



ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ

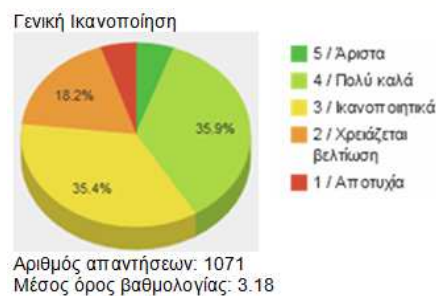
ΟΙ ΕΠΙΒΑΤΕΣ ΑΞΙΟΛΟΓΟΥΝ ΤΙΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΥΓΚΟΙΝΩΝΙΕΣ

Πικέρμι, 11 Απριλίου 2014

Αξιολόγηση των υπηρεσιών δημόσιας συγκοινωνίας από τους ίδιους τους επιβάτες, πραγματοποιήθηκε για πρώτη φορά στην περιοχή της Αττικής. Το **Κέντρο Ανανεώσιμων Πηγών & Εξοικονόμησης Ενέργειας (ΚΑΠΕ)** και ο **Οργανισμός Αστικών Συγκοινωνιών Αθηνών (ΟΑΣΑ)** συνεργάστηκαν, στο πλαίσιο του ευρωπαϊκού έργου **ENERQI**, από το Φεβρουάριο του 2012 έως και το τέλος του 2013, για την αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών του ΟΑΣΑ, μέσω καθημερινών παρατηρήσεων των επιβατών.

Κατά τη διάρκεια του έργου αξιολογήθηκαν οι συγκοινωνιακές γραμμές όλων των Μέσων Μαζικής Μεταφοράς. Οι επιβάτες, που παρακολούθησαν ως εθελοντές του έργου **ENERQI** τις γραμμές που χρησιμοποιούν, επικοινωνούσαν απευθείας με το ΚΑΠΕ για πληροφορίες, υποδείξεις, παράπονα ή βοήθεια. Το ΚΑΠΕ ενημέρωνε τον ΟΑΣΑ για τα αποτελέσματα της αξιολόγησης, συμπεράσματα και προτάσεις για τη βελτίωση των υπηρεσιών του, αλλά και στοιχεία σχετικά με έκτακτα περιστατικά (π.χ. ζημιά σε στάση, σπασμένο τζάμι σε λεωφορείο) και στη συνέχεια ο ΟΑΣΑ επικοινωνούσε με τις δύο θυγατρικές του εταιρείες, ΣΤΑΣΥ (μετρό, τραμ, ηλεκτρικός) και ΟΣΥ (λεωφορεία, τρόλεϊ), επισημαίνοντας συγκεκριμένα θέματα προς βελτίωση.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα του έργου ENERQI, η γνώμη των επιβατών για τη δημόσια συγκοινωνία κρίνεται ως ικανοποιητική, ενώ η σχέση «ποιότητας-κόστους» αποτελεί για αυτούς το πιο σημαντικό κριτήριο. Ακολουθούν η αξιοπιστία των παρεχόμενων υπηρεσιών και η συχνότητα των δρομολογίων.



Οι εθελοντές επιβάτες δήλωσαν ότι **προτιμούν να χρησιμοποιούν μετρό ή τραμ παρά λεωφορεία ή τρόλεϊ**, ότι σε περιπτώσεις εκτάκτων περιστατικών δεν είχαν επαρκή πληροφόρηση, ενώ ανέφεραν ζημίες και έλλειψη υπηρεσιών σε συγκεκριμένες περιοχές.

Ο ΟΑΣΑ ανταποκρινόμενος στα αποτελέσματα της έρευνας ανακοίνωσε το Νοέμβριο του 2012 ένα νέο σύστημα τιμολόγησης (π.χ. εβδομαδιαίο εισιτήριο Αεροδρομίου, μείωση πρόστιμων κατά 50% όταν αποπληρώνονται εντός 10 ημερών, με αγορά 10 εισιτηρίων 1 ακόμα δωρεάν, κτλ.), έθεσε σε λειτουργία τις ιστοσελίδες των ΣΤΑΣΥ και ΟΣΥ, ενώ ενημερώνει πλέον συχνότερα την ιστοσελίδα του, ιδίως για προσωρινές αλλαγές δρομολογίων, (π.χ. απεργίες, περιπτώσεις ανώτερης βίας, κτλ.). Παράλληλα, επισκεύασε ζημίες που είχαν αναφερθεί σε στάσεις, σταθμούς και οχήματα, ενώ τροποποίησε διαδρομές λεωφορείων, ώστε να παρέχεται πιο τακτική σύνδεση



ορισμένων περιοχών με τον πλησιέστερο σταθμό μετρό. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί η αλλαγή δρομολογίου της γραμμής 319: Μετρό Δουκίσσης Πλακεντίας – Παλλήνη – Εκπρωτικό Χωριό – Σπάτα. Στοχεύοντας στη μείωση της χρήσης ΙΧ, ο ΟΟΣΑ επέτρεψε στους επιβάτες να μπαίνουν σε μετρό και τραμ με τα ποδήλατά τους.

Στις μελλοντικές ενέργειες βελτίωσης περιλαμβάνονται ο σχεδιασμός διαφορετικού τρόπου τιμολόγησης για τα ημερήσια εισιτήρια (π.χ. ανά απόσταση), η εισαγωγή «έξυπνης κάρτας» και η σταδιακή αντικατάσταση εισιτηρίων, η λειτουργία πινάκων τηλεματικής, η συνέχιση της επέκτασης του μετρό και σχέδιο για επέκταση του τραμ, ενώ εκτιμώνται επιπλέον αλλαγές σε διαδρομές και γραμμές λεωφορείων και τρόλεϊ.

Το Ευρωπαϊκό Έργο ENERQI αποτέλεσε ένα παράδειγμα καλής πρακτικής για τη βελτίωση των υπηρεσιών των Μέσων Μαζικής Μεταφοράς. Λειτουργήσε ως ένα αποτελεσματικό κανάλι επικοινωνίας, μέσω του οποίου ο επιβάτης εξέφραζε σε πραγματικό χρόνο την άποψή του για τις γραμμές συγκοινωνίας που χρησιμοποιούσε, ενώ ο ΟΑΣΑ ελάμβανε έγκαιρα την πληροφορία αυτή, με αποτέλεσμα να μπορεί να την επεξεργαστεί εγκαίρως και να δράσει αναλόγως.

