



Η πρώτη καμπάνια ενεργού συμβουλευτικής κινητικότητας σε αγροτική περιοχή στην Ευρώπη

Καινοτόμα προσέγγιση

Η Waldviertel-Linie είναι μια υψηλού επιπέδου υπηρεσία δημοσίων συγκοινωνιών που παρέχεται στην περιοχή Waldviertel της Αυστρίας. Αρχικά προσέλκυσε μικρό αριθμό επιπλέον επιβατών κατά την ίδρυσή της το 2009. Ο τοπικός πάροχος Δημοσίων Συγκοινωνιών υλοποίησε μια καμπάνια ενεργού συμβουλευτικής κινητικότητας (ΚΕΣΚ) ώστε να ισχυροποιήσει τη σχέση του με τους υπάρχοντες πελάτες, να προσελκύσει νέους και να λάβει δεδομένα σχετικά με τις υπηρεσίες του. Η καμπάνια αποδείχθηκε πολύτιμη προσθήκη στο υπάρχον κέντρο κινητικότητας, καθώς στόχευε σε δυνητικούς επιβάτες που δεν είχαν προηγουμένως χρησιμοποιήσει Δημόσιες Συγκοινωνίες.

Επαφή με τους δυνητικούς επιβάτες

Η καμπάνια διενεργήθηκε το διάστημα Μάρτιος – Ιούλιος 2011. Συνολικά προσεγγίστηκαν με τυχαίο τρόπο 1500 νοικοκυριά που βρίσκονταν στη διαδρομή δύο περιφερειακών λεωφορειακών γραμμών. Στα μέλη των νοικοκυριών παρασχέθηκε εξατομικευμένη πληροφόρηση για τις υπηρεσίες Δημοσίων Συγκοινωνιών και τους ζητήθηκε να κάνουν προτάσεις για τη βελτίωσή τους. Ένα φυλλάδιο και οδηγίες που είναι διαθέσιμα στην ιστοσελίδα του έργου SmartMove παρέχουν πρόσθετες πληροφορίες για τη μεθοδολογία που χρησιμοποιήθηκε.

Ενδείξεις επιτυχίας

Ως αποτέλεσμα της Καμπάνιας (ΚΕΣΚ), ο αριθμός των επιβατών έχει αυξηθεί κατά επιπλέον 14% στις δύο λεωφορειακές γραμμές που αφορούσε η καμπάνια σε σχέση με τη γενική τάση αύξησης των χρηστών.

- **868 απαντήσεις** καταγράφηκαν (54% των 1500 νοικοκυριών που προσεγγίστηκαν). Από αυτά, 56% δεν ήταν χρήστες δημόσιων συγκοινωνιών και 32% ήταν τακτικοί επιβάτες.
- Αιτήματα και παραγγελίες παραλήφθηκαν από **725 νοικοκυριά**: 568 επέστρεψαν το ερωτηματολόγιο, 433 αιτήθηκαν έναν δωρεάν χάρτη της περιοχής, 374 αιτήθηκαν έναν χάρτη των λεωφορειακών γραμμών, 317 αιτήθηκαν ωρολόγιο πρόγραμμα των λεωφορειών, 309 αιτήθηκαν πληροφορίες για τα εισιτήρια, 229 αιτήθηκαν δωρεάν ημερήσιο εισιτήριο και 227 διάφορα άλλα πακέτα πληροφόρησης
- Ανάμεσα στο διαθέσιμο πληροφοριακό υλικό, τα μέλη των νοικοκυριών αιτήθηκαν το υλικό που θα τους ήταν πιο χρήσιμο για τη χρήση των λεωφορειακών γραμμών. Οι αντιδράσεις τους δηλώνουν ότι ήταν πολύ ευχαριστημένοι με την καμπάνια και την ποιότητα του υλικού που τους δόθηκε.
- Το ποσοστό απαντήσεων των νοικοκυριών σε αυτή την καμπάνια που έγινε σε αγροτική περιοχή ήταν παρόμοιο με προηγούμενες καμπάνιες που έγιναν στις περιοχές της Βιέννης, του Linz και του Salzburg.
- Πολύ χρήσιμη πληροφόρηση και πολλές προτάσεις δόθηκαν από τα νοικοκυριά που αφορούσαν τα προγράμματα των δρομολογίων, τις ώρες αναχώρησης, τη θέση των στάσεων, τις συνδέσεις με άλλα μέσα, καθώς και τη μακροπρόθεσμη διαθεσιμότητα των λεωφορειακών υπηρεσιών.
- Με βάση τα δεδομένα που συλλέχθηκαν, η ομάδα έργου αναγνώρισε τις παρακάτω προτεραιότητες: εστίαση στις ανάγκες των τακτικά μετακινούμενων εργαζομένων, περισσότερες στάσεις ανταποκρινόμενες στη ζήτηση, αλλαγή των ωρών αναχώρησης των οχημάτων καθώς και των δρομολογίων του Σαββατοκύριακου, βελτίωση των συνδέσεων με άλλα μέσα. Τα δεδομένα βοήθησαν τον πάροχο να λάβει μέτρα μείωσης του κόστους και να βελτιώσει την επικοινωνία με το επιβατικό κοινό.

Φωτογραφία: **Roman Klementschtz**

Η αποκλειστική ευθύνη για το περιεχόμενο του φυλλαδίου βαρύνει τους συντάκτες. Οι απόψεις που εκφράζονται δεν αντιπροσωπεύουν απαραίτητα τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Το Executive Agency for Small and Medium-Sized Enterprises (EASME) και η Ευρωπαϊκή Επιτροπή δεν είναι υπεύθυνες για τη χρήση των πληροφοριών που περιλαμβάνονται στο φυλλάδιο.



Συγχρηματοδοτούμενο από το
Πρόγραμμα «Ευφυής Ενέργεια για
την Ευρώπη» της Ευρωπαϊκής Ένωσης

