ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΜΕΣΟΓΕΙΑΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ

ΣΧΟΛΗ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ

ΚΤΕΛ Ηρακλείου-Λασιθίου-Μελέτη Ικανοποίησης Πελατών για το Νομό Λασιθίου

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Εισηγητής: Άγγελος Καλογιάννης, ΔΕ20063

Επιβλέπων: Χρήστος Λεμονάκης, Αναπλ. Καθηγητής

©
2024

HELLENIC MEDITERRANEAN UNIVERSITY

SCHOOL OF MANAGEMENT AND ECONOMICS SCIENCE

DEPARTMENT OF MANAGMENENT SCIENCE AND TECHNOLOGY

Heraklion-Lassithi Bus Station - Customer Satisfaction Study for the Prefecture of Lassithi

---

DIPLOMA THESIS

Student : Aggelos Kalogiannis, DE20063

Supervisor : Christos Lemonakis, Assoc. Prof.

©
2024

Υπεύθυνη Δήλωση *: Βεβαιώνω ότι είμαι συγγραφέας αυτής της πτυχιακής εργασίας και ότι κάθε βοήθεια την οποία είχα για την προετοιμασία της, είναι πλήρως αναγνωρισμένη και αναφέρεται στην πτυχιακή εργασία. Επίσης έχω αναφέρει τις όποιες πηγές από τις οποίες έκανα χρήση δεδομένων, ιδεών ή λέξεων, είτε αυτές αναφέρονται ακριβώς είτε παραφρασμένες. Επίσης βεβαιώνω ότι αυτή η πτυχιακή εργασία προετοιμάστηκε από εμένα προσωπικά ειδικά για τις απαιτήσεις του προγράμματος σπουδών του Τμήματος Διοικητικής Επιστήμης και Τεχνολογίας του ΕΛ.ΜΕ.ΠΑ.*

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Σκοπός της παρούσας Πτυχιακής Εργασίας αποτελεί η μελέτη της ικανοποίησης των πελατών του ΚΤΕΛ Ηρακλείου-Λασιθίου, εστιάζοντας στον Νομό Λασιθίου. Αρχικά, μελετάται ο ρόλος του ΚΤΕΛ, εστιάζοντας στον οικονομική και κοινωνική ανάπτυξη, ενώ ακολούθως μελετώνται τα στοιχεία που συνθέτουν την ικανοποίηση των πελατών στις μεταφορές, επικεντρώνοντας στα ΚΤΕΛ. Έμφαση δίνεται και στην ανάλυση του υπό μελέτη ΚΤΕΛ.

Στο ερευνητικό μέρος της εργασίας, μέσω ερωτηματολογίου που διαμορφώθηκε από τον συγγραφέα, εξετάζεται η ικανοποίηση των πελατών. Ειδικότερα, μελετώνται τα δημογραφικά στοιχεία των συμμετεχόντων στην έρευνα, η ικανοποίηση των πελατών-επιβατών, η ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών, η αξιοπιστία, αλλά και η διαθεσιμότητα, προσβασιμότητα και ευκολία των χρηστών.

Από την έρευνα αυτή προέκυψαν ενδιαφέροντα συμπεράσματα, με την πλειοψηφία των συμμετεχόντων να εκφράζουν υψηλή ικανοποίηση από τις υπηρεσίες που παρέχει το ΚΤΕΛ, εστιάζοντας σε ζητήματα που αφορούν την προσβασιμότητα, τη συχνότητα των δρομολογίων, τη συμπεριφορά του ανθρώπινου δυναμικού, όπως επίσης και την ικανοποίηση των προσδοκιών τους.

Λέξεις Κλειδιά: *Επιβάτες, Ικανοποίηση, ΚΤΕΛ Ηρακλείου-Λασιθίου, Ποιότητα, Υπηρεσίες*

ABSTRACT

The purpose of this thesis is to study the customer satisfaction of the Heraklion-Lassithi KTEL, focusing on the prefecture of Lassithi. Initially, the role of the KTEL is studied, focusing on the economic and social development, followed by a study of the elements that make up customer satisfaction in transport, focusing on the KTEL. Emphasis is also placed on the analysis of the KTEL under study.

In the research part of the paper, through a questionnaire formulated by the author, customer satisfaction is examined. Specifically, the demographic data of the survey participants, customer-passenger satisfaction, quality of the services offered, reliability, as well as the availability, accessibility and convenience of the users are studies.

Interesting conclusions emerged from this survey, with the majority of participants expressing high satisfaction with the services provided by the KTEL, focusing on issues related to accessibility, frequency of services, the behavior of the staff, as well as the satisfaction of their expectations.

Keywords: *Passengers, Satisfaction, KTEL Heraklion-Lassithi, Quality, Services*

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ 1

ABSTRACT 2

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ 6

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΙΚΟΝΩΝ 7

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ 8

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ 9

ΕΙΣΑΓΩΓΗ 10

Α' ΜΕΡΟΣ 12

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: Τι είναι ΚΤΕΛ και ποιος ο ρόλος τους στην οικονομική και κοινωνική ανάπτυξη 12

1.1 11

1.2 11

1.3 12

1.4 13

1.5 14

1.6 15

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: Στοιχεία που συνθέτουν την ικανοποίηση πελατών στις μεταφορές-Η περίπτωση του ΚΤΕΛ 18

2.1 17

2.2 17

2.3 19

2.4 20

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Στοιχεία ΚΤΕΛ Ηρακλείου-Λασιθίου 23

3.1 22

3.2 22

3.3 23

3.4 26

3.5 28

Β' ΜΕΡΟΣ 31

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: Μεθοδολογία Έρευνας-Ερωτηματολόγιο 31

4.1 30

4.2 30

4.3 31
4.4 32
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: Αποτελέσματα της έρευνας 36
Γ’ ΜΕΡΟΣ 57
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: Συμπεράσματα έρευνας 57
ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ-ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ 60
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ 63
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ-ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ 65

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1: ΚΤΕΛ που λειτουργούν στην Ελλάδα 14
Πίνακας 2: Σταθμοί του ΚΤΕΛ Ηρακλείου-Λασιθίου που λειτουργούν εντός Κρήτης 24
Πίνακας 3: Σταθμοί του ΚΤΕΛ Ηρακλείου-Λασιθίου στην υπόλοιπη Ελλάδα 25
Πίνακας 4: Δρομολόγια που ξεκινούν από στον Σταθμό Αγίου Νικολάου 28
Πίνακας 5: Δρομολόγια που ξεκινούν από τον Σταθμό Ιεράπετρας 28
Πίνακας 6: Δρομολόγια που ξεκινούν από τον Σταθμό Σητείας 29
Πίνακας 7: Φύλο συμμετεχόντων στην έρευνα 36
Πίνακας 8: Ηλικία δείγματος 37
Πίνακας 9: Οικογενειακή κατάσταση 38
Πίνακας 8: Οικογενειακό εισόδημα 39
Πίνακας 11: Επίπεδο εκπαίδευσης 40
Πίνακας 12: Επάγγελμα/απασχόληση 41
Πίνακας 13: Διαθέτετε δικό σας μεταφορικό μέσο 42
Πίνακας 14: Είμαι ικανοποιημένος/η με τις προσφερόμενες υπηρεσίες του ΚΤΕΛ 43
Πίνακας 15: Αισθάνομαι ικανοποιημένος/η με τις εγκαταστάσεις και υποδομές του ΚΤΕΛ 44
Πίνακας 16: Αισθάνομαι ικανοποιημένος/η με την τιμολογιακή πολιτική που ακολουθεί το ΚΤΕΛ 45
Πίνακας 17: Είμαι ικανοποιημένος/η με τη συμπεριφορά του ανθρώπινου δυναμικού του ΚΤΕΛ 46
Πίνακας 18: Υπάρχει σωστή εξυπηρέτηση από τους οδηγούς των λεωφορείων 47
Πίνακας 19: Υπάρχει σωστή εξυπηρέτηση από το υπόλοιπο προσωπικό που εργάζεται στο ΚΤΕΛ (εκδοτήρια, αποθήκες κτλ.) 48
Πίνακας 20: Υπάρχει ευελιξία στην κάλυψη των απαιτήσεων μου 49
Πίνακας 21: Η προσβασιμότητα των χώρων του ΚΤΕΛ, των λεωφορείων και των στάσεων θεωρείται ικανοποιητική 50
Πίνακας 22: Υπάρχει ειδική υποστήριξη για τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα 51
Πίνακας 23: Το σύστημα, αλλά και η πολιτική κρατήσεων των εισιτηρίων είναι εύκολη 52
Πίνακας 24: Ο αριθμός των δρομολογίων που υπάρχουν καλύπτουν τις ανάγκες του κοινού 54
Πίνακας 25: Οι παρεχόμενες υπηρεσίες είναι ίδιες με τις υποσχόμενες 55
Πίνακας 26: Το ταξίδι με τα λεωφορεία του ΚΤΕΛ είναι άνετο και ασφαλές 56

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΙΚΟΝΩΝ

Εικόνα 1: Αποβάθρες κεντρικού Σταθμού ΚΤΕΛ Ηρακλείου-Λασιθίου 26

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ

Γράφημα 1: Φύλο συμμετεχόντων στην έρευνα 36
Γράφημα 2: Ηλικία δείγματος 37
Γράφημα 3: Οικογενειακή κατάσταση 38
Γράφημα 4: Οικογενειακό εισόδημα 39
Γράφημα 5: Επίπεδο εκπαίδευσης 40
Γράφημα 6: Επάγγελμα/απασχόληση 41
Γράφημα 7: Διαθέτετε δικό σας μεταφορικό μέσο 42
Γράφημα 8: Είμαι ικανοποιημένος/η με τις προσφερόμενες υπηρεσίες του ΚΤΕΛ 43
Γράφημα 9: Αισθάνομαι ικανοποιημένος/η με τις εγκαταστάσεις και υποδομές του ΚΤΕΛ 44
Γράφημα 10: Αισθάνομαι ικανοποιημένος/η με την τιμολογιακή πολιτική που ακολουθεί το ΚΤΕΛ 45
Γράφημα 11: Είμαι ικανοποιημένος/η με τη συμπεριφορά του ανθρώπινου δυναμικού του ΚΤΕΛ 46
Γράφημα 12: Υπάρχει σωστή εξυπηρέτηση από τους οδηγούς των λεωφορείων 47
Γράφημα 13: Υπάρχει σωστή εξυπηρέτηση από το υπόλοιπο προσωπικό που εργάζεται στο ΚΤΕΛ (εκδοτήρια, αποθήκες κτλ.) 48
Γράφημα 14: Υπάρχει ευελιξία στην κάλυψη των απαιτήσεων μου 50
Γράφημα 15: Η προσβασιμότητα των χώρων του ΚΤΕΛ, των λεωφορείων και των στάσεων θεωρείται ικανοποιητική 51
Γράφημα 16:Υπάρχει ειδική υποστήριξη για τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα 52
Γράφημα 17: Το σύστημα, αλλά και η πολιτική κρατήσεων των εισιτηρίων είναι εύκολη 53
Γράφημα 18: Ο αριθμός των δρομολογίων που υπάρχουν καλύπτουν τις ανάγκες του κοινού54
Γράφημα 19: Οι παρεχόμενες υπηρεσίες είναι ίδιες με τις υποσχόμενες 55
Γράφημα 20: Το ταξίδι με τα λεωφορεία του ΚΤΕΛ είναι άνετο και ασφαλές 56

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

«Ολοκληρώνοντας την παρούσα Πτυχιακή Εργασία θα ήθελα να εκφράσω τις ειλικρινείς μου ευχαριστίες προς όλους όσους συνέβαλαν σ' αυτό. Ειδικότερα, ευχαριστώ το επιβλέποντα καθηγητή μου κ Χρήστο Λεμονάκη για την επιλογή του θέματος, την υποστήριξη, καθώς και τη βοήθεια που μου παρείχε καθ' όλη τη διάρκεια της εργασίας. Ακόμη, θέλω να ευχαριστήσω τους διδάσκοντες καθηγητές μου για τις γνώσεις και τα πολύτιμα εφόδια που μου παρείχαν, αλλά και την οικογένειά μου για την υποστήριξη και στο συγκεκριμένο στάδιο των σπουδών μου».

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η παρούσα Πτυχιακή Εργασία αποσκοπεί στην μελέτη ικανοποίησης των επιβατών του ΚΤΕΛ Ηρακλείου-Λασιθίου, εστιάζοντας στον Νομό Λασιθίου. Μέσω της έρευνας αυτής επιδιώκεται να διαπιστωθεί η άποψη που έχουν οι χρήστες του ΚΤΕΛ σχετικά με τις υπηρεσίες που λαμβάνουν, έτσι ώστε να αποτυπωθεί η υφιστάμενη κατάσταση σε βασικά ζητήματα που αφορούν το ΚΤΕΛ, αλλά και να διαπιστωθούν πιθανές βελτιώσεις που θα πρέπει να λάβουν χώρα, προκειμένου να μπορεί το ΚΤΕΛ να ικανοποιεί το μεγαλύτερο μέρος των πελατών του.

Η ικανοποίηση των πελατών-επιβατών των ΚΤΕΛ, θεωρείται ότι είναι μια σύνθετη κατάσταση και συνδέεται με πλήθος επιμέρους παραμέτρων, όπου μπορεί έστω και μία να είναι προβληματική και να οδηγεί σε υποβάθμιση της συνολικής εμπειρίας των επιβατών που εξυπηρετεί το ΚΤΕΛ. Ορισμένες τέτοιες παράμετροι που θα εξεταστούν στα πλαίσια της εργασίας αυτής είναι ο συχνότητα με την οποία πραγματοποιούνται τα δρομολόγια, το επίπεδο εξυπηρέτησης των πελατών, εστιάζοντας στη συμπεριφορά του ανθρώπινου δυναμικού, αλλά και στην τιμολογιακή πολιτική που εφαρμόζεται για τις μετακινήσεις.

Αναφορικά με τη δομή της Πτυχιακής Εργασίας, αποτελείται από τρία μέρη (Μέρος Α’, Μέρος Β’ και Μέρος Γ’) και συνολικά έξι κεφάλαια. Ειδικότερα, το πρώτο μέρος αποτελείται από τα κεφάλαια ένα, δύο και τρία. Στο πρώτο κεφάλαιο προσδιορίζεται τι είναι τα ΚΤΕΛ, καθώς και ποιον ρόλο διαδραματίζουν στην οικονομική και κοινωνική ανάπτυξη των επιμέρους περιοχών. Στα πλαίσια αυτά, επιχειρείται μια ιστορική αναδρομή από την κίνηση των πρώτων λεωφορείων στην Ελλάδα, έως και σήμερα, ενώ έμφαση δίνεται στον σκοπό των ΚΤΕΛ. Περαιτέρω, περιγράφονται τα ΚΤΕΛ που λειτουργούν στην Ελλάδα, καθώς και πληροφορίες σχετικά με τα δρομολόγια και την εξυπηρέτηση που παρέχουν τα ΚΤΕΛ στα πλαίσια λειτουργίας των υπεραστικών γραμμών. Ιδιαίτερα δε, αναλύεται η συμβολή των ΚΤΕΛ σε οικονομικό και κοινωνικό επίπεδο.

Στη συνέχεια, στο δεύτερο κεφάλαιο της εργασίας μελετώνται τα στοιχεία τα οποία συνθέτουν την ικανοποίηση των πελατών στον κλάδο των μεταφορών, επικεντρώνοντας στην περίπτωση των ΚΤΕΛ. Πιο συγκεκριμένα, μελετάται η έννοια

της ικανοποίησης πελατών, η ποιότητα υπηρεσιών που παρέχονται προς τους επιβάτες των ΚΤΕΛ, καθώς και η σχέση που διαμορφώνεται μεταξύ της ποιότητας και της ικανοποίησης των επιβατών του ΚΤΕΛ. Έμφαση επίσης δίνεται στον ρόλο της αξιολόγησης της ποιότητας στις συγκοινωνιακές υπηρεσίες που παρέχει το ΚΤΕΛ. Περαιτέρω, στο κεφάλαιο τρία αναλύονται στοιχεία που αφορούν το ΚΤΕΛ Ηρακλείου-Λασιθίου, όπου παρουσιάζεται η εταιρεία και περιγράφονται οι σταθμοί εξυπηρέτησης των επιβατών. Ακόμη, περιγράφονται τα δρομολόγια που εκτελούνται από το ΚΤΕΛ Ηρακλείου-Λασιθίου, καθώς και η τιμολογιακή πολιτική που εφαρμόζεται από την επιχείρηση.

Στο δεύτερο μέρος της εργασίας και συγκεκριμένα στο κεφάλαιο τέσσερα εξετάζεται η μεθοδολογία της έρευνας και περιγράφεται αναλυτικά το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε στα πλαίσια της παρούσας έρευνας. Αρχικά, στο κεφάλαιο αυτό προσδιορίζεται ο σκοπός, καθώς και τα ερευνητικά ερωτήματα τα οποία τίθενται προς διερεύνηση, ενώ στη συνέχεια περιγράφεται αναλυτικά η μεθοδολογία που χρησιμοποιείται, όπου πρόκειται για ποσοτική έρευνα που λαμβάνει χώρα με τη χρήση ερωτηματολογίου. Τέλος, στο κεφάλαιο αυτό περιγράφονται οι ερωτήσεις, καθώς και τα είδη αυτών. Ακολούθως, στο κεφάλαιο πέντε παρουσιάζονται αναλυτικά τα αποτελέσματα της έρευνας, ενώ στο κεφάλαιο έξι, που ανήκει στο τρίτο μέρος της εργασίας διατυπώνονται τα συμπεράσματα της έρευνας, όπου λαμβάνει χώρα και σχολιασμός-συζήτηση αυτών, λαμβάνοντας υπόψη τα όσα αναφέρει και η σχετική βιβλιογραφία.

Α' ΜΕΡΟΣ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: Τι είναι ΚΤΕΛ και ποιος ο ρόλος τους στην οικονομική και κοινωνική ανάπτυξη

1.1 Εισαγωγή

Στο κεφάλαιο αυτό λαμβάνει χώρα αρχικά μια ιστορική αναδρομή αναφορικά με τα ΚΤΕΛ, ενώ περιγράφεται ο σκοπός και το έργο που επιτελούν. Στη συνέχεια, παρουσιάζονται όλα τα ΚΤΕΛ που λειτουργούν στην Ελλάδα, ενώ αναλύονται τα δρομολόγια και η εξυπηρέτηση που παρέχουν οι υπεραστικές γραμμές. Τέλος, εξετάζεται η συμβολή των ΚΤΕΛ σε οικονομικό, αλλά και σε κοινωνικό επίπεδο.

1.2 Ιστορική αναδρομή

Το 1896 κυκλοφόρησε το πρώτο υπεραστικό λεωφορείο στην Ελλάδα που είχε δεκατέσσερις θέσεις και ήταν γαλλικής κατασκευής. Μάλιστα, για την εποχή του το λεωφορείο αυτό θεωρούνταν μεγάλο, καθώς τα λιγοστά οχήματα που κυκλοφορούσαν είχαν 5-7 θέσεις. Να σημειωθεί ότι κατά τη συγκεκριμένη περίοδο, προκειμένου να υπάρξει εκμετάλλευση του λεωφορείου ως μεταφορικό μέσο χρειαζόταν μια απλή άδεια που προέρχονταν από την αστυνομική αρχή. Ακόμη, το κάθε λεωφορείο αποτελούσε μια ανεξάρτητη ιδιωτική επιχείρηση, ενώ ο ιδιοκτήτης σύμφωνα με την κρίση του, είχε τη δυνατότητα να το χρησιμοποιήσει σε οποιαδήποτε γραμμή και περιοχή. Αντίστοιχα και τα κόμιστρα των λεωφορείων αυτών διαμορφώνονταν ελεύθερα, ανάλογα με την επιβατική κίνηση, αλλά και τον πιθανό ανταγωνισμό που υπήρχε στις επιμέρους περιοχές (ΚΤΕΛ,2024).

Στη συνέχεια, αρκετά χρόνια αργότερα και συγκεκριμένα κατά τη διάρκεια των ετών 1920-1925, διαμορφώθηκαν οι πρώτες διατάξεις, οι οποίες και καθόριζαν τη κυκλοφορία, είτε την κίνηση των λεωφορείων. Τέτοιες διατάξεις ήταν το Ν.Δ. 24812/1922, όπως επίσης και το Π.Δ. 715/1925. Μετέπειτα, κατά την περίοδο 1937-1940, δημιουργήθηκαν οι κοινές Διευθύνσεις Αστικών και Υπεραστικών Λεωφορείων, οι οποίες και αποτέλεσαν το πρώτο ουσιώδες βήμα οργάνωσης των επιβατικών συγκοινωνιών. Ωστόσο, η ανάπτυξη του κλάδου αυτού περιορίστηκε, όπως και όλης της χώρας εξαιτίας του Δευτέρου Παγκοσμίου Πολέμου. Το 1939, πριν τον πόλεμο, το

σύνολο των Υπεραστικών Λεωφορείων της χώρας ανέρχονταν σε 1.635, με τις θέσεις αυτών να ξεπερνούν τις 27.000. Αμέσως μετά τη λήξη του πολέμου, ξεκίνησε και πάλι η ανασυγκρότηση και του κλάδου των μεταφορών, όπως και της υπόλοιπης χώρας, με τα λεωφορεία να αποκτούν μεγαλύτερη σημασία, καθώς είχε καταστραφεί η σχετική σιδηροδρομική υποδομή, ενώ αεροπορία δεν υπήρχε και το αυτοκίνητο ήταν το μόνο χερσαίο μέσο που μπορούσε να εξυπηρετήσει για την πραγματοποίηση των μετακινήσεων (ΚΤΕΛ,2024).

Ακολούθως, το 1952 και συγκεκριμένα με τον Ν. 2119/1952, δημιουργήθηκαν τα Κοινά Ταμεία Εισπράξεων Λεωφορείων (ΚΤΕΛ), όπου προβλέπονταν η δημιουργία ενός για κάθε νομό και αντίστοιχα ενός για κάθε νησί. Με τον τρόπο αυτό δημιουργήθηκαν 104 ΚΤΕΛ, εκ των οποίων 45 ήταν αστικά και 59 υπεραστικά, με τα υπεραστικά να έχουν στόλο που ξεπερνούσε τα 3.300 λεωφορεία, ενώ αντίστοιχα, ο σχετικός αριθμός των θέσεων αυτών προσέγγιζε τις 80.000 θέσεις. Περίπου δεκαπέντε χρόνια μετά, με σχετική απόφαση του Υπουργού Συγκοινωνιών έλαβε χώρα συγχώνευση όλων των ΚΤΕΛ σε οκτώ τεράστιους οργανισμούς που είχαν περιφερειακή δομή, τα οποία και έγιναν ευρύτερα γνωστά ως ΚΤΕΥΛ.

Το 1973, εκδόθηκε το Ν.Δ. 102/73 «περί οργανώσεων των διά λεωφορείων, αυτοκινήτων εκτελούμενων δημοσίων επιβατικών συγκοινωνιών» και ουσιαστικά επανήλθε το προηγούμενο καθεστώς που ίσχυε έως και το 1968. Στη συνέχεια, το 1984, σύμφωνα με τον Ν. 1437/84, ξεκίνησε η διαδικασία διαχωρισμού των Αστικών από τα Υπεραστικά ΚΤΕΛ, καθώς κάτι τέτοιο προβλέπονταν στο άρθρο 24 του παραπάνω Νόμου. Το 2001, με τον Ν. 2963/2001, τα ΚΤΕΛ πλέον μετατράπηκαν σε Ανώνυμες Εταιρείες και σήμερα λειτουργούν 62 ΚΤΕΛ, με τον στόλο αυτών να ξεπερνά τα 4.200 λεωφορεία, τα οποία καλύπτουν ποσοστό της τάξεως του 80% των επιβατικών μεταφορών. Να σημειωθεί ότι διαχρονικά, τα Υπεραστικά λεωφορεία συνδέουν τις απομακρυσμένες περιοχές της Ελλάδας, με τις πρωτεύουσες των Περιφερειακών Ενοτήτων (ΚΤΕΛ,2024).

1.3 Σκοπός ΚΤΕΛ

Βασικός σκοπός των ΚΤΕΛ αποτελεί η επιτέλεση του συγκοινωνιακού έργου, καθώς και οποιοδήποτε άλλου έργου οδικών συγκοινωνιών ανατεθεί σ’ αυτά. Για την

εκτέλεση του έργου αυτού, τα ΚΤΕΛ έχουν τη δυνατότητα να προβαίνουν στην εκπόνηση μελετών, οι οποίες συνάδουν με την οργάνωση, καθώς και με τη λειτουργία του συγκοινωνιακού έργου που τους ανατίθεται. Παράλληλα, υπάρχει δυνατότητα κατασκευής και εκμετάλλευσης κάθε είδους εγκαταστάσεων εξυπηρέτησης του επιβατικού κοινού και κατά κύριο λόγο σταθμούς άφιξης και αναχώρησης λεωφορείων, στέγασης, συντήρησης, τροφοδοσίας, αλλά και εφοδιασμού με καύσιμα, είτε χώρων αναμονής και εξυπηρέτησης επιβατών. Όπως προβλέπεται στο σχετικό θεσμικό πλαίσιο, στους χώρους στέγασης ή στάθμευσης και συντήρησης των λεωφορείων των ΚΤΕΛ, όπως επίσης και στους χώρους στάθμευσης και συντήρησης των τουριστικών λεωφορείων, επιτρέπεται η τοποθέτηση δεξαμενών αποθήκευσης καυσίμων, για να μπορεί να επιτυγχάνεται αποτελεσματικά ο εφοδιασμός των ιδιόκτητων ή των μισθωμένων λεωφορείων.

Επιπροσθέτως, θα πρέπει να σημειωθεί ότι τα ΚΤΕΛ, σύμφωνα με το θεσμικό πλαίσιο έχουν τη δυνατότητα να συνεργάζονται με σιδηροδρομικές, αεροπορικές, είτε ναυτιλιακές εταιρείες, έτσι ώστε να παρέχουν σχετικές υπηρεσίες. Περαιτέρω, παρέχεται η δυνατότητα ίδρυσης σε επίπεδο νομού, είτε σε επίπεδο περιφέρειας, είτε και σε εθνικό επίπεδο από τα ΚΤΕΛ Α.Ε. προμηθευτικών συνεταιρισμών, που δεν έχουν κερδοσκοπικό χαρακτήρα, επιδιώκοντας την προμήθεια οχημάτων, ανταλλακτικών, αλλά και εξαρτημάτων, καθώς και άλλων υλικών. Τέλος, να σημειωθεί ότι παρέχεται η δυνατότητα εκτέλεσης και κάθε άλλου είδους μεταφορικού έργου, εφόσον πληρούνται οι κατάλληλες, σύμφωνα με το νόμο ειδικές προϋποθέσεις και εφόσον συσταθούν ανεξάρτητες μεταφορικές επιχειρήσεις για το έργο αυτό (Ταξιλτάρης κ.α,2008).

1.4 ΚΤΕΛ που λειτουργούν στην Ελλάδα

Στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζονται τα ΚΤΕΛ που λειτουργούν στην Ελλάδα (ΚΤΕΛ,2024α).

Πίνακας 1: ΚΤΕΛ που λειτουργούν στην Ελλάδα

ΚΤΕΛ Αίγινας	ΚΤΕΛ Αιτωλοακαρνανίας	ΚΤΕΛ Άνδρου
ΚΤΕΛ Αργολίδας	ΚΤΕΛ Αρκαδίας	ΚΤΕΛ Άρτας
ΚΤΕΛ Αττικής	ΚΤΕΛ Αχαΐας	ΚΤΕΛ Γρεβενών
ΚΤΕΛ Δράμας	ΚΤΕΛ Έβρου	ΚΤΕΛ Εύβοιας

ΚΤΕΛ Ευρυτανίας	ΚΤΕΛ Ζακύνθου	ΚΤΕΛ Ηλείας
ΚΤΕΛ Ημαθίας	ΚΤΕΛ Ηρακλείου-Λασιθίου	ΚΤΕΛ Θεσπρωτίας
ΚΤΕΛ Θεσσαλονίκης	ΚΤΕΛ Θήβας	ΚΤΕΛ Θήρας
ΚΤΕΛ Ίου	ΚΤΕΛ Ιωαννίνων	ΚΤΕΛ Καβάλας
ΚΤΕΛ Καρδίτσας	ΚΤΕΛ Καρπάθου	ΚΤΕΛ Καστοριάς
ΚΤΕΛ Κέρκυρας	ΚΤΕΛ Κεφαλλονιάς	ΚΤΕΛ Κιλκίς
ΚΤΕΛ Κοζάνης	ΚΤΕΛ Κορινθίας	ΚΤΕΛ Κω
ΚΤΕΛ Λακωνίας	ΚΤΕΛ Λάρισας	ΚΤΕΛ Λέσβου
ΚΤΕΛ Λευκάδας	ΚΤΕΛ Λήμνου	ΚΤΕΛ Λιβαδειάς
ΚΤΕΛ Μαγνησίας	ΚΤΕΛ Μεσσηνίας	ΚΤΕΛ Μυκόνου
ΚΤΕΛ Νάξου	ΚΤΕΛ Ξάνθης	ΚΤΕΛ Πάρου
ΚΤΕΛ Πέλλας	ΚΤΕΛ Πιερίας	ΚΤΕΛ Πρέβεζας
ΚΤΕΛ Ροδόπης	ΚΤΕΛ Ρόδου	ΚΤΕΛ Σαλαμίνας
ΚΤΕΛ Σάμου	ΚΤΕΛ Σερρών	ΚΤΕΛ Σύρου
ΚΤΕΛ Τήνου	ΚΤΕΛ Τρικάλων	ΚΤΕΛ Φθιώτιδας
ΚΤΕΛ Φλώρινας	ΚΤΕΛ Φωκίδας	ΚΤΕΛ Χαλκιδικής
ΚΤΕΛ Χανίων-Ρεθύμνου	ΚΤΕΛ Χίου	

1.5 Δρομολόγια και εξυπηρέτηση υπεραστικών γραμμών

Με απόφαση της οικείας αντιπεριφέρειας της έδρας του ΚΤΕΛ, έπειτα από σχετική εισήγηση του ΚΤΕΛ, καθώς και με τη σύμφωνη γνώμη των οικείων ΟΤΑ πρώτου βαθμού, καθορίζεται ο ελάχιστος αριθμός των υποχρεωτικών δρομολογίων, τα οποία μπορούν να χωριστούν σε κοινά, ταχέα, υπερταχέα, ενώ συνάμα προσδιορίζεται η κατανομή αυτών ανά 24ώρο. Στις περιπτώσεις όπου υπάρχει συνεκμετάλλευση των γραμμών, ο αριθμός των δρομολογίων αποφασίζεται σε επίπεδο των δύο εμπλεκόμενων Περιφερειακών Ενοτήτων. Αντίστοιχα, με τον ίδιο τρόπο καθορίζεται και ο ελάχιστος αριθμός των υποχρεωτικών δρομολογίων στις άγονες λεωφορειακές γραμμές των νησιών (Ν. 2963/2001).

Ιδιαίτερη αναφορά θα πρέπει να γίνει στην εξυπηρέτηση των υπεραστικών γραμμών. Ειδικότερα, οι υπεραστικές επιβατικές γραμμές που συνδέουν διαφορετικές Περιφερειακές Ενότητες, διενεργούνται με κοινά δρομολόγια. Σύμφωνα με το θεσμικό πλαίσιο, κατά την εκτέλεση των δρομολογίων αυτών, επιτρέπεται η επιβίβαση, αλλά και αποβίβαση των επιβατών σε οποιαδήποτε στάση της διαδρομής, εφόσον δεν υπάρχει αστική συγκοινωνία σε λειτουργία με δρομολόγια εντός διαστήματος δύο ωρών πριν ή μετά τη διέλευση του λεωφορείου. Ακόμη, υπάρχει πρόβλεψη στο σχετικό θεσμικό πλαίσιο, σύμφωνα με την οποία η εξυπηρέτηση των επιβατικών γραμμών που εξυπηρετούν περισσότερες από δύο Περιφερειακές Ενότητες, συνδέοντας πρωτεύουσες αυτών, είτε άλλες πόλεις με την Αθήνα και τη Θεσσαλονίκη, είτε με πρωτεύουσες ή πόλεις άλλων Π.Ε., υλοποιούνται με ταχέα ή υπερταχέα δρομολόγια. Να σημειωθεί ότι τα ΚΤΕΛ διαθέτουν τη δυνατότητα σύστασης και λειτουργίας κοινοπραξιών, έτσι ώστε να εκμεταλλεύονται από κοινού τις γραμμές που συνδέουν δύο Περιφερειακές Ενότητες (Ν. 2963/2001).

1.6 Συμβολή των ΚΤΕΛ σε οικονομικό και κοινωνικό επίπεδο

Η συμβολή των ΚΤΕΛ σε οικονομικό, αλλά και σε κοινωνικό επίπεδο στις επιμέρους περιοχές είναι ιδιαίτερα σημαντική. Ειδικότερα, μέσω αυτών ασκείται το μεταφορικό έργο και οι πολίτες έχουν τη δυνατότητα να μετακινούνται μεταξύ των επιμέρους οικισμών, συνδεόμενοι με τις πρωτεύουσες των Δήμων, των Περιφερειακών Ενοτήτων, των Περιφερειών, καθώς και με την Αθήνα και την Θεσσαλονίκη. Μέσω των μετακινήσεων αυτών, αφενός επιτελούνται οι επιμέρους εργασίες του καθενός, αφετέρου δε, ενισχύονται οι επιμέρους τοπικές οικονομίες μέσω της κατανάλωσης. Για παράδειγμα, οι κάτοικοι από τους μικρότερους οικισμούς μέσω της λειτουργίας των ΚΤΕΛ μπορούν να μεταβούν στο κέντρο του εκάστοτε Δήμου και να προβούν σε δαπάνες, ενισχύοντας τις τοπικές επιχειρήσεις. Ακόμη, η ύπαρξη συχνών δρομολογίων του ΚΤΕΛ επιτρέπει στις επιμέρους περιοχές να αυξήσουν τα επίπεδα ελκυστικότητάς τους, τόσο ως προς τις εργασίες, όσο και ως τόποι διαμονής.

Επιπλέον, τα ΚΤΕΛ, μέσω της εκτέλεσης των σχολικών δρομολογίων, συμβάλλουν στην διευκόλυνση της μετάβασης των μαθητών από τις επιμέρους περιοχές που διαμένουν στους χώρους των σχολείων. Αντίστοιχα δυνατότητα δίνεται συνολικά μέσω των λεωφορείων σε ομάδες του πληθυσμού που θεωρούνται περισσότερο

ευάλωτες, όπως για παράδειγμα είναι οι ηλικιωμένοι, τα παιδιά, καθώς και οι έχοντες χαμηλό εισόδημα, καθώς είναι πιθανό να μην διαθέτουν δικό τους όχημα και συνεπώς να μην μπορούν να μεταβούν στον προορισμό που επιθυμούν, στα πλαίσια κάλυψης των αναγκών τους. Μάλιστα πολλά από τα δρομολόγια αυτά γίνονται με πολύ χαμηλές πληρότητες, γεγονός που συνδέεται με τον κοινωνικό ρόλο που επιδιώκεται να πετυχαίνουν τα ΚΤΕΛ (Αναγνωστοπούλου & Μορφουλάκη,2010).

Εξίσου σημαντική είναι και η συμβολή των ΚΤΕΛ στην μεταφορά μικροδεμάτων, καθώς με πολύ χαμηλό κόστος μπορεί κάποιος να αποστείλει ένα μικροδέμα από μια περιοχή σε μια άλλη, είτε πρόκειται εντός του ίδιου Δήμου, είτε εντός της ίδιας Περιφέρειας κτλ. Δεν θα πρέπει να μην αναφερθεί και η συμβολή των ΚΤΕΛ στον τουρισμό, καθώς μέσω των δρομολογίων που υπάρχουν, κυρίως κατά τη διάρκεια των θερινών μηνών, μπορεί να υπάρξει μετάβαση των τουριστών προς τους προορισμούς που έχουν επιλέξει, γεγονός που συνδέεται με την βελτίωση της εικόνας του προορισμού, λόγω εύκολης προσβασιμότητας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: Στοιχεία που συνθέτουν την ικανοποίηση πελατών στις μεταφορές-Η περίπτωση του ΚΤΕΛ

2.1 Εισαγωγή

Σκοπός του κεφαλαίου αυτού αποτελεί η διερεύνηση των στοιχείων που συνθέτουν την ικανοποίηση των πελατών-επιβατών στις μεταφοράς, εστιάζοντας στην περίπτωση των ΚΤΕΛ. Ειδικότερα, μελετάται η ικανοποίηση των πελατών, όπως και η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους επιβάτες. Ακόμη, μελετάται η σχέση ποιότητας και ικανοποίησης των πελατών, ενώ μελετάται και ο ρόλος της αξιολόγησης της ποιότητας στις παρεχόμενες συγκοινωνιακές υπηρεσίες.

2.2 Ικανοποίηση πελατών

Αρχικά, η έννοια της ικανοποίησης ενός καταναλωτή από ένα προϊόν ή μια υπηρεσία που λαμβάνει, συνδέεται με την αξιολόγηση που κάνει ο ίδιος, υπό το πρίσμα της υποκειμενικότητας, ενώ λαμβάνονται υπόψη και οι διάφορες εμπειρίες που έχει αποκομίσει ο ίδιος και συνδέονται με τη χρήση και την κατανάλωση προϊόντων. Η αξιολόγηση αυτή αποτελεί μια γνωστική διαδικασία, κατά την οποία οι καταναλωτές προβαίνουν σε σύγκριση των προηγούμενων προσδοκιών τους για ένα προϊόν ή μια υπηρεσία, μ' αυτές που λαμβάνουν εν τέλει από το προϊόν ή την υπηρεσία. Ουσιαστικά, η έκταση στην οποία ικανοποιούνται οι προσδοκίες συνδέεται άμεσα με το επίπεδο της ικανοποίησης που βιώνει ο πελάτης. Σε περίπτωση που τα πραγματικά αποτελέσματα των προϊόντων ή των υπηρεσιών ξεπερνούν τις προσδοκίες των πελατών, τότε αυτοί αισθάνονται ικανοποιημένοι, ενώ αντίστοιχα, στις περιπτώσεις όπου τα αποτελέσματα αυτά θεωρούνται χαμηλότερα των προσδοκιών, τότε οι πελάτες αισθάνονται μη ικανοποιημένοι.

Οι πελάτες που θεωρούνται ικανοποιημένοι από τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που λαμβάνουν, έχουν την τάση να επιδείξουν μεγαλύτερη ανοχή, σε περίπτωση που υπάρξει κάποια αποτυχία ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας. Περαιτέρω, η ικανοποίηση ενός πελάτη μπορεί να εξεταστεί σε επίπεδο συναλλαγής, όπου πρόκειται για συγκεκριμένη ικανοποίηση, είτε μπορεί να αφορά το επίπεδο της σωρευτικής

ικανοποίησης, όπου πρόκειται για την αξιολόγηση της πολλαπλής εμπειρίας με το ίδιο προϊόν ή υπηρεσία, είτε με τον ίδιο φορέα που παρέχει την σχετική υπηρεσία. Η ικανοποίηση μπορεί να προσδιοριστεί είτε ως αποτέλεσμα, είτε ως διαδικασία. Σύμφωνα με την προσέγγιση του αποτελέσματος, η ικανοποίηση αποτελεί μια τελική κατάσταση, είτε ένα αποτέλεσμα που προκύπτει από την εμπειρία κατανάλωσης ή χρήσης ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας. Αντίστοιχα, η σχετικά με την ικανοποίηση ως διαδικασία, δίνεται έμφαση στους ψυχολογικούς παράγοντες αντίληψης, αλλά και αξιολόγησης που την επηρεάζουν. Σε κάθε περίπτωση, θα πρέπει να σημειωθεί ότι οι αντιλήψεις που διαμορφώνονται στους πελάτες-καταναλωτές δεν συνάδουν πάντοτε με την πραγματικότητα (Oliver,2006).

Η ικανοποίηση των πελατών μπορεί να διαφέρει ανάλογα με το αντικείμενο στο οποίο μπορεί να αφορά. Για παράδειγμα, υπάρχει ικανοποίηση που απορρέει από τη χρήση ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας, όπως επίσης ικανοποίηση μπορεί να υπάρξει από μια εμπειρία απόφασης αγοράς, αλλά και από κάποιο χαρακτηριστικό της απόδοσης. Περαιτέρω, δύναται να υπάρξει ικανοποίηση από την εμπειρία κατανάλωσης-χρήσης, όπως επίσης και από κάποιο τμήμα ή κατάστημα της επιχείρησης, όπως και από την εμπειρία που βιώνει ο πελάτης πριν προβεί στην αγορά ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας (Han & Anderson,2022).

Μια ακόμη προσέγγιση για την ικανοποίηση των πελατών συνδέεται με το πρότυπο της μη επιβεβαίωσης, όπου σύμφωνα με το εν λόγω μοντέλο, η ικανοποίηση των πελατών προσδιορίζεται από το επίπεδο μη επιβεβαίωσης μεταξύ των προσδοκιών του πελάτη και της πραγματικής απόδοσης που αντιλαμβάνεται ο ίδιος. Επομένως, στις περιπτώσεις όπου η πραγματική απόδοση είναι μεγαλύτερη από την αναμενόμενη, τότε προκύπτει ικανοποίηση του πελάτη, ενώ αντίστοιχα, όταν η απόδοση των υπηρεσιών είναι χειρότερη από αυτή που αναμένει, τότε προκύπτει δυσαρέσκεια. Οι προσδοκίες που εκφράζουν οι πελάτες-χρήστες υπηρεσιών μπορεί να είναι ιδεατές, όπου πρόκειται για την απόδοση που θα επιθυμούσαν να έχουν σε μια άριστη εξυπηρέτηση, είτε μπορεί να ήταν επιθυμητές, δηλαδή τα επίπεδα απόδοσης που θέλουν οι πελάτες να λαμβάνουν στη πράξη. Ακόμη, υπάρχουν αποδεκτές προσδοκίες, όπου ουσιαστικά πρόκειται για το επίπεδο απόδοσης που ο καταναλωτής μπορεί να αποδεχθεί, παρεκκλίνοντας από το επιθυμητό επίπεδο. Στην περίπτωση αυτή, κατά κάποιο τρόπο υπάρχει μικρή υποβάθμιση της ικανοποίησης. Επιπλέον, υπάρχουν οι συγκριτικές προσδοκίες, όπου

πρόκειται για τις προσδοκίες που αφορούν τα επίπεδα απόδοσης που προσδοκά να έχει ο πελάτης από το προϊόν ή την υπηρεσία και συνδέονται με προηγούμενες αντίστοιχες εμπειρίες του. Τέλος, υπάρχει και η ικανοποίηση που βιώνει ο πελάτης και στηρίζεται στην αξία, με τις προσδοκίες να συνδέονται με την ανάλυση αξίας για αυτό που πληρώνει ο πελάτης (Hill & Brierley,2017).

2.3 Ποιότητα υπηρεσιών που παρέχονται στους επιβάτες του ΚΤΕΛ

Είναι γεγονός ότι κατά τη διάρκεια των τελευταίων ετών, όλο και περισσότερο ενδιαφέρον επιδεικνύεται για την ποιότητα τόσο των προϊόντων, όσο και των υπηρεσιών. Υπό το πρίσμα αυτό, οι επιχειρήσεις δίνουν ιδιαίτερη έμφαση στην ποιότητα, έτσι ώστε να μπορέσουν να επιβιώσουν καθώς και να διαφοροποιηθούν από τους ανταγωνιστές τους, στα πλαίσια εντεινόμενου ανταγωνισμού. Το ίδιο ισχύει και στον κλάδο των μεταφορών, όπου οι επιχειρήσεις επικεντρώνονται στην ποιότητα, καθώς μέσω αυτής μπορούν να διατηρήσουν την εμπιστοσύνη των επιβατών, διευρύνοντας συνάμα το πελατολόγιο τους (Χυτήρης,2002).

Για την έννοια της ποιότητας έχουν γίνει πολλές εννοιολογικές προσεγγίσεις στο πέρασμα του χρόνου, οι οποίες και εξελίσσονται ακόμη και σήμερα. Σύμφωνα με το British Standards Institute (1983), η ποιότητα μπορεί να προσδιοριστεί ως το σύνολο των ιδιοτήτων και των χαρακτηριστικών ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας, όπου οι ιδιότητες αυτές στηρίζονται στη δυνατότητα να ικανοποιούνται συγκεκριμένες ανάγκες που έχουν εκφραστεί. Να σημειωθεί ότι η έννοια της ποιότητας θεωρείται υποκειμενική, καθώς συνδέεται άμεσα με την οπτική με την οποία προσεγγίζεται, τόσο από την πλευρά της επιχείρησης, όσο και από την πλευρά της επιχείρησης και στα πλαίσια της συγκεκριμένης εργασίας και από την πλευρά του επιβάτη-χρήστη των υπηρεσιών (Morton et al.,2016).

Η ποιότητα που αφορά την παροχή υπηρεσιών συνιστά ένα ζήτημα στρατηγικής σημασίας, αφενός για το εσωτερικό περιβάλλον ενός οργανισμού, αφετέρου δε, για το εξωτερικό περιβάλλον. Ένας οργανισμός που εφαρμόζει το κατάλληλο σύστημα διοίκησης μπορεί να προσαρμοστεί με μεγαλύτερη ευελιξία σε γεγονός που δεν είναι προβλέψιμα, καθώς επίσης και σε μη επιθυμητές καταστάσεις. Μέσω της ποιότητας, ένας οργανισμός μπορεί να προσφέρει ανταγωνιστικές υπηρεσίες, ενώ η ποιότητα

υπηρεσιών ως στρατηγική συνάδει απόλυτα με μια σειρά θετικών αποτελεσμάτων που δημιουργούνται για τον ίδιο τον οργανισμό, όπως και για τους πελάτες της. Ειδικότερα, στα οφέλη της ποιότητας υπηρεσιών συγκαταλέγονται η θετική δημοσιότητα που λαμβάνει η επιχείρηση, η αυξημένη απόδοση του ανθρώπινου δυναμικού, όπως επίσης και ο μετριασμός του λειτουργικού κόστους. Παράλληλα, η ποιότητα υπηρεσιών μπορεί να συνδεθεί με την ενίσχυση της κερδοφορίας, όπως επίσης και με την επέκταση του μεριδίου αγοράς, αλλά και γενικότερα με την βελτίωση των οικονομικών μεγεθών (De Ona & De Ona,2015).

Από τη σκοπιά των πελατών, όπου στη συγκεκριμένη περίπτωση είναι οι επιβάτες του ΚΤΕΛ, αυτοί επιδεικνύουν ενδιαφέρον για την ποιότητα, καθώς στόχος τους είναι να λαμβάνουν αξιόπιστες υπηρεσίες, στα πλαίσια της ικανοποίησης συγκεκριμένων αναγκών. Σχετικά με τους οργανισμούς και στην περίπτωση των ΚΤΕΛ, το ενδιαφέρον για τη ποιότητα σχετίζεται με τη δημιουργία ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος, το οποίο μπορεί να αντιγραφεί με μεγάλη δυσκολία και το οποίο ενισχύει την εικόνα του οργανισμού, συμβάλλοντας συνάμα στην επίτευξη καλύτερων οικονομικών αποτελεσμάτων. Ακόμη, η έμφαση στη ποιότητα από τη πλευρά των ΚΤΕΛ μπορεί να συνδέεται με τον καλύτερο συντονισμό και επικοινωνία του ανθρώπινου δυναμικού του οργανισμού. Εξίσου σημαντικό είναι το γεγονός ότι η υψηλή ποιότητα μπορεί να διασφαλίσει επαναλαμβανόμενους πελάτες-χρήστες των υπηρεσιών του ΚΤΕΛ, οι οποίοι αφενός μπορούν να επιδείξουν μεγαλύτερο σεβασμό, όπως επίσης και μεγάλη ανεκτικότητα σε πιθανά λάθη, καθώς και παραλείψεις που συμβαίνουν στον οργανισμό (Dell' Olio & Cecin,2011).

2.4 Ο ρόλος αξιολόγησης της ποιότητας στις συγκοινωνιακές υπηρεσίες που παρέχουν τα ΚΤΕΛ

Προκειμένου να μπορέσει το ΚΤΕΛ να προβεί στη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχει προς τους επιβάτες-πελάτες του, αλλά και συνολικά την αποτελεσματικά των υποδομών του, είναι αναγκαίο να λαμβάνει διαρκή ανατροφοδότηση από τους επιβάτες, αναφορικά με την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχει, καθώς και με τα δυνατά και αδύνατα σημεία που απαντώνται στα πλαίσια παροχής των υπηρεσιών του. Θα πρέπει να σημειωθεί ότι η διαδικασία της αξιολόγησης χρησιμοποιείται ευρέως, προκειμένου να προσδιοριστεί η ποιότητα της εργασίας ενός

προσώπου, είτε κάποιου θεσμού, αλλά και μια υπηρεσίας, όπως επίσης και για την διερεύνηση του βαθμού υλοποίησης των επιμέρους στόχων που έχουν τεθεί. Στα πλαίσια του μεταφορικού έργου που επιτελείται από το ΚΤΕΛ, μέσω της διαδικασίας της αξιολόγησης των δραστηριοτήτων, δύναται να υπάρξει επαναπροσδιορισμός της ελκυστικότητας του συστήματος, καθώς επίσης και βελτιστοποίηση των λειτουργιών, σύμφωνα με τις ανάγκες των τελικών χρηστών, αλλά και ευρύτερα των ίδιων των τοπικών κοινωνιών (Ελληνικό Ινστιτούτο Μεταφορών-ΙΜΕΤ,2005).

Η αξιολόγηση της ποιότητας στις συγκοινωνιακές υπηρεσίες που παρέχει το ΚΤΕΛ μπορεί να γίνει υπό διαφορετικές οπτικές, αφενός από το ίδιο το ΚΤΕΛ, αφετέρου δε, από τους επιβάτες που χρησιμοποιούν τα λεωφορεία, κατά την εκτέλεση των επιμέρους δρομολογίων. Θα πρέπει να επισημανθεί ότι τα χαρακτηριστικά τα οποία αξιολογούν οι επιβάτες δύναται να διαφέρουν, ωστόσο υπάρχουν κάποια κοινά σημεία, στα οποία και εστιάζουν οι περισσότεροι. Ειδικότερα, τα σημεία αυτά αφορούν την αξιοπιστία των δρομολογίων, την πληροφόρηση, την ασφάλεια, αλλά και την άνεση των μετακινήσεων. Από την άλλη, τα ΚΤΕΛ, όντας φορείς που εκτελούν το συγκοινωνιακό έργο, επικεντρώνονται κυρίως στην λειτουργική απόδοση του ανθρώπινου δυναμικού, όπως και των οχημάτων που χρησιμοποιούν, αλλά και στην ικανοποίηση που βιώνουν οι εργαζόμενοι κατά την επιτέλεση των καθηκόντων τους. Ακόμη, να σημειωθεί ότι τα ΚΤΕΛ προβαίνουν και στην αξιολόγηση τεχνικών παραγόντων που συνδέονται με την επιτέλεση των καθηκόντων τους (Ε.Μ.Π.,2000).

Μέσω της μέτρησης των επιδόσεων που καταφέρνει να πετύχει το ΚΤΕΛ, υπολογίζεται η απόκλιση μεταξύ της επιδιωκόμενης, αλλά και της παρεχόμενης ποιότητας των υπηρεσιών. Από την άλλη, η ποιότητα που αντιλαμβάνεται ο πελάτης-χρήστης των υπηρεσιών του ΚΤΕΛ, καθώς και η επιθυμητή ποιότητα προσδιορίζονται μέσω ερευνών μέτρησης του βαθμού ικανοποίησης, λαμβάνοντας υπόψη το γεγονός ότι αντιληπτή ποιότητα διαφέρει από την επιθυμητή. Ουσιαστικά, εξαιτίας της διαφοράς αυτής που υπάρχει μεταξύ της επιθυμητής και της προσφερόμενης ποιότητας, διαμορφώνονται οι συνθήκες βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών, ενώ λαμβάνουν χώρα προσαρμογές σύμφωνα με τις απαιτήσεις των επιβατών (Tyrinopoulos & Antoniou,2008).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Στοιχεία ΚΤΕΛ Ηρακλείου-Λασιθίου

3.1 Εισαγωγή

Στο κεφάλαιο αυτό παρατίθενται βασικά στοιχεία που αφορούν το ΚΤΕΛ Ηρακλείου-Λασιθίου. Πιο αναλυτικά, περιγράφεται η εταιρεία, καθώς και οι σταθμοί εξυπηρέτησης των επιβατών, ενώ αναλύονται και τα δρομολόγια που εκτελούνται από το ΚΤΕΛ Ηρακλείου-Λασιθίου. Τέλος, εξετάζεται και η τιμολογιακή πολιτική που ακολουθεί το ΚΤΕΛ.

3.2 Η εταιρεία

Αρχικά, θα πρέπει να αναφερθεί ότι το ΚΤΕΛ Ηρακλείου-Λασιθίου, αποτελεί τον μεγαλύτερο μεταφορικό οργανισμό της Κρήτης και έναν από τους πιο μεγάλους σε ολόκληρη τη χώρα. Η εταιρεία αντιλαμβανόμενη τις ποικίλες προκλήσεις του εξωτερικού περιβάλλοντος, καθώς και στις απαιτήσεις των ίδιων των επιβατών, έχει προβεί σε εκσυγχρονισμό των μεταφορικών της μέσων, ενώ συνάμα έχει δημιουργήσει σύγχρονο εξοπλισμό, οργανώνοντας τις υπηρεσίες της και εστιάζοντας στην εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού της. Το ΚΤΕΛ Ηρακλείου-Λασιθίου διαθέτει πλέον διακόσια (200) σύγχρονα λεωφορεία, που ανταποκρίνονται σε όλα τα αναγκαία μεγέθη και διαθέτουν κλιματισμό, ενώ το ανθρώπινο δυναμικό που βρίσκεται στη διάθεση του επιβατικού κοινού ξεπερνά τους πεντακόσιους (500) εργαζομένους. Βασική επιδίωξη του οργανισμού συνιστά να πείθει το επιβατικό κοινό, έτσι ώστε να χρησιμοποιεί το ΚΤΕΛ, καθώς πέρα από το κοινωνικό έργο που επιτελεί, προσφέρει άνεση, οικονομία, καθώς και σιγουριά στις μετακινήσεις. Αναφορικά με τις περιοχές που εξυπηρετεί, το ΚΤΕΛ Ηρακλείου-Λασιθίου εξυπηρετεί όλη την Κρήτη, συνδέοντας την με την ηπειρωτική χώρα. Όπως θα αναλυθεί στη συνέχεια στην ενότητα των δρομολογίων, το ΚΤΕΛ Ηρακλείου εκτελεί εκτός Κρήτης δρομολόγια για Άρτα, Θεσσαλονίκη, Ιωάννινα, Κατερίνη, Κόρινθο, Λαμία, Λάρισα, Μεσολόγγι, Πάτρα (ΚΤΕΛ Ηρακλείου-Λασιθίου Α.Ε.,2024).

Ξεχωριστή αναφορά θα πρέπει να γίνει στις θυγατρικές εταιρείες που λειτουργούν από το ΚΤΕΛ Ηρακλείου-Λασιθίου. Στη συνέχεια παρουσιάζονται αυτές και αναφέρεται εν συντομία η δραστηριότητά τους.

C.TR.S-Κρητικές Υπηρεσίες Μεταφορών

Η εταιρεία αυτή που είναι θυγατρική του ΚΤΕΛ Ηρακλείου-Λασιθίου ιδρύθηκε το 2010, προκειμένου να παρέχει τη καλύτερη δυνατή ποιότητα στα ταξίδια και τις μετακινήσεις των επιβατών. Στα πλαίσια αυτά ξεκίνησε να συνδέει την Κρήτη με τα Τίρανα και τη Σόφια, σε εβδομαδιαία βάση. Πλέον, η εταιρεία διαθέτοντας το κατάλληλα εξειδικευμένο ανθρώπινο δυναμικό παρέχει όλων των ειδών τις ταξιδιωτικές υπηρεσίες, όπως είναι για παράδειγμα η έκδοση αεροπορικών εισιτηρίων, η οργάνωση εκδρομών, η διαμονή σε ξενοδοχεία, οι ομαδικές μετακινήσεις, αλλά και ο συμβουλές ταξιδιών που παρέχονται σε μεμονωμένους πελάτες (C.TR.S.,2024).

3.3 Σταθμοί Εξυπηρέτησης επιβατών

Στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζονται οι σταθμοί που λειτουργεί το ΚΤΕΛ Ηρακλείου-Λασιθίου εντός της Κρήτης.

Πίνακας 2: Σταθμοί του ΚΤΕΛ Ηρακλείου-Λασιθίου που λειτουργούν εντός Κρήτης

Σταθμός	**Διεύθυνση**
Ηράκλειο	
Κεντρικός Σταθμός	Λ. Ικάρου 9, 71306, Ηράκλειο
Σταθμός Χανιόπορτας	Μάχης Κρήτης 3, 71303, Ηράκλειο
Αγ. Νικόλαος	
Κεντρικός Σταθμός	Επιμενίδου 59, 72100, Αγ. Νικόλαος
Σητεία	
Κεντρικός Σταθμός	Επαρχ. Οδός Σητείας-Παλαιόκαστρου-Βάι 1, 72300, Σητεία
Ιεράπετρα	
Κεντρικός Σταθμός	Μαμουνάκη & Παπαρηγοπούλου γωνία, 72200, Ιεράπετρα

Μοίρες	
Κεντρικός Σταθμός	25ης Μαρτίου, 70400, Μοίρες Ηρακλείου
Νεάπολη	
Κεντρικός Σταθμός	Πλατεία Ελ. Βενιζέλου 1, 72400, Νεάπολη
Αρκαλοχώρι	
Κεντρικός Σταθμός	Αγίου Κωνσταντίνου 2, 70300, Αρκαλοχώρι
Καστέλι	
Κεντρικός Σταθμός	Πλατεία Καστελίου

Αντίστοιχα, στον ακόλουθο πίνακα παρουσιάζονται οι σταθμοί που εξυπηρετούν το ΚΤΕΛ Ηρακλείου-Λασιθίου στην υπόλοιπη χώρα.

Πίνακας 3: Σταθμοί του ΚΤΕΛ Ηρακλείου-Λασιθίου στην υπόλοιπη Ελλάδα

Σταθμός	**Διεύθυνση**
Κόρινθος	
Κεντρικός Σταθμός	Παλαιά Εθνική Οδός Αθηνών-Κορίνθου, 20100, Ηράκλειο
Πάτρα	
Κεντρικός Σταθμός	Καψάλη 1-3, 26221, Πάτρα
Μεσολόγγι	
Κεντρικός Σταθμός	Κεντρικός Σταθμός, Χρονδροδήμου, 30200, Μεσολόγγι
Αγρίνιο	
Κεντρικός Σταθμός	Εθνική οδός Αγρινίου 60, 30131, Αγρίνιο
Άρτα	
Κεντρικός Σταθμός	Περιφερειακός Άρτας, 47100, Άρτα
Ιωάννινα	
Κεντρικός Σταθμός	Λεωφόρος Γεωργίου Παπανδρέου 45, 45444, Ιωάννινα

Λαμία	
Κεντρικός Σταθμός	Επαρχ. Οδός Κομποταδον-Μονή Αγάθονος, 35100, Λαμία
Λάρισα	
Κεντρικός Σταθμός	Εθνικό Βόλου-Λαρίσης, 40009, Λάρισα
Θεσσαλονίκη	
Κεντρικός Σταθμός	Γιαννιτσών 244, 54628, Θεσσαλονίκη

Ιδιαίτερη αναφορά θα πρέπει να γίνει στις νέες εγκαταστάσεις του ΚΤΕΛ Ηρακλείου-Λασιθίου που παραδόθηκαν προς χρήση στο κοινό το 2018. Οι εγκαταστάσεις αυτές φιλοξενούνται στο κτιριακό συγκρότημα «ΑΘΗΝΑ», όπου πρόκειται για ένα χώρο που έχει συμβάλει σημαντικά στη βιομηχανική ανάπτυξη της πόλης του Ηρακλείου. Ο βιομηχανικός αυτός χώρος χρησιμοποιήθηκε αρχικά ως παραγωγική μονάδα σαπωνοποιείο-πυρηνελαιουργείο, ενώ από το 2002 το συγκρότημα αυτό προστατεύεται ως διατηρητέο. Ο σύγχρονος αυτός σταθμός συμπληρώνεται από χώρους αναψυχής, πολιτισμού, καθώς και επαφής με τα παραδοσιακά προϊόντα. Στον χώρο λειτουργούν 15 τερματικοί σταθμοί, γραφεία διοίκησης, αίθουσες αναμονής, αποθήκες, όπως επίσης και εστιατόρια, αλλά και καταστήματα για τις ανάγκες των επιβατών (ΚΤΕΛ Ηρακλείου-Λασιθίου Α.Ε.,2024b).

Εικόνα 1: Αποβάθρες κεντρικού Σταθμού ΚΤΕΛ Ηρακλείου-Λασιθίου



3.4 Δρομολόγια ΚΤΕΛ Ηρακλείου-Λασιθίου

Στη συνέχεια παρουσιάζονται πίνακες που αφορούν τα δρομολόγια που εκτελούνται από και προς τον Νομό Λασιθίου, όπου ο επιβάτης μάλιστα έχει τη δυνατότητα να προβεί σε ηλεκτρονική κράτηση του εισιτηρίου του.

Πίνακας 4: Δρομολόγια που ξεκινούν από στον Σταθμό Αγίου Νικολάου

ΔΡΟΜΟΛΟΓΙΑ DEPARTURES	ΔΕΥΤΕΡΑ-ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ MONDAY-FRIDAY	ΣΑΒΒΑΤΟ SATURDAY	ΚΥΡΙΑΚΗ SUNDAY
AGIOS NIKOLAOS-MALIA.HERSONISOS. HERAKLION	6.30-7.00-7.30-8.30-9.30-10.30-11.30-12.30-13.30-14.30-15.30-16.30-17.30-19.00(F/B)-19.45-21.30	6.30-7.30-8.30-9.30-10.30-11.30-12.30-13.30-14.30-15.30-16.30-17.30-19.00(F/B)-20.15-21.30	7.30-9.00-11.30-12.30-13.30-14.30-15.30-16.30-17.30-19.00(F/B)-20.15-21.30
HERAKLION - AGIOS NIKOLAOS	6.30-7.15-8.30-10.00-11.00-12.00-13.00-14.00-14.45-15.45-16.45-17.45-18.45-19.45-20.45-22.00	7.15 -8.30-10.00-11.00-12.00-13.00-14.00-14.45-15.45-16.45-17.45-18.45-19.45-20.45-22.00	7.15-10.00-11.30-13.00-14.00-14.45-15.45-16.45-17.45-18.45-19.45-20.45-22.00--
AGIOS NIKOLAOS-IERAPETRA	6.30-8.30-11.30-13.30-15.30-18.15-20.15	8.30-11.30-13.30-15.30-18.15-20.15	8.30-13.00-15.30-18.15-20.15
IERAPETRA - AGIOS NIKOLAOS	6.30-8.30-11.30-14.30-16.30-18.00(F/B)	6.30-8.30-11.30-14.30-16.30-18.00(F/B)	8.00-11.30-14.30-16.30-18.00(F/B)
AGIOS NIKOLAOS-SITIA	6:15-8:30-12:30-14:30-19:15	8:30-12.30-14.30-19.15	8:30-14:30-19:15
SITIA-AGIOS NIKOLAOS	05:30-8:45-11:45-14:45-17:15(F/B)	6.45-11.45-14:45-17:15(F/B)	11.45-14:45-17:15(F/B)
AGIOS NIKOLAOS-ELOUNDA	07.00-9.00-12.00-15.00-17.00-20.00	8.00-12.00-15.00	8.00-12.00-15.00
ELOUNDA-AGIOS NIKOLAOS	07.30-9.20-12.20-15.20-17.20-20.20	8.20-12.20-15.20	8.20-12.20-15.20
AGIOS NIKOLAOS-PLAKA	.....	.....	.....
PLAKA - AGIOS NIKOLAOS	.....	.....	.....
AGIOS NIKOLAOS-KRITSA	6.50-7.50-11.30-13.45-14.30-16.30	7.00-14.00	7.00-14.00
KRITSA-AGIOS NIKOLAOS	7.20-8.05-11.45-14.15-15.00-16.45	7.20-14.15	7.20-14.15
AGIOS NIKOLAOS-KROUSTAS	6.50-13.45-14.30	.....	.....
KROUSTAS-AGIOS NIKOLAOS	7.10-14.05-14.50	.....	.....
AGIOS NIKOLAOS-KALO HORIO.ISTRON	6.15-6.30-8.15-11.30-12.30-13.30-14.30-15.30-18.15-19.15-20.15	8.45-11.30-12.30-13.30-14.30-15.30-18.15-19.15-20.15	8.45-13.00-14.30-15.30-18.15-19.15-20.15
ISTRON.KALO HORIO-AGIOS NIKOLAOS	6.45-7.00-9.00-10.00-12.00-13.00-15.00-16.00-17.00-18.30	7.00-8.00-9.00-12.00-13.00-15.00-16.00-17.00-18.30	8.30-12.00-13.00-15.00-16.00-17.00-18.30

K.T.E.A. ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ - ΛΑΣΙΘΙΟΥ Α.Ε.

ΑΓΙΟΣ ΝΙΚΟΛΑΟΣ ΑΠΟ 23/02/2024 ΤΗΛ. 2841022234

Πίνακας 5: Δρομολόγια που ξεκινούν από τον Σταθμό Ιεράπετρας

ΔΡΟΜΟΛΟΓΙΑ ΙΕΡΑΠΕΤΡΑΣ ΑΠΌ 23/02/2024			
ΔΡΟΜΟΛΟΓΙΑ	ΔΕΥΤΕΡΑ-ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ	ΣΑΒΒΑΤΟ	ΚΥΡΙΑΚΗ
DEPARTURES	MONDAY-FRIDAY	SATURDAY	SUNDAY
IERAPETRA - AG.NIKOLAOS HERAKLION	6.30-8.30-11.30-14.30-16.30-18.00(F/B)	6.30-8.30-11.30-14.30-16.30-18.00(F/B)	8.00-11.30-14.30-16.30-18.00(F/B)
HERAKLION - AG.NIKOLAOS IERAPETRA	7.15-10.00-12.00-14.00-16.45-18.45	7.15-10.00-12.00-14.00-16.45-18.45	7.15-11.30-14.00-16.45-18.45
AG.NIKOLAOS - IERAPETRA	6.30-8.30-11.30-13.30-15.30-18.15-20.15	8.30-11.30-13.30-15.30-18.15-20.15	8.30-13.00-15.30-18.15-20.15
IERAPETRA - SITIA	06:00-14:30	.....	.....
SITIA - IERAPETRA	06:00-14:30	.....	.....
IERAPETRA - MAKRY GIALOS	6.00-10.00-12.15-13.30-14.30-18.30	8.00-12.30-14.30	.....
MAKRY GIALOS - IERAPETRA	6.45-8.45-10.45-15.15-19.15	8.45-13.15-15.15	.....
IERAPETRA - MYRTOS	6.40-12.30-14.30	.....	.....
MYRTOS - IERAPETRA	7.30-12.50-14.50	.....	.....
IERAPETRA - KOUTSOUNARI FERMA	6.00-10.00-12.15-13.30-14.30-18.30	8.00-12.30-14.30	.....
FERMA KOUTSOUNARI-IERAPETRA	7.05-11.05-15.35-19.35	9.05-13.35-15.35	.....

Πίνακας 6: Δρομολόγια που ξεκινούν από τον Σταθμό Σητείας

TIME TABLE OF SITIA SINCE 23/02/2024 TEL: 2843022272			
ΔΡΟΜΟΛΟΓΙΑ	*ΔΕΥΤΕΡΑ-ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ*	*ΣΑΒΒΑΤΟ*	*ΚΥΡΙΑΚΗ*
DEPARTURES	*MONDAY-FRIDAY*	*SATURDAY*	*SUNDAY*
SITIA-AG.NIKOLAOS-HERAKLION	05:30-08:45-11:45-14:45-17:15	6.45-11:45-14:45-17:15	11:45-14:45-17:15
HERAKLION-SITIA	07:15-11.00-13.00-17.45	07:15-11.00-13:00-17:45	07:15-13:00-17:45
SITIA-AG.NIKOLAOS	05:30-08:45-11:45-14:45-17:15	6.45-11:45-14:45-17:15	11:45-14:45-17:15
AG.NIKOLAOS-SITIA	6:15-08:30-12:30-14:30-19:15	08:30-12.30-14:30-19:15	08:30-14:30-19:15
SITIA-M.GIALOS-IERAPETRA	06:00-14:15	.....	.....
IERAPETRA-SITIA	06:00-14:30	.....	.....
M.GIALOS-SITIA	06:30-15:00	.....	.....
SITIA-PALAIKASTRO	06:15-14:15	.....	.....
PALAIKASTRO-SITIA	07:45-15:45	.....	.....
SITIA-ZAKROS	EVERY TUESDAY 06:15-12:45	.....	.....
ZAKROS-SITIA	EVERY TUESDAY 07:15-13:30	.....	.....
SITIA-ZIROS	EVERY TUESDAY 06:00-12.30	.....	.....
ZIROS-SITIA	EVERY TUESDAY 07:00-13:30	.....	.....

Ιδιαίτερη αναφορά θα πρέπει να γίνει στα σχολικά δρομολόγια, τα οποία εξυπηρετεί το ΚΤΕΛ Ηρακλείου-Λασιθίου, κατόπιν σχετικού διαγωνισμού, στον οποίο συμμετέχουν και άλλες μεταφορικές επιχειρήσεις. Να σημειωθεί ότι το ΚΤΕΛ, εστιάζει στην ποιότητα μεταφοράς των μαθητών, επιδεικνύοντας συνάμα τη μέγιστη δυνατή υπευθυνότητα, αναφορικά με την ασφάλεια και την ακρίβεια της μεταφοράς, έτσι ώστε το έργο της να συνάδει και με τις αντίστοιχες θεσμικές απαιτήσεις που δημιουργούνται. Για τη μεταφορά των μαθητών, το ΚΤΕΛ διαθέτει τα κατάλληλα λεωφορεία, τα οποία διαθέτουν και τις αντίστοιχες ζώνες ασφαλείας, υψηλών προδιαγραφών, ενώ το σύνολο των οχημάτων που εξυπηρετούν τα σχολικά δρομολόγια, περνούν τους κατάλληλους ελέγχους ΚΤΕΟ, ενώ συνάμα ελέγχονται σε καθημερινή βάση από τους τεχνικούς της εταιρείας, όπως επίσης και από τους ίδιους τους οδηγούς που εμπλέκονται στην επιτέλεση του μεταφορικού αυτού έργου.

3.5 Τιμολογιακή πολιτική

Η τιμολογιακή πολιτική που έχει διαμορφώσει το ΚΤΕΛ θεωρείται ιδιαίτερα ελκυστική, ενώ έμφαση δίνεται σε ειδικές ομάδες του πληθυσμού. Ειδικότερα, υπάρχουν οι χρυσές μαθητικές κάρτες, οι οποίες αφορούν την μετάβαση των μαθητών από και προς το σχολείο, ενώ κατά τη διάρκεια των απογευματινών ωρών, όπως και τα Σαββατοκύριακα, οι μαθητές, στην ίδια διαδρομή που αναγράφει η κάρτα δικαιούνται έκπτωση 50%, έως και τη λήξη του διδακτικού έτους. Ακόμη, υπάρχουν οι πορτοκαλί κάρτες, όπου η έκπτωση ανέρχεται σε 50% για τη διαδρομή που αναγράφουν και ισχύουν από Δευτέρα έως και Κυριακή, καθώς και Αργίες, έως και τη λήξη του διδακτικού έτους. Επιπροσθέτως, υπάρχουν οι φοιτητικές ηλεκτρονικές κάρτες-τουριστικών σχολών (ΑΣΤΕΚ Αγ. Νικολάου), οι οποίες ισχύουν για όλο το χρόνο και μόνο για τα Ελληνικά Πανεπιστήμια. Θα πρέπει να σημειωθεί ότι παρέχεται έκπτωση 50% για τη διαδρομή από τον τόπο κατοικίας τους στην έδρα της σχολής τους και επιστροφή, κάτι που αναγράφεται στην πίσω πλευρά της κάρτας. Για τις υπόλοιπες διαδρομές παρέχεται έκπτωση 25% (ΚΤΕΛ Ηρακλείου-Λασιθίου Α.Ε.,2024c).

Επίσης, υπάρχουν οι γκρι κάρτες, όπου πρόκειται για τις κάρτες ΙΕΚ-φροντιστηρίων κτλ. και ισχύουν κατά τη σχολική περίοδο, παρέχοντας έκπτωση 25% στη διαδρομή που αναγράφει. Οι κάρτες αυτές ισχύουν από Δευτέρα έως και Κυριακή,

καθώς και αργίες, έως και τη λήξη του σχολικού έτους. Αντίστοιχα, για τους σπουδαστές των ΔΙΕΚ, παρέχεται έκπτωση 50%, όπου πρόκειται για τη ΜΩΒ κάρτα. Επιπροσθέτως, υπάρχουν οι αναπηρικές κάρτες, όπου η έκπτωση η έκπτωση ανέρχεται σε 50% για όλες τις διαδρομές, ενώ αντίστοιχη έκπτωση παρέχεται και στις κάρτες των πολυτέκνων. Αντίστοιχα, οι κάρτες των τριτέκνων έχουν έκπτωση 25% για το σύνολο των διαδρομών ΚΤΕΛ Ηρακλείου-Λασιθίου, αρκεί να έχουν την κατάλληλη ετήσια θεώρηση από τον σύλλογο τριτέκνων. Τέλος, υπάρχουν και οι στρατιωτικές ταυτότητας, όπου η έκπτωση ανέρχεται σε 15% και αφορά το σύνολο του προσωπικού στρατού ξηράς, ναυτικού και αεροπορίας, ενώ προβλέπεται έκπτωση 50% για αστυνομικούς, λιμενικούς και πυροσβέστες, με την επίδειξη της αντίστοιχης ταυτότητας και προβλέπεται και δωρεάν μετάβαση μόνο για υπηρεσιακούς λόγους. Να αναφερθεί ακόμη ότι τα παιδιά ηλικίας έως και 6 ετών ταξιδεύουν δωρεάν (ΚΤΕΛ Ηρακλείου-Λασιθίου Α.Ε.,2024c).

Β' ΜΕΡΟΣ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: Μεθοδολογία Έρευνας-Ερωτηματολόγιο

4.1 Εισαγωγή

Στην ενότητα αυτή παρουσιάζεται αναλυτικά η μεθοδολογία που θα χρησιμοποιηθεί, όπου αρχικά προσδιορίζεται ο σκοπός, καθώς και τα ερευνητικά ερωτήματα τα οποία τίθενται προς διερεύνηση. Στη συνέχεια, περιγράφεται η μεθοδολογία, καθώς επίσης και το ερευνητικό εργαλείο που χρησιμοποιείται, όπου πρόκειται για ερωτηματολόγιο, μέσω του οποίου επιδιώκεται να διαπιστωθεί το επίπεδο ικανοποίησης των πελατών.

4.2 Σκοπός και ερευνητικά ερωτήματα προς διερεύνηση

Σκοπός της παρούσας έρευνας συνιστά η μελέτη της ικανοποίησης των πελατών του ΚΤΕΛ Ηρακλείου-Λασιθίου, εστιάζοντας στον Νομό Λασιθίου. Η έρευνα αυτή θα συμβάλλει στην εξαγωγή ορισμένων συμπερασμάτων, αναφορικά με την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχει το ΚΤΕΛ, όπως επίσης και με την ικανοποίηση που βιώνουν οι πελάτες-χρήστες των υπηρεσιών που παρέχει το ΚΤΕΛ.

Ειδικότερα, τα ερευνητικά ερωτήματα που τίθενται προς διερεύνηση είναι τα ακόλουθα:

- Ποιοι είναι το επίπεδο ικανοποίησης που λαμβάνουν οι πελάτες-χρήστες του ΚΤΕΛ Ηρακλείου-Λασιθίου στον Νομό Λασιθίου από τις υπηρεσίες που παρέχει το ΚΤΕΛ;
- Ποιοι είναι οι πλέον σημαντικοί παράγοντες που επηρεάζουν την ικανοποίηση των πελατών;
- Πως αξιολογείται η ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχει το ΚΤΕΛ στους πελάτες-χρήστες των υπηρεσιών του;

- Πως μπορεί να αξιολογηθεί η αξιοπιστία, η διαθεσιμότητα, η προσβασιμότητα και η ευκολία των υπηρεσιών που παρέχει το ΚΤΕΛ προς τους πελάτες του;

4.3 Μεθοδολογία

Η παρούσα έρευνα στηρίζεται στις αρχές του θετικισμού, σύμφωνα με τις οποίες λαμβάνει χώρα η μελέτη ενός φαινόμενου, είτε εναλλακτικά μια κοινωνικής πραγματικότητας, κάνοντας χρήση μεθόδων και προσεγγίσεων που προέρχονται από τις φυσικές επιστήμες. Ιδιαίτερα σημαντικό είναι το γεγονός ότι τα φυσικά φαινόμενα καθώς είναι παρατηρήσιμα μπορούν να γίνουν και μετρήσιμα. Ακόμη, στα πλαίσια της παρούσας εργασίας, η προσέγγιση που γίνεται θεωρείται παραγωγική, καθώς εκκινεί από θεωρίες και προσεγγίσεις που έχουν διατυπωθεί στο πέρασμα του χρόνου και αναλύονται στη βιβλιογραφική επισκόπηση, ενώ έπειτα από μελέτη της βιβλιογραφίας αυτής, ο συγγραφέας καταλήγει στη διαμόρφωση των σχετικών ερευνητικών ερωτημάτων, τα οποία και επιδιώκεται να απαντηθούν μέσω της έρευνας αυτής.

Η εν λόγω έρευνα θεωρείται ότι είναι έρευνα επισκόπησης (Survey Research), στην οποία γίνεται χρήση του ερωτηματολογίου. Η παρούσα μεθοδολογία παρουσιάζει σειρά πλεονεκτημάτων, ενώ ταυτόχρονα χαρακτηρίζεται από το χαμηλό κόστος, επιτρέποντας συνάμα να προκύψουν αξιόπιστα συμπεράσματα. Στα πλαίσια της έρευνας αυτής, επιλέγεται κάποιο συγκεκριμένο δείγμα πληθυσμού, όπου πρόκειται για άτομα που διαβιούν ή επισκέπτονται συχνά την Περιφερειακή Ενότητα Λασιθίου και είναι κατά κανόνα χρήστες του ΚΤΕΛ. για την κάλυψη των αναγκών τους σε υπεραστικό επίπεδο. Περαιτέρω, μέσω της έρευνας αυτής εξετάζονται οι σχέσεις που διαμορφώνονται μεταξύ των επιμέρους μεταβλητών, ενώ να σημειωθεί ότι καθώς οι πληροφορίες συλλέγονται με ερωτηματολόγια και αποτυπώνονται ως αριθμητικά δεδομένα, η έρευνα είναι ποσοτική. Ακόμη, οι απαντήσεις των συμμετεχόντων στην έρευνα αποτυπώνονται σε ορισμένες κλίμακες και ακολούθως λαμβάνει χώρα ομαδοποίηση αυτών, έπειτα από την αντίστοιχη επεξεργασία, κάνοντας χρήση μαθηματικών εργαλείων, αλλά και στατιστικών τεχνικών.

4.4 Ερευνητικό εργαλείο-ερωτηματολόγιο

Το ερευνητικό εργαλείο που χρησιμοποιείται στην έρευνα αυτή είναι το ερωτηματολόγιο, το οποίο διαμορφώθηκε από τον ίδιο τον συγγραφέα, κατόπιν σχετικής μελέτης της βιβλιογραφίας, αλλά και εστιάζοντας σε άλλες παρόμοιες έρευνες, όπως επίσης και σε μελέτες και άλλα επιστημονικά περιοδικά, αλλά και συγγράμματα, τα οποία επικεντρώνονται σε θέματα ικανοποίησης των χρηστών των οδικών μεταφορών και των συγκοινωνιών. Μέσω του ερωτηματολογίου αυτού, στόχος αποτελεί η απάντηση των ερευνητικών ερωτημάτων που διατυπώθηκαν παραπάνω. Θα πρέπει να σημειωθεί ότι ως προς το είδος των ερωτήσεων που χρησιμοποιήθηκαν, πρόκειται για ερωτήσεις πολλαπλών επιλογών, διαζευκτικές ερωτήσεις (Ναι/Όχι), όπως επίσης και ερωτήσεις τύπου κλίμακας Likert έξι βαθμών, όπου οι συμμετέχοντες στην έρευνα είχα τη δυνατότητα να δώσουν τις ακόλουθες απαντήσεις: Διαφωνώ Απόλυτα, Διαφωνώ Αρκετά, Διαφωνώ Ελάχιστα, Συμφωνώ Ελάχιστα, Συμφωνώ Αρκετά, Συμφωνώ Απόλυτα).

Πιο αναλυτικά, το ερωτηματολόγιο αποτελείται από είκοσι ερωτήσεις, οι οποίες διαρθρώνονται σε τέσσερις επιμέρους ενότητες, όπου στην πρώτη εξετάζονται τα Δημογραφικά Στοιχεία. Ειδικότερα, στην πρώτη ερώτηση, οι συμμετέχοντες στην έρευνα απαντούν σχετικά με το φύλο τους (Άνδρας/Γυναίκα), ενώ στη συνέχεια στη δεύτερη ερώτηση οι συμμετέχοντες απαντούν αναφορικά με την ηλικία τους (18-34 ετών, 25-35 ετών, 36-45 ετών, 46-55 ετών, 56-65 ετών, άνω των 65 ετών). Περαιτέρω, στην τρίτη ερώτηση, το δείγμα απαντά αναφορικά με την οικογενειακή του κατάσταση (άγαμος/η, έγγαμος/η, έγγαμος/η με παιδιά), ενώ στην ερώτηση τέσσερα απαντά σχετικά με το διαθέσιμο οικογενειακό εισόδημα (<10.000 ευρώ, 10.000-20.000 ευρώ, 20.001-30.000 ευρώ, 30.001-40.000 ευρώ, >40.000 ευρώ). Ακολούθως, στην ερώτηση πέντε οι συμμετέχοντες στην έρευνα απαντούν σχετικά με το επίπεδο εκπαίδευσης που διαθέτουν (Απόφοιτος Λυκείου, Απόφοιτος ΑΕΙ, Κάτοχος Μεταπτυχιακού Τίτλου Σπουδών, Άλλο). Στην έκτη ερώτηση το δείγμα απαντά σχετικά με το επάγγελμα και την απασχόληση που έχει, με πιθανές απαντήσεις να είναι εργαζόμενος/η, άνεργος/η, συνταξιούχος, φοιτητής/σπουδαστής, άλλο. Τέλος, το δείγμα απαντά στο αν διαθέτει δικό του μεταφορικό μέσο (Διαζευκτική Ναι/Όχι).

Περαιτέρω, στη δεύτερη ενότητα του ερωτηματολογίου εξετάζεται το επίπεδο Ικανοποίησης των Πελατών-χρηστών του ΚΤΕΛ. Να σημειωθεί ότι όλες οι ερωτήσεις από το σημείο αυτό του ερωτηματολογίου και πέρα είναι τύπου κλίμακας Likert, έξι βαθμών. Οι συμμετέχοντες στην έρευνα καλούνται να επιλέξουν μεταξύ των ακόλουθων απαντήσεων (Διαφωνώ Απόλυτα, Διαφωνώ Αρκετά, Διαφωνώ Ελάχιστα, Συμφωνώ Ελάχιστα, Συμφωνώ Αρκετά, Συμφωνώ Απόλυτα). Πιο αναλυτικά, στην ερώτηση οκτώ το δείγμα απαντά αν αισθάνεται ικανοποιημένο από τις προσφερόμενες υπηρεσίες του ΚΤΕΛ, ενώ στην ερώτηση εννιά απαντούν στο αν είναι ικανοποιημένη με τις εγκαταστάσεις και υποδομές του ΚΤΕΛ. Στη συνέχεια, στην ερώτηση δέκα οι συμμετέχοντες απαντούν στο αν αισθάνονται ικανοποιημένοι με την τιμολογιακή πολιτική που εφαρμόζει το ΚΤΕΛ.

Στην τρίτη ενότητα, οι ερωτήσεις που τίθενται επικεντρώνονται στην ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών. Πιο αναλυτικά, στην ερώτηση έντεκα, οι συμμετέχοντες απαντούν στο αν αισθάνονται ικανοποιημένοι με τη συμπεριφορά του ανθρώπινου δυναμικού που απασχολείται στο ΚΤΕΛ, ενώ στη δώδεκα ερώτηση εξετάζεται αν υπάρχει σωστή εξυπηρέτηση από τους οδηγούς των λεωφορείων. Στην ερώτηση δεκατρία οι συμμετέχοντες στην έρευνα απαντούν στο αν υπάρχει σωστή εξυπηρέτηση από το υπόλοιπο προσωπικό, το οποίο εργάζεται στο ΚΤΕΛ, όπως για παράδειγμα στους χώρους των εκδοτηρίων και στις αποθήκες. Ακόμη, στην ερώτηση δεκατέσσερα διαπιστώνεται αν υπάρχει ευελιξία στην κάλυψη των απαιτήσεων των καταναλωτών-χρηστών των υπηρεσιών του ΚΤΕΛ.

Έπειτα, στην τέταρτη ενότητα εξετάζεται η αξιοπιστία, η διαθεσιμότητα, η προσβασιμότητα, καθώς και η ευκολία που παρέχονται προς τους πελάτες-χρήστες των υπηρεσιών του ΚΤΕΛ. Ειδικότερα, στην ερώτηση δεκαπέντε το δείγμα καλείται να απαντήσει στο αν η προσβασιμότητα των χώρων του ΚΤΕΛ, των λεωφορείων, καθώς επίσης και των στάσεων μπορεί να θεωρηθεί ότι είναι ικανοποιητική, ενώ αντίστοιχα στην ερώτηση δεκαέξι, οι συμμετέχοντες απαντούν στο αν υπάρχει ειδική υποστήριξη για τα άτομα που διαθέτουν μειωμένα επίπεδα κινητικότητας. Επιπλέον, στην ερώτηση δεκαεπτά, οι συμμετέχοντες απαντούν στο αν το σύστημα καθώς και η πολιτική κρατήσεων των εισιτηρίων μπορεί να θεωρηθεί εύκολη. Στην ερώτηση δεκαοχτώ το δείγμα απαντά στο αν ο αριθμός των δρομολογίων που υπάρχουν καλύπτουν τις ανάγκες του κοινού, ενώ στην ερώτηση δεκαεννιά μελετάται αν οι παρεχόμενες

υπηρεσίες είναι ίδιες με τις υποσχόμενες. Τέλος, στην ερώτηση είκοσι το δείγμα απαντά στο αν το ταξίδι με τα λεωφορεία του ΚΤΕΛ είναι άνετα και ασφαλή.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: Αποτελέσματα της έρευνας

Στο κεφάλαιο αυτό παρουσιάζονται αναλυτικά τα αποτελέσματα τα οποία προέκυψαν από την παρούσα έρευνα. Το δείγμα όπου χρησιμοποιήθηκε για την έρευνα αυτή ήταν 100 άτομα, οι οποίοι απάντησαν στο ερωτηματολόγιο μέσω e-mail. Να σημειωθεί ότι το ερωτηματολόγιο εστάλη σε 124 άτομα, ενώ επεστράφησαν συμπληρωμένα 100 ερωτηματολόγια.

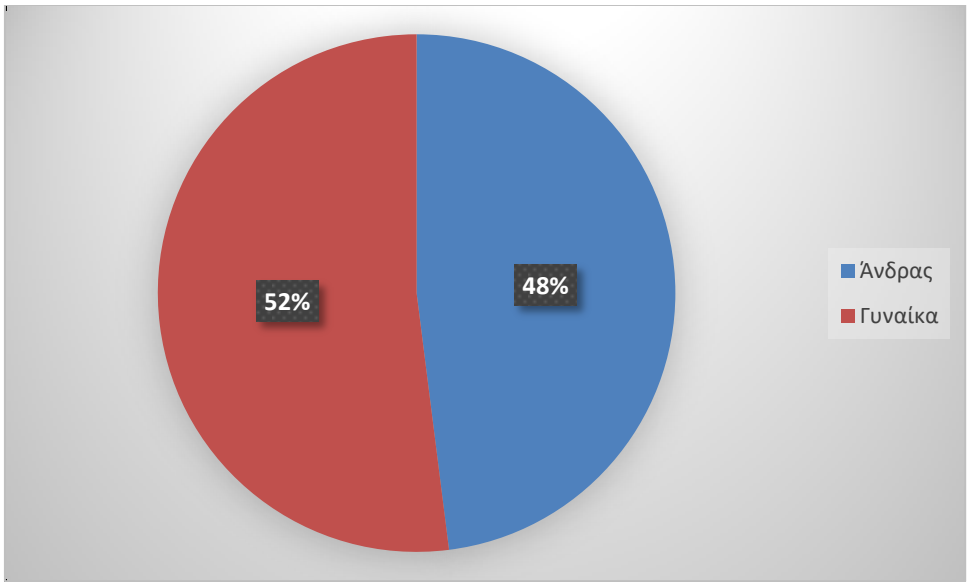
Α. Δημογραφικά στοιχεία

Στον πίνακα που ακολουθεί και στο γράφημα 1 παρουσιάζεται το φύλο των συμμετεχόντων στην έρευνα. Ειδικότερα, όπως προκύπτει το 52% αυτών είναι γυναίκες, ενώ αντίστοιχα το 48% είναι άντρες.

Πίνακας 7: Φύλο συμμετεχόντων στην έρευνα

Φύλο συμμετεχόντων	**Σχετική συχνότητα f_i %**
Άνδρας	48
Γυναίκα	52
	100,0

Γράφημα 1: Φύλο συμμετεχόντων στην έρευνα

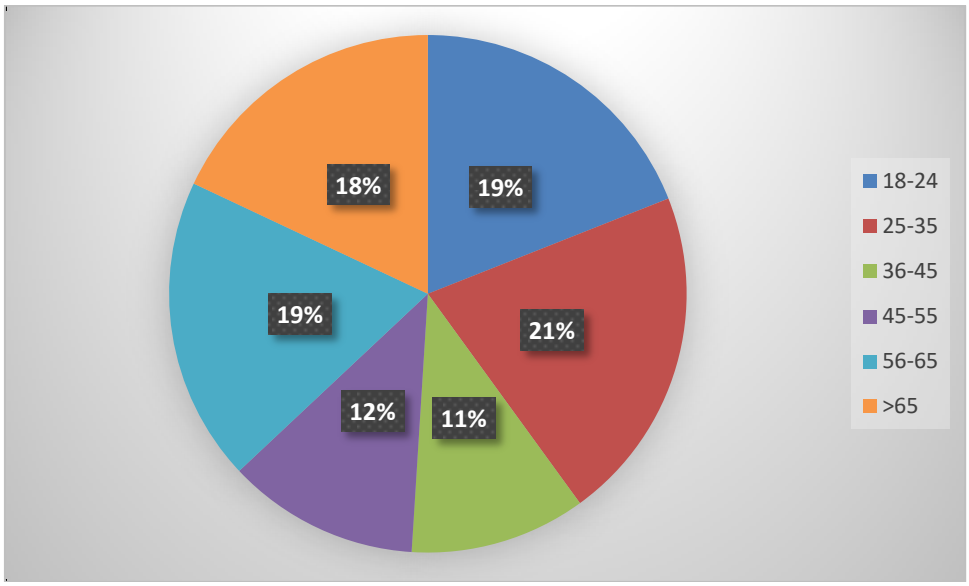


Ακολούθως, στον πίνακα που ακολουθεί και στο αντίστοιχα γράφημα 2, παρουσιάζεται η ηλικιακή κατανομή των συμμετεχόντων στην έρευνα. Όπως διαπιστώνεται ένας στους πέντε ανήκει στην ηλικιακή κατηγορία 18-24 ετών, ενώ περίπου αντίστοιχο είναι και το ποσοστό αυτών που ανήκουν στην ηλικιακή κατηγορία 25-35 ετών. Παρόμοια ποσοστά κατέχουν οι ηλικιακές κατηγορίες 56-65 ετών, όπως επίσης και αυτοί που βρίσκονται σε ηλικία μεγαλύτερη των 65 ετών. Αντίστοιχα, περίπου στο 10% του δείγματος ανήκει στην ηλικιακή κατηγορία 36-45 ετών και 45-55 ετών.

Πίνακας 8: Ηλικία δείγματος

Ηλικία	**Σχετική συχνότητα f_i %**
18-24	19
25-35	21
36-45	11
45-55	12
56-65	19
>65	18
	100,0

Γράφημα 2: Ηλικία δείγματος

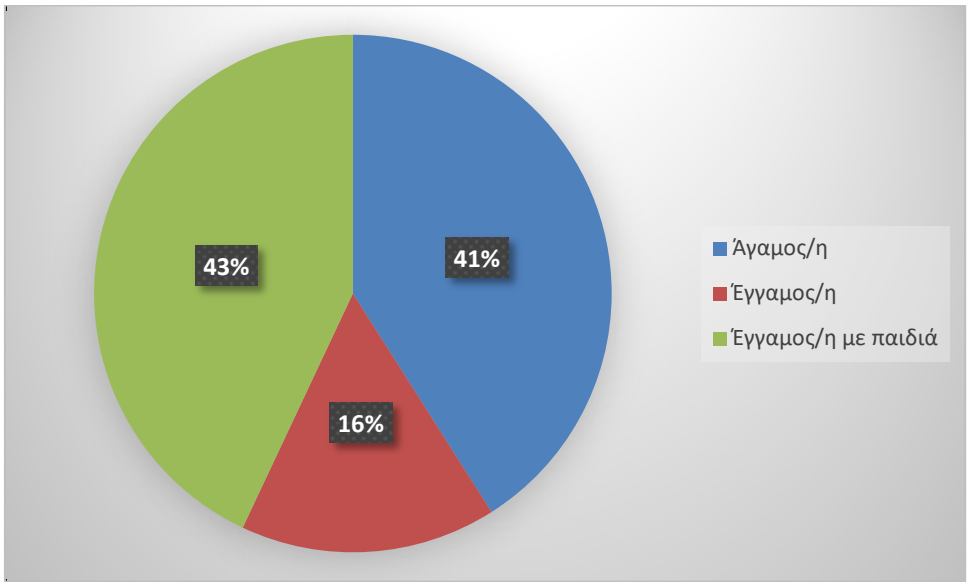


Στον πίνακα που ακολουθεί αποτυπώνεται η οικογενειακή κατάσταση των συμμετεχόντων στην έρευνα. Ειδικότερα, το 41% δήλωσε άγαμος, ενώ το 43% δήλωσε ότι είναι έγγαμος με παιδιά, ενώ το 16% δήλωσε ότι είναι έγγαμος.

Πίνακας 9: Οικογενειακή κατάσταση

Οικογενειακή κατάσταση	**Σχετική συχνότητα f_i %**
Άγαμος/η	41
Έγγαμος/η	16
Έγγαμος/η με παιδιά	43
	100,0

Γράφημα 3: Οικογενειακή κατάσταση

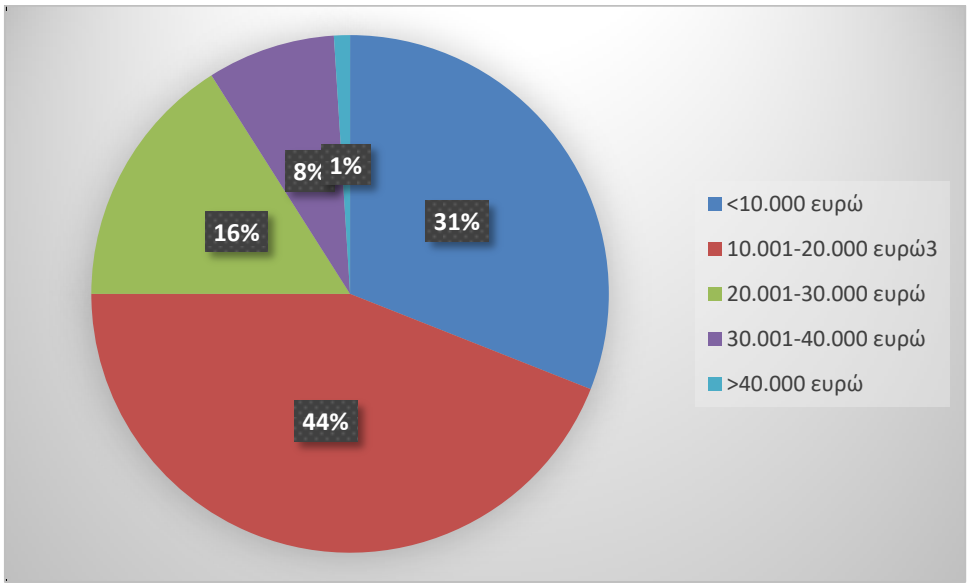


Στον πίνακα που ακολουθεί, καθώς και στο γράφημα 4 αποτυπώνεται το οικογενειακό εισόδημα των συμμετεχόντων στην έρευνα. Ειδικότερα, το 31% δηλώνει ότι το οικογενειακό του εισόδημα δεν ξεπερνά τις 10.000 ευρώ, ενώ αντίστοιχα το 44% δηλώνει ότι το εισόδημά του κυμαίνεται μεταξύ 10.001 και 20.000 ευρώ. Το 16% του δείγματος αναφέρει ότι το οικογενειακό του εισόδημα κυμαίνεται μεταξύ 20.001 και 30.000 ευρώ, ενώ το 8% δηλώνει ότι το οικογενειακό του εισόδημα κυμαίνεται μεταξύ 30.001-40.000 ευρώ και μόλις το 1% δηλώνει εισόδημα άνω των 40.000 ευρώ

Πίνακας 10: Οικογενειακό εισόδημα

Οικογενειακό εισόδημα	Σχετική συχνότητα f_i %
<10.000 ευρώ	31
10.001-20.000 ευρώ	44
20.001-30.000 ευρώ	16
30.001-40.000 ευρώ	8
>40.000 ευρώ	1
	100,0

Γράφημα 4: Οικογενειακό εισόδημα

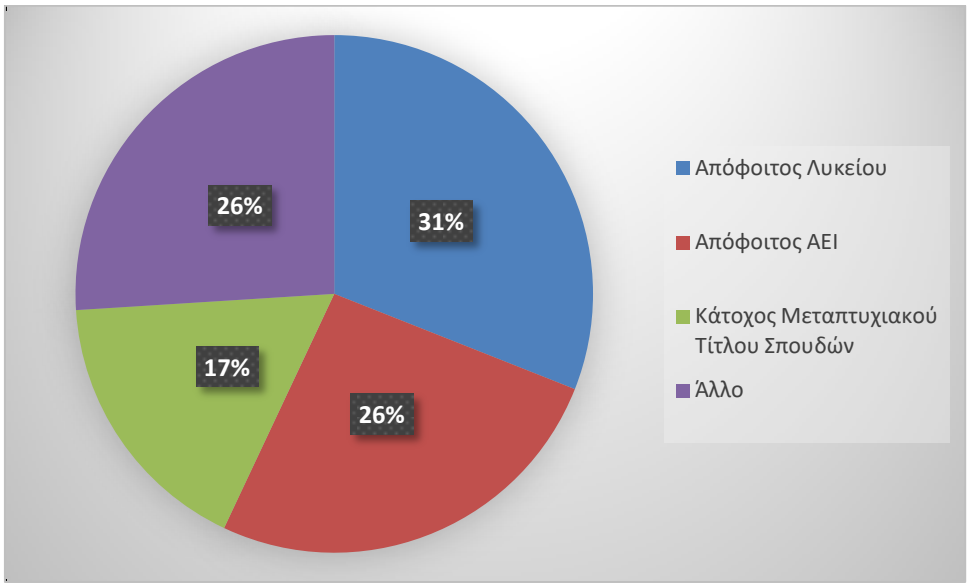


Στον πίνακα που ακολουθεί καθώς και στο γράφημα 5 αποτυπώνεται το επίπεδο εκπαίδευσης. Ειδικότερα, το 31% είναι απόφοιτοι Λυκείου (να σημειωθεί ότι σ' αυτούς συμπεριλαμβάνονται και οι φοιτητές, οι οποίοι και δεν έχουν ολοκληρώσει ακόμη τις σπουδές τους), ενώ το 26% είναι απόφοιτοι ΑΕΙ. Επίσης, ένα ποσοστό 17% κατέχει μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών, ενώ την επιλογή άλλο δήλωσε το 26% του δείγματος, όπου πρόκειται κυρίως για αποφοίτους ΙΕΚ, καθώς και για αποφοίτους χαμηλότερων τάξεων του σχολείου.

Πίνακας 11: Επίπεδο εκπαίδευσης

Επίπεδο εκπαίδευσης	Σχετική συχνότητα $f_i^{\%}$
Απόφοιτος Λυκείου	31
Απόφοιτος ΑΕΙ	26
Κάτοχος Μεταπτυχιακού Τίτλου Σπουδών	17
Άλλο	26
	100,0

Γράφημα 5: Επίπεδο εκπαίδευσης

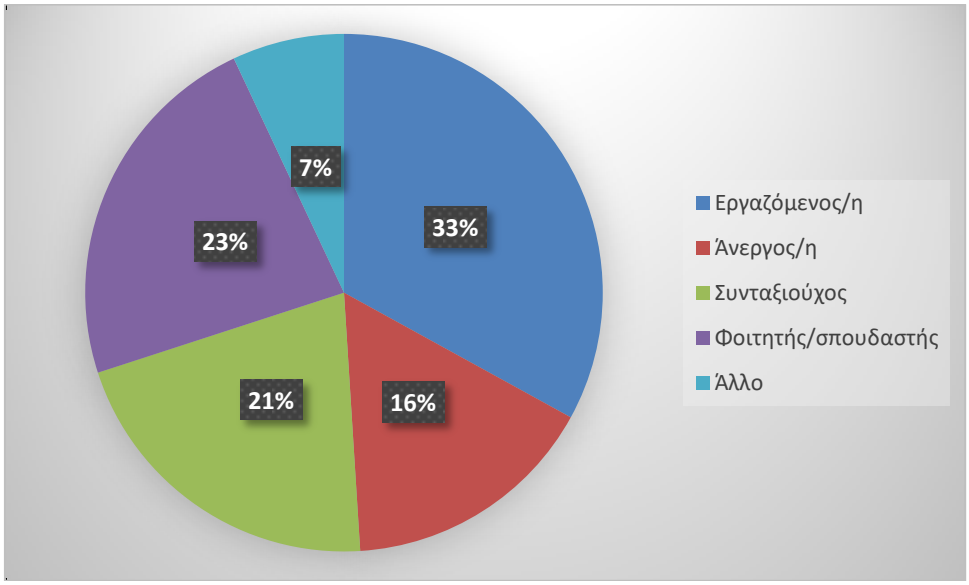


Στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζονται τα αποτελέσματα που αφορούν το επάγγελμα και την απασχόληση. Ειδικότερα, το 33% είναι εργαζόμενοι, ενώ το 16% δήλωσαν άνεργοι. Ακόμη, το 21% δήλωσαν ότι είναι συνταξιούχοι, ενώ το ποσοστό των φοιτητών που συμμετείχαν στην παρούσα έρευνα ανέρχεται σε 23%. Τέλος, υπάρχει ένα 7% το οποίο δήλωσε την επιλογή άλλο.

Πίνακας 12: Επάγγελμα/απασχόληση

Επάγγελμα/απασχόληση	Σχετική συχνότητα $f_i^{\%}$
Εργαζόμενος/η	33
Άνεργος/η	16
Συνταξιούχος	21
Φοιτητής/σπουδαστής	23
Άλλο	7
	100,0

Γράφημα 6: Επάγγελμα/απασχόληση

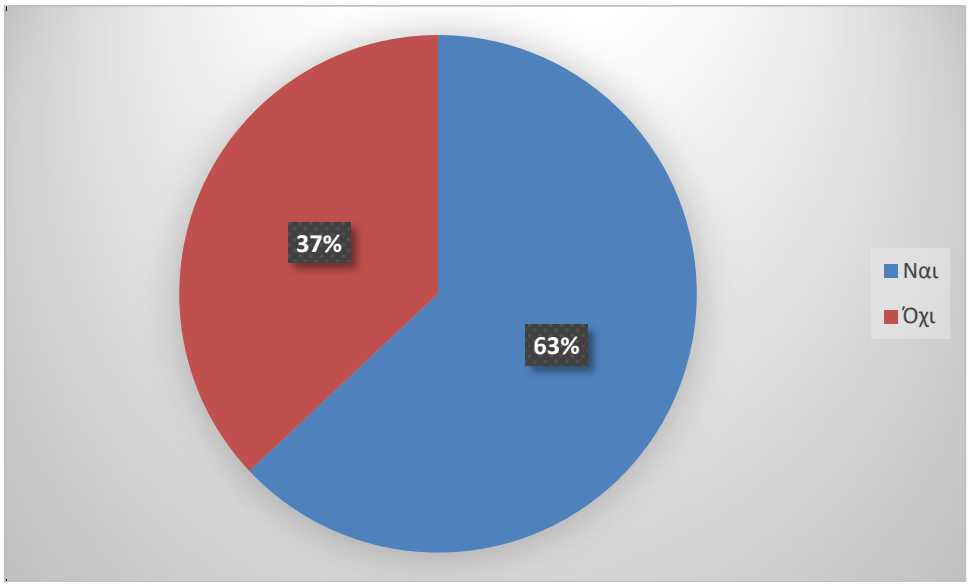


Στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζεται το ποσοστό του δείγματος που διαθέτει δικό του μεταφορικό μέσο. Το 63% διαθέτει δικό του μεταφορικό μέσο, ενώ αντίστοιχα το 37% δήλωσε ότι δεν διαθέτει δικό του μεταφορικό μέσο.

Πίνακας 13: Διαθέτετε δικό σας μεταφορικό μέσο

Διαθέτετε δικό σας μεταφορικό μέσο	Σχετική συχνότητα $f_i^{\%}$
Ναι	63
Όχι	37
	100,0

Γράφημα 7: Διαθέτετε δικό σας μεταφορικό μέσο



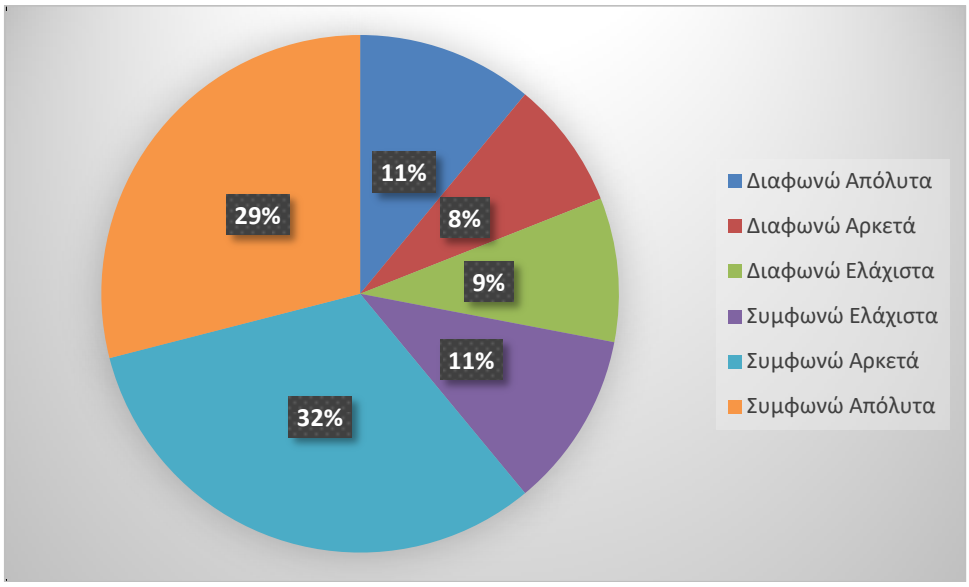
Β. Ικανοποίηση πελατών

Στον πίνακα που ακολουθεί και αντίστοιχα γράφημα 8, οι συμμετέχοντες στην έρευνα απαντούν στο αν είναι ικανοποιημένοι με τις προσφερόμενες υπηρεσίες που παρέχει το ΚΤΕΛ. Πιο αναλυτικά, περίπου έξι στους δέκα συμφωνούν απόλυτα ή συμφωνούν αρκετά με τη θεώρηση ότι είναι ικανοποιημένοι με τις προσφερόμενες υπηρεσίες από το ΚΤΕΛ. Ακόμη, το 11% συμφωνεί ελάχιστα. Από την άλλη, χαμηλή ικανοποίηση εκφράζει περίπου το 20% του δείγματος, καθώς απαντούν ότι διαφωνούν απόλυτα ή διαφωνούν αρκετά. Τέλος, υπάρχει και ένα 9% του δείγματος, το οποίο αναφέρει ότι διαφωνεί ελάχιστα.

Πίνακας 14: Είμαι ικανοποιημένος/η με τις προσφερόμενες υπηρεσίες του ΚΤΕΛ

Είμαι ικανοποιημένος/η με τις προσφερόμενες υπηρεσίες του ΚΤΕΛ	Σχετική συχνότητα $f_i^{\%}$
Διαφωνώ Απόλυτα	11
Διαφωνώ Αρκετά	8
Διαφωνώ Ελάχιστα	9
Συμφωνώ Ελάχιστα	11
Συμφωνώ Αρκετά	32
Συμφωνώ Απόλυτα	29
	100,00

Γράφημα 8: Είμαι ικανοποιημένος/η με τις προσφερόμενες υπηρεσίες του ΚΤΕΛ

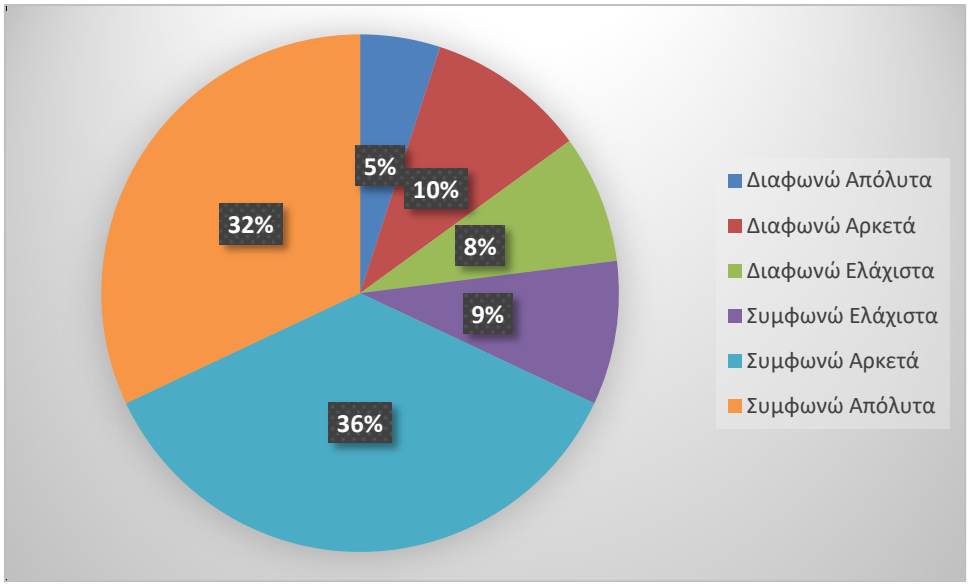


Στον πίνακα που ακολουθεί, παρουσιάζονται οι απόψεις των συμμετεχόντων στην έρευνα, σχετικά με το αν αισθάνονται ικανοποιημένοι από τις εγκαταστάσεις και τις υποδομές του ΚΤΕΛ. Όπως διαπιστώνεται, ποσοστό της τάξεως του 70% του δείγματος εκφράζει ικανοποίηση από το επίπεδο των εγκαταστάσεων και των υποδομών του ΚΤΕΛ, ενώ υπάρχει και ένα 15% το οποίο δεν είναι ικανοποιημένο, καθώς απαντά ότι διαφωνεί απόλυτα, είτε διαφωνεί αρκετά.

Πίνακας 15: Αισθάνομαι ικανοποιημένος/η με τις εγκαταστάσεις και υποδομές του ΚΤΕΛ

Αισθάνομαι ικανοποιημένος/η με τις εγκαταστάσεις και υποδομές του ΚΤΕΛ	Σχετική συχνότητα $f_i^{\%}$
Διαφωνώ Απόλυτα	5
Διαφωνώ Αρκετά	10
Διαφωνώ Ελάχιστα	8
Συμφωνώ Ελάχιστα	9
Συμφωνώ Αρκετά	36
Συμφωνώ Απόλυτα	32
	100,00

Γράφημα 9: Αισθάνομαι ικανοποιημένος/η με τις εγκαταστάσεις και υποδομές του ΚΤΕΛ

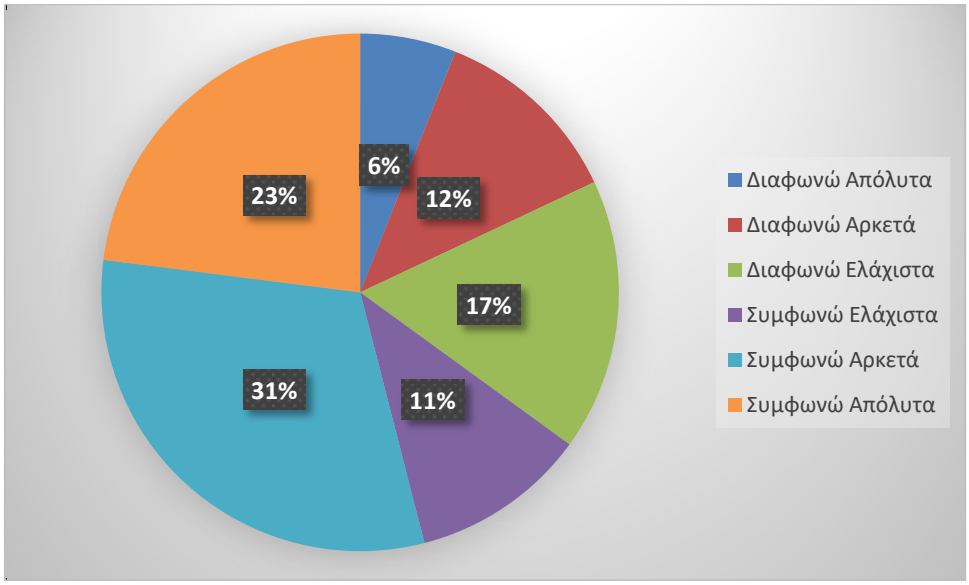


Στον πίνακα που ακολουθεί και αντίστοιχα στο γράφημα 10, οι συμμετέχοντες απαντούν στο αν αισθάνονται ικανοποιημένοι με την τιμολογιακή πολιτική που ακολουθεί το ΚΤΕΛ. Όπως προκύπτει το 54% του δείγματος εκφράζει ικανοποίηση από την τιμολογιακή πολιτική που εφαρμόζει το ΚΤΕΛ, καθώς στη σχετική απάντηση δηλώνει ότι συμφωνεί απόλυτα, είτε συμφωνεί αρκετά. Από την άλλη, δυσαρέσκεια εκφράζει περίπου ένας στους πέντε, καθώς δηλώνουν ότι διαφωνούν απόλυτε, είτε διαφωνούν αρκετά. Ακόμη, ένα 17% διαφωνεί ελάχιστα και αντίστοιχα περίπου το 10% συμφωνεί ελάχιστα.

Πίνακας 16: Αισθάνομαι ικανοποιημένος/η με την τιμολογιακή πολιτική που ακολουθεί το ΚΤΕΛ

Αισθάνομαι ικανοποιημένος/η με την τιμολογιακή πολιτική που ακολουθεί το ΚΤΕΛ	Σχετική συχνότητα f_i %
Διαφωνώ Απόλυτα	6
Διαφωνώ Αρκετά	12
Διαφωνώ Ελάχιστα	17
Συμφωνώ Ελάχιστα	11
Συμφωνώ Αρκετά	31
Συμφωνώ Απόλυτα	23
	100,00

Γράφημα 10: Αισθάνομαι ικανοποιημένος/η με την τιμολογιακή πολιτική που ακολουθεί το ΚΤΕΛ



Γ. Ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών

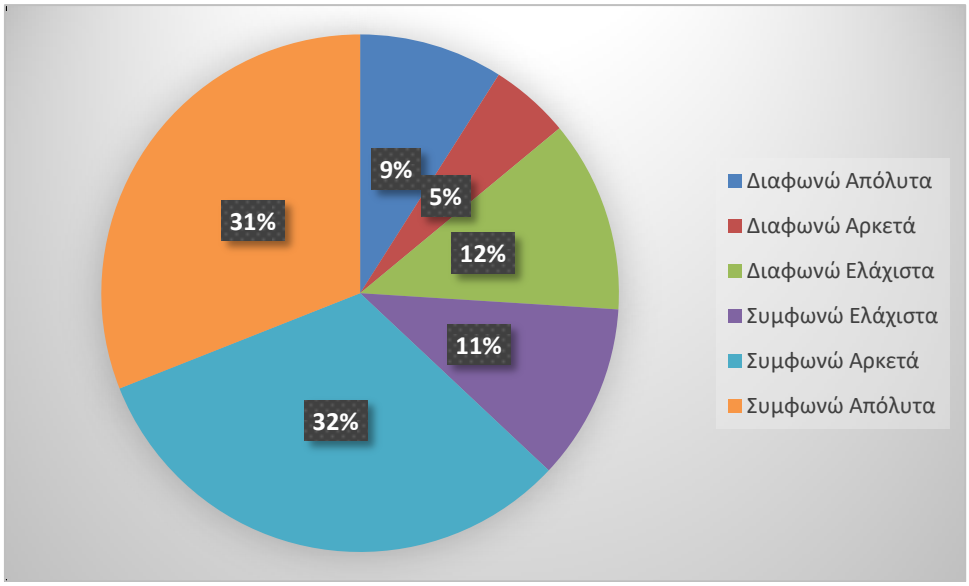
Στην ενότητα αυτή αξιολογείται η ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών. Πιο συγκεκριμένα, ποσοστό μεγαλύτερο από το 60% του δείγματος εκφράζει

ικανοποίηση από τη συμπεριφορά του ανθρώπινου δυναμικού του ΚΤΕΛ, ενώ με την θεώρηση αυτή συμφωνεί ελάχιστα το 11%. Αντίθετη άποψη φαίνεται να έχει το 14% του δείγματος, καθώς διαφωνούν απόλυτα, είτε διαφωνούν αρκετά. Ακόμη, να σημειωθεί ότι υπάρχει και ένα 5% το οποίο διαφωνεί ελάχιστα.

Πίνακας 17: Είμαι ικανοποιημένος/η με τη συμπεριφορά του ανθρώπινου δυναμικού του ΚΤΕΛ

Είμαι ικανοποιημένος/η με τη συμπεριφορά του ανθρώπινου δυναμικού του ΚΤΕΛ	**Σχετική συχνότητα f_i %**
Διαφωνώ Απόλυτα	9
Διαφωνώ Αρκετά	5
Διαφωνώ Ελάχιστα	12
Συμφωνώ Ελάχιστα	11
Συμφωνώ Αρκετά	32
Συμφωνώ Απόλυτα	31
	100,00

Γράφημα 11: Είμαι ικανοποιημένος/η με τη συμπεριφορά του ανθρώπινου δυναμικού του ΚΤΕΛ



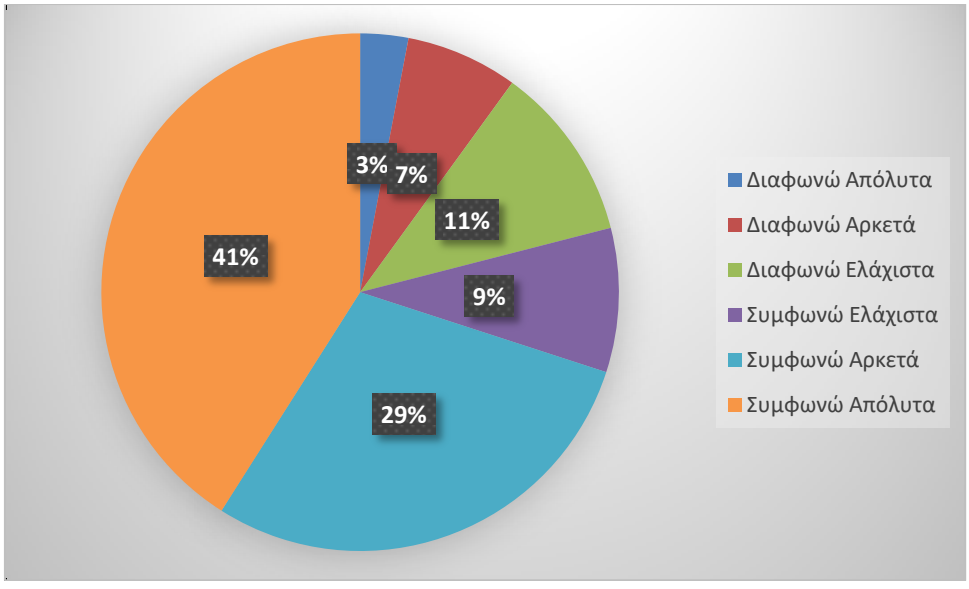
Στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζονται οι απαντήσεις των συμμετεχόντων στην έρευνα αναφορικά με το αν υπάρχει σωστή εξυπηρέτηση από τους οδηγούς των λεωφορείων. Ειδικότερα, με την άποψη αυτή συμφωνεί απόλυτα, είτε συμφωνεί αρκετά,

ποσοστό της τάξεως του 70%, ενώ ένα 9% συμφωνεί ελάχιστα με την άποψη αυτή. Αντιθέτως, μόλις το 10% διαφωνεί απόλυτα, είτε διαφωνεί αρκετά με την πρόταση ότι υπάρχει σωστή εξυπηρέτηση από τους οδηγούς των λεωφορείων.

Πίνακας 18: Υπάρχει σωστή εξυπηρέτηση από τους οδηγούς των λεωφορείων

Υπάρχει σωστή εξυπηρέτηση από τους οδηγούς των λεωφορείων	**Σχετική συχνότητα $f_i^{\%}$**
Διαφωνώ Απόλυτα	3
Διαφωνώ Αρκετά	7
Διαφωνώ Ελάχιστα	11
Συμφωνώ Ελάχιστα	9
Συμφωνώ Αρκετά	29
Συμφωνώ Απόλυτα	41
	100,00

Γράφημα 12: Υπάρχει σωστή εξυπηρέτηση από τους οδηγούς των λεωφορείων

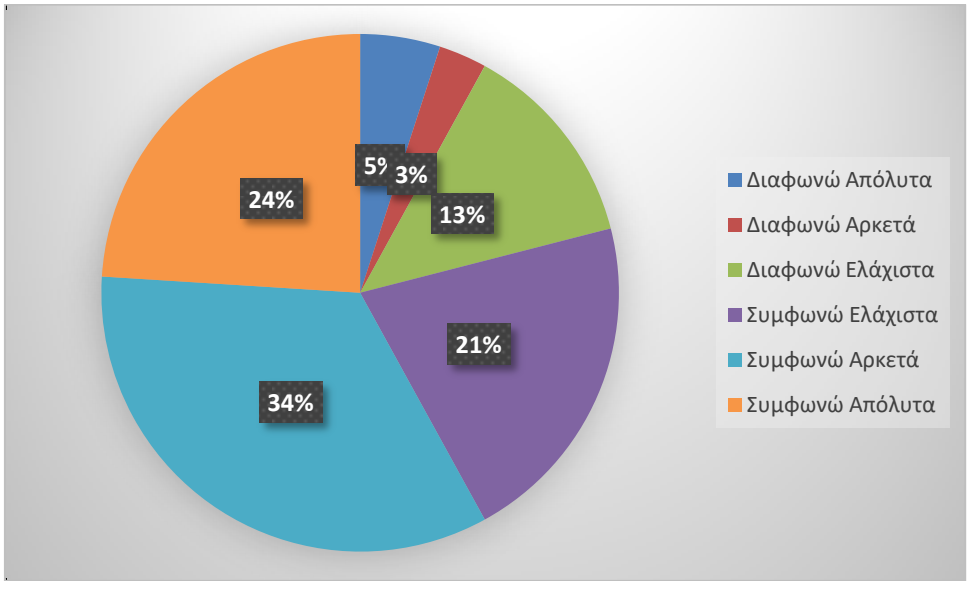


Στη συνέχεια, στον πίνακα 16 και στο αντίστοιχα γράφημα που ακολουθεί παρουσιάζονται οι απαντήσεις του δείγματος, σχετικά με το αν υπάρχει σωστή εξυπηρέτηση από το υπόλοιπο προσωπικό που εργάζεται στο ΚΤΕΛ, όπως είναι για παράδειγμα το προσωπικό των εκδοτηρίων, των αποθηκών κτλ.

Πίνακας 19: Υπάρχει σωστή εξυπηρέτηση από το υπόλοιπο προσωπικό που εργάζεται στο ΚΤΕΛ (εκδοτήρια, αποθήκες κτλ.)

Υπάρχει σωστή εξυπηρέτηση από το υπόλοιπο προσωπικό που εργάζεται στο ΚΤΕΛ (εκδοτήρια, αποθήκες κτλ.)	**Σχετική συχνότητα $f_i^{\%}$**
Διαφωνώ Απόλυτα	5
Διαφωνώ Αρκετά	3
Διαφωνώ Ελάχιστα	13
Συμφωνώ Ελάχιστα	21
Συμφωνώ Αρκετά	34
Συμφωνώ Απόλυτα	24
	100,00

Γράφημα 13: Υπάρχει σωστή εξυπηρέτηση από το υπόλοιπο προσωπικό που εργάζεται στο ΚΤΕΛ (εκδοτήρια, αποθήκες κτλ.)



Από το παραπάνω διάγραμμα προκύπτει ότι περίπου το 60% του δείγματος συμφωνεί απόλυτα, είτε συμφωνεί αρκετά με την θεώρηση ότι υπάρχει σωστή εξυπηρέτηση από το υπόλοιπο προσωπικό που εργάζεται στα ΚΤΕΛ, όπως είναι τα εκδοτήρια, οι αποθήκες κτλ. Αντίστοιχα, μόλις το 8% του δείγματος διαφωνεί απόλυτα,

είτε διαφωνεί αρκετά με την θεώρηση αυτή. Ακόμη, να σημειωθεί ότι ένας στους πέντε συμφωνεί ελάχιστα, ενώ το 13% διαφωνεί ελάχιστα.

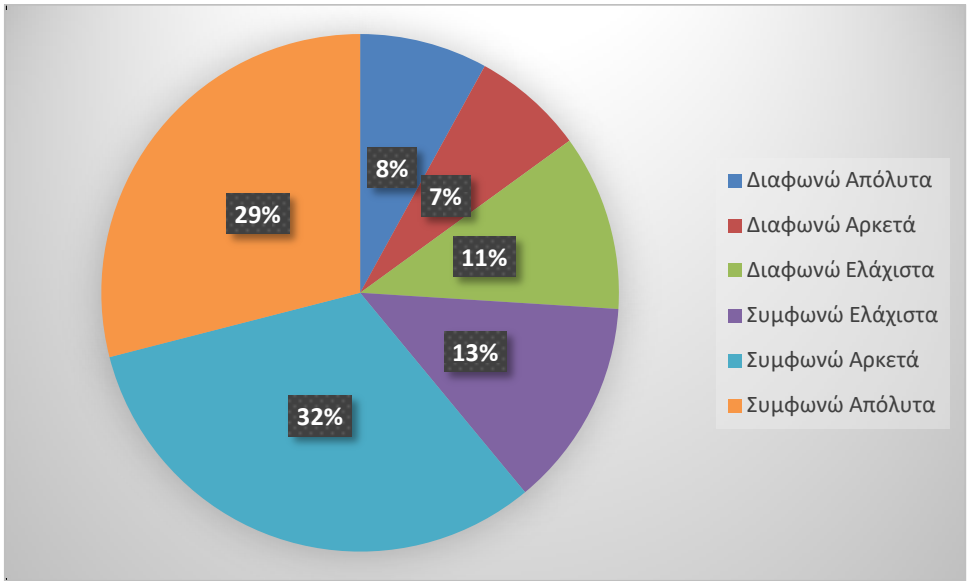
Στον πίνακα που ακολουθεί καθώς και στο αντίστοιχο γράφημα παρουσιάζονται οι απαντήσεις των συμμετεχόντων στην έρευνα, σχετικά με το αν υπάρχει ευελιξία στην κάλυψη των απαιτήσεών τους.

Πίνακας 20: Υπάρχει ευελιξία στην κάλυψη των απαιτήσεων μου

Υπάρχει ευελιξία στην κάλυψη των απαιτήσεων μου	**Σχετική συχνότητα $f_i^{\%}$**
Διαφωνώ Απόλυτα	8
Διαφωνώ Αρκετά	7
Διαφωνώ Ελάχιστα	11
Συμφωνώ Ελάχιστα	13
Συμφωνώ Αρκετά	32
Συμφωνώ Απόλυτα	29
	100,00

Όπως διαπιστώνεται, ποσοστό της τάξεως του 15% διαφωνεί απόλυτα, είτε διαφωνεί αρκετά με την άποψη ότι υπάρχει ευελιξία στην κάλυψη των απαιτήσεων του ως επιβάτης-πελάτης του ΚΤΕΛ. Αντίστοιχα, ποσοστό της τάξεως του 60% του δείγματος συμφωνεί απόλυτα, είτε συμφωνεί αρκετά. Επιπλέον, το 11% του δείγματος διαφωνεί ελάχιστα, ενώ το ποσοστό που συμφωνεί ελάχιστα ανέρχεται στο 13%.

Γράφημα 14: Υπάρχει ευελιξία στην κάλυψη των απαιτήσεων μου



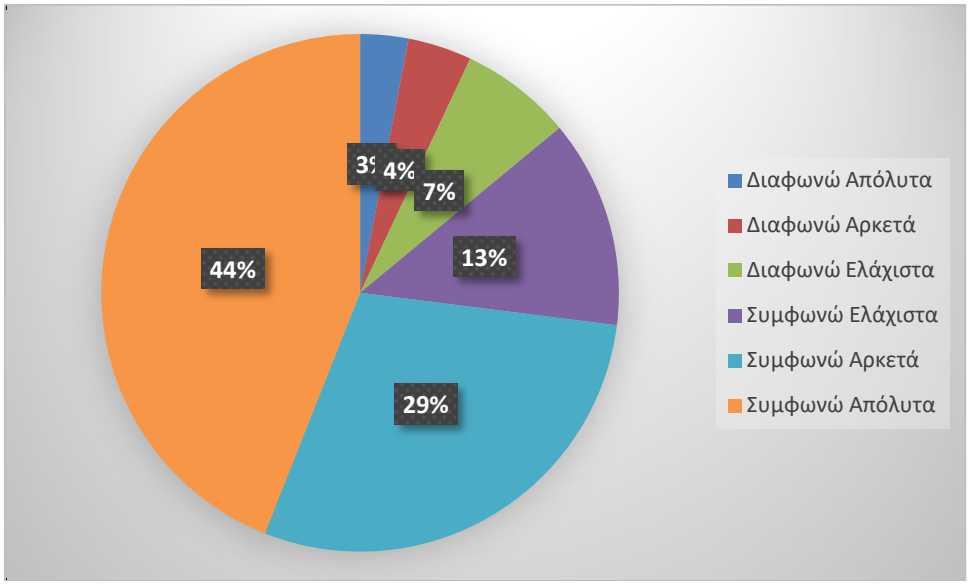
Δ. Αξιοπιστία, διαθεσιμότητα, προσβασιμότητα και ευκολία

Στην ενότητα αυτή εξετάζεται η αξιοπιστία, η διαθεσιμότητα, η προσβασιμότητα, καθώς και η ευκολία που βιώνουν οι πελάτες-χρήστες του ΚΤΕΛ. Στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζονται οι απαντήσεις των συμμετεχόντων σχετικά με το αν η προσβασιμότητα των χώρων του ΚΤΕΛ, των λεωφορείων, αλλά και των στάσεων μπορεί να θεωρηθεί ότι είναι ικανοποιητική.

Πίνακας 21: Η προσβασιμότητα των χώρων του ΚΤΕΛ, των λεωφορείων και των στάσεων θεωρείται ικανοποιητική

Η προσβασιμότητα των χώρων του ΚΤΕΛ, των λεωφορείων και των στάσεων θεωρείται ικανοποιητική	**Σχετική συχνότητα $f_i^{\%}$**
Διαφωνώ Απόλυτα	3
Διαφωνώ Αρκετά	4
Διαφωνώ Ελάχιστα	7
Συμφωνώ Ελάχιστα	13
Συμφωνώ Αρκετά	29
Συμφωνώ Απόλυτα	44
	100,00

Γράφημα 15: Η προσβασιμότητα των χώρων του ΚΤΕΛ, των λεωφορείων και των στάσεων θεωρείται ικανοποιητική



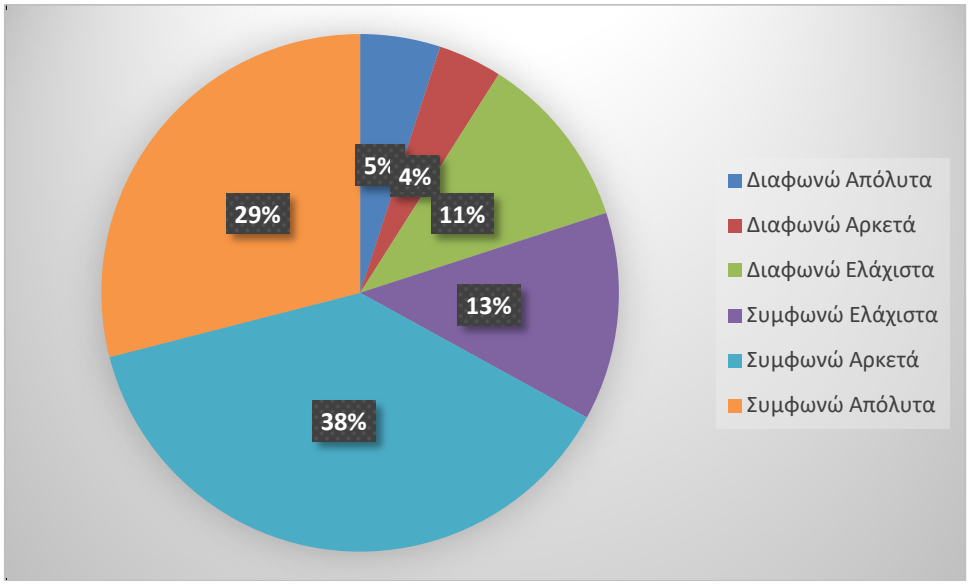
Όπως μπορεί να διαπιστωθεί περίπου τρεις στους τέσσερις συμμετέχοντες στην έρευνα, συμφωνούν απόλυτα, είτε συμφωνούν αρκετά στο ότι η προσβασιμότητα των χώρων του ΚΤΕΛ, των λεωφορείων και των στάσεων θεωρείται ικανοποιητική. Ακόμη, το 13% του δείγματος συμφωνεί ελάχιστα, ενώ μόλις το 7% διαφωνεί απόλυτα, είτε διαφωνεί αρκετά. Τέλος, μόλις το 7% διαφωνεί ελάχιστα.

Στον πίνακα που ακολουθεί παρατίθενται οι απαντήσεις των συμμετεχόντων στην έρευνα σχετικά με το αν υπάρχει ειδική υποστήριξη για τα άτομα που παρουσιάζουν μειωμένη κινητικότητα.

Πίνακας 22: Υπάρχει ειδική υποστήριξη για τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα

Υπάρχει ειδική υποστήριξη για τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα	**Σχετική συχνότητα f_i %**
Διαφωνώ Απόλυτα	5
Διαφωνώ Αρκετά	4
Διαφωνώ Ελάχιστα	11
Συμφωνώ Ελάχιστα	13
Συμφωνώ Αρκετά	38
Συμφωνώ Απόλυτα	29
	100,00

Γράφημα 16:Υπάρχει ειδική υποστήριξη για τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα



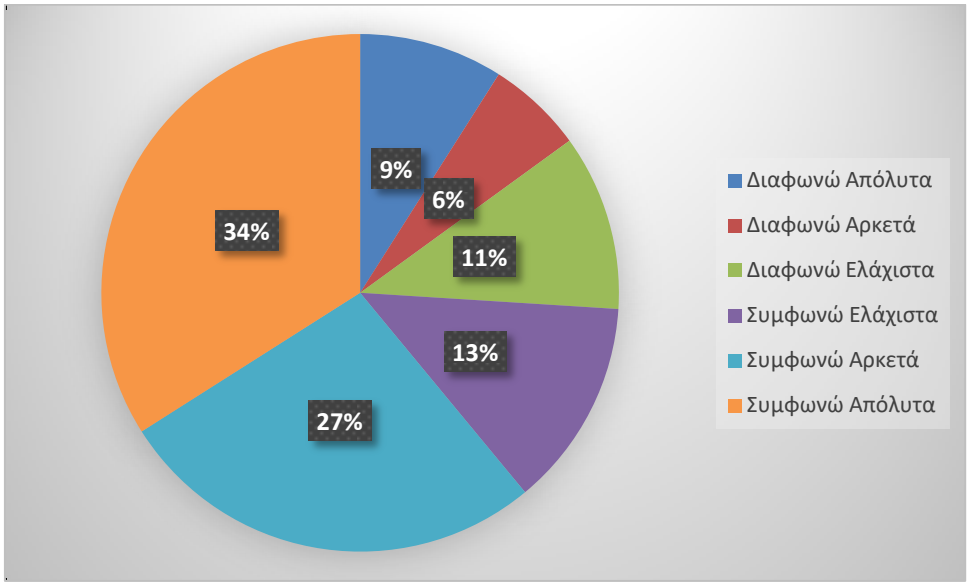
Από τις απαντήσεις του δείγματος διαπιστώνεται ότι δύο στους τρεις συμμετέχοντες συμφωνούν απόλυτα, είτε συμφωνούν αρκετά με την άποψη αυτή, ενώ το 13% συμφωνεί ελάχιστα. Ακόμη, το 9% διαφωνεί απόλυτα, είτε διαφωνεί αρκετά, ενώ το 11% διαφωνεί ελάχιστα.

Στον πίνακα που ακολουθεί οι συμμετέχοντες απαντούν στο αν το σύστημα, καθώς και η πολιτική κρατήσεων των εισιτηρίων μπορεί να θεωρηθεί ότι είναι εύκολη.

Πίνακας 23: Το σύστημα, αλλά και η πολιτική κρατήσεων των εισιτηρίων είναι εύκολη

Το σύστημα, αλλά και η πολιτική κρατήσεων των εισιτηρίων είναι εύκολη	**Σχετική συχνότητα $f_i^{\%}$**
Διαφωνώ Απόλυτα	9
Διαφωνώ Αρκετά	6
Διαφωνώ Ελάχιστα	11
Συμφωνώ Ελάχιστα	13
Συμφωνώ Αρκετά	27
Συμφωνώ Απόλυτα	34
	100,00

Γράφημα 17: Το σύστημα, αλλά και η πολιτική κρατήσεων των εισιτηρίων είναι εύκολη



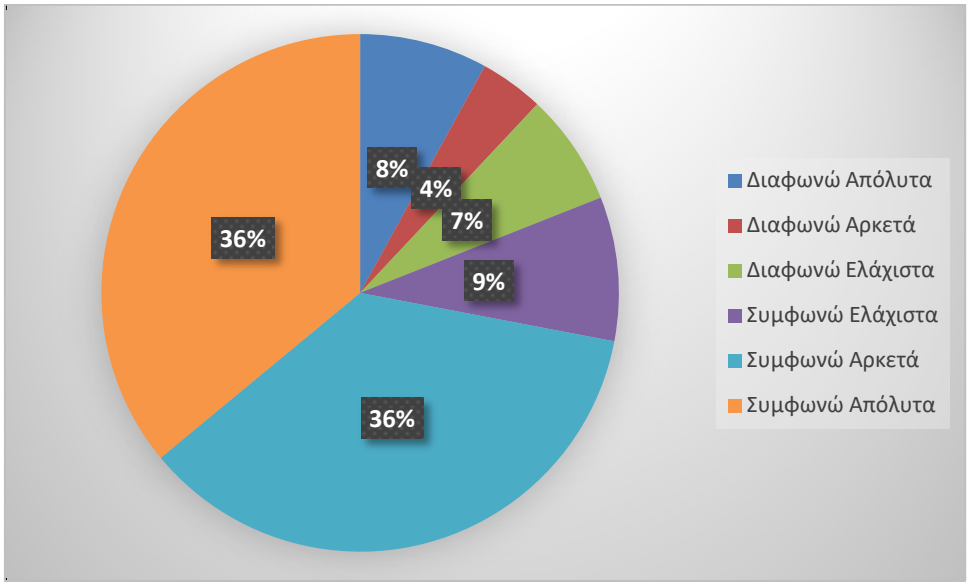
Όπως προκύπτει από τις απαντήσεις που δόθηκαν από τους συμμετέχοντες, περίπου έξι στους δέκα συμφωνούν απόλυτα, είτε συμφωνούν αρκετά με την θεώρηση ότι το σύστημα και η πολιτική κρατήσεων είναι εύκολη, ενώ υπάρχει και ένα ποσοστό 13% το οποίο και συμφωνεί ελάχιστα. Περαιτέρω, το 15% του δείγματος διαφωνεί απόλυτα, είτε διαφωνεί αρκετά, ενώ το 11% διαφωνεί ελάχιστα.

Στον ακόλουθο πίνακα και στο αντίστοιχο διάγραμμα, οι συμμετέχοντες απαντούν στο αν ο αριθμός των δρομολογίων που υπάρχουν καλύπτουν τις ανάγκες του κοινού. Περισσότεροι από επτά στους δέκα που συμμετέχουν στην παρούσα έρευνα συμφωνούν απόλυτα, είτε συμφωνούν αρκετά με το ότι ο αριθμός των δρομολογίων που υπάρχουν καλύπτουν τις ανάγκες του κοινού. Από την άλλη, μόλις το 12% του δείγματος διαφωνεί απόλυτα, είτε διαφωνεί αρκετά με το ότι ο αριθμός των δρομολογίων που υπάρχουν καλύπτουν τις ανάγκες του κοινού. Τέλος, να σημειωθεί ότι το 7% του δείγματος διαφωνεί ελάχιστα, ενώ το 9% συμφωνεί ελάχιστα.

Πίνακας 24: Ο αριθμός των δρομολογίων που υπάρχουν καλύπτουν τις ανάγκες του κοινού

Ο αριθμός των δρομολογίων που υπάρχουν καλύπτουν τις ανάγκες του κοινού	Σχετική συχνότητα $f_i^{\%}$
Διαφωνώ Απόλυτα	8
Διαφωνώ Αρκετά	4
Διαφωνώ Ελάχιστα	7
Συμφωνώ Ελάχιστα	9
Συμφωνώ Αρκετά	36
Συμφωνώ Απόλυτα	36
	100,00

Γράφημα 18: Ο αριθμός των δρομολογίων που υπάρχουν καλύπτουν τις ανάγκες του κοινού

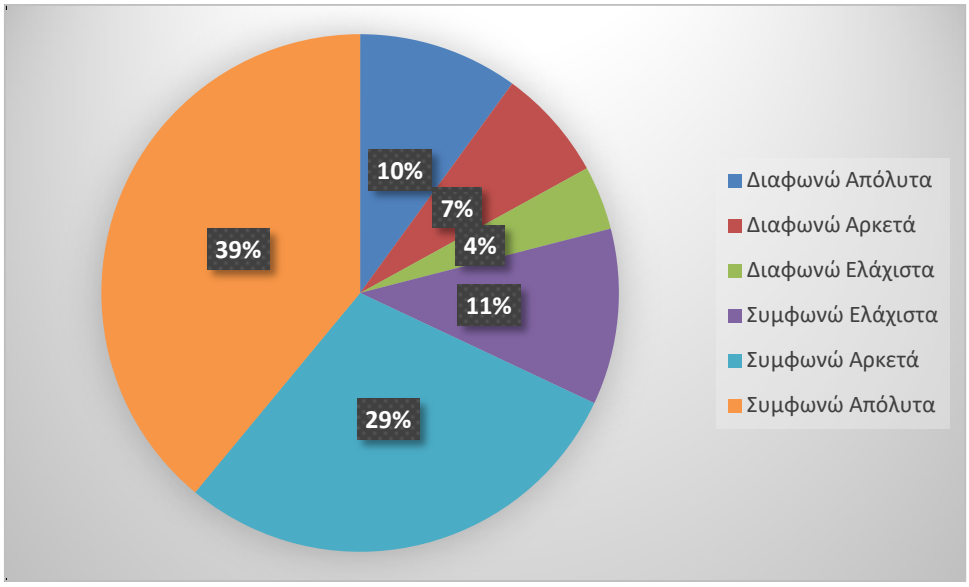


Στον πίνακα που ακολουθεί το δείγμα απαντά στο αν οι παρεχόμενες υπηρεσίες είναι ίδιες με τις υποσχόμενες από το ΚΤΕΛ. Από τις απαντήσεις του δείγματος προκύπτει ότι το 68% του δείγματος συμφωνεί αρκετά, είτε συμφωνεί με την άποψη αυτή, ενώ περίπου ένας στους δέκα συμφωνεί ελάχιστα. Περαιτέρω, το 17% του δείγματος διαφωνεί απόλυτα, είτε διαφωνεί αρκετά, ενώ το 4% αυτών απαντά ότι διαφωνεί ελάχιστα.

Πίνακας 25: Οι παρεχόμενες υπηρεσίες είναι ίδιες με τις υποσχόμενες

Ο παρεχόμενες υπηρεσίες είναι ίδιες με τις υποσχόμενες	Σχετική συχνότητα $f_i^{\%}$
Διαφωνώ Απόλυτα	10
Διαφωνώ Αρκετά	7
Διαφωνώ Ελάχιστα	4
Συμφωνώ Ελάχιστα	11
Συμφωνώ Αρκετά	29
Συμφωνώ Απόλυτα	39
	100,00

Γράφημα 19: Οι παρεχόμενες υπηρεσίες είναι ίδιες με τις υποσχόμενες

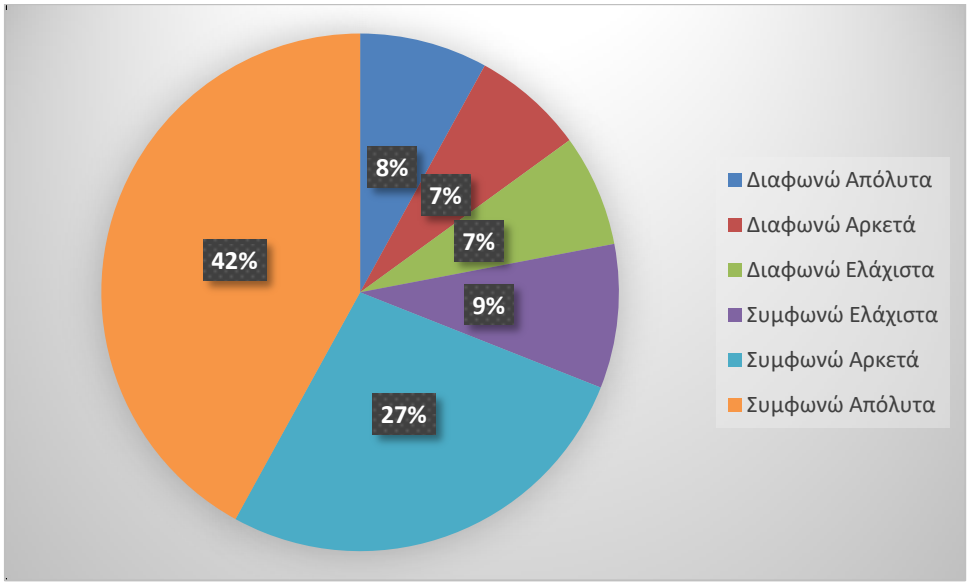


Στον πίνακα που ακολουθεί και στο αντίστοιχο γράφημα, το δείγμα απαντά στο αν το ταξίδι με τα λεωφορεία του ΚΤΕΛ θεωρείται άνετο και ασφαλές. Ειδικότερα, περίπου το 70% του δείγματος θεωρεί ότι το ταξίδι με τα λεωφορεία του ΚΤΕΛ είναι άνετα και ασφαλή, καθώς εκφράζουν ότι συμφωνούν απόλυτα, είτε συμφωνούν αρκετά, ενώ το 9% συμφωνεί ελάχιστα. Από την άλλη, το 15% των συμμετεχόντων αναφέρει ότι διαφωνεί απόλυτα, είτε ότι διαφωνεί αρκετά, ενώ το 7% διαφωνεί ελάχιστα.

Πίνακας 26: Το ταξίδι με τα λεωφορεία του ΚΤΕΛ είναι άνετο και ασφαλές

Το ταξίδι με τα λεωφορεία του ΚΤΕΛ είναι άνετο και ασφαλές	Σχετική συχνότητα $f_i^{\%}$
Διαφωνώ Απόλυτα	8
Διαφωνώ Αρκετά	7
Διαφωνώ Ελάχιστα	7
Συμφωνώ Ελάχιστα	9
Συμφωνώ Αρκετά	27
Συμφωνώ Απόλυτα	42
	100,00

Γράφημα 20: Το ταξίδι με τα λεωφορεία του ΚΤΕΛ είναι άνετο και ασφαλές



Γ' ΜΕΡΟΣ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: Συμπεράσματα έρευνας

Από την έρευνα αυτή προέκυψαν ενδιαφέροντα συμπεράσματα αναφορικά με το επίπεδο ικανοποίησης των επιβατών-πελατών του ΚΤΕΛ Ηρακλείου-Λασιθίου. Αρχικά, μελετήθηκαν τα δημογραφικά στοιχεία των συμμετεχόντων στην έρευνα. Ειδικότερα, η πλειοψηφία των συμμετεχόντων στο δείγμα ήταν γυναίκες, ενώ ποσοστό της τάξεως του 40% του πληθυσμού άνηκε στην ηλικιακή κατηγορία 18035 ετών, ενώ αντίστοιχο ήταν και το ποσοστό των ατόμων άνω των 56 ετών. Ουσιαστικά, διαπιστώνεται έντονη χρήση των υπηρεσιών του ΚΤΕΛ από νεαρά σχετικά άτομα, καθώς και από άτομα που είναι μεγαλύτερης ηλικίας. Αναφορικά με την οικογενειακή κατάσταση του δείγματος, τέσσερις στους δέκα είναι άγαμοι, γεγονός που συνδέεται και με τις μικρές σχετικά ηλικίες, ενώ το 43% του δείγματος δηλώνει έγγαμος με παιδιά. Σχετικά με το οικογενειακό εισόδημα που δηλώνουν οι συμμετέχοντες στην έρευνα προκύπτει ότι ποσοστό της τάξεως του 75% δηλώνει οικογενειακό εισόδημα που δεν ξεπερνά τις 20.000 ευρώ και μάλιστα τρεις στους δέκα δηλώνουν εισόδημα έως και 10.000 ευρώ, με το γεγονός αυτό και πάλι να συσχετίζεται και με την ηλικία του δείγματος. Αντίθετα, μόλις το 9% του δείγματος δηλώνει εισόδημα που ξεπερνά τις 30.000 ευρώ.

Σχετικά με το επίπεδο εκπαίδευσης των συμμετεχόντων στην έρευνα, τρεις στους δέκα δήλωσαν ότι είναι απόφοιτοι λυκείου, με το γεγονός αυτό όμως να σχετίζεται και με το ότι πολλοί από τους συμμετέχοντες στο δείγμα είναι φοιτητές, οι οποίοι δεν έχουν προβεί σε ολοκλήρωση των σπουδών τους. Ακόμη, ποσοστό που ξεπερνά το 40% του δείγματος δηλώνουν κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών, είτε απόφοιτοι ΑΕΙ. Όπως αναφέρθηκε, περίπου ένας στους τέσσερις είναι φοιτητές, ενώ ένας στους πέντε αντίστοιχα, από τους συμμετέχοντες στο δείγμα είναι συνταξιούχοι. Μόλις ένας στους τρεις δηλώνει εργαζόμενος, ενώ υπάρχει και ένα σημαντικό ποσοστό ανέργων, το οποίο κυμαίνεται στα επίπεδα του 16%. Τέλος, στα δημογραφικά στοιχεία εξετάστηκε το αν διαθέτουν οι συμμετέχοντες στην έρευνα δικό τους όχημα ή όχι, όπου το 63% απάντησε Ναι, ενώ αντίστοιχα το 37% όχι.

Στο επόμενο σκέλος της έρευνας, επιδιώχθηκε να διερευνηθεί η ικανοποίηση των πελατών των λεωφορείων του ΚΤΕΛ Ηρακλείου-Λασιθίου. Ειδικότερα, διαπιστώθηκε ότι έξι στους δέκα συμμετέχοντες στην έρευνα θεωρούν ότι είναι ικανοποιημένοι με τις υπηρεσίες που παρέχει το ΚΤΕΛ, ενώ αντίθετη άποψη φαίνεται να έχει ένας στους πέντε, αν ληφθεί υπόψη το γεγονός ότι απαντά διαφωνώ απόλυτα ή διαφωνώ αρκετά. Αντίστοιχα, περίπου το 70% των συμμετεχόντων απάντησε ότι αισθάνεται ικανοποιημένο με τις εγκαταστάσεις και τις υποδομές που διαθέτει το ΚΤΕΛ, σε αντίθεση με το 15% που φαίνεται να είχε διαφορετική γνώμη. Επιπρόσθετα, ποσοστό μεγαλύτερο από 50% του πληθυσμού που συμμετείχε στην έρευνα δήλωσε ικανοποιημένο με την τιμολογιακή πολιτική που εφαρμόζει το ΚΤΕΛ, ενώ περίπου ένας στους πέντε είχε αντίθετη άποψη. Θα πρέπει να σημειωθεί ότι εξαιτίας της δυσμενούς οικονομικής κατάστασης στην οποία βρέθηκε η χώρα για μεγάλα χρονικά διαστήματα, η τιμολογιακή πολιτική διατηρήθηκε σε σταθερά επίπεδα, έτσι ώστε να μπορούν οι πολίτες να μετακινούνται χωρίς να δημιουργηθούν πρόσθετες δυσκολίες.

Στην επόμενη ενότητα της έρευνας, εξετάζεται η ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών που προσφέρονται προς τους πελάτες-επιβάτες. Ειδικότερα, όπως προκύπτει από τις απαντήσεις των συμμετεχόντων στην έρευνα, περίπου έξι στους δέκα αισθάνονται ικανοποιημένοι με τη συμπεριφορά του ανθρώπινου δυναμικού του ΚΤΕΛ και αντίστοιχα ένα ποσοστό 15% εκφράζει δυσαρέσκεια. Μεγαλύτερο είναι το ποσοστό ικανοποίησης από την σωστή εξυπηρέτηση των οδηγών των λεωφορείων, το οποίο προσεγγίζει το 70% και αντίστοιχα, το ποσοστό δυσαρέσκειας μετά βίας φθάνει το 10%. Περίπου στο 60% είναι οι θετική θεώρηση αναφορικά με την εξυπηρέτηση του υπόλοιπου προσωπικού που εργάζεται στο ΚΤΕΛ, όπως είναι για παράδειγμα τα εκδοτήρια, οι αποθήκες κτλ, με μόλις 8% να εκφράζει εντονότερη δυσαρέσκεια. Ενδιαφέρον έχει επίσης και το γεγονός ότι περίπου το 60% των συμμετεχόντων στο δείγμα εκφράζει ικανοποίηση ως προς την ευελιξία που υπάρχει και σχετίζεται με την κάλυψη των απαιτήσεων που εκφράζει, ενώ και πάλι ένα 15% φαίνεται να έχει αντίθετη άποψη, εκφράζοντας δυσαρέσκεια.

Στην επόμενη ενότητα της έρευνας μελετάται η αξιοπιστία η διαθεσιμότητα, η προσβασιμότητα και η ευκολία των επιβατών. Ειδικότερα, ποσοστό της τάξεως του 75% του δείγματος θεωρεί ότι η προσβασιμότητα των χώρων του ΚΤΕΛ, των λεωφορείων και των στάσεων θεωρείται ικανοποιητική, ενώ ενδιαφέρον έχει ότι μόλις

το 7% του δείγματος φαίνεται να έχει αντίθετη άποψη αναφορικά με την προσβασιμότητα. Ουσιαστικά, το ΚΤΕΛ φαίνεται να επιδεικνύει ευαισθησία στο ζήτημα της προσβασιμότητας, κάτι που συνάδει με τις σύγχρονες τάσεις της συμπερίληψης και της προσβασιμότητας όλου του πληθυσμού στο σύνολο των υποδομών. Στα πλαίσια αυτά, περίπου το 70% του δείγματος υποστηρίζει ότι υπάρχει ειδική υποστήριξη για τα άτομα μειωμένη κινητικότητα και μόλις το 9% διαφωνεί.

Περίπου έξι στους δέκα συμμετέχοντες στην έρευνα θεωρούν ότι το σύστημα, αλλά και η πολιτική κρατήσεων των εισιτηρίων είναι εύκολη, γεγονός που συνδέεται και με τις ηλεκτρονικές κρατήσεις. Υψηλό επίπεδο ικανοποίησης απαντάται και ως προς την αριθμό των δρομολογίων που υπάρχουν και καλύπτουν τις ανάγκες των πολιτών, λαμβάνοντας υπόψη ότι περίπου το 75% του δείγματος είναι ικανοποιημένο και μόλις το 12% θεωρεί ότι δεν υπάρχει επαρκής αριθμός δρομολογίων. Περίπου το 70% του δείγματος εκτιμά ότι οι παρεχόμενες υπηρεσίες είναι ίδιες με τις υποσχόμενες, αλλά υπάρχει και ένα περίπου 20% του δείγματος, το οποίο έχει αντίθετη άποψη. Αντίστοιχο είναι και το ποσοστό αυτών που θεωρούν ότι το ταξίδι με τα λεωφορεία του ΚΤΕΛ είναι άνετο και ασφαλές, ενώ ένα ποσοστό περίπου 15% διαφωνεί με την θεώρηση αυτή.

Αξιολογώντας κριτικά τα αποτελέσματα αυτά, διαπιστώνεται ότι τα ποσοστά ικανοποίησης του δείγματος από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του ΚΤΕΛ είναι υψηλά. Στις επιμέρους ερωτήσεις που τέθηκαν στους συμμετέχοντες στην έρευνα διαπιστώνεται ικανοποίηση και θετικές γνώμες σε ποσοστό που κυμαίνονται από 60-70%, λαμβάνοντας υπόψη ότι αυτοί συμφώνησαν απόλυτα, είτε συμφώνησαν αρκετά με τις σχετικές θεωρήσεις. Αντίστοιχα, χαμηλά επίπεδα ικανοποίησης απαντάται σε ένα ποσοστό περίπου 15%.

ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ-ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Συνοψίζοντας, διαπιστώνεται ότι τα ΚΤΕΛ συμβάλλουν καθοριστικά στην οικονομική, αλλά και στην κοινωνική ανάπτυξη των επιμέρους περιοχών που δραστηριοποιούνται, ενώ συνάμα σε τουριστικές περιοχές, η συμβολή αυτών είναι ιδιαίτερα σημαντική. Τα ΚΤΕΛ εξυπηρετούν τις ανάγκες μετακίνησης μεταξύ των επιμέρους αστικών κέντρων, αλλά και μεταξύ των οικισμών που βρίσκονται στις επιμέρους Περιφερειακές Ενότητες. Στις τουριστικές περιοχές είναι συχνό κατά τη διάρκεια της θερινής σεζόν να αυξάνεται ο αριθμός των δρομολογίων, προκειμένου να εξυπηρετούνται οι τουρίστες που επισκέπτονται τις περιοχές αυτές. Ακόμη, σημαίνων θεωρείται ο ρόλος των ΚΤΕΛ στην μεταφορά των μαθητών από και προς τις σχολικές μονάδες, με την διαδικασία αυτή να λαμβάνει την κατάλληλη χρηματοδότηση από την πολιτεία, έτσι ώστε να μπορούν οι μαθητές να εξυπηρετηθούν με τον καλύτερο δυνατό τρόπο.

Σημαντικοί παράγοντες ικανοποίησης για τους πελάτες-χρήστες των υπηρεσιών των ΚΤΕΛ είναι η τιμή του εισιτηρίου, η συχνότητα των δρομολογίων, όπως επίσης και οι υπηρεσίες που παρέχονται προς αυτούς. Ακόμη, έμφαση δίνεται στην ικανοποίηση που λαμβάνουν από την συμπεριφορά του ανθρώπινου δυναμικού, το οποίο εμπλέκεται, είτε πρόκειται για οδηγούς των λεωφορείων, είτε για το υπόλοιπο προσωπικό, όπως για παράδειγμα είναι το προσωπικό που απασχολείται στα εκδοτήρια, είτε το προσωπικό που εργάζεται στους αποθηκευτικούς χώρους του ΚΤΕΛ. Κρίσιμος παράγοντας είναι και η προσβασιμότητα, καθώς το ΚΤΕΛ απευθύνεται στο σύνολο του πληθυσμού και θα πρέπει οι υποδομές του να είναι προσβάσιμες προς όλους τους χρήστες, υπό το πρίσμα της συμπεριληπτικότητας.

Το ΚΤΕΛ Ηρακλείου-Λασιθίου αποτελεί μια μεγάλη δομή συγκοινωνιακού έργου, που εξυπηρετεί τους κατοίκους της Κρήτης, όπως και τους επισκέπτες και είναι μια από τις μεγαλύτερες αντίστοιχες εταιρείες στην Ελλάδα. Έμφαση δίνεται στην ποιότητα και στην ικανοποίηση των επιβατών-πελατών, επιδιώκοντας την μέγιστη δυνατή κάλυψη των αναγκών τους. Κατά τη διάρκεια των τελευταίων ετών, η επιχείρηση έχει προβεί στην αναβάθμιση του στόλου των λεωφορείων, ενώ επιδιώχθηκε να υπάρξει αυτοματοποίηση όλων των επιμέρους λειτουργιών, δίνοντας συνάμα έμφαση

και στην αναβάθμιση των υποδομών που αφορούν τους σταθμούς και την υπόλοιπη κτιριακή υποδομή.

Από την εμπειρική διερεύνηση που έλαβε χώρα στα πλαίσια της εργασίας, προέκυψαν ενδιαφέροντα συμπεράσματα, σχετικά με το επίπεδο ικανοποίησης που απολαμβάνουν οι χρήστες. Ειδικότερα, έπειτα από την εκτενή βιβλιογραφική αναζήτηση διαμορφώθηκε ερωτηματολόγιο από τον συγγραφέα, το οποίο απαντήθηκε από δείγμα εκατό ατόμων, οι οποίοι είναι ουσιαστικά χρήστες-πελάτες του ΚΤΕΛ από τον Νομό Λασιθίου. Από τις απαντήσεις των συμμετεχόντων προέκυψε ότι το ΚΤΕΛ παρέχει υψηλής ποιότητας υπηρεσίες προς τους πελάτες του, οι οποίοι αισθάνονται ικανοποιημένοι τόσο για την συχνότητα των δρομολογίων, όσο και για τη συμπεριφορά των εργαζόμενων, ενώ αντίστοιχα μεγάλη ικανοποίηση υπάρχει και για την προσβασιμότητα στα οχήματα και την σχετική υποδομή. Στην πλειοψηφία των ερωτήσεων που έγινε στο δείγμα, το ποσοστό ικανοποίησης και θετικής άποψης κυμαίνονταν στα επίπεδα 60-70%, ενώ αντίστοιχα υπήρχε και ένα ποσοστό περί το 15% το οποίο δεν εξέφρασε την ίδια άποψη, αποτυπώνοντας ουσιαστικά την δυσαρέσκειά του.

Εν κατακλείδι, το ΚΤΕΛ Ηρακλείου-Λασιθίου επιδιώκει να ικανοποιεί με τον καλύτερο δυνατό τρόπο τις ανάγκες των επιβατών του, οι οποίες μεταβάλλονται διαρκώς. Στα πλαίσια αυτά, θα πρέπει να συνεχίσει να λαμβάνει διαρκή ανατροφοδότηση από τους ίδιους, καθώς και αξιολόγηση, τόσο των ίδιων των υπηρεσιών, όσο και του ανθρώπινου δυναμικού που στελεχώνει την επιχείρηση. Προς την κατεύθυνση αυτή λειτουργεί ήδη διαρκώς έρευνα ικανοποίησης πελατών, όπου αυτοί μπορούν από τον ηλεκτρονικό υπολογιστή, είτε από κινητές συσκευές να απαντήσουν σε κρίσιμα ερωτήματα που συνδέονται με την ικανοποίηση που λαμβάνουν, καθώς και με την ποιότητα των παρεχόμενων προς αυτούς λογαριασμούς.

Το μέγεθος της επιχείρησης, όπως και το γεγονός ότι αναπτύσσει δραστηριότητα σε τουριστική περιοχή, δημιουργεί ευνοϊκές συνθήκες για εισαγωγή και περαιτέρω διάδοση καινοτομιών, τόσο σε επίπεδο επιχειρησιακό, όσο και στα θέματα που αφορούν την εξυπηρέτηση των ίδιων των πελατών. Για παράδειγμα, μπορεί να υπάρξει αντικατάσταση ορισμένων οχημάτων με οχήματα που λειτουργούν με ηλεκτροκίνηση, προσφέροντας έτσι με τον τρόπο αυτό μια περισσότερο υπεύθυνη πολιτική

μετακίνησης. Παράλληλα, μπορεί να διαμορφωθεί μέσω της τεχνολογίας ένα σύγχρονο πρόγραμμα πιστότητας των πελατών, εστιάζοντας στην επιβράβευση αυτών που μετακινούνται συχνά, αλλά και στην παροχή των βέλτιστων υπηρεσιών. Τέλος, κρίνεται σκόπιμο και συνάμα αναγκαίο να υπάρχει διαρκής αξιολόγηση των υφισταμένων δρομολογίων, έτσι ώστε αυτά να ανταποκρίνονται πλήρως προς τις ανάγκες των πελατών, καθ' όλη τη διάρκεια του έτους και σε όλο το φάσμα των οικισμών-περιοχών που εξυπηρετούν.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

C.TR.S. (2024). *Cretan Transportation Services S.A.* Διαθέσιμο στο: http://www.ctrs.gr/page.php?cat_id=12&id=31 [Πρόσβαση 2 Ιανουαρίου 2024].

Dell'Olio, L., Ibeas, A., & Cecin, P. (2011). The quality of service desired by public transport users. *Transport Policy*, *18*(1), 217-227.

De Oña, J., & De Oña, R. (2015). Quality of service in public transport based on customer satisfaction surveys: A review and assessment of methodological approaches. *Transportation Science*, 49(3), 605-622.

Han, S., & Anderson, C. K. (2022). The dynamic customer engagement behaviors in the customer satisfaction survey. *Decision Support Systems*, *154*, 113708.

Hill, N., & Brierley, J. (2017). *How to measure customer satisfaction*. Routledge.

Morton, C., Caulfield, B., & Anable, J. (2016). Customer perceptions of quality of service in public transport: Evidence for bus transit in Scotland. *Case Studies on Transport Policy*, 4(3), 199-207.

Oliver, R. L. (2006). Customer satisfaction research. *The handbook of marketing research: Uses, misuses, and future advances*, *1*, 569-587.

Tyrinopoulos, Y. & Antoniou, C. (2008). Public transit user satisfaction: variability and policy implications. *Transport Policy*, 15(4), 260-272.

Αναγνωστοπούλου, Δ. & Μορφουλάκη, Μ. (2010). *Π.1 της Μελέτης για τις αναγκαίες βελτιώσεις του συστήματος μεταφοράς μαθητών, προς το σκοπό της αποτελεσματικής υλοποίησης του σχεδιαζόμενου Σχολείου του 21ου αιώνα.* Θεσσαλονίκη: ΕΚΕΤΑ-ΙΜΕΤ-ΕΜ-Β-2010-4.

Ελληνικό Ινστιτούτο Μεταφορών-ΙΜΕΤ (2005). *Εγχειρίδιο εφαρμογής των Δεικτών Εξυπηρέτησης και Αποτελεσματικότητας (Δ.Ε.Α), Παραδοτέο Π2 έργου Ολοκληρωμένο Σύστημα Ελέγχου Ποιότητας των Παρεχόμενων Επιβατικών Υπηρεσιών Δημοσίων Συγκοινωνιών Θεσσαλονίκης.*

ΕΜΠ (2000). *Διερεύνηση της συγκοινωνιακής συμπεριφοράς των επιβατών και της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών στις Α.Σ., Παρουσίαση Αποτελεσμάτων, Υπουργείο Μεταφορών/ΟΑΣΑ.*

ΚΤΕΛ (2024). *Ιστορική Εξέλιξη ΚΤΕΛ*. Διαθέσιμο στο: https://ktelbus.com/ktel/istorlikh-exelixh-ktel/ [Πρόσβαση 2 Ιανουαρίου 2024].

ΚΤΕΛ (2024α). *Πληροφορίες ΚΤΕΛ.* Διαθέσιμο στο: https://ktelbus.com/category/ktel/ [Πρόσβαση 2 Ιανουαρίου 2024].

ΚΤΕΛ Ηρακλείου-Λασιθίου Α.Ε. (2024). *Εταιρεία-Αναδρομή.* Διαθέσιμο στο: https://www.ktelherlas.gr/el/%CE%B5%CF%84%CE%B1%CE%B9%CF%81%CE%B5%CE%AF%CE%B1-24/%CE%B1%CE%BD%CE%B1%CE%B4%CF%81%CE%BF%CE%BC%CE%AE-50 [Πρόσβαση 2 Ιανουαρίου 2024].

ΚΤΕΛ Ηρακλείου-Λασιθίου Α.Ε. (2024b). *Νέες εγκαταστάσεις υπεραστικού ΚΤΕΛ Ηρακλείου-Λασιθίου Α.Ε.* Διαθέσιμο στο: https://www.ktelherlas.gr/el/%CE%BF-%CE%BD%CE%AD%CE%BF%CF%82-%CE%BC%CE%B1%CF%82-%CF%83%CF%84%CE%B1%CE%B8%CE%BC%CF%8C%CF%82-26/%CE%BD%CE%AD%CE%B5%CF%82-%CE%B5%CE%B3%CE%BA%CE%B1%CF%84%CE%B1%CF%83%CF%84%CE%AC%CF%83%CE%B5%CE%B9%CF%82-%CF%85%CF%80%CE%B5%CF%81%CE%B1%CF%83%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%BF%CF%8D-%CE%BA%CF%84%CE%B5%CE%BB-%CE%B7%CF%81%CE%B1%CE%BA%CE%BB%CE%B5%CE%AF%CE%BF%CF%85-%CE%BB%CE%B1%CF%83%CE%B9%CE%B8%CE%AF%CE%BF%CF%85-%CE%B1-%CE%B5-1372 [Πρόσβαση 2 Ιανουαρίου 2024].

ΚΤΕΛ Ηρακλείου-Λασιθίου Α.Ε. (2024c). *Εισιτήρια.* Διαθέσιμο στο: https://www.ktelherlas.gr/el/%CE%B5%CE%B9%CF%83%CE%B9%CF%84%CE%AE%CF%81%CE%B9%CE%B1-10 [Πρόσβαση 2 Ιανουαρίου 2024].

Ν. 2963/2001 *«Οργάνωση και λειτουργία των δημοσίων επιβατικών μεταφορών με λεωφορεία, τεχνικός έλεγχος οχημάτων και ασφάλεια χερσαίων μεταφορών και άλλες διατάξεις».*

Ταξιλτάρης, Χ., Μπάσμπας, Χ., Πυργίδης, Χ. (2008). *Οργάνωση και διαχείριση συστημάτων αστικών μαζικών μεταφορών. Διδακτικές Σημειώσεις μαθήματος Κ08, Διατμηματικό πρόγραμμα μεταπτυχιακών σπουδών «Σχεδιασμός, οργάνωση και διαχείριση συστημάτων μεταφορών».* Θεσσαλονίκη: Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης.

Χυτήρης, Λ. (2002). *Ποιότητα υπηρεσιών, στρατηγική βελτίωσης της ποιότητας υπηρεσιών στις τουριστικές επιχειρήσεις. Σημειώσεις παραδόσεων μαθημάτων μεταπτυχιακού προγράμματος στη Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων.* Πειραιάς: Πανεπιστήμιο Πειραιώς.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ-ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Στα πλαίσια εκπόνησης της παρούσας Πτυχιακής Εργασίας με τίτλο «ΚΤΕΛ Ηρακλείου-Λασιθίου-Μελέτη Ικανοποίησης Πελατών για το Νομό Λασιθίου» του…….προγράμματος σπουδών…….της Σχολής……του Τμήματος……..διεξάγεται εμπειρική έρευνα, σύμφωνα με το ερωτηματολόγιο αυτό. Βασική επιδίωξη της έρευνας συνιστά η διερεύνηση του βαθμού ικανοποίησης των πελατών του ΚΤΕΛ Ηρακλείου-Λασιθίου, εστιάζοντας στους πελάτες του Νομού Λασιθίου.

Να σημειωθεί ότι η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου γίνεται ανώνυμα, ενώ οι πληροφορίες που συλλέγονται θεωρείται ότι είναι εμπιστευτικές και χρησιμοποιούνται για την εξυπηρέτηση των αναγκών της παρούσας έρευνας.

Σας παρακαλώ να αφιερώσετε λίγο από τον χρόνο σας για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου, αναφέροντας ειλικρινείς απαντήσεις.

Η συμβολή σας είναι κρίσιμη για την ολοκλήρωση της έρευνας.

Σας ευχαριστώ πολύ εκ των προτέρων,

Ονοματεπώνυμο

Email:

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Α. Δημογραφικά Στοιχεία

1. Φύλο

Άνδρας

Γυναίκα

2. Ηλικία:

18-24

25-35

36-45

46-55

56-65

>65

3. Οικογενειακή κατάσταση:

Άγαμος/η

Έγγαμος/η

Έγγαμος/η με παιδιά

4. Οικογενειακό εισόδημα:

<10.000 ευρώ

10.000-20.000 ευρώ

20.001-30.000 ευρώ

30.0001-40.000 ευρώ

>40.000 ευρώ

5. Επίπεδο εκπαίδευσης:

Απόφοιτος Λυκείου

Απόφοιτος ΑΕΙ

Κάτοχος Μεταπτυχιακού Τίτλου Σπουδών

Άλλο

6. Επάγγελμα/Απασχόληση:

Εργαζόμενης/η

Άνεργος/η

Συνταξιούχος

Φοιτητής/σπουδαστής

Άλλο

7. Διαθέτετε δικό σας μεταφορικό μέσο ;

Ναι

Όχι

Β. Ικανοποίηση Πελατών

8. Είμαι ικανοποιημένος/η με τις προσφερόμενες υπηρεσίες του ΚΤΕΛ.

Διαφωνώ Απόλυτα 1	Διαφωνώ Αρκετά 2	Διαφωνώ Ελάχιστα 3	Συμφωνώ Ελάχιστα 4	Συμφωνώ Αρκετά 5	Συμφωνώ Απόλυτα 6
○	○	○	○	○	○

9. Αισθάνομαι ικανοποιημένος/η με τις εγκαταστάσεις και υποδομές του ΚΤΕΛ.

Διαφωνώ Απόλυτα 1	Διαφωνώ Αρκετά 2	Διαφωνώ Ελάχιστα 3	Συμφωνώ Ελάχιστα 4	Συμφωνώ Αρκετά 5	Συμφωνώ Απόλυτα 6
○	○	○	○	○	○

10. Αισθάνομαι ικανοποιημένος/η με την τιμολογιακή πολιτική που ακολουθεί το ΚΤΕΛ.

Διαφωνώ Απόλυτα 1	Διαφωνώ Αρκετά 2	Διαφωνώ Ελάχιστα 3	Συμφωνώ Ελάχιστα 4	Συμφωνώ Αρκετά 5	Συμφωνώ Απόλυτα 6
○	○	○	○	○	○

Γ. Ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών

11. Είμαι ικανοποιημένος/η με τη συμπεριφορά του ανθρώπινου δυναμικού του ΚΤΕΛ.

Διαφωνώ Απόλυτα 1	Διαφωνώ Αρκετά 2	Διαφωνώ Ελάχιστα 3	Συμφωνώ Ελάχιστα 4	Συμφωνώ Αρκετά 5	Συμφωνώ Απόλυτα 6
○	○	○	○	○	○

12. Υπάρχει σωστή εξυπηρέτηση από τους οδηγούς των λεωφορείων.

Διαφωνώ Απόλυτα 1	Διαφωνώ Αρκετά 2	Διαφωνώ Ελάχιστα 3	Συμφωνώ Ελάχιστα 4	Συμφωνώ Αρκετά 5	Συμφωνώ Απόλυτα 6
○	○	○	○	○	○

13. Υπάρχει σωστή εξυπηρέτηση από το υπόλοιπο προσωπικό που εργάζεται στο ΚΤΕΛ (εκδοτήρια, αποθήκες κτλ.)

Διαφωνώ Απόλυτα 1	Διαφωνώ Αρκετά 2	Διαφωνώ Ελάχιστα 3	Συμφωνώ Ελάχιστα 4	Συμφωνώ Αρκετά 5	Συμφωνώ Απόλυτα 6
○	○	○	○	○	○

14. Υπάρχει ευελιξία στην κάλυψη των απαιτήσεων μου.

Διαφωνώ Απόλυτα 1	Διαφωνώ Αρκετά 2	Διαφωνώ Ελάχιστα 3	Συμφωνώ Ελάχιστα 4	Συμφωνώ Αρκετά 5	Συμφωνώ Απόλυτα 6
○	○	○	○	○	○

Δ. Αξιοπιστία, διαθεσιμότητα, προσβασιμότητα και ευκολία.

15. Η προσβασιμότητα των χώρων του ΚΤΕΛ, των λεωφορείων και των στάσεων θεωρείται ικανοποιητική.

Διαφωνώ Απόλυτα 1	Διαφωνώ Αρκετά 2	Διαφωνώ Ελάχιστα 3	Συμφωνώ Ελάχιστα 4	Συμφωνώ Αρκετά 5	Συμφωνώ Απόλυτα 6
○	○	○	○	○	○

16. Υπάρχει ειδική υποστήριξη για τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα.

Διαφωνώ Απόλυτα 1	Διαφωνώ Αρκετά 2	Διαφωνώ Ελάχιστα 3	Συμφωνώ Ελάχιστα 4	Συμφωνώ Αρκετά 5	Συμφωνώ Απόλυτα 6
○	○	○	○	○	○

17. Το σύστημα, αλλά και η πολιτική κρατήσεων των εισιτηρίων είναι εύκολη.

Διαφωνώ Απόλυτα 1	Διαφωνώ Αρκετά 2	Διαφωνώ Ελάχιστα 3	Συμφωνώ Ελάχιστα 4	Συμφωνώ Αρκετά 5	Συμφωνώ Απόλυτα 6
○	○	○	○	○	○

18. Ο αριθμός των δρομολογίων που υπάρχουν καλύπτουν τις ανάγκες του κοινού.

Διαφωνώ Απόλυτα 1	Διαφωνώ Αρκετά 2	Διαφωνώ Ελάχιστα 3	Συμφωνώ Ελάχιστα 4	Συμφωνώ Αρκετά 5	Συμφωνώ Απόλυτα 6
○	○	○	○	○	○

19. Οι παρεχόμενες υπηρεσίες είναι ίδιες με τις υποσχόμενες.

Διαφωνώ Απόλυτα 1	Διαφωνώ Αρκετά 2	Διαφωνώ Ελάχιστα 3	Συμφωνώ Ελάχιστα 4	Συμφωνώ Αρκετά 5	Συμφωνώ Απόλυτα 6
○	○	○	○	○	○

20. Το ταξίδι με τα λεωφορεία του ΚΤΕΛ είναι άνετο και ασφαλές.

Διαφωνώ Απόλυτα 1	Διαφωνώ Αρκετά 2	Διαφωνώ Ελάχιστα 3	Συμφωνώ Ελάχιστα 4	Συμφωνώ Αρκετά 5	Συμφωνώ Απόλυτα 6
○	○	○	○	○	○