

## Η άποψη των επιβατών για τον Ο.Α.Σ.Θ.

### Γενικές πληροφορίες

Στην έρευνα, συμμετείχαν **8.784** καταναλωτές. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε, το χρονικό διάστημα 11/11/2014-20/11/2014, μέσω ερωτηματολογίου, που αναρτήθηκε, στην ιστοσελίδα του ΚΕ.Π.ΚΑ. και εκτυπώθηκε, για όσους δεν είχαν πρόσβαση, στο internet. Τα ερωτηματολόγια συμπληρώθηκαν ηλεκτρονικά, τηλεφωνικά και γραπτά (στα γραφεία του ΚΕ.Π.ΚΑ.) με την συντριπτική πλειοψηφία να έχει συμπληρωθεί ηλεκτρονικά. Σκοπός της έρευνας ήταν να καταγράψει τις απόψεις των επιβατών του Ο.Α.Σ.Θ., μετά τις πρόσφατες αυξήσεις στο αντίτιμο των εισιτηρίων και τις αλλαγές, σε δρομολόγια, που ανακοίνωσε ο Ο.Α.Σ.Θ. Ακολουθούν μερικές γενικές πληροφορίες, για τους συμμετέχοντες:

#### **Φύλλο:**

- Γυναίκες: 53%
- Άντρες: 47%

#### **Απασχόληση:**

- Εργαζόμενοι: 39%
- Μαθητές/φοιτητές: 44%
- Άνεργοι: 12%
- Οικιακά: 1%
- Συνταξιούχοι: 3%
- Άλλο: 1%

#### **Ηλικία:**

- Έως 18 χρονών: 2%
- 19-39 χρονών: 82%
- 40-59 χρονών: 14%
- Πάνω από 60 χρονών: 2%

#### **Μηνιαίο οικογενειακό εισόδημα:**

- Έως 1.000ευρώ: 52%
- 1.001 – 1.500ευρώ: 25%
- 1.501 – 2.000ευρώ: 12%
- Πάνω από 2.001: 11%

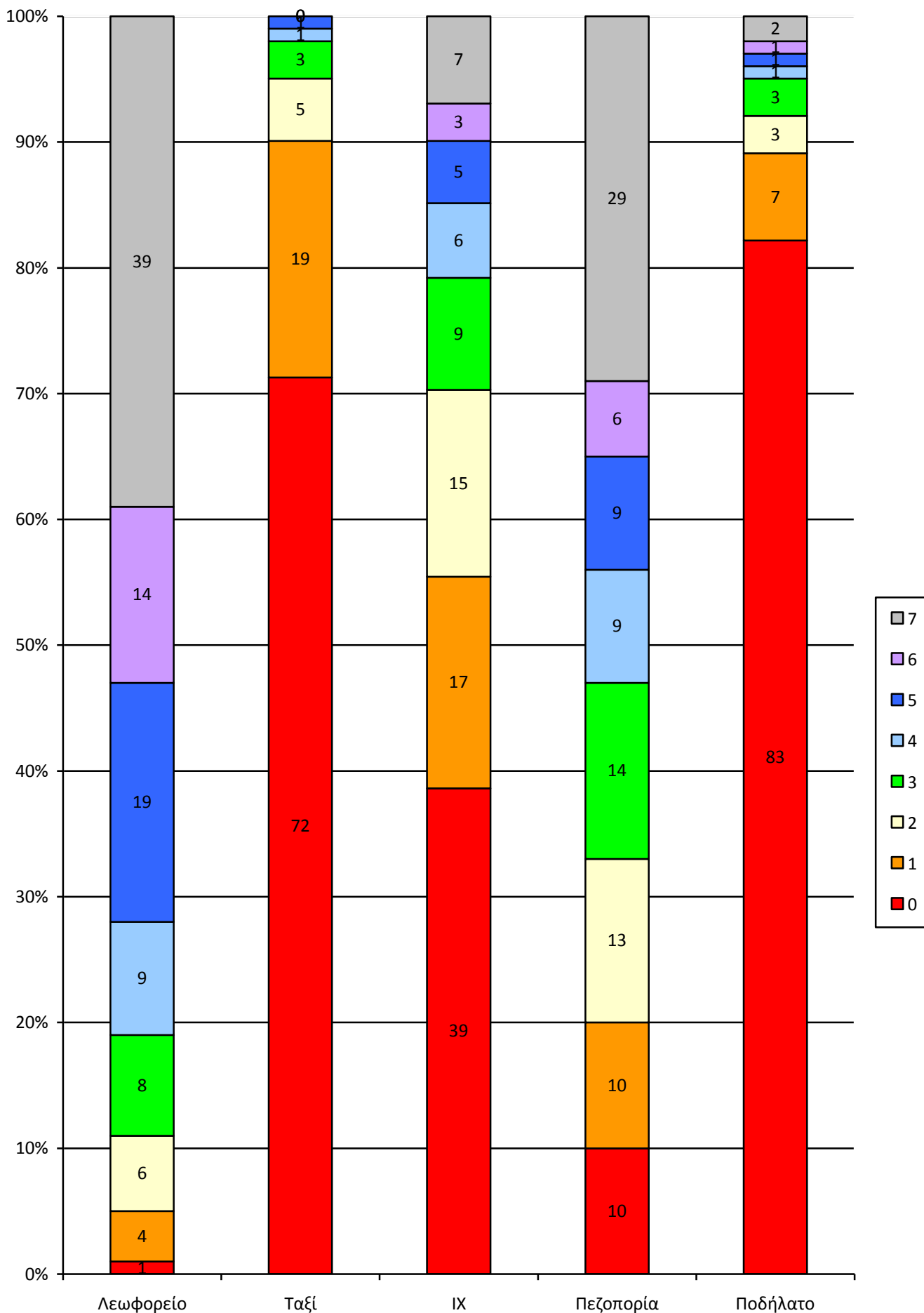
#### **Εκπαίδευση:**

- Στοιχειώδης: 0%
- Μέση: 16%
- Ανώτατη: 67%
- Μεταπτυχιακό: 17%

### Μέσα μετακίνησης

Ρωτήσαμε τους καταναλωτές να μας πουν τι μέσο χρησιμοποιούν, για τις μετακινήσεις τους και με τι συχνότητα και πήραμε τις παρακάτω απαντήσεις:

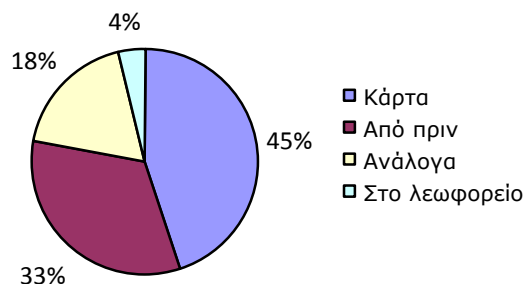
Φορές	Λεωφορείο	Ταξί	Ι.Χ.	Πεζοπορία	Ποδήλατο
0	1%	<b>72%</b>	<b>39%</b>	10%	<b>83%</b>
1	4%	19%	17%	10%	7%
2	6%	5%	15%	13%	3%
3	8%	3%	9%	14%	3%
4	9%	1%	6%	9%	1%
5	19%	1%	5%	9%	1%
6	14%	0%	3%	6%	1%
7	<b>39%</b>	0%	7%	<b>29%</b>	2%



## Τρόπος πληρωμής

Ρωτήσαμε να μάθουμε τι εισιτήρια χρησιμοποιούν οι επιβάτες και πήραμε τις παρακάτω απαντήσεις:

- Κάρτα απεριορίστων διαδρομών: **45%**
- Εισιτήρια που έχετε αγοράσει από πριν: 33%
- Ανάλογα με την περίπτωση: 18%
- Εισιτήρια που εκδίδετε μέσα στο λεωφορείο: 4%



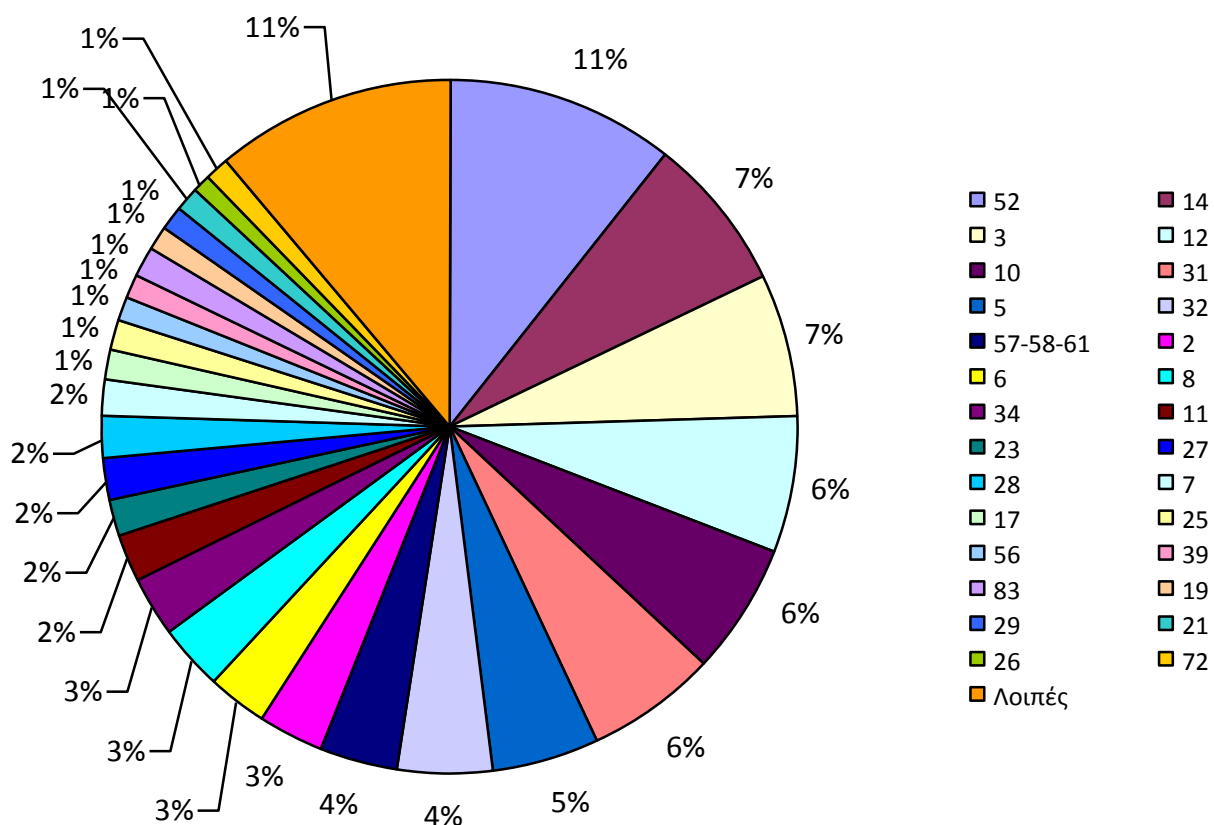
## Γραμμή Ο.Α.Σ.Θ.

Ζητήσαμε από τους καταναλωτές να μας πουν ποια γραμμή του Ο.Α.Σ.Θ. χρησιμοποιούν πιο τακτικά και πήραμε τις παρακάτω απαντήσεις:

Γραμμή	%
52	10,5
14	7,0
3	6,7
12	6,2
10	6,1
31	6,0
5	5,1
32	4,3
57-58-61	3,5
2	3,0
6	3,0
8	2,8
34	2,8
11	2,1
23	1,9
27	1,9
28	1,8
7	1,7
17	1,3
25	1,3
56	1,2

Γραμμή	%
39	1,2
83	1,2
19	1,2
29	1,1
21	1,0
26	1,0
72	1,0
15	0,9
20	0,9
78	0,9
88	0,8
33	0,8
30	0,7
37	0,6
54	0,5
64	0,5
16	0,4
35	0,4
81	0,4
38	0,4
66	0,4

Γραμμή	%
69	0,4
87	0,3
24	0,3
84	0,3
80	0,3
82	0,3
1	0,2
40	0,2
51	0,2
67	0,2
18	0,1
22	0,1
45	0,1
36	0,1
86	0,1
42	0,0
60	0,0
90	0,0
4	0,0
59	0,0



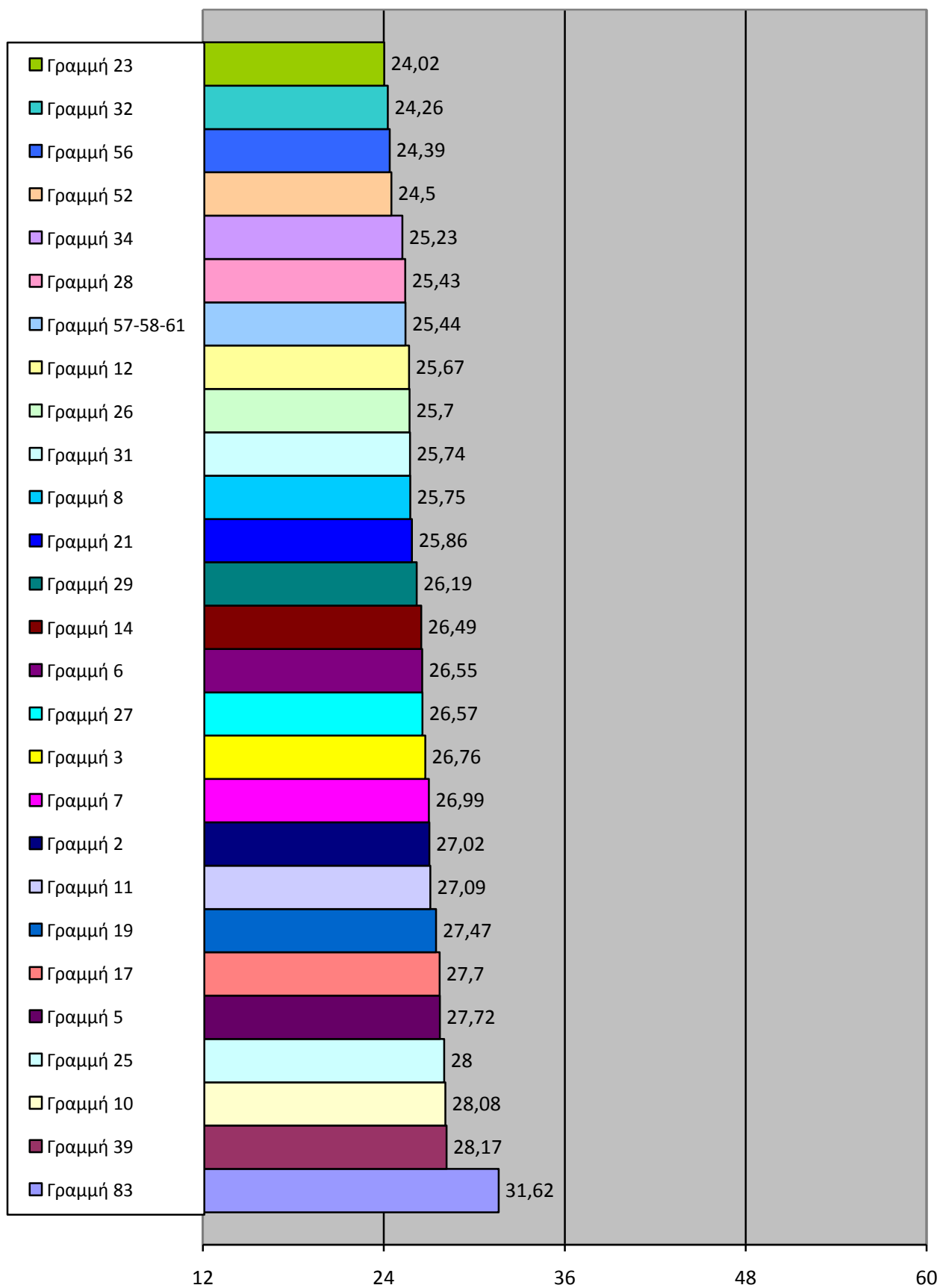
Από την αξιολόγηση που έκαναν οι επιβάτες ανά γραμμή επιλέξαμε τις γραμμές που είχαν συμμετοχή έως 1%, για να είμαστε σίγουροι, ότι η αξιολόγηση είναι αξιόπιστη. Κάθε γραμμή αξιολογούνταν, σε 12 κριτήρια. Έτσι έπαιρνε βαθμολογία από 12 έως 60, με το 12 να αντιστοιχεί σε πολύ κακό και το 60 σε άριστα. Στον παρακάτω πίνακα φαίνεται η βαθμολογία των γραμμών:

ΓΡΑΜΜΗ	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ
83	31,62
39	28,17
10	28,08
25	28,00
5	27,72
17	27,70
19	27,47
11	27,09
2	27,02

ΓΡΑΜΜΗ	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ
7	26,99
3	26,76
27	26,57
6	26,55
14	26,49
29	26,19
21	25,86
8	25,75
31	25,74

ΓΡΑΜΜΗ	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ
26	25,70
12	25,67
57-58-61	25,44
28	25,43
34	25,23
52	24,50
56	24,39
32	24,26
23	24,02

Καμιά γραμμή δεν κατάφερε να αξιολογηθεί ως καλή, δηλαδή, να βαθμολογηθεί με 36.



## **Αξιολόγηση Ο.Α.Σ.Θ.**

Ζητήσαμε από τους καταναλωτές να μας αξιολογήσουν τον Ο.Α.Σ.Θ. και πήραμε τις παρακάτω απαντήσεις:

### **Συχνότητα δρομολογίων**

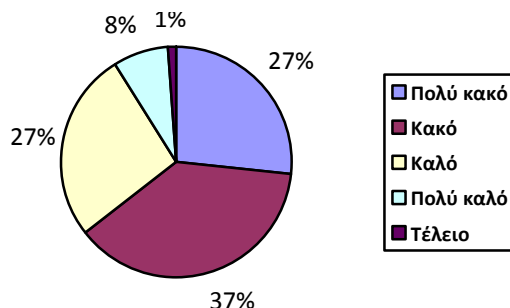
Πολύ κακή: 27%

Κακή: **37%**

Καλή: 27%

Πολύ καλή: 8%

Τέλεια: 1%



### **Ωράριο λειτουργίας**

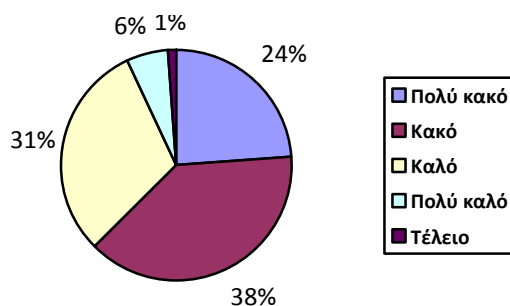
Πολύ κακό: 24%

Κακό: **38%**

Καλό: 31%

Πολύ καλό: 6%

Τέλειο: 1%



### **Ταχύτητα μετακίνησης**

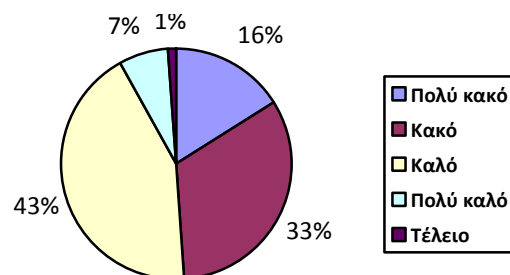
Πολύ κακή: 16%

Κακή: 33%

Καλή: **43%**

Πολύ καλή: 7%

Τέλεια: 1%



### **Πληρότητα λεωφορείων**

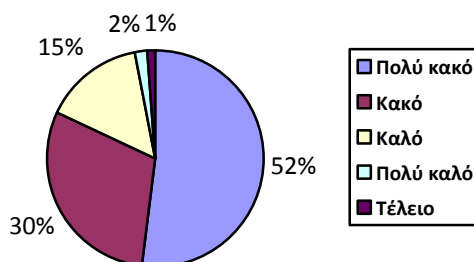
Πολύ κακή: **52%**

Κακή: 30%

Καλή: 15%

Πολύ καλή: 2%

Τέλεια: 1%



### **Άνεση μετακίνησης**

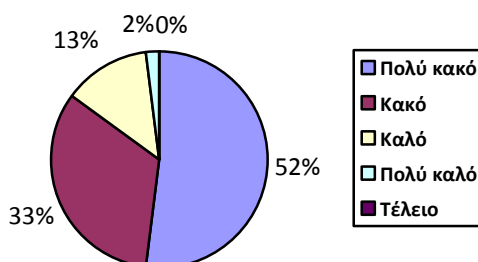
Πολύ κακή: **52%**

Κακή: 33%

Καλή: 13%

Πολύ καλή: 2%

Τέλεια: 0%



### Στάσεις λεωφορείων

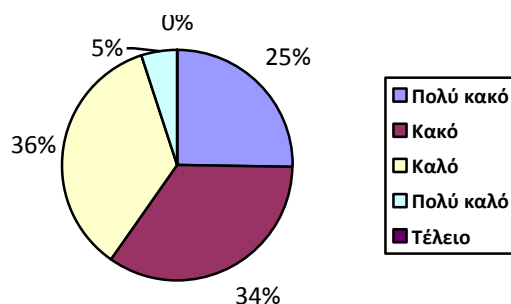
Πολύ κακές: 25%

Κακές: 34%

Καλές: **36%**

Πολύ καλές: 5%

Τέλειες: 0%



### Λεωφορεία

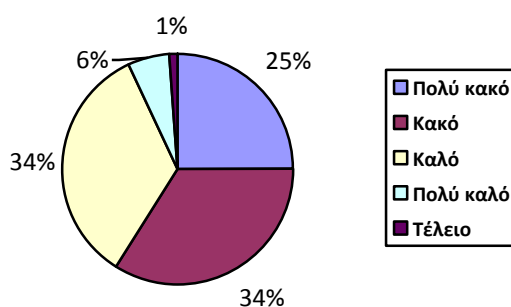
Πολύ κακά: 25%

Κακά: 34%

Καλά: 34%

Πολύ καλά: 6%

Τέλεια: 1%



### Συμπεριφορά οδηγών

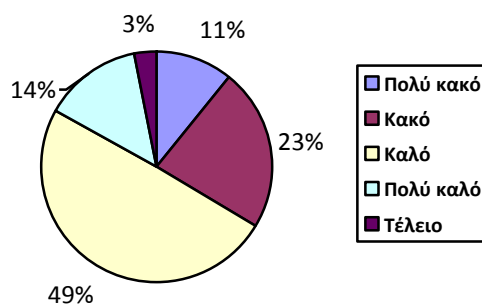
Πολύ κακή: 11%

Κακή: 23%

Καλή: **49%**

Πολύ καλή: 14%

Τέλεια: 3%



### Συμπεριφορά ελεγκτών

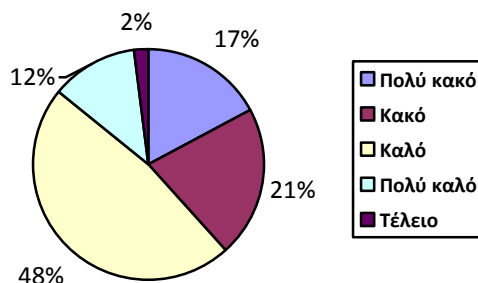
Πολύ κακή: 17%

Κακή: 21%

Καλή: **48%**

Πολύ καλή: 12%

Τέλεια: 2%



### Συνθήκες ασφάλειας

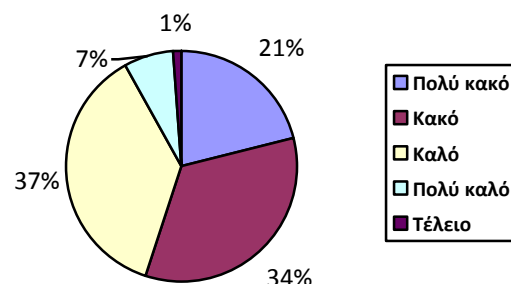
Πολύ κακές: 21%

Κακές: 34%

Καλές: **37%**

Πολύ καλές: 7%

Τέλειες: 1%



### Ενημέρωση

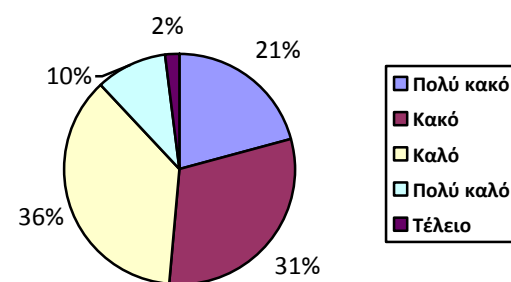
Πολύ κακή: 21%

Κακή: 31%

Καλή: **36%**

Πολύ καλή: 10%

Τέλεια: 2%



### Σχέση ποιότητας-τιμής

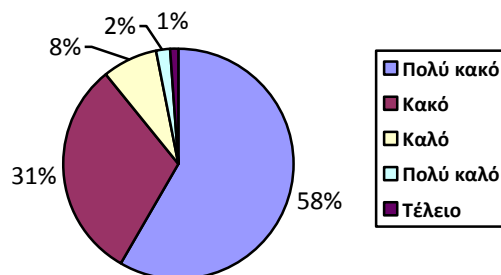
Πολύ κακή: **58%**

Κακή: 31%

Καλή: 8%

Πολύ καλή: 2%

Τέλεια: 1%



### Προβλήματα Ο.Α.Σ.Θ.

Ζητήσαμε από τους καταναλωτές να μας αξιολογήσουν τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν και πήραμε τις παρακάτω απαντήσεις:

#### Διακοπή μεταμεσονύκτιων

##### δρομολογίων

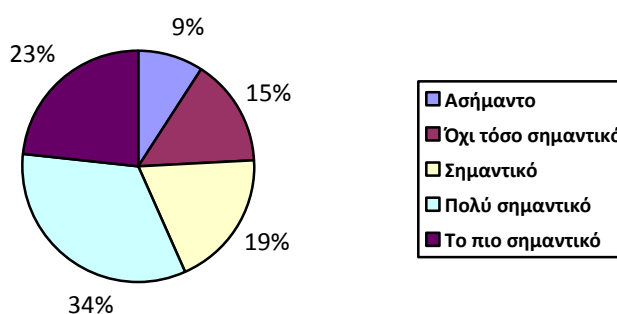
Ασήμαντο: 9%

Όχι τόσο σημαντικό: 15%

Σημαντικό: 19%

Πολύ σημαντικό: **34%**

Το πιο σημαντικό: 23%



#### Μείωση συχνότητας

##### δρομολογίων

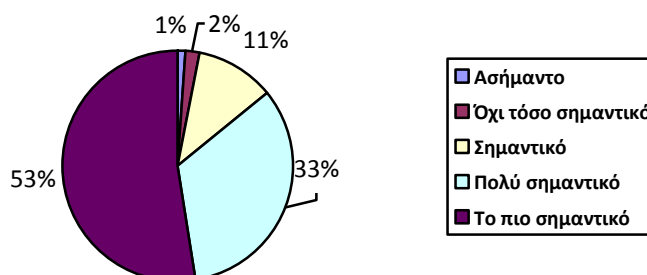
Ασήμαντο: 1%

Όχι τόσο σημαντικό: 2%

Σημαντικό: 11%

Πολύ σημαντικό: 33%

Το πιο σημαντικό: **53%**



#### Υπερφόρτωση

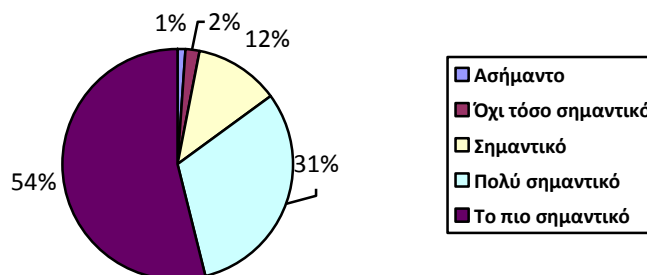
Ασήμαντο: 1%

Όχι τόσο σημαντικό: 2%

Σημαντικό: 12%

Πολύ σημαντικό: 31%

Το πιο σημαντικό: **54%**



#### Αύξηση του αντίιμου

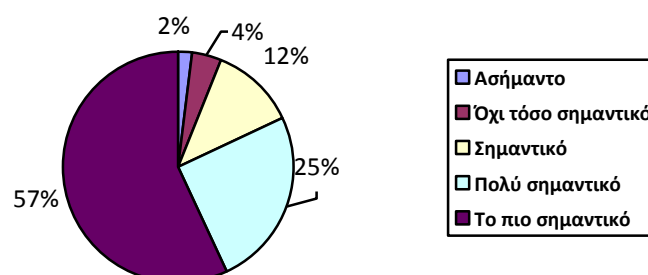
Ασήμαντο: 2%

Όχι τόσο σημαντικό: 4%

Σημαντικό: 12%

Πολύ σημαντικό: 25%

Το πιο σημαντικό: **57%**





### Έλλειψη κλιματισμού

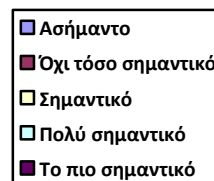
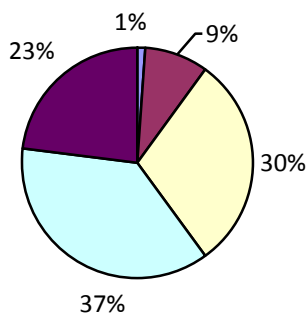
Ασήμαντο: 1%

Όχι τόσο σημαντικό: 9%

Σημαντικό: 30%

Πολύ σημαντικό: **37%**

Το πιο σημαντικό: 23%



### Κακή κατάσταση στάσεων

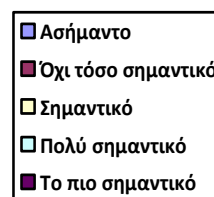
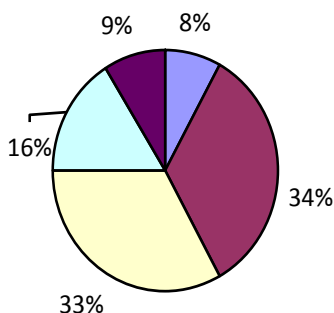
Ασήμαντο: 8%

Όχι τόσο σημαντικό: **34%**

Σημαντικό: 33%

Πολύ σημαντικό: 16%

Το πιο σημαντικό: 9%



### Έλλειψη αναγγελίας σε στάσεις

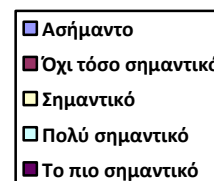
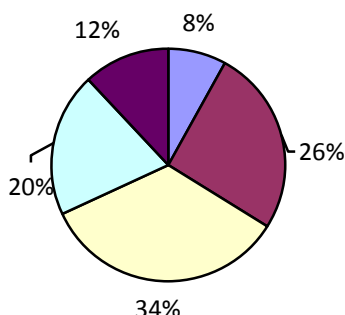
Ασήμαντο: 8%

Όχι τόσο σημαντικό: 26%

Σημαντικό: **34%**

Πολύ σημαντικό: 20%

Το πιο σημαντικό: 12%



### Ρέστα από μηχανήματα

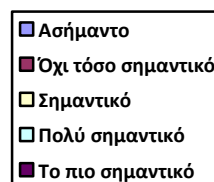
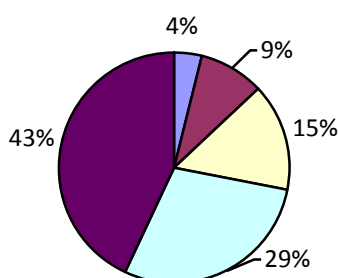
Ασήμαντο: 4%

Όχι τόσο σημαντικό: 9%

Σημαντικό: 15%

Πολύ σημαντικό: 29%

Το πιο σημαντικό: **43%**



### Έλλειψη καθαριότητας στα λεωφορεία

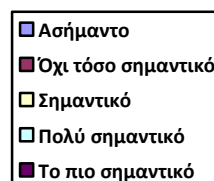
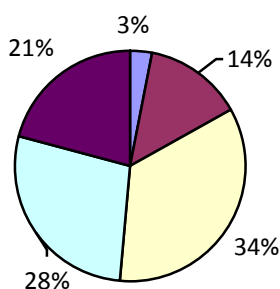
Ασήμαντο: 3%

Όχι τόσο σημαντικό: 14%

Σημαντικό: **34%**

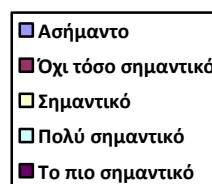
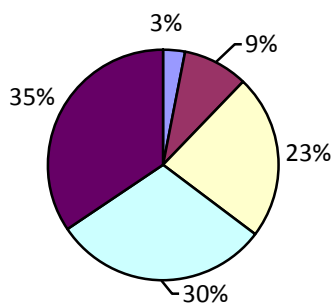
Πολύ σημαντικό: 28%

Το πιο σημαντικό: 21%



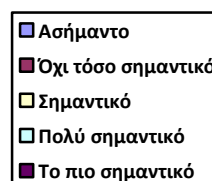
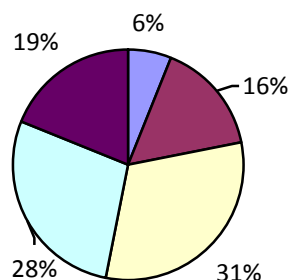
### Παλιά και σε κακή κατάσταση λεωφορεία

Ασήμαντο: 3%  
Όχι τόσο σημαντικό: 9%  
Σημαντικό: 23%  
Πολύ σημαντικό: 30%  
Το πιο σημαντικό: **35%**



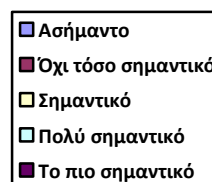
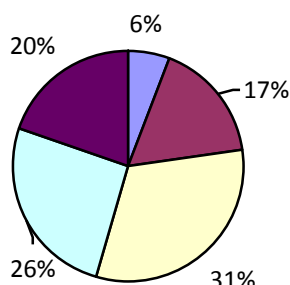
### Κακή συμπεριφορά οδηγών

Ασήμαντο: 6%  
Όχι τόσο σημαντικό: 16%  
Σημαντικό: **31%**  
Πολύ σημαντικό: 28%  
Το πιο σημαντικό: 19%



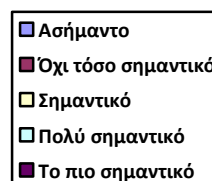
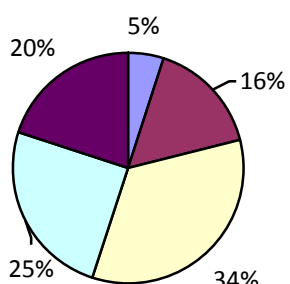
### Κακή συμπεριφορά ελεγκτών

Ασήμαντο: 6%  
Όχι τόσο σημαντικό: 17%  
Σημαντικό: **32%**  
Πολύ σημαντικό: 26%  
Το πιο σημαντικό: 20%



### Ελλιπής ενημέρωση

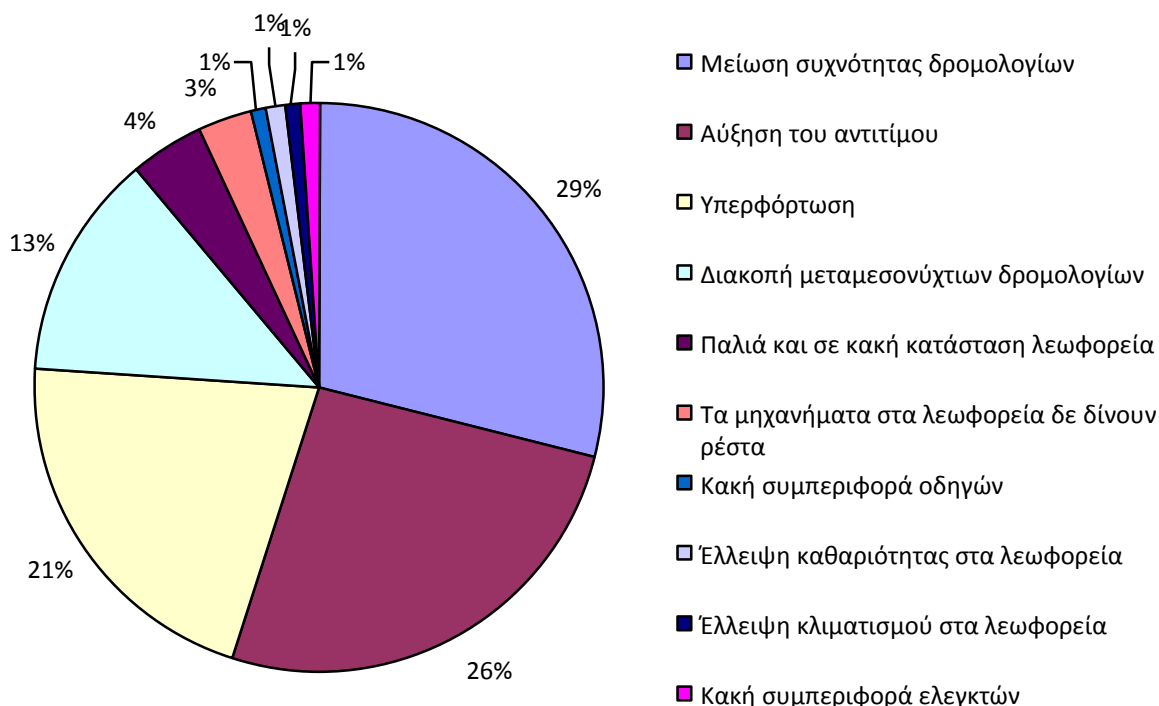
Ασήμαντο: 5%  
Όχι τόσο σημαντικό: 16%  
Σημαντικό: **34%**  
Πολύ σημαντικό: 25%  
Το πιο σημαντικό: 20%



Ζητήσαμε να μας υποδείξουν ποιο πρόβλημα, που αντιμετωπίζουν θα ήθελαν να αλλάξει άμεσα και πήραμε τις παρακάτω απαντήσεις:

- Μείωση συχνότητας δρομολογίων: **29%**
- Αύξηση του αντιτίμου: 26%
- Υπερφόρτωση: 21%
- Διακοπή μεταμεσονύχτιων δρομολογίων: 13%
- Παλιά και σε κακή κατάσταση λεωφορεία: 4%
- Τα μηχανήματα στα λεωφορεία δε δίνουν ρέστα: 3%

- Κακή συμπεριφορά οδηγών: 1%
- Έλλειψη καθαριότητας στα λεωφορεία: 1%
- Έλλειψη κλιματισμού στα λεωφορεία: 1%
- Κακή συμπεριφορά ελεγκτών: 1%



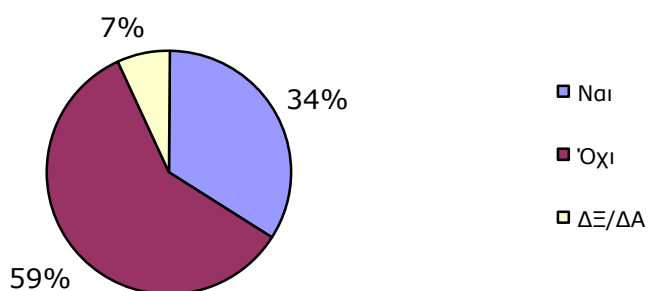
Επιπλέον ζητήσαμε να μας ενημερώσουν και για άλλα προβλήματα που αντιμετωπίζουν και δε συμπεριλαμβάνονται, παραπάνω. Οι απαντήσεις ήταν πολλές. Μεγάλος αριθμός αναφέρονταν με λεπτομέρειες στα προβλήματα που περιγράφονται παραπάνω. Καταγράφηκαν όμως και άλλα προβλήματα, που, εμείς δεν είχαμε συμπεριλάβει στο ερωτηματολόγιο όπως:

- Μη επανέκδοση κάρτας απεριόριστων διαδρομών που έχει χάσει ο επιβάτης
- Ατυχήματα και τραυματισμοί επιβατών
- Η μη επίσημη εφαρμογή για τα smart phone απαιτεί βελτίωση
- Δεν υπάρχει μειωμένο εισιτήριο για ανέργους
- Δεν υπάρχει μειωμένο εισιτήριο για σπουδαστές Ι.Ε.Κ.
- Τα σημεία πώλησης εισιτηρίων πρέπει να αυξηθούν και να καλύπτουν όλες τις περιοχές
- Δεν υπάρχουν προδιαγραφές, για παιδικά καρότσια, στα λεωφορεία
- Ελλιπείς έλεγχοι εισιτηρίων
- Κακή κατάσταση ακυρωτικών μηχανημάτων
- Κακή συμπεριφορά υπαλλήλων
- Κατάργηση 24ωρου εισιτηρίου
- Κλοπές, σεξουαλική παρενόχληση, σε λεωφορεία λόγω υπερφόρτωσης
- Επαιτεία
- Λάθος σχεδιασμός δρομολογίων και ανταποκρίσεων
- Μη σωστή εκτέλεση δρομολογίων και καθυστερήσεις

- Μικρά λεωφορεία σε γραμμές με πολύ κόσμο
- Οδηγοί, που καπνίζουν και μιλούν στο κινητό
- Οι ελεγκτές δεν κόβουν αποδείξεις για τα πρόστιμα που εισπράττουν άμεσα
- Παραβιάσεις του ΚΟΚ από τον οδηγό
- Περιοχές εντός πολεοδομικού συγκροτήματος που δεν εξυπηρετούνται
- Στάσεις χωρίς τηλεματική
- Τα λεωφορεία δεν σταματάνε σε όλες τις στάσεις
- Υπερφορτωμένο 78N
- Ρατσιστικές επιθέσεις σε μετανάστες
- Κακή συμπεριφορά επιβατών
- Μπλοκαρισμένες στάσεις λεωφορείων
- Οι θέσεις για ΑΜΕΑ καταλαμβάνονται από μη ΑΜΕΑ
- Κατειλημμένες λεωφορειολωρίδες από άλλα οχήματα

Τέλος ρωτήσαμε αν ξέρουν που μπορούν να απευθυνθούν σε περίπτωση προβλήματος και λάβαμε τις παρακάτω απαντήσεις:

- Ναι: 34%
- Όχι: 59%
- ΔΑ: 7%



## Συμπεράσματα:

- Είναι η πρώτη φορά, στα **33** χρόνια λειτουργίας του ΚΕ.Π.ΚΑ., που μια έρευνά μας έχει τόσο μαζική συμμετοχή και μάλιστα σε πολύ σύντομο χρονικό διάστημα (πάνω από **4.000** απαντήσεις, σε **3** ημέρες). Αυτό αποδεικνύει πόσο σημαντικό θέμα είναι, για τους Θεσσαλονικείς, το θέμα της μετακίνησής τους. Για να μπορέσουμε να διαχειριστούμε τον όγκο των δεδομένων, που ξεπέρασε κάθε προσδοκία, αναγκαστήκαμε να περιορίσουμε τις ημέρες της έρευνας και να καθυστερήσουμε την ανακοίνωση των αποτελεσμάτων.
- Το **72%** των συμμετεχόντων χρησιμοποιεί το λεωφορείο, για τις καθημερινές του μετακινήσεις (7 φορές την εβδομάδα: **39%**, 6 φορές την εβδομάδα: **14%** και 5 φορές την εβδομάδα: **19%**).
- Το **45%** αγοράζει κάρτα απεριορίστων διαδρομών και το **33%** έχει, πάντα, εισιτήρια μαζί του. Μόνο το **4%** αγοράζει το εισιτήριό του μέσα στο λεωφορείο και αυτό δείχνει ότι οι επιβάτες αρνούνται να πληρώσουν ακριβότερα τα εισιτήρια και να μην πάρουν ρέστα.
- Τα περισσότερα ερωτηματολόγια αφορούσαν τη γραμμή **52** (Ν.Σ. ΣΤΑΘΜΟΣ - Α.Τ.Ε.Ι.) **10,5%**, τη **14** (ΑΝΩ ΤΟΥΜΠΑ-Ν.Σ.ΣΤΑΘΜΟΣ) **7%**, τη **3** (Α.Σ.ΙΚΕΑ-Ν.Σ.ΣΤΑΘΜΟΣ) **6,7%**, τη **12** (ΚΤΕΛ-ΚΑΤΩ ΤΟΥΜΠΑ) **6,2%**, τη **10** (ΧΑΡΙΛΑΟΥ - Ν.Σ. ΣΤΑΘΜΟΣ) **6,1%** και τη **31** (ΒΟΥΛΓΑΡΗ - Κ.Τ.Ε.Λ.) **6%**. Ωστόσο θα πρέπει να αναφέρουμε ότι είχαμε, για όλες τις γραμμές αξιολόγηση.
- Προφανώς, υπήρξε μεγάλη κινητοποίηση από τους φοιτητές του Α.Τ.Ε.Ι.Θ στη Σίνδο (μαθητές/φοιτητές: **44%**) για να συμμετέχουν, στην έρευνά μας. Από τις απαντήσεις των φοιτητών και τα σχόλια τους καταλαβαίνουμε ότι η κατάσταση της γραμμής 52 είναι τραγική. Θα θέλαμε να επιστήσουμε την προσοχή του Ο.Α.Σ.Θ. στην συγκεκριμένη γραμμή. Ενδεικτικά αναφέρουμε κάποιες σοβαρές καταγγελίες:
  - «Η κατάσταση με το 52 είναι άθλια, Τα λεωφορεία είναι πολύ λίγα για την ζήτηση που υπάρχει με αποτέλεσμα να μην χωράμε, έχει τύχει να περάσουν 5 λεωφορεία χωρίς να σταματήσουν. Τα λεωφορεία γίνονται 'κονσέρβες'. Επίσης η αύξηση του εισιτηρίου είναι παράλογη».
  - «Το 52 το χρησιμοποιούν κυρίως φοιτητες και από τότε που έχουν μειωθεί τα λεωφορεία γίνεται πανικός, και μέσα στο λεωφορείο ήδη μου έχει τύχη να λιποθυμήσουν δύο κοπέλες. Είμαστε σαν στιβαγμένα ζωα».
  - «Τραγική η κατάσταση στο 52. Οποσδήποτε αύξηση δρομολογίων και από το σταθμό και από το ΑΤΕΙ ειδικά τις ώρες αιχμής!»
  - «Χαλασμένα λεωφορεία των οποίων τα δρομολόγια παραλείπονται. Περιστατικό όπου το 52 χάλασε αρκετά μέτρα πριν την έξοδο για Σίνδο και ο οδηγός μας είπε να συνεχίσουμε με τα πόδια όταν από δίπλα περνούσαν νταλίκες με μεγάλη ταχύτητα!!!»
  - «Για να χωρέσω έστω και στην πόρτα του 52 για να γυρίσω σπίτι μου έκανα 45 λεπτά λόγω υπερφόρτωσης-λόγω μειωμένων δρομολογίων»
  - «Κάθε πρωί και μεσημέρι, στην γραμμή 52 προς και από το Τει της Σίνδου επικρατεί πανικός. Δεν χωράμε στο λεωφορείο, οι οδηγοί τρέχουν και φρενάρουν απότομα, τα λεωφορεία περνάνε αραιά και είναι πάντα ασφυκτικά γεμάτα. Τι περιμένουν? Πότε θα συμβεί κανένα ατύχημα.?»
- Με βάση τη γενική βαθμολογία των επιβατών, στην αξιολόγηση γραμμών, χειρότερες γραμμές αναδείχτηκαν οι: **23** Ν.Σ.ΣΤΑΘΜΟΣ - ΣΥΚΙΕΣ, **32** Κ. ΗΛΙΟΥΠΟΛΗ-ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΟΥΣ, **56** Ν.Σ.ΣΤΑΘΜΟΣ-ΩΡΑΙΟΚΑΣΤΡΟ και **52** Ν.Σ. ΣΤΑΘΜΟΣ - Α.Τ.Ε.Ι. Οι καλύτερες γραμμές αναδείχτηκαν οι: **83** ΛΑΓΚΑΔΑΣ - ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ, **39** ΚΗΦΙΣΙΑ - ΔΙΚΑΣΤΗΡΙΑ, **10** ΧΑΡΙΛΑΟΥ - Ν.Σ. ΣΤΑΘΜΟΣ και **25** ΝΕΑΠΟΛΗ - ΒΕΝΙΖΕΛΟΥ. Καμία όμως δεν κατάφερε να αξιολογηθεί ως καλή, δηλαδή να βαθμολογηθεί με 36.
- Ζητήσαμε από τους επιβάτες να αξιολογήσουν τον Ο.Α.Σ.Θ. και πήραμε τις παρακάτω απαντήσεις:
  - **64%** των επιβατών αξιολογεί τη συχνότητα των δρομολογίων, ως κακή και πολύ κακή.
  - **62%** των επιβατών αξιολογεί το ωράριο λειτουργίας, ως κακό και πολύ κακό.
  - **49%** των επιβατών αξιολογεί την ταχύτητα μετακίνησης, ως κακή - πολύ κακή, καταδεικνύοντας την αναγκαιότητα της ύπαρξης και λειτουργίας των λεωφορειολωρίδων.
  - **82%** των επιβατών αξιολογεί την πληρότητα των λεωφορείων, ως κακή και πολύ κακή.
  - **85%** των επιβατών αξιολογεί την άνεση της μετακίνησης, ως κακή και πολύ κακή.

- **59%** των επιβατών αξιολογεί την κατάσταση των στάσεων, ως κακή και πολύ κακή.
  - **59%** των επιβατών αξιολογεί την κατάσταση των λεωφορείων, ως κακή και πολύ κακή.
  - **66%** των επιβατών αξιολογεί τη συμπεριφορά των οδηγών, ως καλή - πολύ καλή και τέλεια.
  - Το αντίστοιχο ποσοστό, για τους ελεγκτές είναι **62%**.
  - **55%** των επιβατών αξιολογούν τις συνθήκες ασφάλειας, ως κακές και πολύ κακές.
  - **52%** των επιβατών αξιολογεί την ενημέρωση και πληροφόρηση, ως κακή και πολύ κακή.
  - **89%** των επιβατών αξιολογεί τη σχέση ποιότητας-τιμής, ως κακή και πολύ κακή.
  - Ζητήσαμε από τους επιβάτες να αξιολογήσουν τα διάφορα προβλήματα, που αντιμετωπίζουν με τον Ο.Α.Σ.Θ.. Με βάση παράπονα που καταγράφουμε, σε καθημερινή βάση φτιάξαμε έναν ενδεικτικό κατάλογο:
    - **76%** των επιβατών θεωρεί τη διακοπή των μεταμεσονύχτιων δρομολογίων, ως σημαντικό πρόβλημα.
    - **97%** των επιβατών θεωρεί τη μείωση της συχνότητας δρομολογίων, ως σημαντικό πρόβλημα.
    - **97%** των επιβατών θεωρεί την υπερφόρτωση, ως σημαντικό πρόβλημα.
    - **94%** των επιβατών θεωρεί την αύξηση του αντίτιμου του εισιτηρίου, ως σημαντικό πρόβλημα.
    - **90%** των επιβατών θεωρεί την έλλειψη κλιματισμού, ως σημαντικό πρόβλημα.
    - **58%** των επιβατών θεωρεί την κακή κατάσταση των στάσεων, ως σημαντικό πρόβλημα.
    - **66%** των επιβατών θεωρεί την έλλειψη αναγγελίας, ως σημαντικό πρόβλημα.
    - **87%** των επιβατών θεωρεί σημαντικό πρόβλημα το γεγονός ότι τα μηχανήματα έκδοσης εισιτηρίων, μέσα στο λεωφορείο δε δίνουν ρέστα.
    - **83%** των επιβατών θεωρεί την έλλειψη καθαριότητας, ως σημαντικό πρόβλημα.
    - **88%** των επιβατών θεωρεί την παλαιότητα των λεωφορείων, ως σημαντικό πρόβλημα.
    - **78%** των επιβατών θεωρεί την κακή συμπεριφορά των οδηγών και των ελεγκτών, ως σημαντικό πρόβλημα.
    - **79%** των επιβατών θεωρεί την ελλιπή ενημέρωση, ως σημαντικό πρόβλημα.
  - Η πλειοψηφία των επιβατών θέλει να αλλάξει, άμεσα:
    - Μείωση συχνότητας δρομολογίων: 29%
    - Αύξηση του αντίτιμου: 26%
    - Υπερφόρτωση: 21%
    - Διακοπή μεταμεσονύχτιων δρομολογίων: 13%
- Δηλαδή 9 στους 10 επιβάτες θέλουν να επιλυθούν, άμεσα, τα τέσσερα παραπάνω προβλήματα.
- Έκπληξη μας προκάλεσε το γεγονός ότι οι επιβάτες κατέγραψαν προβλήματα, που δεν μπορούσαμε να φανταστούμε, όπως το κάπνισμα των οδηγών, επικίνδυνη οδήγηση όπως αυτά αναφέρονται στην αναλυτική παρουσίαση που γίνεται παραπάνω.
  - Το 59% των επιβατών δηλώνει ότι δεν ξέρει πού πρέπει να απευθυνθεί, σε περίπτωση, που αντιμετωπίσει κάποιο πρόβλημα. Στα σχόλια, που λάβαμε, οι επιβάτες σε πολύ μεγάλο ποσοστό, κατέγραψαν καταγγελίες περιστατικών, τις οποίες δεν ανέφεραν πουθενά.