια σχετικά με το θέμα.

Όπως ανάφερα και πιο πάνω, οι ερωτήσεις στο Μέρος Γ είναι όλες κλειστού τύπου και αντιστοιχούν σε κριτήρια ποιότητας του μοντέλου ποιότητας SERVQUAL, αφού το μοντέλο μέτρησης της ποιότητας SERVPERF, που χρησιμοποιείται σε αυτή την έρευνα, στηρίζεται στην μέτρηση των αντιλήψεων των πελατών βάση των πέντε διαστάσεων που προτείνει το SERVQUAL. Τα κριτήρια σύμφωνα με αυτό το πρότυπο ποιότητας, όπως αναφέρθηκαν κατά την βιβλιογραφική ανασκόπηση, ανήκουν σε πέντε κατηγορίες: αξιοπιστία(reliability), ανταπόκριση(responsiveness), διασφάλιση(assurance), κατανόηση(empathy), απτή διάσταση(tangibles). Από τις 22 ερωτήσεις-γνωρίσματα του μοντέλου(Parasuraman et al,1988) επιλέγηκαν οι δώδεκα , οι οποίες τροποποιήθηκαν έτσι ώστε να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις της παρούσας έρευνας δίνοντας 14 ερωτήσεις. Οι ερωτήσεις του μοντέλου που κρίθηκαν ότι δεν επηρεάζουν την ικανοποίηση των επιβατών ή δεν ανταποκρίνονται στην παρούσα έρευνα, δεν χρησιμοποιήθηκαν.

Ο αριθμός των κλειστών ερωτήσεων είναι δεκατέσσερις. Οι ερωτήσεις 1 και 3 αφορούν την «κατανόηση», οι ερωτήσεις 2, 4, 5, 6 και 7 την «απτή διάσταση», οι ερωτήσεις 8,10 και 12 την «ανταπόκριση», η 11 την «αξιοπιστία» και οι 9, 13-14 την «διασφάλιση». Ο ερωτώμενος καλείται να απαντήσει χρησιμοποιώντας την 7-βαθμη κλίμακα Likert επιλέγοντας από το 1 (Διαφωνώ Απόλυτα) έως το 7 (Συμφωνώ Απόλυτα).

( Το ερωτηματολόγιο παρατίθεται στο Παράρτημα Ι)

## **4.7 Πιλοτικό ερωτηματολόγιο**

Πριν από την χορήγηση ερωτηματολογίων στους επιβάτες έγινε πιλοτική έρευνα με τη συμμετοχή μικρού αριθμού ατόμων που αντιπροσώπευαν τον πληθυσμό. Στόχος της πιλοτικής έρευνας ήταν η διαπίστωση της αποτελεσματικότητας του ερωτηματολογίου. Το ερωτηματολόγιο δόθηκε δοκιμαστικά σε πέντε επιβάτες διαφόρων ηλικιών. Αξιολογήθηκε ο βαθμός κατανόησης και ερμηνείας του ερωτηματολογίου. Εξακριβώθηκε ότι το λεκτικό και η διατύπωση των ερωτήσεων βοήθησαν στο να γίνει αντιληπτό το ζητούμενο των ερωτημάτων καθώς και ότι η έκταση του ερωτηματολογίου δεν προκάλεσε δυσφορία ή εκνευρισμό στους ερωτηθέντες. Κατά την συμπλήρωση του ερωτηματολογίου εντοπίστηκε αδυναμία χρήσης της κλίμακας Likert, από δύο άτομα ηλικιών άνω των 55, σε ερωτήσεις που ήταν αρνητικά διατυπωμένες βάση του ερωτηματολογίου που παρουσιάζουν οι Parasuraman et al,1988. Για αποφυγή λανθασμένης αντίληψης και διαστρέβλωσης των αποτελεσμάτων επιλέχθηκε η μετατροπή τους σε θετικές ερωτήσεις.

## **4.8 Ανάλυση της πληροφορίας**

Αφού συλλέχτηκαν τα στοιχεία, ακολούθησε η επεξεργασία τους. Τα δεδομένα έτυχαν στατιστικής ανάλυσης στο πακέτο στατιστικών αναλύσεων IBM SPSS 22 (Statistical Package for Social Science).



# Κεφάλαιο 5: Παρουσίαση αποτελεσμάτων

## 5.1 Εισαγωγή

Σκοπός της έρευνας ήταν η μέτρηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών από τις ΔΕΜ στην Λευκωσία (ΟΣΕΛ) και του βαθμού ικανοποίησης των επιβατών.

## 5.2 Μεθοδολογία

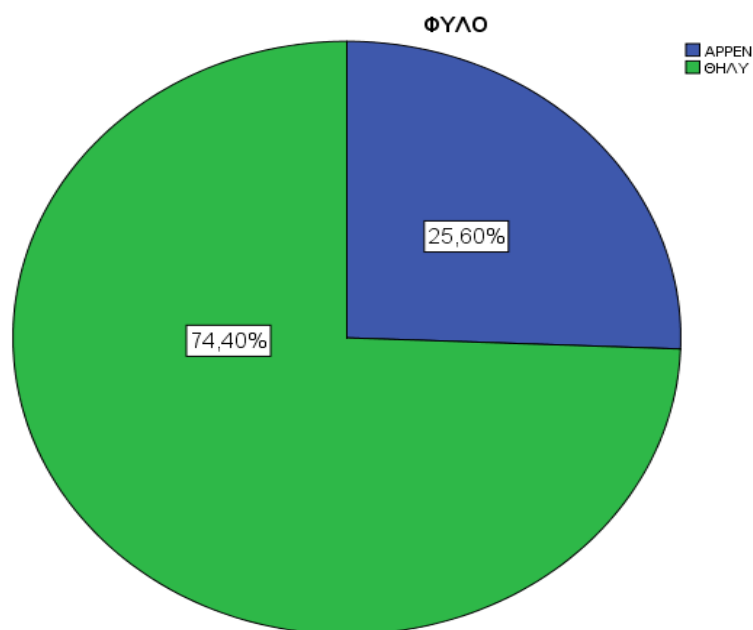
Για την παρούσα έρευνα χρησιμοποιήθηκαν πρωτογενή δεδομένα τα οποία συλλέχτηκαν με την μέθοδο της έρευνας ικανοποίησης επιβατών και ερευνητικό εργαλείο το ερωτηματολόγιο. Ακολούθησε επεξεργασία των απαντήσεων που δόθηκαν, χρησιμοποιώντας το λογισμικό της SPSS, αναλύοντας και παρουσιάζοντας με γραφική απεικόνιση τα αποτελέσματα.

## 5.3 Ευρήματα

Από την ανάλυση των δημογραφικών χαρακτηριστικών του δείγματος προκύπτουν τα εξής συμπεράσματα: Όσον αφορά στο φύλο των συμμετεχόντων τα  $\frac{3}{4}$  του δείγματος(74,40%) αποτελείται από γυναίκες και το  $\frac{1}{4}$  (25,60%) από άνδρες. (Πίνακας 2, Διάγραμμα 1)

		ΦΥΛΟ			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	APPEN	64	25,6	25,6	25,6
	ΘΗΛΥ	186	74,4	74,4	100,0
	Total	250	100,0	100,0	

**Πίνακας 2** Κατανομή φύλου επιβατών

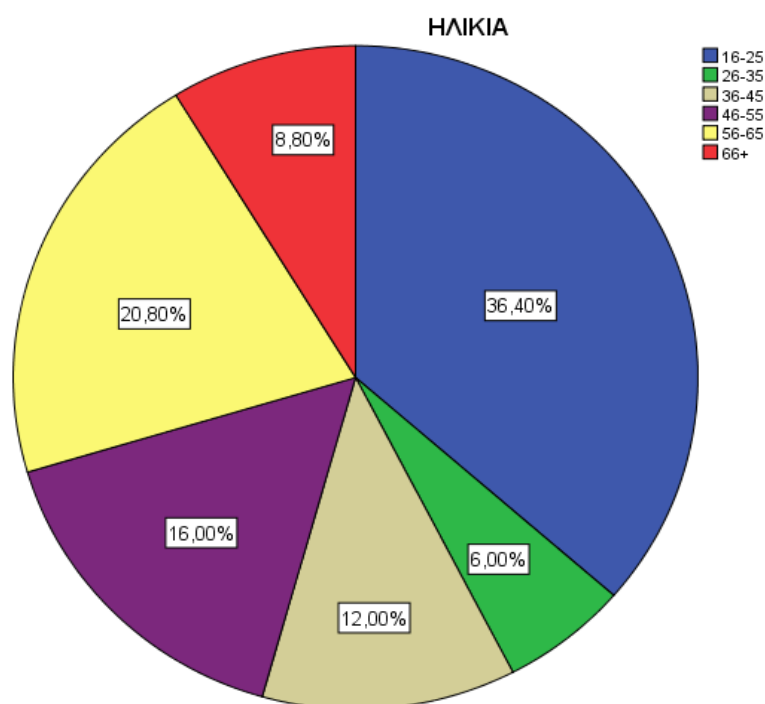


**Διάγραμμα 1** Κατανομή φύλου επιβατών

Όσον αφορά στην **ηλικία** του δείγματος το μεγαλύτερο ποσοστό 36,40% ανήκει σε άτομα ηλικίας 16-25 και ακολουθούν με 20,80% ηλικίας 56-65, 16% ηλικίας 46-55, 12% ηλικίας 36-45, 8,80% ηλικίας άνω των 66 ετών και τέλος 6% ηλικίας 26-35. (Πίνακας 3, Διάγραμμα 2)

		ΗΛΙΚΙΑ			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	16-25	91	36,4	36,4	36,4
	26-35	15	6,0	6,0	42,4
	36-45	30	12,0	12,0	54,4
	46-55	40	16,0	16,0	70,4
	56-65	52	20,8	20,8	91,2
	66+	22	8,8	8,8	100,0
	Total	250	100,0	100,0	

**Πίνακας 3** Κατανομή ηλικίας επιβατών

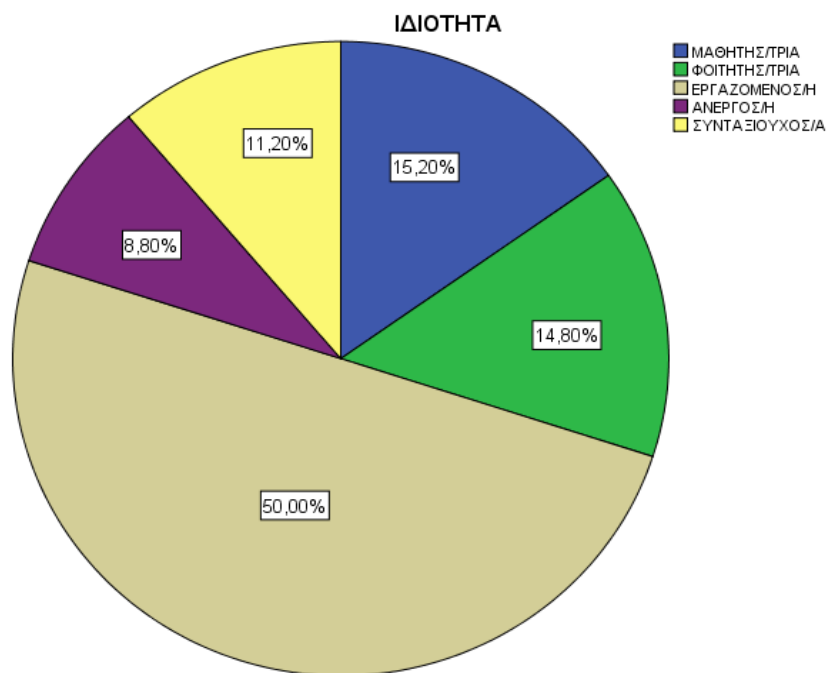


**Διάγραμμα 2** Κατανομή ηλικίας επιβατών

Επόμενο δημογραφικό χαρακτηριστικό είναι η **ιδιότητα**. Τα αποτελέσματα που προέκυψαν είναι ότι το ½ του δείγματος (50%) αποτελείται από εργαζόμενους, το 15,20% από μαθητές, το 14,80% από φοιτητές, το 11,20% από συνταξιούχους και τέλος το 8,80% από άνεργους. (Πίνακας 4, Διάγραμμα 3)

		ΙΔΙΟΤΗΤΑ			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΜΑΘΗΤΗΣ/ΤΡΙΑ	38	15,2	15,2	15,2
	ΦΟΙΤΗΤΗΣ/ΤΡΙΑ	37	14,8	14,8	30,0
	ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΣ/Η	125	50,0	50,0	80,0
	ΑΝΕΡΓΟΣ/Η	22	8,8	8,8	88,8
	ΣΥΝΤΑΞΙΟΥΧΟΣ/Α	28	11,2	11,2	100,0
	Total	250	100,0	100,0	

**Πίνακας 4** Κατανομή ιδιότητας επιβατών



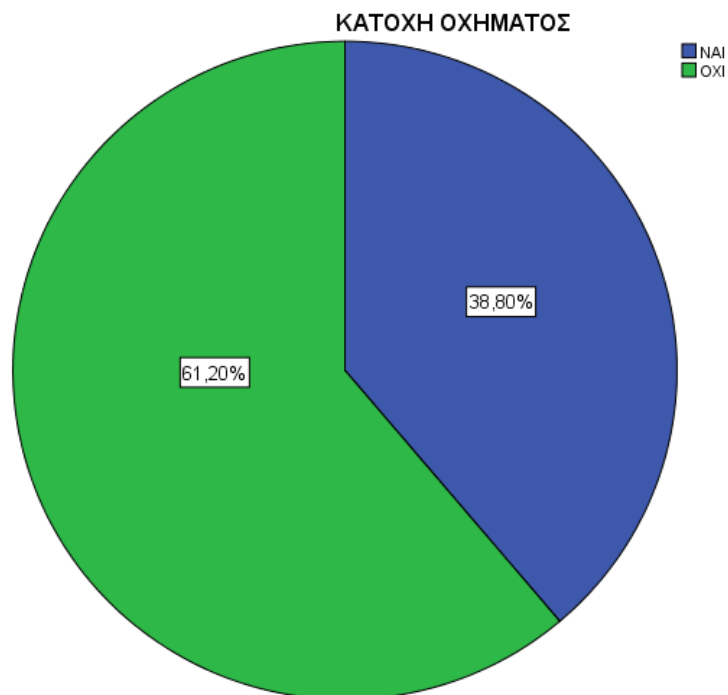
**Διάγραμμα 3** Κατανομή ιδιότητας επιβατών

Σύμφωνα με τα χαρακτηριστικά **μετακίνησης** το 61,2% δεν έχει ιδιωτικό όχημα ενώ το 38,8% έχει ιδιωτικό όχημα. (Πίνακας 5, Διάγραμμα 4)

**ΚΑΤΟΧΗ ΟΧΗΜΑΤΟΣ**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΝΑΙ	97	38,8	38,8	38,8
	ΟΧΙ	153	61,2	61,2	100,0
Total		250	100,0	100,0	

**Πίνακας 5** Κατανομή κατοχής οχήματος



**Διάγραμμα 4** Κατανομή κατοχής οχήματος

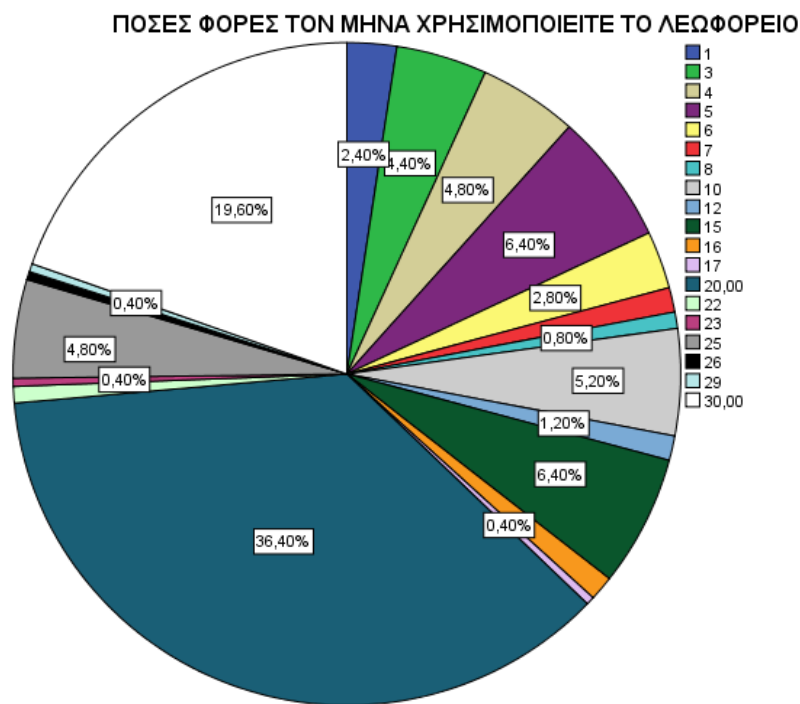
Η **συχνότητα** μετακίνησης του δείγματος στη διάρκεια ενός μήνα κυμαίνεται από 1 φορά μέχρι και ολόκληρο το μήνα (30 φορές). Τα μεγαλύτερα ποσοστά αντιστοιχούν σε 20 φορές (36,4%), 30 φορές (19,6%). (Πίνακας 6, Διάγραμμα 5)

**ΠΟΣΕΣ ΦΟΡΕΣ ΤΟΝ ΜΗΝΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΤΟ  
ΛΕΩΦΟΡΕΙΟ**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	6	2,4	2,4	2,4
	3	11	4,4	4,4	6,8
	4	12	4,8	4,8	11,6
	5	16	6,4	6,4	18,0
	6	7	2,8	2,8	20,8
	7	3	1,2	1,2	22,0
	8	2	,8	,8	22,8
	10	13	5,2	5,2	28,0
	12	3	1,2	1,2	29,2

15	16	6,4	6,4	35,6
16	3	1,2	1,2	36,8
17	1	,4	,4	37,2
20	91	36,4	36,4	73,6
22	2	,8	,8	74,4
23	1	,4	,4	74,8
25	12	4,8	4,8	79,6
26	1	,4	,4	80,0
29	1	,4	,4	80,4
30	49	19,6	19,6	100,0
Total	250	100,0	100,0	

**Πίνακας 6** Κατανομή συχνότητας χρήσης του λεωφορείου

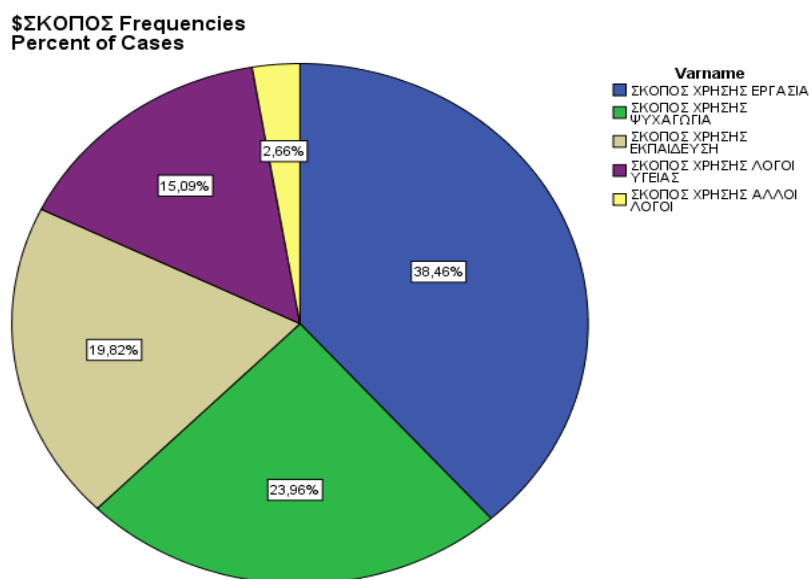


**Διάγραμμα 5** Κατανομή συχνότητας χρήσης του λεωφορείου

Ο σκοπός μετακίνησης αφορά κατά 38,46% στην εργασία, το 23,96% στην ψυχαγωγία, το 19,82% στην εκπαίδευση, το 15,09% σε λόγους υγείας και το 2,66% σε άλλους λόγους. (Πίνακας 7, Διάγραμμα 6)

		ΣΚΟΠΟΣ		Percent of Cases
		Responses N	Percent	
ΣΚΟΠΟΣ ΧΡΗΣΗΣ <sup>a</sup>	ΕΡΓΑΣΙΑ	130	38,5%	52,0%
	ΨΥΧΑΓΩΓΙΑ	81	24,0%	32,4%
	ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	67	19,8%	26,8%
	ΛΟΓΟΙ ΥΓΕΙΑΣ	51	15,1%	20,4%
	ΑΛΛΟΙ ΛΟΓΟΙ	9	2,7%	3,6%
Total		338	100,0%	135,2%

**Πίνακας 7** Κατανομή σκοπού χρήσης του λεωφορείου



**Διάγραμμα 6** Κατανομή σκοπού χρήσης του λεωφορείου

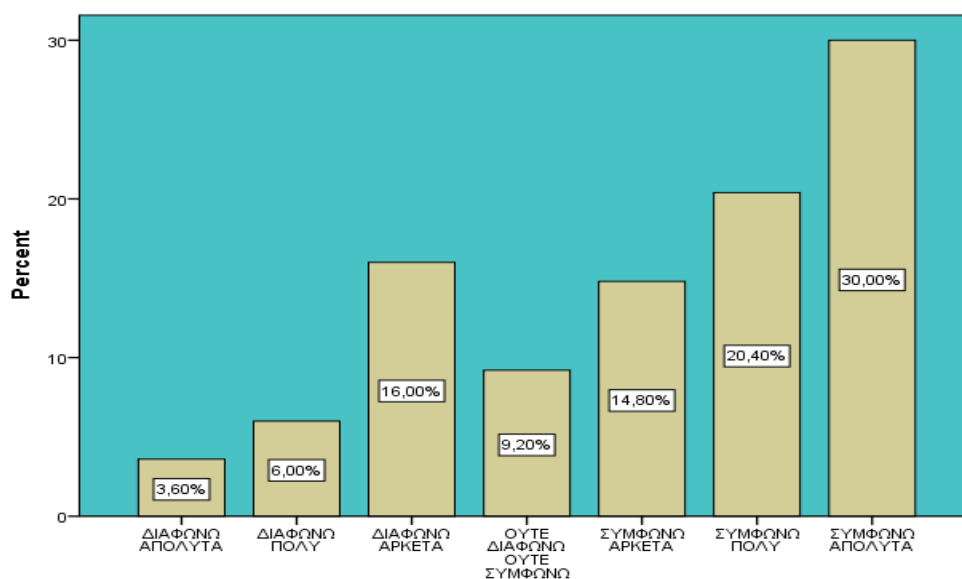
Ακολουθώς, παρουσιάζονται τα αποτελέσματα που έδωσαν οι απαντήσεις του δείγματος σε 14 ερωτήσεις που αφορούν χαρακτηριστικά ποιότητας τα οποία αντιστοιχούν στις 5 διαστάσεις του μοντέλου SERVQUAL (στο Παράρτημα II παρουσιάζεται πίνακας αντιστοιχίας των ερωτήσεων, ομαδοποιημένων βάσει των 5 διαστάσεων). Οι απαντήσεις δόθηκαν σύμφωνα με τον βαθμό

ικανοποίησης του δείγματος βαθμολογώντας από το 1(Διαφωνώ απόλυτα) μέχρι το 7(Συμφωνώ απόλυτα), σύμφωνα με την 7βαθμη κλίμακα Likert.

**ΕΡΩΤΗΣΗ 1: «Η συχνότητα των δρομολογίων είναι ικανοποιητική.»**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	9	3,6	3,6	3,6
	ΔΙΑΦΩΝΩ ΠΟΛΥ	15	6,0	6,0	9,6
	ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΡΚΕΤΑ	40	16,0	16,0	25,6
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	23	9,2	9,2	34,8
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΡΚΕΤΑ	37	14,8	14,8	49,6
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΠΟΛΥ	51	20,4	20,4	70,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	75	30,0	30,0	100,0
	Total	250	100,0	100,0	

**Πίνακας 8** Απαντήσεις στην ερώτηση 1



**Διάγραμμα 7** Απαντήσεις στην ερώτηση 1

Οι απαντήσεις δείχνουν θετική στάση του δείγματος με ποσοστά 30% (75 συμμετέχοντες) να συμφωνούν απόλυτα, 20,40% (51 συμμετέχοντες) να συμφωνούν πολύ και 14,80% (37 συμμετέχοντες) να συμφωνούν αρκετά. Το 9,20% (23 συμμετέχοντες) κράτησε ουδέτερη στάση. Το ¼ του δείγματος κυμάνθηκε στα τρία επίπεδα αρνητικής στάσης με μεγαλύτερο το 16% να

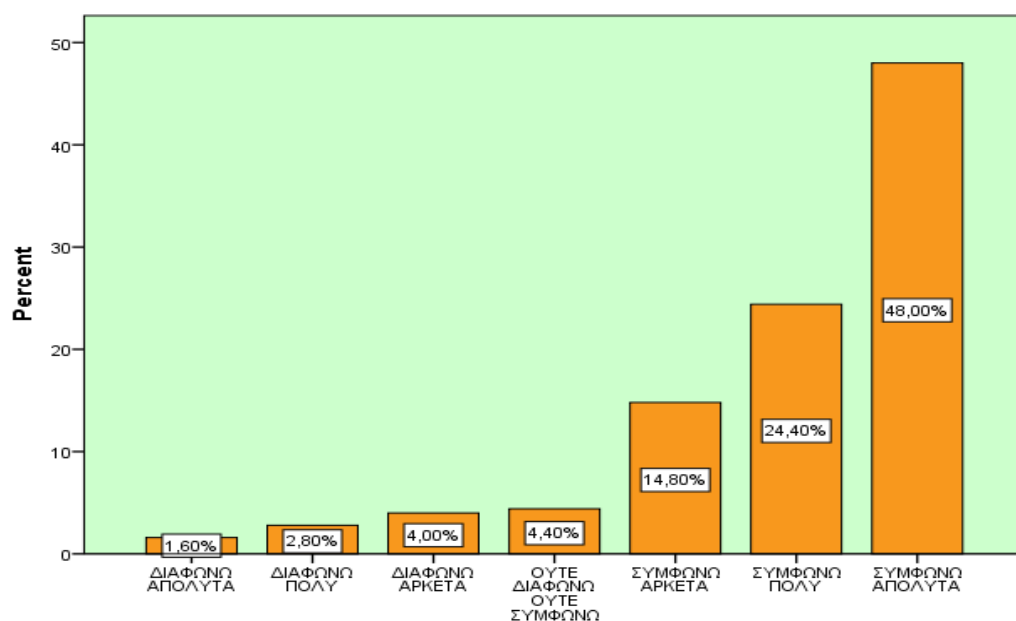


διαφωνεί αρκετά, το 6% να διαφωνεί πολύ και το 3,6% να διαφωνεί απόλυτα.  
(Πίνακας 8, Διάγραμμα 7)

**ΕΡΩΤΗΣΗ 2: «Ο αριθμός των στάσεων είναι ικανοποιητικός.»**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	4	1,6	1,6	1,6
	ΔΙΑΦΩΝΩ ΠΟΛΥ	7	2,8	2,8	4,4
	ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΡΚΕΤΑ	10	4,0	4,0	8,4
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	11	4,4	4,4	12,8
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΡΚΕΤΑ	37	14,8	14,8	27,6
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΠΟΛΥ	61	24,4	24,4	52,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	120	48,0	48,0	100,0
	Total	250	100,0	100,0	

**Πίνακας 9** Απαντήσεις στην ερώτηση 2



**Διάγραμμα 8** Απαντήσεις στην ερώτηση 2

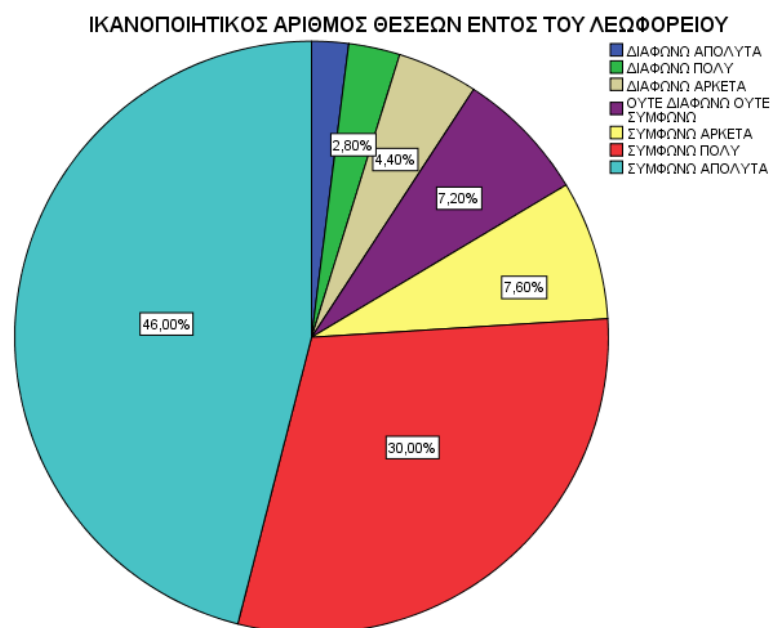
Θετική στάση φαίνεται να έχει το δείγμα αφού 48% (120 συμμετέχοντες) συμφωνούν απόλυτα, 24,40% (61 συμμετέχοντες) συμφωνούν πολύ και 14,80% (37 συμμετέχοντες) συμφωνούν αρκετά. Το 4,40% (11 συμμετέχοντες) κράτησε ουδέτερη. Το 4,40% (11 συμμετέχοντες) διαφωνεί αρκετά, το 2,8% (7

συμμετέχοντες) διαφωνεί πολύ και το 1,6% (4 συμμετέχοντες) διαφωνούν απόλυτα. (Πίνακας 9, Διάγραμμα 8)

**ΕΡΩΤΗΣΗ 3: «Υπάρχει ικανοποιητικός αριθμός θέσεων εντός του λεωφορείου.»**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	5	2,0	2,0	2,0
ΔΙΑΦΩΝΩ ΠΟΛΥ	7	2,8	2,8	4,8
ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΡΚΕΤΑ	11	4,4	4,4	9,2
ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	18	7,2	7,2	16,4
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΡΚΕΤΑ	19	7,6	7,6	24,0
ΣΥΜΦΩΝΩ ΠΟΛΥ	75	30,0	30,0	54,0
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	115	46,0	46,0	100,0
Total	250	100,0	100,0	

**Πίνακας 10** Απαντήσεις στην ερώτηση 3



**Διάγραμμα 9** Απαντήσεις στην ερώτηση 3

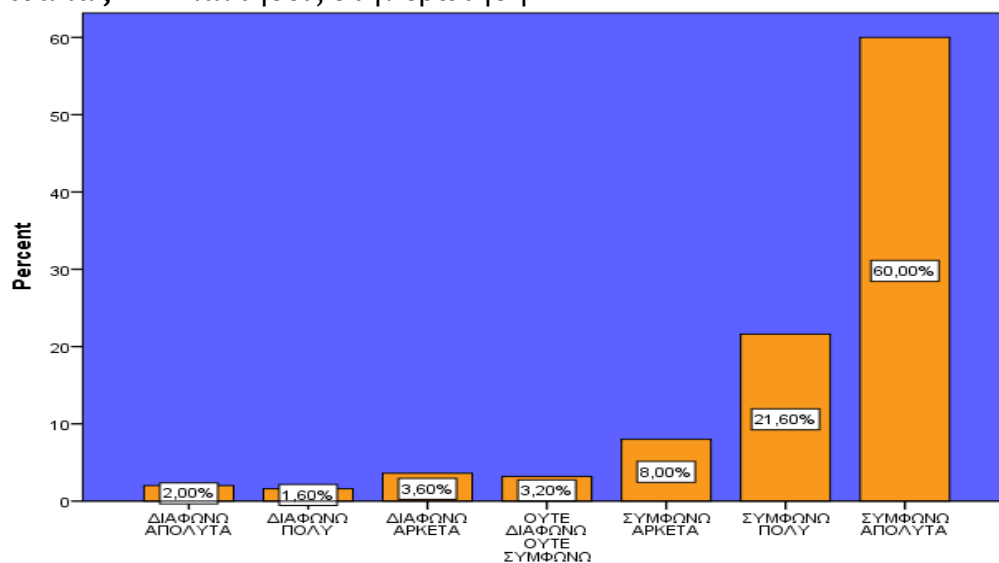
Σύμφωνα με τις απαντήσεις που δόθηκαν παρατηρείται και εδώ θετική στάση του δείγματος. Το 46% (115 συμμετέχοντες) συμφωνούν απόλυτα, το 30% (75 συμμετέχοντες) συμφωνούν πολύ, το 7,6% (19 συμμετέχοντες) συμφωνούν αρκετά. Το 7,2% (18 συμμετέχοντες) κράτησαν ουδέτερη στάση. Αρνητική στάση κράτησαν ως εξής : 4,4% (11 συμμετέχοντες) διαφωνούν αρκετά, 2,8% (7

συμμετέχοντες) διαφωνούν πολύ και 2% (5 συμμετέχοντες) διαφωνούν απόλυτα. (Πίνακας 10, Διάγραμμα 9)

**ΕΡΩΤΗΣΗ 4: «Τα καθίσματα στο λεωφορείο είναι άνετα.»**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	5	2,0	2,0	2,0
	ΔΙΑΦΩΝΩ ΠΟΛΥ	4	1,6	1,6	3,6
	ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΡΚΕΤΑ	9	3,6	3,6	7,2
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	8	3,2	3,2	10,4
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΡΚΕΤΑ	20	8,0	8,0	18,4
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΠΟΛΥ	54	21,6	21,6	40,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	150	60,0	60,0	100,0
	Total	250	100,0	100,0	

**Πίνακας 11** Απαντήσεις στην ερώτηση 4



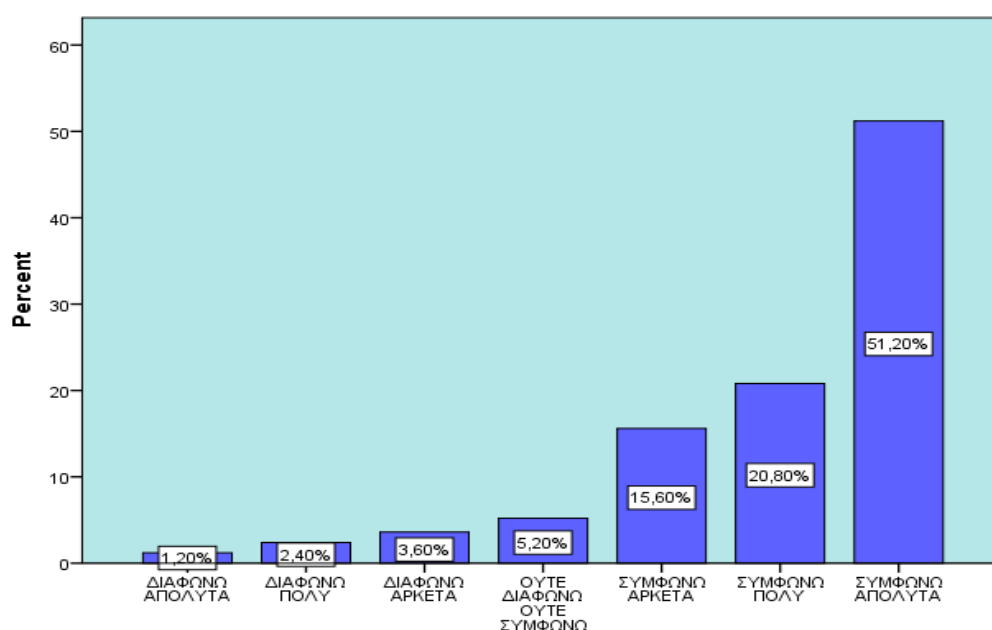
**Διάγραμμα 10** Απαντήσεις στην ερώτηση 4

Η πλειοψηφία του δείγματος 60% (150 συμμετέχοντες) συμφωνεί απόλυτα, το 21,6% (54 συμμετέχοντες) συμφωνεί πολύ, το 8% (20 συμμετέχοντες) συμφωνεί αρκετά. Το 3,2% (8 συμμετέχοντες) κράτησαν ουδέτερη στάση. Όσον αφορά στους συμμετέχοντες που διαφώνησαν, 3,6% (9 συμμετέχοντες) διαφωνεί αρκετά, το 1,6% (4 συμμετέχοντες) να διαφωνεί πολύ και το 2% (5 συμμετέχοντες) να διαφωνεί απόλυτα. (Πίνακας 11, Διάγραμμα 10)

## ΕΡΩΤΗΣΗ 5: «Το εσωτερικό του λεωφορείου είναι καθαρό.»

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	3	1,2	1,2	1,2
ΔΙΑΦΩΝΩ ΠΟΛΥ	6	2,4	2,4	3,6
ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΡΚΕΤΑ	9	3,6	3,6	7,2
ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	13	5,2	5,2	12,4
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΡΚΕΤΑ	39	15,6	15,6	28,0
ΣΥΜΦΩΝΩ ΠΟΛΥ	52	20,8	20,8	48,8
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	128	51,2	51,2	100,0
Total	250	100,0	100,0	

**Πίνακας 12** Απαντήσεις στην ερώτηση 5



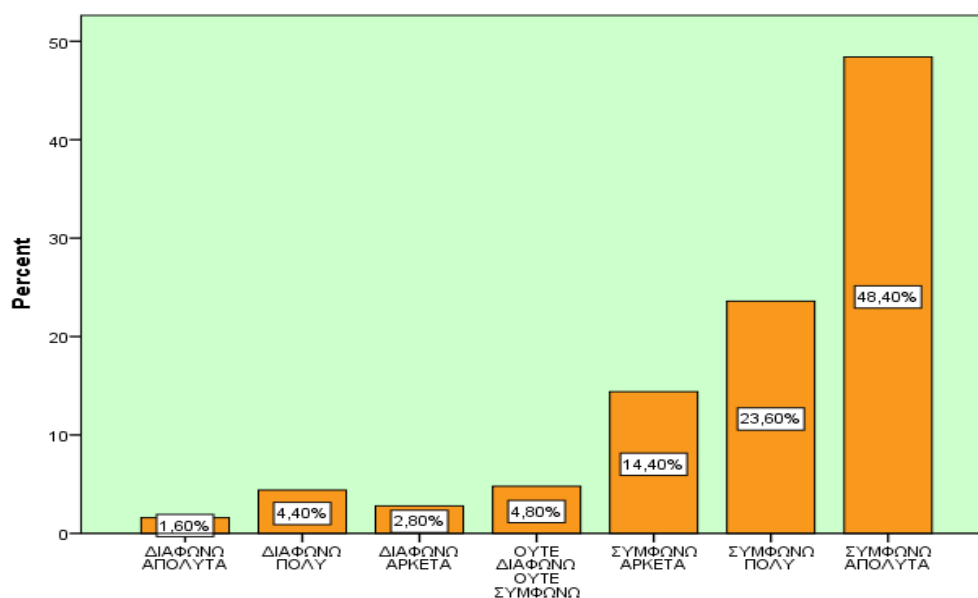
**Διάγραμμα 11** Απαντήσεις στην ερώτηση 5

Θετική στάση κράτησαν και εδώ οι συμμετέχοντες με 51,2% (128 συμμετέχοντες) του δείγματος να συμφωνεί απόλυτα, το 20,8% (52 συμμετέχοντες) να συμφωνεί πολύ και το 15,6% (39 συμμετέχοντες) να συμφωνεί αρκετά. Ουδέτερη στάση κράτησε το 5,2% (13 συμμετέχοντες) ενώ αρνητική στάση είχαν 3,6% (9 συμμετέχοντες) διαφώνησαν αρκετά, 2,4% (6 συμμετέχοντες) διαφώνησαν πολύ και 1,2% (3 συμμετέχοντες) διαφωνώ απόλυτα. (Πίνακας 12, Διάγραμμα 11)

### ΕΡΩΤΗΣΗ 6: «Εντός του λεωφορείου υπάρχει ο κατάλληλος εξαερισμός.»

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	4	1,6	1,6	1,6
	ΔΙΑΦΩΝΩ ΠΟΛΥ	11	4,4	4,4	6,0
	ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΡΚΕΤΑ	7	2,8	2,8	8,8
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	12	4,8	4,8	13,6
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΡΚΕΤΑ	36	14,4	14,4	28,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΠΟΛΥ	59	23,6	23,6	51,6
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	121	48,4	48,4	100,0
	Total	250	100,0	100,0	

**Πίνακας 13** Απαντήσεις στην ερώτηση 6



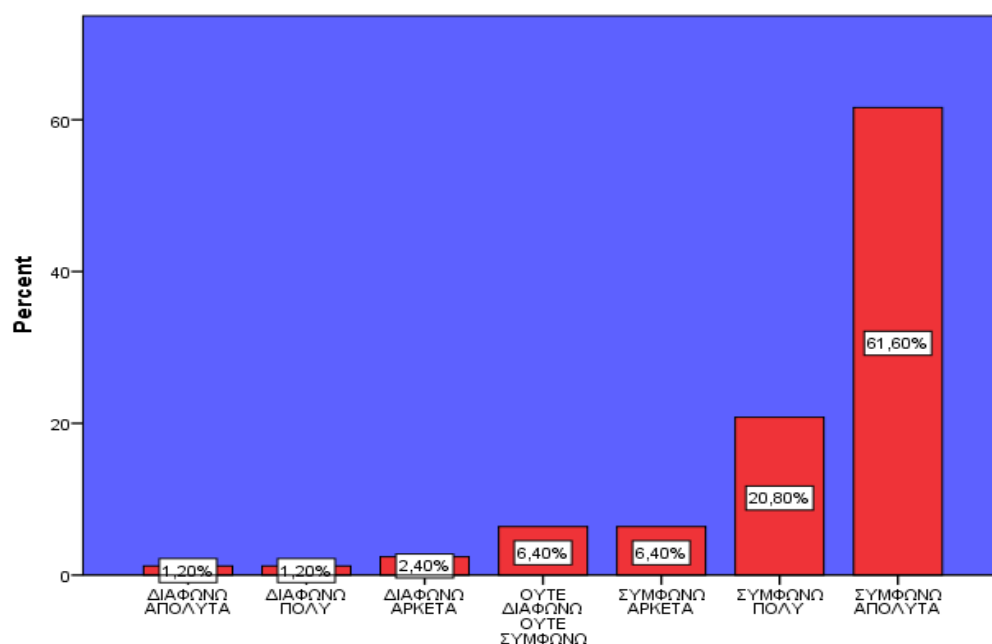
**Διάγραμμα 12** Απαντήσεις στην ερώτηση 6

Η πλειοψηφία με 48,4% (121 συμμετέχοντες) συμφωνεί απόλυτα, το 23,6% (59 συμμετέχοντες) συμφωνούν πολύ και 14,4% (36 συμμετέχοντες) συμφωνούν αρκετά. Ουδέτερη στάση κράτησε το 4,8% (12 συμμετέχοντες) ενώ η αρνητική στάση κυμάνθηκε ως εξής: 2,8% (7 συμμετέχοντες) διαφώνησαν αρκετά, 4,4% (11 συμμετέχοντες) διαφώνησαν πολύ και 1,6% (4 συμμετέχοντες) διαφώνησαν απόλυτα. (Πίνακας 13, Διάγραμμα 12)

## ΕΡΩΤΗΣΗ 7: «Εντός του λεωφορείου υπάρχει η κατάλληλη θερμοκρασία.»

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	3	1,2	1,2	1,2
	ΔΙΑΦΩΝΩ ΠΟΛΥ	3	1,2	1,2	2,4
	ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΡΚΕΤΑ	6	2,4	2,4	4,8
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	16	6,4	6,4	11,2
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΡΚΕΤΑ	16	6,4	6,4	17,6
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΠΟΛΥ	52	20,8	20,8	38,4
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	154	61,6	61,6	100,0
	Total	250	100,0	100,0	

**Πίνακας 14** Απαντήσεις στην ερώτηση 7



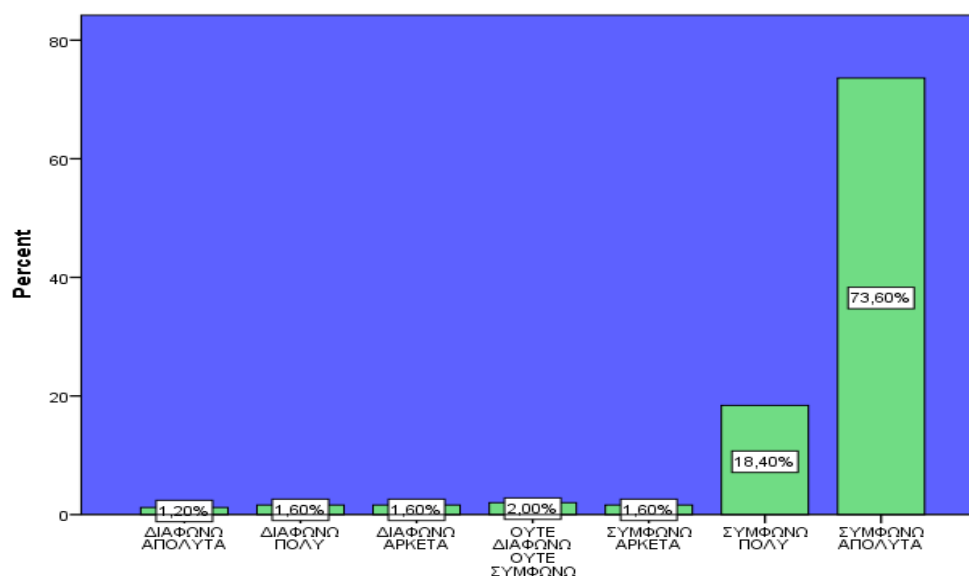
**Διάγραμμα 13** Απαντήσεις στην ερώτηση 7

Η πλειοψηφία με 61,6% (154 συμμετέχοντες) συμφωνεί απόλυτα και το 20,8% (52 συμμετέχοντες) συμφωνούν πολύ. Ισοβαθμία με 6,4% (16 συμμετέχοντες) παρουσίασαν αντίστοιχα οι δηλώσεις «συμφωνώ αρκετά» και «ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ». Αρνητικές απαντήσεις έδωσαν το 2,4% (6 συμμετέχοντες) οι οποίοι διαφώνησαν αρκετά, το 1,2% (3 συμμετέχοντες) διαφώνησαν πολύ και το 1,2% (3 συμμετέχοντες) διαφώνησαν απόλυτα. (Πίνακας 14, Διάγραμμα 13)

### ΕΡΩΤΗΣΗ 8: «Η αγορά εισιτηρίων γίνεται εύκολα.»

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	3	1,2	1,2	1,2
ΔΙΑΦΩΝΩ ΠΟΛΥ	4	1,6	1,6	2,8
ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΡΚΕΤΑ	4	1,6	1,6	4,4
ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	5	2,0	2,0	6,4
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΡΚΕΤΑ	4	1,6	1,6	8,0
ΣΥΜΦΩΝΩ ΠΟΛΥ	46	18,4	18,4	26,4
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	184	73,6	73,6	100,0
Total	250	100,0	100,0	

**Πίνακας 15** Απαντήσεις στην ερώτηση 8



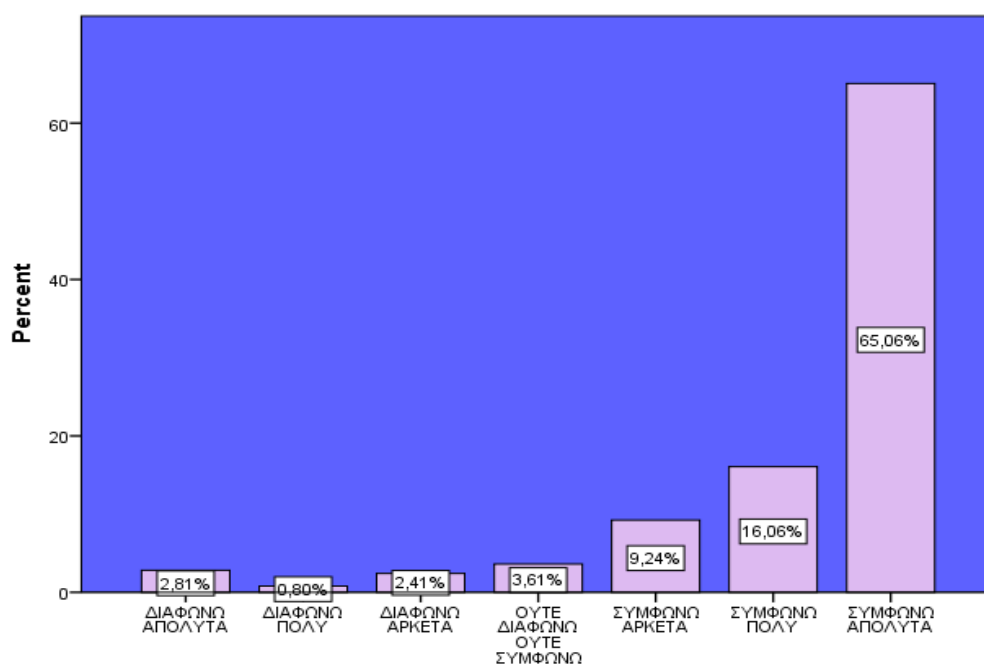
**Διάγραμμα 14** Απαντήσεις στην ερώτηση 8

Το μεγαλύτερο ποσοστό θετικής στάσης παρουσιάζει αυτή η ερώτηση με 73,6% (184 συμμετέχοντες) να συμφωνούν απόλυτα, 18,4% (46 συμμετέχοντες) να συμφωνούν πολύ, 1,6% (4 συμμετέχοντες) να συμφωνούν αρκετά. Ουδέτερη στάση κράτησε το 2% (5 συμμετέχοντες), 1,6% (4 συμμετέχοντες) διαφώνησαν αρκετά, 6% (4 συμμετέχοντες) διαφώνησαν πολύ και 1,2% (3 συμμετέχοντες) διαφώνησαν απόλυτα. (Πίνακας 15, Διάγραμμα 14)

### ΕΡΩΤΗΣΗ 9: «Η συμπεριφορά των οδηγών είναι φιλική και εξυπηρετική.»

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	7	2,8	2,8	2,8
	ΔΙΑΦΩΝΩ ΠΟΛΥ	2	,8	,8	3,6
	ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΡΚΕΤΑ	6	2,4	2,4	6,0
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	9	3,6	3,6	9,6
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΡΚΕΤΑ	23	9,2	9,2	18,9
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΠΟΛΥ	40	16,0	16,1	34,9
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	162	64,8	65,1	100,0
	Total	249	99,6	100,0	
	Missing	System	1	,4	
Total		250	100,0		

**Πίνακας 16** Απαντήσεις στην ερώτηση 9



**Διάγραμμα 15** Απαντήσεις στην ερώτηση 9

Η πλειοψηφία 65,2% (163 συμμετέχοντες) συμφώνησε απόλυτα, 16% (40 συμμετέχοντες) συμφώνησαν πολύ και 9,2% (23 συμμετέχοντες) συμφώνησαν αρκετά. Ουδέτερη στάση κράτησε το 3,6% (9 συμμετέχοντες). Οι αρνητικές απαντήσεις κατανομήθηκαν σε 2,4% (6 συμμετέχοντες) διαφώνησαν αρκετά,

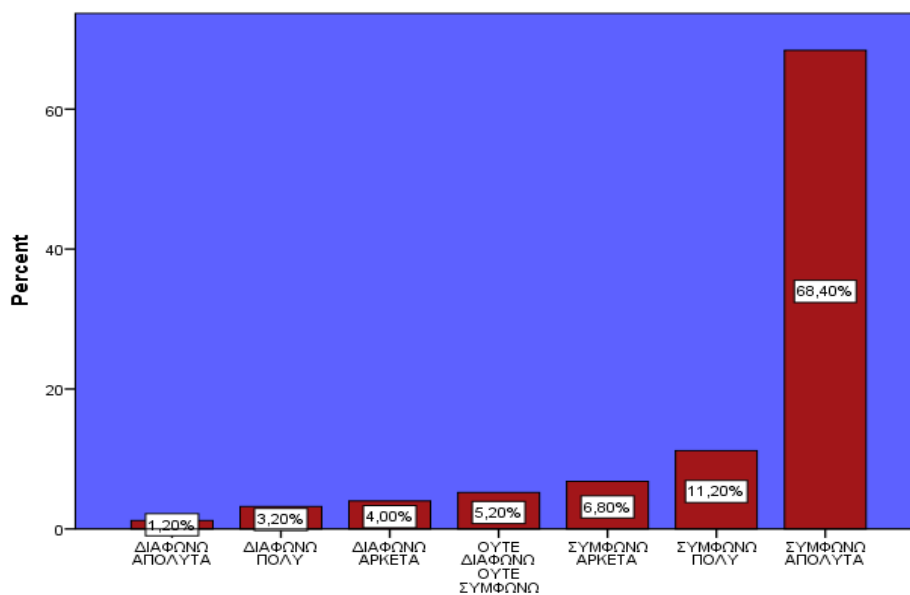


0,8% (2 συμμετέχοντες) διαφώνησαν πολύ και 2,8% (διαφώνησαν απόλυτα). (Πίνακας 16, Διάγραμμα 15)

**ΕΡΩΤΗΣΗ 10: «Υπάρχει παροχή πληροφόρησης σχετικά με τα δρομολόγια και τις ώρες δρομολογίων στα σημεία αφετηρίας.»**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	3	1,2	1,2	1,2
ΔΙΑΦΩΝΩ ΠΟΛΥ	8	3,2	3,2	4,4
ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΡΚΕΤΑ	10	4,0	4,0	8,4
ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	13	5,2	5,2	13,6
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΡΚΕΤΑ	17	6,8	6,8	20,4
ΣΥΜΦΩΝΩ ΠΟΛΥ	28	11,2	11,2	31,6
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	171	68,4	68,4	100,0
Total	250	100,0	100,0	

**Πίνακας 17** Απαντήσεις στην ερώτηση 10



**Διάγραμμα 16** Απαντήσεις στην ερώτηση 10

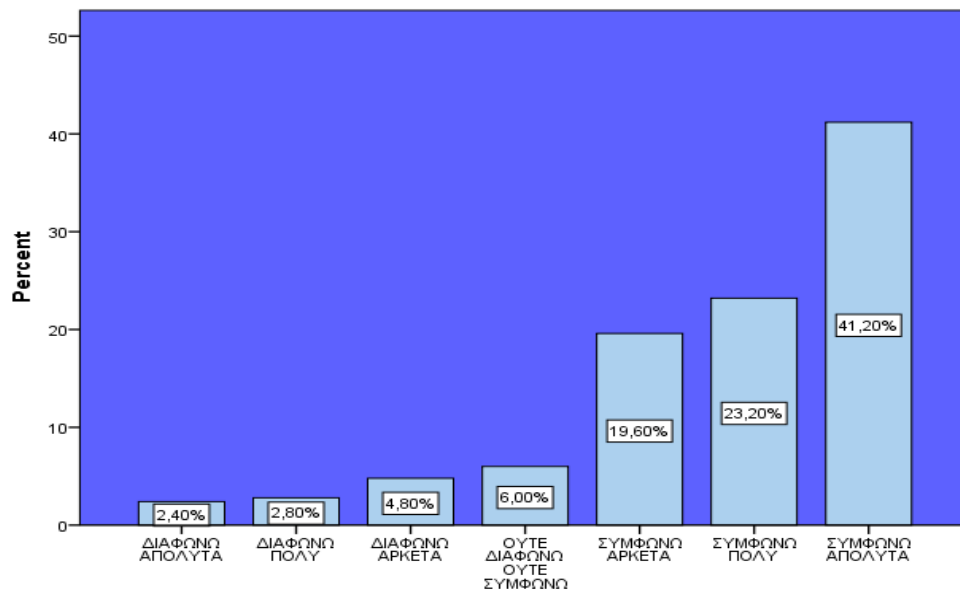
Υψηλό ποσοστό 68,40% (171 συμμετέχοντες) απάντησε ότι συμφωνεί απόλυτα, 11,2% (28 συμμετέχοντες) συμφωνεί πολύ, 6,8% (17 συμμετέχοντες) συμφωνεί αρκετά. Ένα ποσοστό 5,2% (13 συμμετέχοντες) κράτησε ουδέτερη στάση. Αρνητικές απαντήσεις δόθηκαν ως εξής: 4% (10 συμμετέχοντες) διαφώνησαν

αρκετά, 3,2% (8 συμμετέχοντες) διαφώνησαν πολύ και 1,2% (διαφώνησαν απόλυτα). (Πίνακας 17, Διάγραμμα 16)

### ΕΡΩΤΗΣΗ 11: «Τα δρομολόγια εκτελούνται με ακρίβεια.»

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	6	2,4	2,4	2,4
ΔΙΑΦΩΝΩ ΠΟΛΥ	7	2,8	2,8	5,2
ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΡΚΕΤΑ	12	4,8	4,8	10,0
ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	15	6,0	6,0	16,0
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΡΚΕΤΑ	49	19,6	19,6	35,6
ΣΥΜΦΩΝΩ ΠΟΛΥ	58	23,2	23,2	58,8
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	103	41,2	41,2	100,0
Total	250	100,0	100,0	

Πίνακας 18 Απαντήσεις στην ερώτηση 11



Διάγραμμα 17 Απαντήσεις στην ερώτηση 11

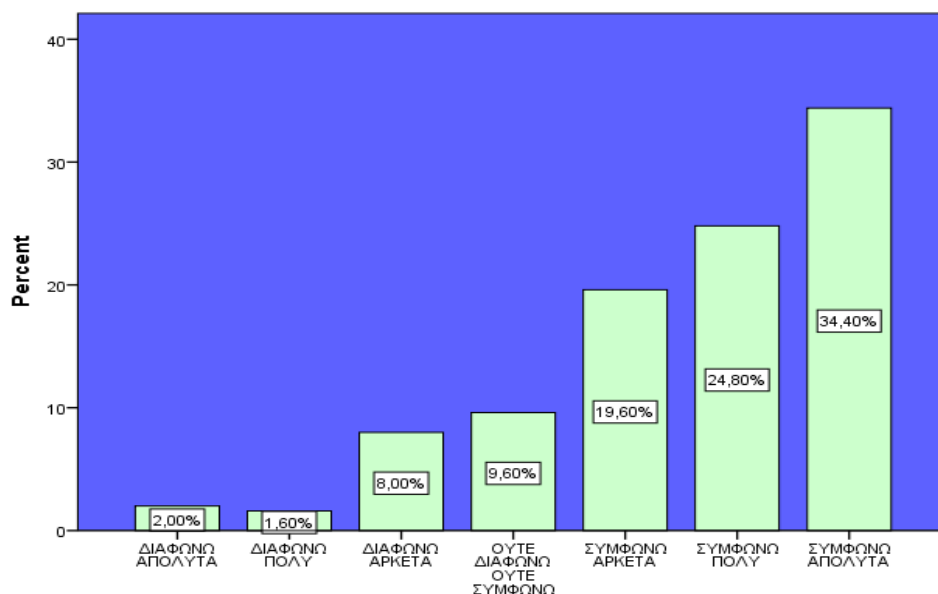
Αν και ποσοστό μικρότερο από τους μισούς συμμετέχοντες, 41,2% (103 συμμετέχοντες), εξακολουθεί να αποτελεί την πλειοψηφία η απάντηση «συμφωνώ απόλυτα». Έπειτα, ακολουθεί το 23,2% (58 συμμετέχοντες) να συμφωνεί πολύ και το 19,6% (49 συμμετέχοντες) να συμφωνεί αρκετά.

Ουδέτερη στάση τήρησε το 6% (15 συμμετέχοντες). Η αρνητικές απαντήσεις κατανεμήθηκαν σε 4,8% (12 συμμετέχοντες) διαφώνησαν αρκετά, 2,8% (7 συμμετέχοντες) διαφώνησαν πολύ ενώ 2,4% (6 συμμετέχοντες) διαφώνησαν απόλυτα. (Πίνακας 18, Διάγραμμα 17)

**ΕΡΩΤΗΣΗ 12: «Η διάρκεια της διαδρομής του δρομολογίου είναι ικανοποιητική.»**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	5	2,0	2,0	2,0
	ΔΙΑΦΩΝΩ ΠΟΛΥ	4	1,6	1,6	3,6
	ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΡΚΕΤΑ	20	8,0	8,0	11,6
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	24	9,6	9,6	21,2
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΡΚΕΤΑ	49	19,6	19,6	40,8
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΠΟΛΥ	62	24,8	24,8	65,6
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	86	34,4	34,4	100,0
	Total	250	100,0	100,0	

**Πίνακας 19** Απαντήσεις στην ερώτηση 12



**Διάγραμμα 18** Απαντήσεις στην ερώτηση 12

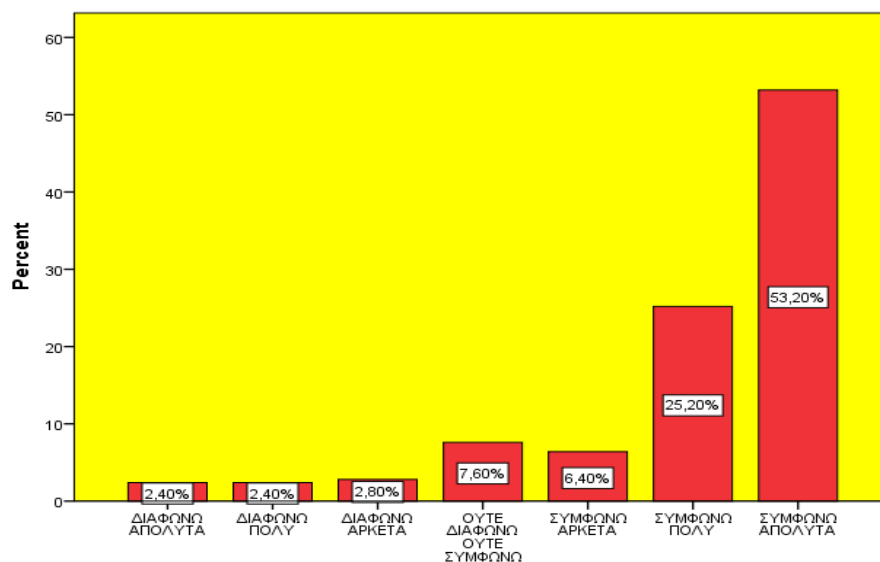
Λιγότεροι από τους μισούς συμμετέχοντες, ένα ποσοστό 34,4% (86 συμμετέχοντες), φαίνεται να συμφώνησαν απόλυτα. Ακολούθως, 24,8% (62 συμμετέχοντες) συμφώνησαν πολύ και 19,6% (46 συμμετέχοντες) συμφώνησαν

αρκετά. Ουδέτερη στάση κράτησε το 9,6% (24 συμμετέχοντες). Με αρνητική στάση, το 8% (20 συμμετέχοντες) διαφώνησε αρκετά, 1,6% (4 συμμετέχοντες) διαφώνησαν πολύ και 2% (5 συμμετέχοντες) διαφώνησαν απόλυτα. (Πίνακας 19, Διάγραμμα 18)

**ΕΡΩΤΗΣΗ 13: «Κατά τη διάρκεια της διαδρομής νιώθετε ασφάλεια έναντι τροχαίων ατυχημάτων.»**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	6	2,4	2,4	2,4
	ΔΙΑΦΩΝΩ ΠΟΛΥ	6	2,4	2,4	4,8
	ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΡΚΕΤΑ	7	2,8	2,8	7,6
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	19	7,6	7,6	15,2
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΡΚΕΤΑ	16	6,4	6,4	21,6
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΠΟΛΥ	63	25,2	25,2	46,8
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	133	53,2	53,2	100,0
	Total	250	100,0	100,0	

**Πίνακας 20** Απαντήσεις στην ερώτηση 13



**Διάγραμμα 19** Απαντήσεις στην ερώτηση 13

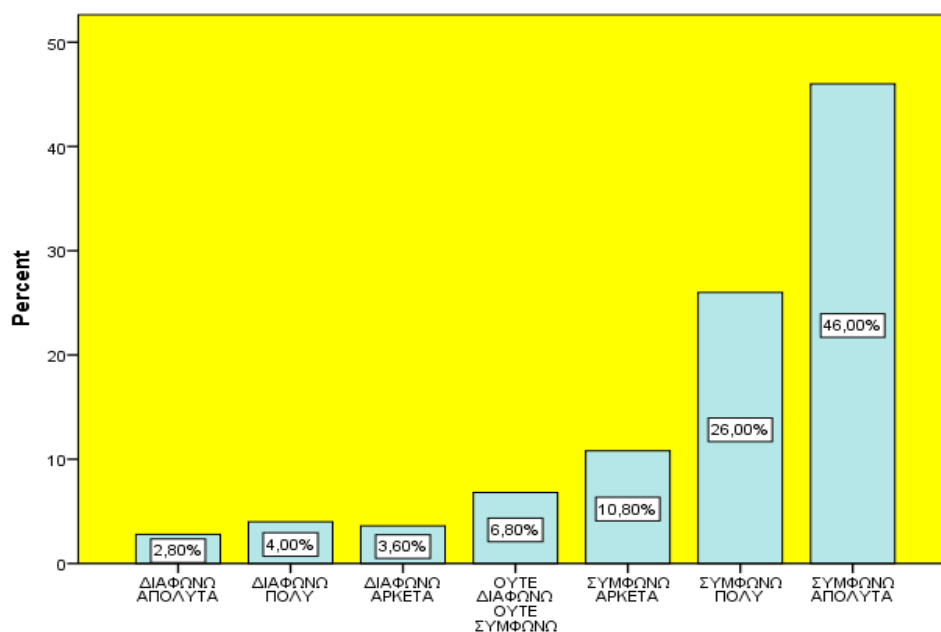
Η πλειοψηφία με 53,2% (133 συμμετέχοντες) συμφώνησε απόλυτα, το 25,2% (63 συμμετέχοντες) συμφώνησε πολύ και το 6,4% (16 συμμετέχοντες) συμφώνησε αρκετά. Ουδέτερη στάση κράτησε το 7,6% (19 συμμετέχοντες) ενώ αρνητική στάση κράτησε το 2,8% (7 συμμετέχοντες) με απόλυτη διαφωνία, το

2,4% (6 συμμετέχοντες) διαφώνησαν πολύ και το 2,4% (6 συμμετέχοντες) επίσης, διαφώνησαν απόλυτα. (Πίνακας 20, Διάγραμμα 19)

**ΕΡΩΤΗΣΗ 14: «Μέσα στο λεωφορείο υπάρχει η αίσθηση ασφάλειας έναντι εγκληματικών ενεργειών (π.χ. κλοπή).»**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	7	2,8	2,8	2,8
	ΔΙΑΦΩΝΩ ΠΟΛΥ	10	4,0	4,0	6,8
	ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΡΚΕΤΑ	9	3,6	3,6	10,4
	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	17	6,8	6,8	17,2
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΡΚΕΤΑ	27	10,8	10,8	28,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΠΟΛΥ	65	26,0	26,0	54,0
	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	115	46,0	46,0	100,0
	Total	250	100,0	100,0	

**Πίνακας 21** Απαντήσεις στην ερώτηση 14



**Διάγραμμα 20** Απαντήσεις στην ερώτηση 14

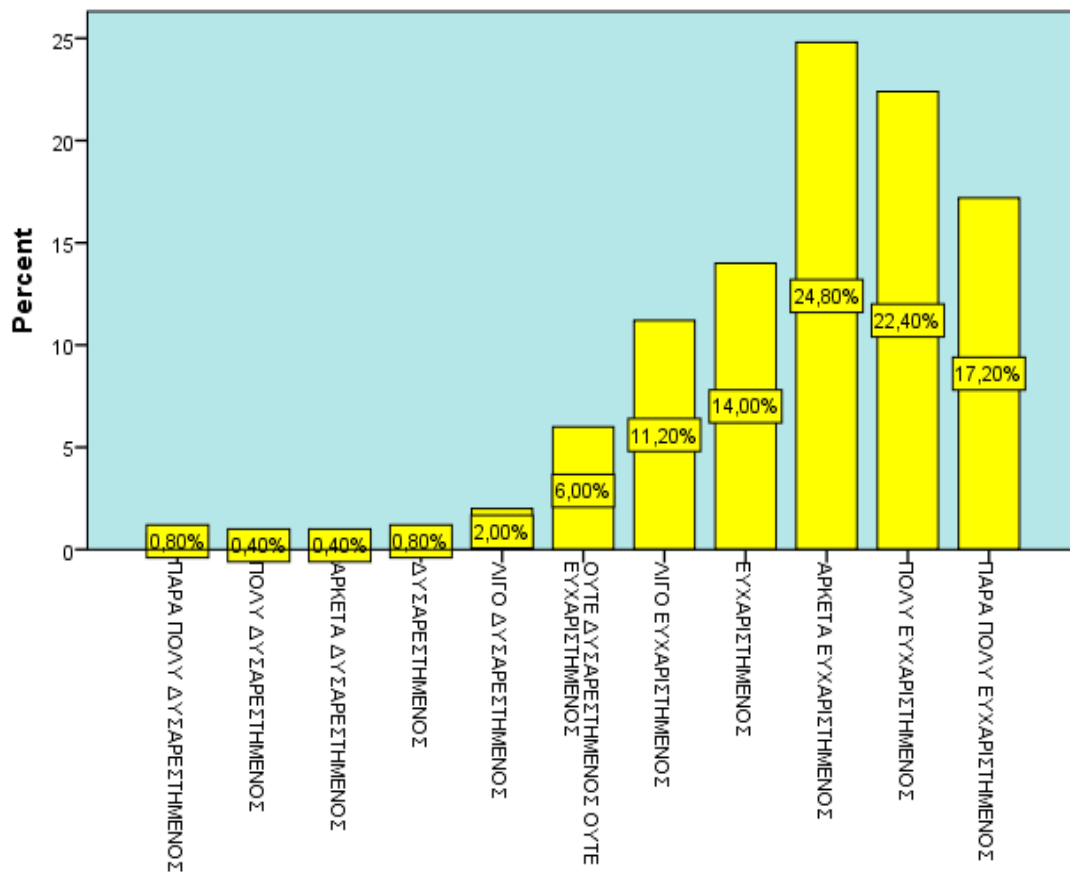
Θετική στάση κράτησε και σε αυτή την ερώτηση το δείγμα με 46% (115 συμμετέχοντες) να συμφωνούν απόλυτα, 26% (65 συμμετέχοντες) να συμφωνούν πολύ και 10,8% (27 συμμετέχοντες) να συμφωνούν αρκετά. Ουδέτερη στάση κράτησε το 6,8% (17 συμμετέχοντες). Αρνητική στάση

κράτησε το 3,6% (9 συμμετέχοντες) διαφωνώντας αρκετά, το 4% (10 συμμετέχοντες) διαφώνησαν πολύ και 2,8% (διαφώνησαν απόλυτα). (Πίνακας 21, Διάγραμμα 20).

Όσον αφορά στην ερώτηση να βαθμολογήσουν από το 0-10 (Πάρα πολύ Δυσανεστημένος/νη – Πάρα πολύ Ευχαριστημένος/νη) πόσο ικανοποιημένοι είναι συνολικά από τις Δημόσιες Επιβατικές Μεταφορές οι απαντήσεις έδωσαν τα ακόλουθα αποτελέσματα (Πίνακας 22, Διάγραμμα 21) με μέση συνολική ικανοποίηση 7,78 από το 10.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	2	,8	,8	,8
	ΠΟΛΥ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	1	,4	,4	1,2
	ΑΡΚΕΤΑ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	1	,4	,4	1,6
	ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	2	,8	,8	2,4
	ΛΙΓΟ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ	5	2,0	2,0	4,4
	ΟΥΤΕ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ ΟΥΤΕ ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΜΕΝΟΣ	15	6,0	6,0	10,4
	ΛΙΓΟ ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΜΕΝΟΣ	28	11,2	11,2	21,6
	ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΜΕΝΟΣ	35	14,0	14,0	35,6
	ΑΡΚΕΤΑ ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΜΕΝΟΣ	62	24,8	24,8	60,4
	ΠΟΛΥ ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΜΕΝΟΣ	56	22,4	22,4	82,8
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΜΕΝΟΣ	43	17,2	17,2	100,0
	Total	250	100,0	100,0	

**Πίνακας 22** Βαθμολογίες Ικανοποίησης των Επιβατών από τις Δημόσιες Επιβατικές Μεταφορές



**Διάγραμμα 21** Βαθμολογίες Ικανοποίησης των Επιβατών απο τις Δημόσιες Επιβατικές Μεταφορές

Οι τελευταίες δύο ερωτήσεις του ερωτηματολογίου (αριθμός 2 και 3) ήταν ανοικτές ερωτήσεις. Στην ερώτηση 2 ζητήθηκε από τους συμμετέχοντες να απαντήσουν εάν θα σύστηναν σε κάποιο φίλο/γνωστό να χρησιμοποιήσει την ΟΣΕΛ και γιατί. Αριθμός 57 συμμετεχόντων παρέλειψε να απαντήσει. Αριθμός 179 συμμετεχόντων έδωσαν θετική απάντηση ενώ 14 συμμετέχοντες απάντησαν αρνητικά. Οι απαντήσεις που δόθηκαν αναφέρονται πιο κάτω και ίσως φανούν χρήσιμες στον εντοπισμό αδυναμιών του συστήματος και σχηματισμό προτάσεων βελτίωσης του συστήματος.

Όσοι απάντησαν θετικά έδωσαν τις πιο κάτω δικαιολογίες για τη στάση τους:

- Είναι οικονομικό
- Εξοικονόμηση χρημάτων από την μη χρήση του ιδιωτικού οχήματος

- Δεν πληρώνεις τέλη στάθμευσης
- Αποφεύγεις την παράνομη στάθμευση εάν δεν βρίσκεις χώρο στάθμευσης
- Νιώθεις ασφάλεια έναντι τροχαίων ατυχημάτων
- Πηγαίνεις και επιστρέφεις από τη δουλειά ξεκούραστος
- Απουσία άγχους
- Αποσυμφόρηση στους δρόμους
- Προστασία του περιβάλλοντος
- Εύκολη μετακίνηση
- Είναι άνετο
- Είναι βολικό
- Είναι καλό εάν δεν έχει κάποιος εναλλακτική λύση

Όσοι απάντησαν αρνητικά έδωσαν τις πιο κάτω δικαιολογίες για την στάση τους:

- Δεν έχει πολλές διαδρομές
- Η διάρκεια διαδρομής είναι διπλάσια από όσο θα έπρεπε
- Κακή συμπεριφορά οδηγού
- Άσχημες μυρωδιές εντός του λεωφορείου
- Ενόχληση από αλλοδαπούς είτε με ηχορύπανση από μουσική που βάζουν στα κινητά τους είτε με την συμπεριφορά τους
- Λίγες θέσεις για να καθίσεις
- Συχνά μηχανικά προβλήματα κυρίως στα βοηθητικά λεωφορεία
- Θα ταλαιπωρηθείς

Στην τελευταία ερώτηση (αριθμό 3) ζητήθηκε από τους συμμετέχοντες να δηλώσουν οτιδήποτε ήθελαν να προσθέσουν. Όσες απαντήσεις δόθηκαν αφορούσαν σε αιτήματα των επιβατών από τις ΔΕΜ για κάλυψη των αναγκών τους. Πιο κάτω γίνεται αναφορά σε αυτά:

- Πιο πυκνά δρομολόγια τις πρωινές ώρες και τις ώρες που σχολνούν οι εργαζόμενοι
- Νυχτερινά δρομολόγια τις καθημερινές και τα Σαββατοκύριακα



- Πιο συχνά βοηθητικά λεωφορεία στο σταθμό μετεπιβίβασης στη Βιομηχανική Εργατών
- Το μεσημέρι δεν υπάρχουν αρκετές θέσεις και κάποιοι μένουν όρθιοι
- Δεν υπάρχουν στέγαστρα σε όλες τις στάσεις
- Ενημέρωση στις στάσεις για τις ώρες δρομολογίων των λεωφορείων
- Δυσκολία στην επιβίβαση των ηλικιωμένων
- Wi-Fi στα λεωφορεία

Συνεχίζοντας με την **πολλαπλή παλινδρόμηση** προσπαθούμε να προβλέψουμε τη τιμή μιας εξαρτημένης μεταβλητής με βάση τις τιμές ενός συνόλου ανεξάρτητων μεταβλητών. Η γενική εξίσωση ενός πολλαπλού γραμμικού παλινδρομικού μοντέλου θα έχει τη μορφή :

$$y = \beta_0 + \beta_1 x_1 + \dots + \beta_p x_p + e$$

(Σχήμα 1)

όπου

- $y$  είναι η τιμή της εξαρτημένης μεταβλητή,
- $x_1, x_2, \dots, x_p$  είναι οι  $p$  ανεξάρτητες μεταβλητές (predictor variables),
- $\beta_0, \beta_1, \dots, \beta_p$  είναι οι μερικοί συντελεστές πολλαπλής παλινδρόμησης (partial regression coefficients) και
- $e$  το σφάλμα(error) στο παλινδρομικό μοντέλο

(Δαφέρμος,2011)

Στην παρούσα παλινδρόμηση εξαρτημένη μεταβλητή είναι η συνολική ικανοποίηση των επιβατών και ανεξάρτητες μεταβλητές τα 14 χαρακτηριστικά ποιότητας (δηλώσεις ερωτηματολογίου) τα οποία αντιστοιχούν στις 5 διαστάσεις. Για τη διεξαγωγή της πολλαπλής παλινδρόμησης επιλέγηκε η μέθοδος «Κατά Βήματα Παλινδρομικό Μοντέλο» (Stepwise Regression Model).

### Model Summary<sup>g</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
6	,727 <sup>f</sup>	,529	,517	1,277	1,854

f. Predictors: (Constant), Η ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΔΡΟΜΟΛΟΓΙΩΝ ΕΙΝΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΗ, ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΕΝΑΝΤΙ ΤΡΟΧΑΙΩΝ ΑΤΥΧΗΜΑΤΩΝ, ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΔΙΑΔΡΟΜΗΣ ΔΡΟΜΟΛΟΓΙΟΥ, ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΘΕΣΕΩΝ ΕΝΤΟΣ ΤΟΥ ΛΕΩΦΟΡΕΙΟΥ, ΑΝΕΤΑ ΚΑΘΙΣΜΑΤΑ ΣΤΟ ΛΕΩΦΟΡΕΙΟ, ΤΑ ΔΡΟΜΟΛΟΓΙΑ ΕΚΤΕΛΟΥΝΤΑΙ ΜΕ ΑΚΡΙΒΕΙΑ

g. Dependent Variable: ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΕΠΙΒΑΤΩΝ

### Πίνακας 23 Παράμετροι παλινδρόμησης

Η στήλη R (συντελεστής πολλαπλής συσχέτισης) στον Πίνακα 23 δείχνει τη συσχέτιση ανάμεσα στις παρατηρούμενες και στις προβλεπόμενες τιμές της εξαρτημένης μεταβλητής η οποία είναι R=72,7%. Από την στήλη R Square (δείκτης πολλαπλού προσδιορισμού) προκύπτει το ποσοστό της διασποράς (μεταβλητότητας) που πιστώνεται στην εξαρτημένη μεταβλητή «συνολική ικανοποίηση» από το σύνολο των 6 ανεξάρτητων μεταβλητών οι οποίες όπως θα δούμε στον Πίνακα 23 επέλεξε η μέθοδος STEPWISE. Αυτή η τιμή είναι 52,9%. Δεν είναι υψηλό ποσοστό, εντούτοις, σύμφωνα με το Δαφέρμο, 2011, έρευνες που εμπλέκουν ψυχολογικά δεδομένα ο συντελεστής R Square έχει τιμές γύρω στο 50%.

### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
6	Regression	445,244	6	74,207	45,477	,000 <sup>g</sup>
	Residual	396,520	243	1,632		
	Total	841,764	249			

a. Dependent Variable: ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΕΠΙΒΑΤΩΝ

f. Predictors: (Constant), Η ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΔΡΟΜΟΛΟΓΙΩΝ ΕΙΝΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΗ, ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΕΝΑΝΤΙ ΤΡΟΧΑΙΩΝ ΑΤΥΧΗΜΑΤΩΝ, ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΔΙΑΔΡΟΜΗΣ ΔΡΟΜΟΛΟΓΙΟΥ, ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΘΕΣΕΩΝ ΕΝΤΟΣ ΤΟΥ ΛΕΩΦΟΡΕΙΟΥ, ΑΝΕΤΑ ΚΑΘΙΣΜΑΤΑ ΣΤΟ ΛΕΩΦΟΡΕΙΟ

### Πίνακας 24 Ανάλυση διακύμανσης

Ο Πίνακας 24 δείχνει την ανάλυση της διακύμανσης μέσω της οποίας εκτιμάται η συνολική σημαντικότητα του μοντέλου. Απο το F-test (sig<0,001) συμπεραίνουμε ότι το μοντέλο είναι στατιστικά σημαντικό, ότι δηλαδή συνεισφέρει σημαντικά στην πρόβλεψη της συνολικής ικανοποίησης.

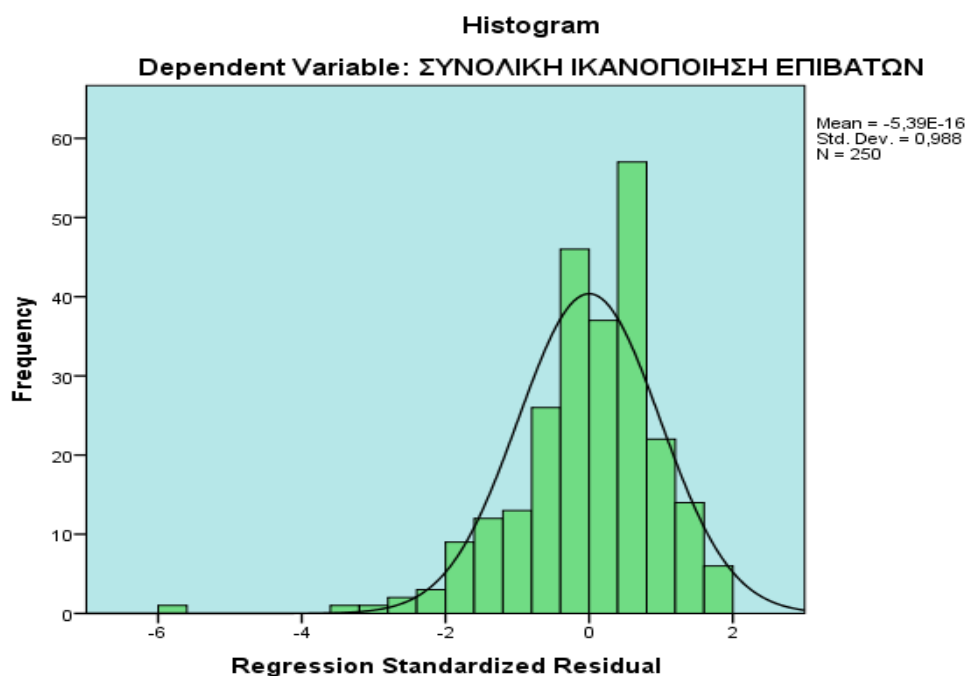
Coefficients <sup>a</sup>									
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	95,0% Confidence Interval for B		Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Tolerance	VIF
(Constant)	1,871	,449		4,164	,000	,986	2,756		
Η ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΔΡΟΜΟΛΟΓΙΩΝ ΕΙΝΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΗ	,328	,055	,322	5,932	,000	,219	,437	,657	1,522
ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΕΝΑΝΤΙ ΤΡΟΧΑΙΩΝ ΑΤΥΧΗΜΑΤΩΝ	,323	,067	,257	4,822	,000	,191	,454	,683	1,465
ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΔΙΑΔΡΟΜΗΣ ΔΡΟΜΟΛΟΓΙΟΥ	,204	,078	,165	2,607	,010	,050	,358	,515	1,925
ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΘΕΣΕΩΝ ΕΝΤΟΣ ΤΟΥ ΛΕΩΦΟΡΕΙΟΥ	,232	,070	,186	3,311	,001	,094	,370	,616	1,623
ΑΝΕΤΑ ΚΑΘΙΣΜΑΤΑ ΣΤΟ ΛΕΩΦΟΡΕΙΟ	,178	,075	,132	2,356	,019	,126	,029	,619	1,615
ΤΑ ΔΡΟΜΟΛΟΓΙΑ ΕΚΤΕΛΟΥΝΤΑΙ ΜΕ ΑΚΡΙΒΕΙΑ	,159	,077	,130	2,065	,040	,007	,312	,517	1,934

a. Dependent Variable: ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΕΠΙΒΑΤΩΝ

### Πίνακας 25 Εφαρμογή Stepwise Regression

Από τον Πίνακα 25 προκύπτει ότι 6 μεταβλητές επιδρούν στατιστικά σημαντικά στην συνολική ικανοποίηση. Παρατηρείται ότι στην συνολική ικανοποίηση των επιβατών σημαντική και θετική επίδραση έχουν «η συχνότητα δρομολογίων»(B=0,328), «η ασφάλεια έναντι τροχαίων ατυχημάτων» (B=0,323), «η διάρκεια της διαδρομής» (B=0,204), «ο αριθμός των θέσεων» (B=0,232), «τα άνετα καθίσματα» (B=0,178) και «η ακρίβεια των δρομολογίων» (B=0,159).

Ο Πίνακας 23 δείχνει να ικανοποιούνται οι παραδοχές για την εκτέλεση της πολλαπλής παλινδρόμησης. Καταρχήν, ο στατιστικός δείκτης Durbin-Watson με τιμή 1,854 εξασφαλίζει ανεξαρτησία ανάμεσα στις παρατηρήσεις. Ο έλεγχος κανονικότητας αποδεικνύεται βάσει του διαγράμματος κανονικότητας (Regression Standardized Residual)(Διάγραμμα 22). Επιπλέον, σύμφωνα με τον Πίνακα 25 δεν φαίνεται να υπάρχει πρόβλημα συγραμμικότητας βάσει των τιμών VIF (παράγοντα πληθωριστικής διασποράς) αφού δεν ξεπερνούν το 2 καθώς επίσης οι τιμές για Tolerance factor (παράγοντα ανοχής) δεν πλησιάζουν το μηδέν.



**Διάγραμμα 22** Διάγραμμα Κανονικότητας

Καταλήγοντας, το μοντέλο της πολλαπλής παλινδρόμησης που προσαρμόστηκε στα δεδομένα αυτά είναι:

$$\text{Συνολική Ικανοποίηση} = 1,871 + 0,328 (\text{εμπάθεια 1}) + 0,323 (\text{ασφάλεια 13}) + 0,204 (\text{ανταπόκριση 12}) + 0,232 (\text{εμπάθεια 3}) + 0,178 (\text{χειροπιαστά στοιχεία 4}) + 0,159 (\text{αξιοπιστία 11})^2$$

### (Σχήμα 2)

Αυτό ερμηνεύεται ως εξής : Εάν προκαλέσουμε αύξηση μιας μονάδας στην ανεξάρτητη μεταβλητή «εμπάθεια 1», και υποθέσουμε ότι οι υπόλοιπες ανεξάρτητες μεταβλητές του μοντέλου παραμείνουν σταθερές, τότε προκαλείται αύξηση στην εξαρτημένη μεταβλητή «συνολική ικανοποίηση» ίση με 0,328 μονάδες. Η αύξηση στην «συνολική ικανοποίηση» είναι ανάλογη με το β (μερικός συντελεστής πολλαπλής παλινδρόμησης) της ανεξάρτητης μεταβλητής η οποία θα αυξηθεί κατά μια μονάδα.

---

<sup>2</sup> Τα υπό εξέταση χαρακτηριστικά ποιότητας κωδικοποιήθηκαν, για πιο εύκολη ανάλυση των αποτελεσμάτων, βάσει την διάσταση ποιότητας Servqual στην οποία αντιστοιχούν. Η ερμηνεία τους αναφέρεται πιο κάτω.

«Εμπάθεια 1» = Η συχνότητα των δρομολογίων είναι ικανοποιητική.

«Ασφάλεια 13» = Κατά τη διάρκεια της διαδρομής νιώθετε ασφάλεια έναντι τροχαίων ατυχημάτων.

«Ανταπόκριση 12» = Η διάρκεια της διαδρομής του δρομολογίου είναι ικανοποιητική.

«Εμπάθεια 3» = Υπάρχει ικανοποιητικός αριθμός θέσεων εντός του λεωφορείου.

«Χειροπιαστά στοιχεία 4» = Τα καθίσματα στο λεωφορείο είναι άνετα.

«Αξιοπιστία 11» = Τα δρομολόγια εκτελούνται με ακρίβεια. (Παράρτημα II)

# Κεφάλαιο 6: Συμπεράσματα και Εισηγήσεις και Προτάσεις

Η εφαρμογή της έρευνας ικανοποίησης επιβατών στις ΔΕΜ της Λευκωσίας, σε ένα αντιπροσωπευτικό δείγμα 250 επιβατών, προσέφερε ενδιαφέροντα ευρήματα τα οποία μπορούν να αξιοποιηθούν και να συντελέσουν στην αξιολόγηση και βελτίωση της παρεχόμενης ποιότητας εξυπηρέτησης των ΔΕΜ. Κατατάσσοντας τις ερωτήσεις του ερωτηματολογίου στις πέντε διαστάσεις του μοντέλου SERVQUAL σύμφωνα με τους Parasuraman et al και βάσει των απαντήσεων που δόθηκαν προκύπτουν τα πιο κάτω.

## 6.1 Συμπεράσματα

Γενικά θετική στάση φάνηκε να έχουν οι συμμετέχοντες σε όλες τις ερωτήσεις που τους δόθηκαν. Εντούτοις, απαντήσεις κατανεμήθηκαν και στις 7 βαθμίδες της κλίμακας Likert.

Όσον αφορά στα **χειροπιαστά στοιχεία** οι υψηλότερες θετικές βαθμολογίες σύμφωνα με την κλίμακα Likert δίνονται στην *άνεση των καθισμάτων* και την *καταλληλότητα της θερμοκρασίας*. Ακολουθούν η *καθαριότητα εντός του λεωφορείου*, ο *αριθμός των στάσεων* και τέλος ο *κατάλληλος εξαερισμός του λεωφορείου*. Μικρός αλλά σημαντικός αριθμός των συμμετεχόντων που έδωσαν ουδέτερες και αρνητικές απαντήσεις στις πιο πάνω ερωτήσεις με μεγαλύτερο αθροιστικά αρνητικό αποτέλεσμα στο θέμα του *εξαερισμού* και του *αριθμού των στάσεων*.

Όσον αφορά στην **αξιοπιστία**, η ερώτηση που έγινε ήταν σχετική με την *ακρίβεια εκτέλεσης των δρομολογίων*. Θετική στάση φάνηκε να έχει το δείγμα.

Εντούτοις, σημαντικό είναι ότι 25 συμμετέχοντες έδωσαν βαθμολογίες διαφωνίας ενώ 15 κράτησαν ουδέτερη στάση.

Όσον αφορά στην **ανταπόκριση**, το δείγμα φάνηκε και πάλι να έχει θετική στάση. Υψηλότερες βαθμολογίες σύμφωνα με την κλίμακα Likert δίνονται στην *ευκολία αγοράς εισιτηρίων και στην ύπαρξη παροχής πληροφόρησης σχετικά με τα δρομολόγια και τις ώρες δρομολογίων στα σημεία αφετηρίας*. Τέλος, ακολουθεί η *διάρκεια της διαδρομής του δρομολογίου* παρατηρώντας σημαντική πτώση σε σχέση με τις προηγούμενες δύο ερωτήσεις στον βαθμό συμφωνίας. Πιο συγκεκριμένα, μειώνεται η επιλογή «συμφωνώ απόλυτα» ενώ αυξάνονται οι επιλογές «συμφωνώ πολύ» και «συμφωνώ αρκετά». Υψηλότερο ποσοστό αρνητικών και ουδέτερων απαντήσεων δόθηκαν στην ερώτηση σχετικά με την *πληροφόρηση*.

Όσον αφορά στην **ασφάλεια**, και στις τρεις ερωτήσεις υπήρξε θετική στάση του δείγματος. Σημαντική παρατήρηση είναι ότι αθροιστικά υψηλότερες βαθμολογίες συμφωνίας δόθηκαν στο θέμα *ασφάλειας έναντι τροχαίων ατυχημάτων* σε σχέση με τις βαθμολογίες για *ασφάλεια έναντι εγκληματικών ενεργειών εντός του λεωφορείου*. Η δήλωση για *φιλική και εξυπηρετική συμπεριφορά των οδηγών* φαίνεται να έχει υψηλές βαθμολογίες απόλυτης συμφωνίας. Σχετικά μικρός αριθμός συμμετεχόντων, εντούτοις καθόλου ασήμαντος, επέλεξε αρνητικές και ουδέτερες βαθμολογίες στην κλίμακα για την πιο πάνω δήλωση.

Όσον αφορά στην **εμπάθεια**, το δείγμα φάνηκε να έχει θετική στάση και πάλι. Παρόλα αυτά, δίνοντας ιδιαίτερη προσοχή στις αθροιστικά αρνητικές απαντήσεις παρατηρούμε ότι σημαντικός αριθμός συμμετεχόντων διαφώνησε με τον *ικανοποιητικό αριθμό θέσεων εντός του λεωφορείου* καθώς επίσης σημαντικός αριθμός συμμετεχόντων τήρησε ουδέτερη στάση. Τα υψηλότερα ποσοστά αρνητικής καθώς και ουδέτερης στάσης, από όλες τις ερωτήσεις του ερωτηματολογίου, εμφάνισε η *συχνότητα δρομολογίων*. Εξήντα τέσσερις συμμετέχοντες δεν συμφωνούν ότι η *συχνότητα των δρομολογίων* είναι ικανοποιητική, ενώ 23 συμμετέχοντες κράτησαν ουδέτερη στάση.

Βάσει της εξέτασης για στατιστική συσχέτιση την συνολικής ικανοποίησης των επιβατών με τις 5 διαστάσεις της ποιότητας, καταλήγουμε στο συμπέρασμα ότι όλες τους επηρεάζουν την συνολική ικανοποίηση των επιβατών. Αυτό σημαίνει ότι για να αυξηθεί το επίπεδο συνολικής ικανοποίησης απαιτείται βελτίωση στην ποιότητα όλων των διαστάσεων και ιδιαίτερα αυτών που φάνηκε να υστερούν περισσότερο.

## 6.2 Προτάσεις

Παρόλο που τα αποτελέσματα φαίνεται να δίνουν μια θετική στάση των επιβατών έναντι της παρεχόμενης υπηρεσίας, θα πρέπει να μας προβληματίσουν οι αρνητικές δηλώσεις καθώς και οι απαντήσεις που δόθηκαν στις ανοικτές ερωτήσεις ώστε να επιτευχθεί ο στόχος της βελτίωσης της ποιότητας των Δημόσιων Επιβατικών Μεταφορών. Λαμβάνοντας υπόψη τα πιο πάνω προκύπτουν κάποιες εισηγήσεις.

Καταρχήν, οι υπηρεσίες που προσφέρει η ΟΣΕΑ πρέπει να ανταποκρίνονται στις ανάγκες των επιβατών. Απαραίτητος είναι ο σχεδιασμός πελατοκεντρικού συστήματος παροχής υπηρεσιών. Αυτό προϋποθέτει την διεξαγωγή συστηματικών ερευνών ικανοποίησης πελατών, ώστε να αναγνωρίζονται οι ανάγκες των επιβατών καθώς και οι μεταβολές στο βαθμό ικανοποίησης τους. Αυτό θα έχει ως αποτέλεσμα την διατήρηση των υπάρχοντων επιβατών αλλά και την προσέλκυση νέων.

Από την ανάλυση των αποτελεσμάτων εντοπίστηκαν τα χαρακτηριστικά ποιότητας με τις μεγαλύτερες βαθμολογίες αρνητικών απαντήσεων. Βάσει αυτών γίνονται εισηγήσεις για βελτίωση των αδυναμιών.

Η μεγαλύτερη αδυναμία του συστήματος εντοπίστηκε στη διάσταση της **εμπάθειας** με χαρακτηριστικό ποιότητας τη συχνότητα των δρομολογίων. Λαμβάνοντας υπόψη παράλληλα τις απαντήσεις που δόθηκαν στις ανοικτές ερωτήσεις θα πρέπει να γίνει επανασχεδιασμός της συχνότητας των δρομολογίων με στόχο την κάλυψη των αναγκών των επιβατών. Σοβαρό πρόβλημα φαίνεται να υπάρχει στο σταθμό μετεπιβίβασης Βιομηχανικής Εργατών. Απαιτείται ενίσχυση της σύνδεσης του σταθμού με τις αγροτικές



περιοχές. Πιο πυκνά δρομολόγια τις πρωινές ώρες και τις ώρες που σχολνούν οι εργαζόμενοι καθώς και δρομολόγια τις βραδινές και μεταμεσονύχτιες ώρες ήταν μερικά από τα αιτήματα των ερωτώμενων.

Όσον αφορά στη διάσταση της **αξιοπιστίας**, σημαντικός αριθμός ερωτώμενων δεν είναι ικανοποιημένος με την ακρίβεια εκτέλεσης των δρομολογίων. Για την επίλυση του προβλήματος προτείνεται συντονισμός και βελτιστοποίηση στον χρονοπρογραμματισμό των δρομολογίων.

Συνεχίζοντας με τη διάσταση της **ασφάλειας**, σημαντικός αριθμός ερωτώμενων δεν νιώθει ασφάλεια έναντι εγκληματικών ενεργειών εντός του λεωφορείου ενώ μικρότερος αριθμός δεν νιώθει ασφάλεια έναντι τροχαίων ατυχημάτων. Η εφαρμογή συστήματος παρακολούθησης καθώς και σύστημα εντοπισμού από την αστυνομία θα καθιστούσε τους επιβάτες. Οι αρνητικές απαντήσεις που δόθηκαν σχετικά με την συμπεριφορά των οδηγών αποδεικνύουν ότι απαιτείται καλύτερη κατάρτιση και εκπαίδευση των οδηγών σε θέματα συμπεριφοράς και αντιμετώπισης του πελάτη-επιβάτη.

Όσον αφορά στην διάσταση των **χειροπιαστών στοιχείων** θα πρέπει να γίνεται τακτικός έλεγχος των συνθηκών μεταφοράς μέσα στα λεωφορεία όσον αφορά στον εξαερισμό, την καθαριότητα και την θερμοκρασία. Ο αριθμός των στάσεων φαίνεται να μην αφήνει ικανοποιημένους κάποιους ερωτώμενους. Σύμφωνα επίσης με τις ανοικτές ερωτήσεις, δεν υπάρχουν ικανοποιητικές υποδομές για την προστασία των επιβατών, που αναμένουν στις στάσεις, από τις καιρικές συνθήκες. Συστήνεται ο έλεγχος των σημείων στάσεων καθώς και η τοποθέτηση στεγάστρων.

Τέλος, όσον αφορά στην διάσταση της **ανταπόκρισης** προτείνεται η βελτίωση της πληροφόρησης στα σημεία αφετηρίας. Επιπρόσθετα, βάσει των ανοικτών ερωτήσεων, η ανυπαρξία πληροφόρησης στις στάσεις για τις ώρες των δρομολογίων που τις προσεγγίζουν, υποβαθμίζει το σύστημα. Ένα άλλο χαρακτηριστικό αυτής της διάστασης είναι η διάρκεια της διαδρομής. Η επέκταση των λεωφορειολωρίδων σε κεντρικούς δρόμους θα μείωνε το χρόνο διαδρομής κυρίως τις ώρες αιχμής. Η πώληση των εισιτηρίων θα ήταν καλύτερα

να γίνεται εκτός του λεωφορείου. Αυτό θα διευκόλυνε τον οδηγό και θα μείωνε επίσης τη διάρκεια της διαδρομής.

## **6.3 Μελλοντική έρευνα**

Για την παρούσα έρευνα καταβλήθηκε μεγάλη προσπάθεια για αξιοπιστία των αποτελεσμάτων. Εντούτοις, ο περιορισμένος χρόνος για προσωπική συλλογή των ερωτηματολογίων με απέτρεψε να συλλέξω δείγμα από μεγαλύτερη έκταση της επαρχίας Λευκωσίας και σε μεγαλύτερη χρονική διάρκεια μέσα στη μέρα. Αυτό αποτέλεσε περιορισμό της έρευνας.

Επίσης για λόγους διαφοράς κουλτούρας αλλά και διαφορετικότητας στην γλώσσα (το ερωτηματολόγιο σχεδιάστηκε στην Ελληνική γλώσσα), τέθηκε περιορισμός να μην συμπεριληφθούν στο δείγμα αλλοδαποί επιβάτες, παρόλο που ο αριθμός τους ήταν αρκετά μεγάλος.

Μια μελλοντική έρευνα, θα πρόσφερε ίσως, πιο αξιόπιστα αποτελέσματα εάν οι πιο πάνω περιορισμοί δεν τηρηθούν. Αυτό απαιτεί την συλλογή στοιχείων από μεγαλύτερο αριθμό ερευνητών καθώς επίσης προσεκτική μετάφραση του ερωτηματολογίου.

Μια μελλοντική παρεμφερής έρευνα, σχετική με τις ΔΕΜ στην Κύπρο και την θετική ή αρνητική ανταπόκριση των πολιτών σε αυτές, θα αποσκοπούσε στον εντοπισμό αδυναμιών του συστήματος οι οποίες λειτουργούν ως αποτρεπτικός παράγοντας στη χρήση των ΔΕΜ.

## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Barabino, B., Deiana E. & Tilocca P., 2012. Measuring services quality in urban bus transport: a modified SERVQUAL approach. *International Journal of Quality and Service Sciences*. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 4(3), pp. 238-252
- Bilisik, O. N., Erdogan, M., Kaya, I. & Barach, H., 2013. A hybrid fuzzy methodology to evaluate customer satisfaction in a public transportation system for Istanbul. *Total Quality Management*, 24(10), pp. 1141-1159
- Cascetta, E. & Carteni, A., 2014. Department of Transportation Engineering, University of Napoli, A Quality-Based Approach to Public Transportation Planning: Theory and Case Study. *International Journal of Sustainable Transportation*, 8 (1), pp. 84-106
- CEN, European Committee for Standardization, 2002. "Transportation –Logistics and services- Public passenger transport- Service quality definition, targeting and measurement" EN 13816 διαθέσιμο στο: [https://go.itdp.org/download/attachments/42598847/11\)%20UITP%20EN%2013816%20standard%20-%20Service%20Quality%20Definition,%20Targeting%20and%20Measurement%20\(EU%202002\).pdf?api=v2](https://go.itdp.org/download/attachments/42598847/11)%20UITP%20EN%2013816%20standard%20-%20Service%20Quality%20Definition,%20Targeting%20and%20Measurement%20(EU%202002).pdf?api=v2) [Πρόσβαση: 23.1.2016]
- Cronin, J., Taylor, S., 1994. SERVPERF Versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality. *Journal of Marketing*, Volume 58, pp.125-131
- Eboli, L. & Mazzulla, G., 2009. A New Customer Satisfaction Index for Evaluating Transit Service Quality. *Journal of Public Transportation*, 12(3), pp.21-37
- Grönroos, C., 1984. A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), pp. 36-44
- Grönroos, C., 1982. An Applied Service Marketing Theory. *European Journal of Marketing*, 16(7), pp. 30-41
- Kotler, P. & Keller, K., 2006. *Μάρκετινγκ Μανατζμεντ*, 12<sup>η</sup> Αμερικανική Έκδοση, Αθήνα: Κλειδάριθμος
- Kumar, K., 2012. Expectations and Perceptions of Passengers on Service Quality with Reference to Public Transport Undertakings. *The IUP Journal of Operations Management*, 11(3), pp.67-81
- Lassar, B., 1998. Why do customers switch? The dynamics of satisfaction versus loyalty. *Journal of Services Marketing*, 12(30), pp. 177-194
- Molander, S., Fellesson, M., Friman, M. & Skalen, P., 2012. Market Orientation in Public Transport-A review. *Transport Reviews*, 32(2), pp. 155-180
- Noor, H., Nasrudin, N. & Foo, J., 2014. Determinants of Customer Satisfaction of Services Quality: City bus service in Kota Kinabalu, Malaysia. *Procedia-Social and Behavioural Sciences* 153, pp. 595-605

Panagiota, K. T, Wagener, N. & Emmanoulopoulos, G., 2008. Quality Management System for Railway Passengers Services: The Case of Hellenic Railways, 2<sup>nd</sup> International Railway Symposium, 15-17 October, 2008

Pantouvakis, A. & Lymperopoulos, K., 2008. Customer satisfaction and loyalty in the eyes of new repeat customers: Evidence from the transport sectors. *Managing Service Quality: An International Journal*, 18(6) pp. 623-643

Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L., 1988. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), pp. 12-40

Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L., 1985. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *The Journal of Marketing*, 49(4), pp. 41-50

Pedersen, T., Friman, M. & Kristensson, P., 2011. Affective Forecasting : Predicting and Experiencing Satisfaction With Public Transportation. *Journal of Applied Social Psychology*, 41(8), pp. 1926-1946

Perez, M. S., Abad, J. C., Carillo, G. M. & Fernandez, R. S., 2007. Effects of service quality dimensions on behavioural purchase intentions. *Managing Service Quality: An International Journal*, 17(2), pp. 134-151

PORTAL- Ποιότητα και συγκριτική μέτρηση επιδόσεων στις αστικές δημόσιες συγκοινωνίες, 2003, διαθέσιμο στο : [http://www.eltis.org/sites/eltis/files/kt1a\\_wm\\_gr\\_9.pdf](http://www.eltis.org/sites/eltis/files/kt1a_wm_gr_9.pdf) [Πρόσβαση: 23.1.2016]

Susniene, D., 2011. Quality approach to the sustainability of public transport. *Transport*, 27(1) , pp. 102-110

Γούναρης, Σ., 2003. Μάρκετινγκ Υπηρεσιών. Αθήνα: Rosili

Δαφέρμος, Β., 2011. Κοινωνική Στατιστική & Μεθοδολογία Έρευνας με το SPSS, Θεσσαλονίκη : Ζήτη

Κανονισμός (ΕΚ) 181/2011 για τα δικαιώματα των επιβατών με λεωφορεία και πουλμαν, διαθέσιμο στο:

[http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/road/doc/summary\\_el.pdf](http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/road/doc/summary_el.pdf)

[Πρόσβαση 15.1.2016]

Οργανισμός Συγκοινωνιών Επαρχίας Λευκωσίας, [www.osel.com.cy](http://www.osel.com.cy)

Ο Περί της Πρόσβασης στο επάγγελμα του Οδικού Μεταφορέα Νόμου, διαθέσιμο στο:

[http://www.cylaw.org/nomoi/arith/2009\\_1\\_101.pdf](http://www.cylaw.org/nomoi/arith/2009_1_101.pdf) [Πρόσβαση 15.1.2016]

Υπουργείο Μεταφορών Επικοινωνιών και Έργων, [www.mcw.gov.cy](http://www.mcw.gov.cy)

<http://www.mcw.gov.cy/mcw/mcw.nsf/All/901026D36309B04AC2257E700029C096?OpenDocument> [Πρόσβαση 15.1.2016]

# ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι : Ερωτηματολόγιο Επιβατών

Αγαπητέ επιβάτη,

Η παρούσα έρευνα διεξάγεται στα πλαίσια εκπόνησης της διατριβής μου στο Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα στη Διοίκηση Επιχειρήσεων, του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου με θέμα «Ποιότητα στις Δημόσιες Επιβατικές Μεταφορές στην Λευκωσία (ΟΣΕΛ) και βαθμός Ικανοποίησης των επιβατών». Για την συμπλήρωση του ερωτηματολογίου θα χρειαστεί να αφιερώσετε μόνο 5 λεπτά από το χρόνο σας. Οι πληροφορίες θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για την έρευνα και θα τηρηθεί η ανωνυμία. Σας ευχαριστώ.

## Μέρος Α : Δημογραφικά στοιχεία

1.Φύλο :

Άρρεν  Θήλυ

2.Ηλικία :

16-25  26-35  36-45  46-55  56-65  66+

3.Ιδιότητα:

Μαθητής/τρια  Φοιτητής/τρια  Εργαζόμενος/η  Άνεργος/η  Συνταξιούχος/α

## Μέρος Β: Μετακίνηση

1.Κατοχή Ιδιωτικού Οχήματος : Ναι  Όχι

2. Πόσες φορές τον μήνα χρησιμοποιείτε το λεωφορείο; .....

3.Σκοπός Μετακίνησης : Εργασία

Ψυχαγωγία

Εκπαίδευση

Λόγους υγείας

Άλλο (προσδιορίστε) : .....

**Μέρος Γ : Χαρακτηριστικά Ποιότητας**

ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	Διαφωνώ απολύτως						Συμφωνώ Απολύτως
1. Η συχνότητα των δρομολογίων είναι ικανοποιητική.	1	2	3	4	5	6	7
2. Ο αριθμός των στάσεων είναι ικανοποιητικός.	1	2	3	4	5	6	7
3. Υπάρχει ικανοποιητικός αριθμός θέσεων εντός του λεωφορείου.	1	2	3	4	5	6	7
4. Τα καθίσματα στο λεωφορείο είναι άνετα.	1	2	3	4	5	6	7
5. Το εσωτερικό του λεωφορείου είναι καθαρό.	1	2	3	4	5	6	7
6. Εντός του λεωφορείου υπάρχει ο κατάλληλος εξαερισμός.	1	2	3	4	5	6	7
7. Εντός του λεωφορείου υπάρχει η κατάλληλη θερμοκρασία.	1	2	3	4	5	6	7
8. Η αγορά εισιτηρίων γίνεται εύκολα.	1	2	3	4	5	6	7
9. Η συμπεριφορά των οδηγών είναι φιλική και εξυπηρετική.	1	2	3	4	5	6	7
10. Υπάρχει παροχή πληροφόρησης σχετικά με τα δρομολόγια και τις ώρες δρομολογίων στα σημεία αφετηρίας.	1	2	3	4	5	6	7
11. Τα δρομολόγια εκτελούνται με ακρίβεια.	1	2	3	4	5	6	7
12. Η διάρκεια της διαδρομής του δρομολογίου είναι ικανοποιητική	1	2	3	4	5	6	7
13. Κατά τη διάρκεια της διαδρομής νιώθετε ασφάλεια έναντι τροχαίων ατυχημάτων.	1	2	3	4	5	6	7
14. Μέσα στο λεωφορείο υπάρχει η αίσθηση ασφάλειας έναντι εγκληματικών ενεργειών (π.χ. κλοπή).	1	2	3	4	5	6	7

1. Συνολικά, πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τις Δημόσιες Επιβατικές Μεταφορές στην Λευκωσία; (κυκλώστε αυτό που σας αντιπροσωπεύει όπου το 0=Πάρα Πολύ Δυσανεστημένος και το 10=Πάρα Πολύ Ευχαριστημένος)

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

2. Θα σύστηνες στους φίλους/γνωστούς σου να χρησιμοποιούν την ΟΣΕΛ; Γιατί;

---

3.Υπάρχει κάτι που θέλετε να προσθέσετε;

---

*Ευχαριστώ για το χρόνο σας*

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ : Πίνακας αντιστοιχίας διαστάσεων ποιότητας Servqual

Διαστάσεις ποιότητας Servqual	Αρ.Ερώτησης στο ερωτηματολόγιο	Ερώτηση
ΧΕΙΡΟΠΙΑΣΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ	4	Τα καθίσματα στο λεωφορείο είναι άνετα.
	6	Εντός του λεωφορείου υπάρχει ο κατάλληλος εξοπλισμός.
	7	Εντός του λεωφορείου υπάρχει η κατάλληλη θερμοκρασία.
	5	Το εσωτερικό του λεωφορείου είναι καθαρό.
	2	Ο αριθμός των στάσεων είναι ικανοποιητικός.
ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ	11	Τα δρομολόγια εκτελούνται με ακρίβεια.
ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ	10	Υπάρχει παροχή πληροφόρησης σχετικά με δρομολόγια και ώρες δρομολογίων στα σημεία αφετηρίας.
	12	Η διάρκεια της διαδρομής του δρομολογίου είναι ικανοποιητική.
	8	Η αγορά εισιτηρίων γίνεται εύκολα.
ΑΣΦΑΛΕΙΑ	14	Μέσα στο λεωφορείο υπάρχει η αίσθηση ασφάλειας έναντι εγκληματικών ενεργειών (π.χ. κλοπή).
	9	Η συμπεριφορά των οδηγών είναι φιλική και εξυπηρετική.
	13	Κατά τη διάρκεια της διαδρομής νιώθετε ασφάλεια έναντι τροχαίων ατυχημάτων.
ΕΜΠΑΘΕΙΑ	3	Υπάρχει ικανοποιητικός αριθμός θέσεων εντός του λεωφορείου.
	1	Η συχνότητα των δρομολογίων είναι ικανοποιητική.