

Μαζί με εσάς ολοταχώς!

Χρήση ενεργού συμβουλευτικής κινητικότητας
για την προώθηση της χρήσης των Δημόσιων
Συγκοινωνιών σε αγροτικές/ περιαστικές περιοχές







Συνεχώς αναπτυσσόμενες προκλήσεις

Το χρηματοδοτούμενο από την Ε.Ε. έργο SmartMove προωθεί καινοτόμες λύσεις μάρκετινγκ και κινητικότητας σε οκτώ αγροτικές και περιαστικές περιοχές της Ευρώπης. Μέσω στρατηγικών κατάλληλα προσαρμοσμένων στοχεύει στην παροχή πληροφόρησης στους πολίτες και στην ενθάρρυνση της χρήσης των Δημοσίων Συγκοινωνιών στις περιοχές τους.

Οι αραιοκατοικημένες περιοχές στην Ευρώπη αντιμετωπίζουν σημαντικές κοινωνικές προκλήσεις λόγω του συνεχώς μειούμενου και γηράσκοντος πληθυσμού τους. Εξαιτίας της διάσπαρτης δομής των οικισμών σε αυτές τις περιοχές, η πυκνότητα του δικτύου Δημοσίων Συγκοινωνιών είναι χαμηλή, ενώ η συχνότητα εξυπηρέτησης είναι συνήθως μικρή. Τα προβλήματα επιδεινώνονται από την αυξανόμενη χρήση του ιδιωτικού αυτοκινήτου που με τη σειρά της οδηγεί σε ένα φαύλο κύκλο συνεχούς μείωσης του επιπέδου εξυπηρέτησης.

Ακόμη και στις περιπτώσεις που υπάρχει ένα ελκυστικό σύστημα Δημοσίων Συγκοινωνιών, πολλές φορές οι πολίτες έχουν αρνητική αντίληψη για αυτό. Παρόλα αυτά, απλά εργαλεία, όπως το άμεσο μάρκετινγκ και μικρές αλλαγές στη δρομολόγηση μπορούν να αλλάξουν την αντίληψη αυτή. Δράσεις άμεσου μάρκετινγκ έχει αποδειχθεί ότι μπορούν να αυξήσουν τον αριθμό των επιβατών κατά 10 έως 15%. Μεγαλύτερη ζήτηση οδηγεί σε μεγαλύτερα έσοδα, δίνοντας τη δυνατότητα βελτίωσης του συστήματος και περαιτέρω αύξησης των επιβατών.



Καινοτόμες λύσεις

Το έργο SmartMove προωθεί τη χρήση των Δημοσίων Συγκοινωνιών μέσω των λεγόμενων εκστρατειών ενεργού συμβουλευτικής κινητικότητας («Καμπάνιες Ενεργού Συμβουλευτικής Κινητικότητας» – ΚΕΣΚ). Στόχος είναι η προώθηση περισσότερο αειφόρων μέσων μεταφοράς σε βάρος των μετακινήσεων με ιδιωτικά αυτοκίνητα. Τα οφέλη είναι ξεκάθαρα: καλύτερη υγεία ως αποτέλεσμα του βαδίσματος και της χρήσης ποδηλάτου, λιγότερη κυκλοφοριακή συμφόρηση, αύξηση της οδικής ασφάλειας, λιγότερος θόρυβος, πιο αποδοτική χρήση της ενέργειας, προστασία του περιβάλλοντος.

Σε αυτή τη μορφή άμεσου μάρκετινγκ, κατάλληλα προσαρμοσμένη πληροφόρηση παρέχεται σε υπάρχοντες και δυνητικούς πελάτες μέσω διαφόρων καναλιών επικοινωνίας. Οι ΚΕΣΚ εξασφαλίζουν αλληλεπίδραση με τους πολίτες μέσω συμβουλευτικής, κατάλληλων εκδηλώσεων και επιτόπιας υποστήριξης.

Με αυτόν τον τρόπο μπορούν να υπερσκελιστούν υποκειμενικά εμπόδια στη χρήση των Δημοσίων Συγκοινωνιών. Οι πολίτες εμπλέκονται με πρακτικούς τρόπους, όπως προγράμματα εκπαίδευσης ή καθοδηγούμενες μετακινήσεις με ποδήλατο. Ακόμη, οι ΚΕΣΚ αποτελούν εργαλείο για τη συλλογή δεδομένων από υπάρχοντες και δυνητικούς επιβάτες ώστε οι Δημόσιες Συγκοινωνίες να γίνουν περισσότερο ελκυστικές.

Δομικά στοιχεία των ΚΕΣΚ

Τροφοδοτικά συστήματα Δημοσίων Συγκοινωνιών

Οι Καμπάνιες Ενεργού Συμβουλευτικής Κινητικότητας (ΚΕΣΚ) που θα λάβουν χώρα κατά τη διάρκεια του έργου SmartMove εστιάζουν στα τροφοδοτικά συστήματα Δημοσίων Συγκοινωνιών – δηλαδή στους διάφορους τρόπους με τους οποίους οι επιβάτες μπορούν να προσεγγίσουν την κοντινότερη στάση τρένου ή λεωφορείου.

Ιδιαίτερα στις αγροτικές και περιαστικές περιοχές όπου η πυκνότητα των στάσεων λεωφορείων ή τρένου είναι χαμηλή, η πρόσβαση σε αυτές μπορεί να αποτελεί σημαντικό εμπόδιο στη χρήση Δημοσίων Συγκοινωνιών. Πράγματι, το βάδισμα προς την κοντινότερη στάση μπορεί να μην είναι ελκυστικό σε σχέση με τη χρήση του αυτοκινήτου ως τον τελικό προορισμό, ειδικά όταν βρέχει...

Πολλές Ευρωπαϊκές αγροτικές και περιαστικές περιοχές και πάροχοι Δημοσίων Συγκοινωνιών έχουν συνειδητοποιήσει αυτές τις προκλήσεις και, όπως φαίνεται παρακάτω, το SmartMove έχει αναγνωρίσει ελκυστικούς τρόπους αντιμετώπισης του εμποδίου της πρόσβασης.

Μέσα Δημοσίων Συγκοινωνιών	Μη μηχανοκίνητα ατομικά μέσα	Μηχανοκίνητα ατομικά μέσα
• Λεωφορεία ανταποκρινόμενα στη ζήτηση, μικρά λεωφορεία, ταξί, ιδιωτικά οχήματα • Ευέλικτα συστήματα μεταφοράς¹ «μοιραζόμενα» ταξί • Συστήματα μεταφοράς με αυστηρά ορισμένα δρομολόγια	• Υπηρεσίες ενοικίασης ποδηλάτων • Συνδυασμένη χρήση ποδηλάτου και δημοσίων συγκοινωνιών • Μεταφορά ποδηλάτου με δημόσιες συγκοινωνίες • Βάδισμα προς την κοντινότερη στάση	• Park and ride (συνδυασμένη χρήση ΙΧ και δημοσίων συγκοινωνιών) • Kiss and ride² • Car sharing³ • Car pooling (συνεπιβατισμός) • Pedelecs (ηλεκτροκίνητα ποδήλατα)

¹ Για παράδειγμα υπηρεσίες μεταφοράς με συγκεκριμένη διαδρομή και χρονοδιάγραμμα, με ή χωρίς προκαθορισμένες στάσεις, οι οποίες όμως, σε περίπτωση ζήτησης, μπορούν να εξυπηρετήσουν και μια ζώνη περιμετρικά της συνήθους διαδρομής τους.

² Αναφέρεται στη διαδικασία μεταφοράς ενός ατόμου σε σταθμό Δημοσίων Συγκοινωνιών από κάποιο φιλικό πρόσωπο με το ιδιωτικό του όχημα

³ Αναφέρεται στην πρακτική κατά την οποία η χρήση ενός αυτοκινήτου δεν προϋποθέτει την αποκλειστικά ατομική ιδιοκτησία του.

Ενεργές δράσεις

Αναπόσπαστο τμήμα των ΚΕΣΚ αποτελούν οι αποκαλούμενες «ενεργές δράσεις», παραδείγματα των οποίων παρουσιάζονται παρακάτω.

Οι διαδραστικές και συμμετοχικές δράσεις συνήθως εστιάζουν σε ένα συγκεκριμένο μέσο μεταφοράς και εξυπηρετούν τρεις κύριους στόχους:

- βελτίωση των γνώσεων σχετικά με τα μέσα Δημοσίων Συγκοινωνιών και προσέλκυση νέων επιβατών;
- συλλογή δεδομένων από τους τοπικούς κατοίκους μέσω μιας διαδραστικής διαδικασίας ώστε να προσαρμοστούν οι υπηρεσίες Δημοσίων Συγκοινωνιών στις ιδιαίτερες ανάγκες τους
- ενημέρωση για άλλες τρέχουσες καμπάνιες πληροφόρησης στην περιοχή.

Μη μηχανοκίνητες δράσεις	Δράσεις σχετικές με Δημόσιες Συγκοινωνίες (Δ.Σ.)	Γενικές δράσεις	Δράσεις που στοχεύουν σε ηλικιωμένους ⁴
● Βάδισμα με συνοδό προς την κοντινότερη στάση λεωφορείου ● Καθοδηγούμενες διαδρομές με ποδήλατο ● Βάδισμα για την υγεία ● Δοκιμαστική χρήση ηλεκτρικών ποδηλάτων	● Δράσεις προώθησης ευέλικτων συστημάτων ΔΣ ● Ευκαιρίες δοκιμαστικής χρήσης των ΔΣ ● Εκπαίδευση επιβατών ● Εκπαίδευση ηλικιωμένων επιβατών για τη χρήση των ΔΣ ● Παροχή εξατομικευμένης πληροφόρησης μέσω υπαρχόντων ηλεκτρονικών εργαλείων	● Συναντήσεις εργασίας με πολίτες ● Ομάδες εστίασης σε επιλεγμένα θέματα με συμμετοχή πολιτών ● Χρήση μέσων κοινωνικής δικτύωσης και εφαρμογών έξυπνων κινητών ● «Παιχνίδια» μετακινήσεων για ενεργή κινητικότητα ● Πακέτα με ενημερωτικό υλικό για νέους κατοίκους	● Εγχειρίδια κινητικότητας για ηλικιωμένους ● Προσωπικοί βοηθοί κινητικότητας ● Βοηθοί κινητικότητας για ηλικιωμένους πολίτες σε μεγάλους σταθμούς μετεπιβίβασης ● Έλεγχοι κινητικότητας (κριτική ανάλυση διαδρομών)

⁴ Περισσότερα παραδείγματα που σχετίζονται με την κινητικότητα των ηλικιωμένων είναι διαθέσιμα στην ιστοσελίδα του έργου AENEAS www.aeneas-project.eu



Εξατομικευμένες καμπάνιες ενημέρωσης

Οι εκστρατείες ενεργού συμβουλευτικής κινητικότητας βασίζονται στην έννοια του διαλογικού μάρκετινγκ. Προσωπικές επαφές εξασφαλίζονται μέσω μελών επιλεγμένων «ομάδων – στόχου» που ενθαρρύνονται να χρησιμοποιούν περισσότερο τις Δημόσιες Συγκοινωνίες παρά το αυτοκίνητο για τις μετακινήσεις τους.

Το διαλογικό μάρκετινγκ περιλαμβάνει πολλαπλά βήματα και εντατική, ανταποκρινόμενη στη ζήτηση επικοινωνία με υπάρχοντες και δυνητικούς επιβάτες Δημόσιων Συγκοινωνιών. Πιο συγκεκριμένα, στοχεύει στην εξάλειψη της ανεπαρκούς πληροφόρησης με την επίδειξη των διαθέσιμων εναλλακτικών επιλογών μετακίνησης. Τα κύρια βήματα του διαλογικού μάρκετινγκ, όπως χρησιμοποιούνται στις ΚΕΣΚ του έργου SmartMove, παρουσιάζονται παρακάτω.

Φάση προετοιμασίας:

- Καθορισμός της γεωγραφικής περιοχής που καλύπτεται από την καμπάνια, των κύριων γραμμών Δημοσίων Συγκοινωνιών και των τροφοδοτικών τους συστημάτων.
- Ορισμός των ενεργών δράσεων και επιλογή της ομάδας – στόχου (π.χ. όλοι οι κάτοικοι της περιοχής ή μόνο ηλικιωμένοι, φοιτητές ή άτομα που πρόσφατα μετακόμισαν στην περιοχή).
- Εγκαθίδρυση διαύλων επικοινωνίας με τοπικές αρχές, φορείς δημοσίων συγκοινωνιών, παρόχους δημοσίων συγκοινωνιών που μπορούν να υποστηρίξουν την εκστρατεία μέσω της παροχής ενημερωτικού υλικού, της παροχής στοιχείων επικοινωνίας των κατοίκων ή της αποστολής ενημερωτικού υλικού σε αποδέκτες.

Φάση γενικών επαφών:

- Αποστολή επιστολής που εξηγεί τους κύριους στόχους της εκστρατείας. Οι αποδέκτες ενημερώνουν για την πρόθεσή τους να συμμετάσχουν στην εκστρατεία αποστέλλοντας τα στοιχεία επικοινωνίας τους.



Φάση διαχωρισμού:

- Στοχευμένη επικοινωνία με άτομα μέσω τηλεφώνου.
- Διαχωρισμός των στοχευόμενων ατόμων σε τέσσερις κατηγορίες, βάσει των πληροφοριών που θα συγκεντρωθούν από τις ταχυδρομικές και τηλεφωνικές απαντήσεις.
- Περαιτέρω δράσεις για την καθεμία κατηγορία (όπως φαίνεται παρακάτω).

	Κατηγορίες ατόμων	Δράσεις
1	Άτομα που δεν ενδιαφέρονται για την εκστρατεία/ καμπάνια.	Αυτά τα άτομα θα αποκλειστούν από τα επόμενα βήματα
2	Άτομα που χρησιμοποιούν ήδη τις Δημόσιες Συγκοινωνίες και δεν έχουν ανάγκη για περαιτέρω ενημέρωση/ πληροφόρηση.	Τα μέλη της ομάδας λαμβάνουν ένα ευχαριστήριο δώρο και μια επιστολή υποστήριξης ώστε να ενθαρρυνθούν να συνεχίσουν τη χρήση των Δημοσίων Συγκοινωνιών.
3	Άτομα που χρησιμοποιούν ήδη τις Δημόσιες Συγκοινωνίες και χρειάζονται περισσότερη ενημέρωση.	Τα άτομα αυτά θα συμπεριληφθούν στα μελλοντικά βήματα της καμπάνιας. Θα λάβουν επίσης ένα ευχαριστήριο δώρο και μια επιστολή υποστήριξης.
4	Άτομα που δεν χρησιμοποιούν ήδη τις Δημόσιες Συγκοινωνίες και απαιτούν περισσότερη ενημέρωση.	Τα άτομα αυτά θα συμπεριληφθούν στα μελλοντικά βήματα της καμπάνιας.





Φάση εξατομικευμένης προσέγγισης:

- Διανομή μιας έντυπης φόρμας παραγγελίας σε όσους αιτήθηκαν προσωπική ενημέρωση (π.χ. ατομικά προγράμματα δρομολογίων, εξατομικευμένος σχεδιασμός των μετακινήσεων, συγκριτικοί υπολογισμοί για μετακινήσεις με τη χρήση Δημοσίων Συγκοινωνιών και αυτοκινήτων)
- Διανομή ευχαριστήριων δώρων σε όσους ήδη χρησιμοποιούν τις Δημόσιες Συγκοινωνίες

Φάση διανομής:

- Διανομή των ατομικών πακέτων με πληροφοριακό υλικό, και προσωπική επικοινωνία.

Φάση συμβουλευτικής (προαιρετική):

- Προσωπικές επισκέψεις κατ' οίκον από ειδικούς στη διαχείριση της κινητικότητας που δίνουν τη δυνατότητα εξέτασης εναλλακτικών για τη βελτίωση της κινητικότητας σε καθημερινή βάση.

Αξιολόγηση

Είναι σημαντική η αξιολόγηση κάθε ΚΕΣΚ ώστε να ποσοτικοποιηθεί το επίπεδο επιτυχίας της. Η αξιολόγηση μιας ΚΕΣΚ είναι διττή και επικεντρώνεται τόσο στις διεργασίες της, όσο και στα αποτελέσματά της.

Η αξιολόγηση των διεργασιών περιλαμβάνει δείκτες που σχετίζονται με την απόδοση της ίδιας της ΚΕΣΚ, όπως ο αριθμός των ατόμων που προσεγγίστηκαν, ο βαθμός ανταπόκρισης αυτών και η πληροφόρηση που ζητήθηκε.

Η αξιολόγηση των αποτελεσμάτων περιλαμβάνει δείκτες όπως οι αλλαγές στην ταξιδιωτική συμπεριφορά και η μείωση των μετακινήσεων με ιδιωτικό όχημα. Τα δεδομένα συλλέγονται μέσω ερευνών, του αριθμού των εκδιδόμενων εισιτηρίων ΔΣ και της μέτρησης του αριθμού των επιβατών πριν και μετά την ολοκλήρωση της ΚΕΣΚ.

Εταίροι του έργου SmartMove

ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΗΣ

**Πανεπιστήμιο Φυσικών Πόρων και
Επιστημών της Ζωής, Ινστιτούτο
Μεταφορών (BOKU), Αυστρία**

Περιοχές εφαρμογής

Λαγκαδάς, Ελλάδα (Αριστοτέλειο
Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης –
Ερευνητική Ομάδα Συστημάτων
Μεταφοράς)

Almada, Πορτογαλία (Energy Agency
of Almada)

Burgos, Ισπανία (Burgos City Council)

Krakow, Πολωνία (Krakow University
of Technology)

Kreis Euskirchen, Γερμανία (Transport
Association Rhein-Sieg, VRS GmbH)

**Oberlausitz-Niederschlesien,
Γερμανία** (Transport Federation
Oberlausitz-Niederschlesien)

Waldviertel, Αυστρία (BOKU)

Wittenberg, Γερμανία (Public transport
authority of Saxen-Anhalt)

Υποστηρικτές

**Engineering, Planning and Consulting
Bureau** (ISUP, Γερμανία) — Υποστηρίζει
τις περιοχές Oberlausitz-
Niederschlesien and Wittenberg
Rupprecht Consult (Γερμανία) —
προγράμματα εκπαίδευσης
Regional Environmental Center
(Ουγγαρία) — διάχυση αποτελεσμάτων
και δράσεις δικτύωσης
**Stockholm Environment Institute at
the University of York** (Ηνωμένο
Βασίλειο) — έρευνα και ανάλυση

Το φυλλάδιο αυτό περιγράφει περιληπτικά τα κύρια
αποτελέσματα του παραδοτέου του έργου, με τίτλο
“Guidelines on the SmartMove AMC concept”, το οποίο
είναι διαθέσιμο στην ιστοσελίδα του έργου.

Κείμενο: **Ομάδα έργου SmartMove**

Σύνταξη και σχεδιασμός:
Regional Environmental Center, Ουγγαρία

Φωτογραφίες: **Budapest Transport Center** (7) •
Nola Bunke (9) • **José María Díez** (5, 12) • **iStock** (1) •
Roman Klementsitz (4) • **Municipality of
Almada/AGENEAL** (7, 11) • **PORTAL project** (10) •
Studio 43 - Νεκτάριος Μπασδέκης (2, 8, 12) • **ZVON** (1)





Επικοινωνία

Υπεύθυνος εφαρμογής έργου στην περιοχή του Λαγκαδά
Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης
Ερευνητική Ομάδα Συστημάτων Μεταφοράς
Πολυτεχνική Σχολή • Κτίριο εδρών 6ος όροφος,
Πανεπιστημιούπολη • 54124 • Θεσσαλονίκη
Τηλ: +30 2310995765 • Fax: +30 2310995789
e-mail: naniopou@civil.auth.gr • www.tsrg.gr

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.