

PTRC

هيئة لتنظيم قطاع
النقل العام
Public Transport Regulatory Commission



دراسة قياس مدى رضا متلقي خدمة النقل العام للركاب

Head of PR & CA
Dr, Abla, AL-weshah

2010

دراسة قياس مدى رضا متلقي خدمة النقل العام للركاب

قامت هيئة تنظيم قطاع النقل العام في عام ٢٠٠٩ بإجراء دراسة مسحية لقياس مدى رضا متلقي خدمة النقل العام للركاب من خلال إحدى الشركات المتخصصة بالمسوحات والدراسات حيث بينت الدراسة ارتفاع نسبة الرضا العام عن خدمات النقل العام للركاب بتغير نسبي بلغ (١٢%) مقارنة مع العام ٢٠٠٦.

الهدف من الدراسة :-

تحديد احتياجات وتوقعات الركاب، الحصول على التغذية الراجعة من متلقي الخدمة بالإضافة الى تحسين الأداء وتطوير الخدمات المقدمة للمواطنين المستفيدين من خدمة النقل العام في المملكة .

منهجية الدراسة :-

تم استطلاع آراء كافة مستخدمي وسائط النقل العام من الركاب حسب فئاتهم المختلفة باختيار عينة إحصائية ممثلة جغرافياً وسكانياً للفئة المستهدفة، والقيام ببحث ميداني منسق لجمع الحقائق واستفتاء لآراء المشاركين ومن ثم تحليلها بما يحقق أهداف هذه الدراسة وقد بلغ حجم العينة الإجمالي للدراسة (١٥٧٢) راكب موزعين على (٢٤) مركز انطلاق ووصول رئيسي وفرعي في جميع محافظات المملكة. وقد تناولت الدراسة العديد من الخصائص العامة للفئة المستهدفة مثل الموقع الجغرافي، العمر، الجنس، الجنسية، المهنة، الحالة الاجتماعية، الدخل الشهري بالإضافة إلى طبيعة استخدام وسائط النقل العام ومدى رضا مستخدم الخدمة عنها وأسئلة متعلقة بطبيعة عمل الهيئة.

أبرز نتائج الدراسة :

✓ بلغت نسبة الرضا العام بين الركاب عن النقل العام بمختلف وسائله ومحاوره على مستوى المملكة ٦٢% .

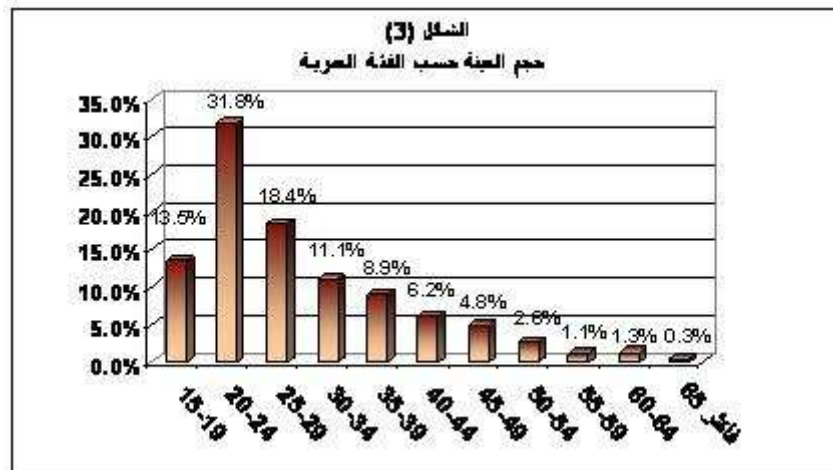
الخصائص الأساسية	مؤشر الرضا %	المتوسط	الانحراف المعياري	عدد المشاهدات
الرضا الكلي	62.4	1.9	0.4	1572

✓ على مستوى المحافظات فقد احتلت محافظة جرش المرتبة الأولى من حيث رضا الركاب عن النقل العام، بينما جاءت محافظة معان في المرتبة الأخيرة.

مؤشر الرضا الكلي لمستخدمي خدمة النقل العام حسب المحافظة

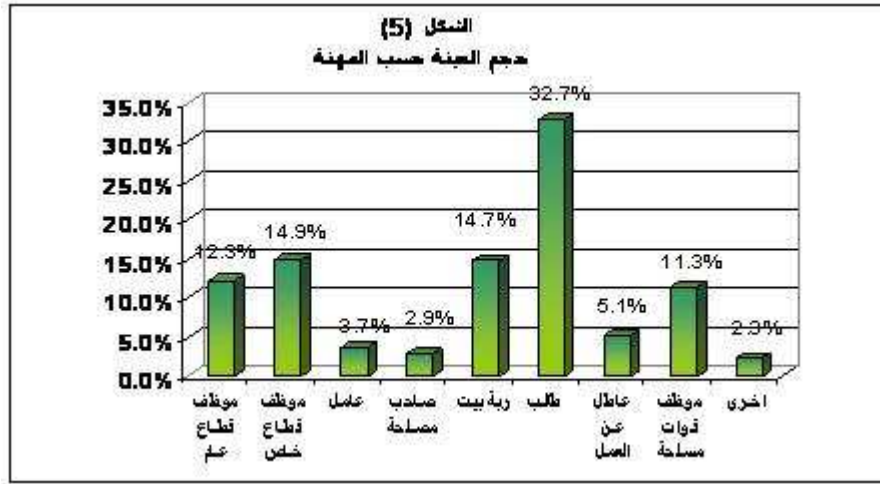
المحافظة	مؤشر الرضا	المتوسط	الانحراف المعياري	عدد المشاهدات
العاصمة	67.5	2	0.4	596
البلقاء	61.3	1.8	0.5	106
الزرقاء	61.4	1.8	0.4	235
مادبا	55.7	1.7	0.4	42
أربد	58.6	1.8	0.2	268
المفرق	57.4	1.7	0.4	103
جرش	68.8	2.1	0.4	45
عجلون	62.2	1.9	0.2	35
الكرك	60.2	1.8	0.5	58
الطفيلة	47.4	1.4	0.3	22
معان	43.7	1.3	0.4	29
العقبة	55.9	1.7	0.5	33

✓ كانت أعلى فئة عمرية في العينة من فئة ٢٠-٢٤ سنة، بنسبة تعادل 31.8% .



✓ كانت أعلى نسبة في العينة المنجزة من الطلاب، بنسبة تعادل ٣٢.٧% ، وأقل نسبة

من المهن الأخرى (٢.٣%)



*المهن الأخرى تشمل تاجر سيارات، محامي، مزارع وغير ذلك.

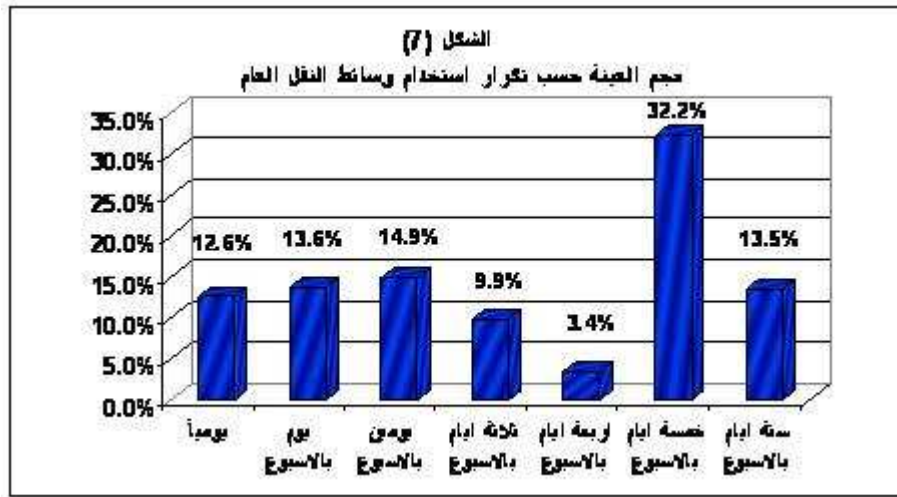
✓ كانت أعلى نسبة في العينة المنجزة من أصحاب الدخل الشهري الأقل من ١٠٠

دينار بمعدل 32.3% ، وأقل نسبة من أصحاب الدخل الشهري ٥٠٠ دينار فأكثر

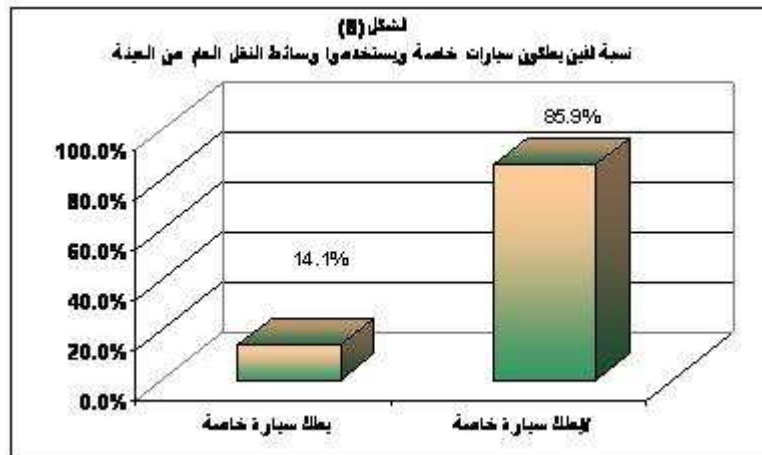
بمعدل ٢.١% .



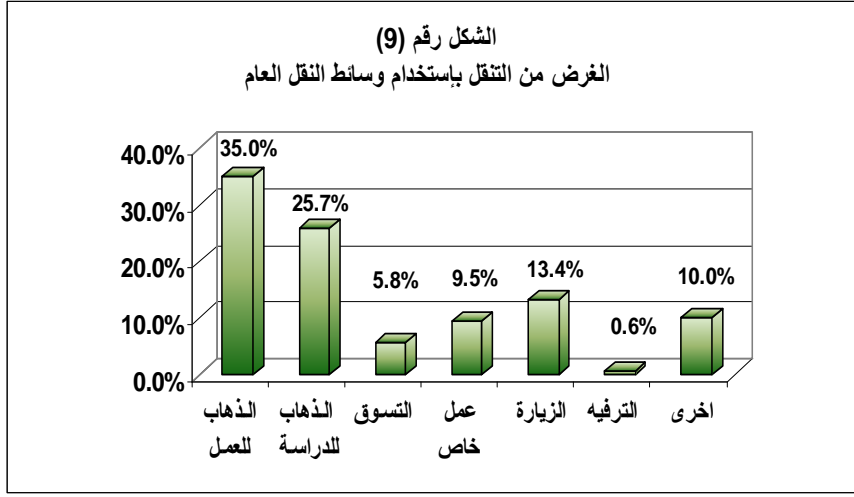
✓ تبين أن أعلى نسبة من الأفراد في العينة المنجزة، كانوا ممن يستخدمون وسائل النقل العام خمسة أيام في الأسبوع بمعدل 32.2% ، وأدناها ممن يستخدمون وسائل النقل أربعة أيام في الأسبوع بمعدل 3.4% من العينة .



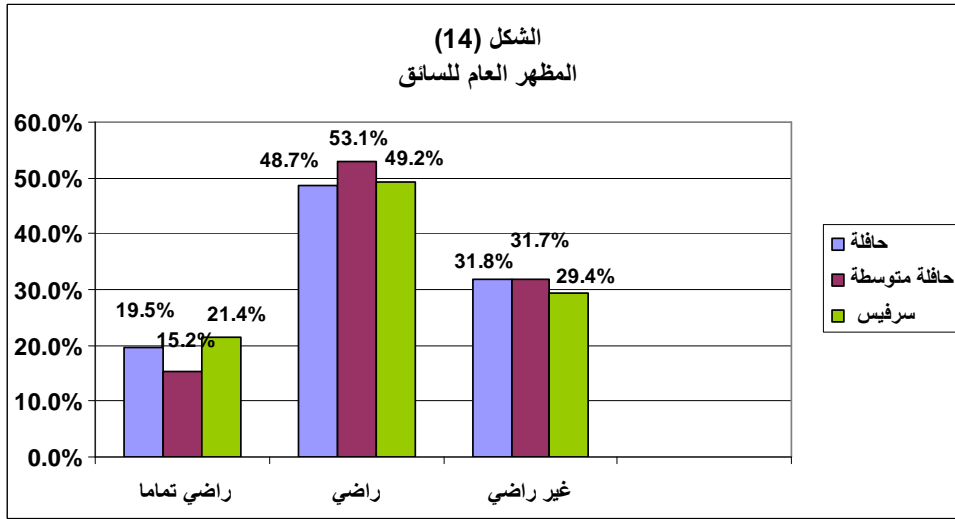
✓ أن مانسبته 85.9% لامتلاك سيارة خاصة وتستخدم وسائل النقل العام، أما البقية فكانت تمتلك واسطة نقل خاصة (سيارة شخصية، سيارة للعائلة) وتستخدم وسائل النقل العام.



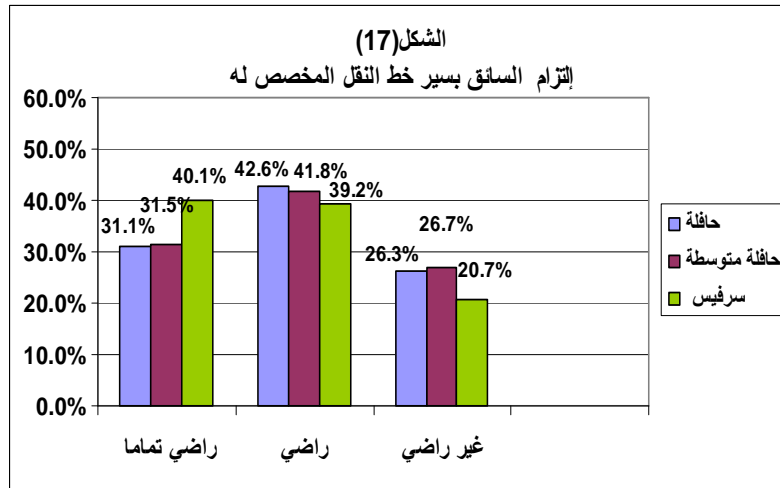
✓ تبين أن أعلى نسبة من الأفراد في العينة المنجزة ،كانوا ممن يستخدمون وسائل النقل العام لغرض الذهاب للعمل بمعدل (35%)، وأدناها ممن يستخدمون وسائل النقل لغرض الترفيه بمعدل (0.6%).



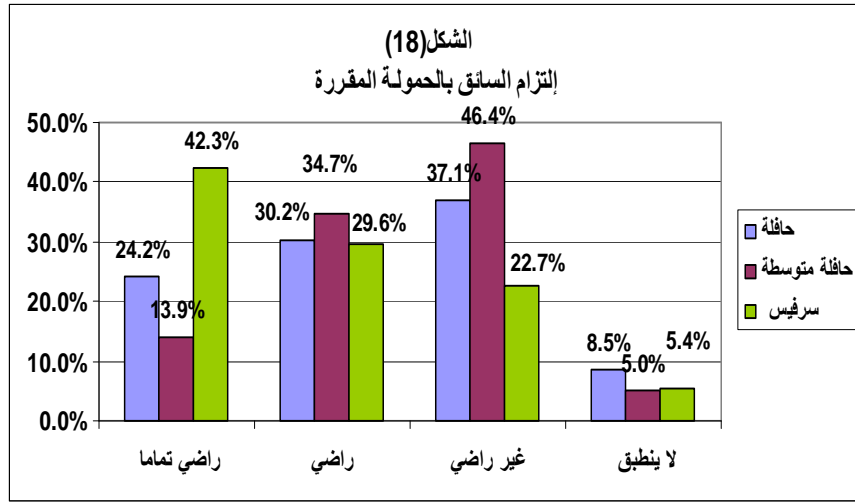
✓ أعلى نسبة راضية عن المظهر العام للسائق في سيارة الركوب المتوسطة ٥٣,١ .



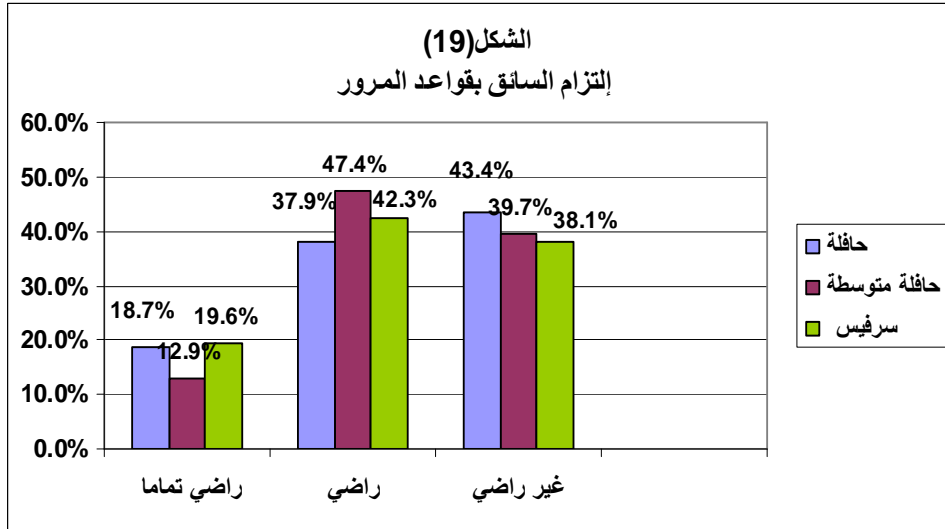
✓ توزعت نسب الرضا بالتزام السائق بخط سير المركبة كما هو موضح في الشكل



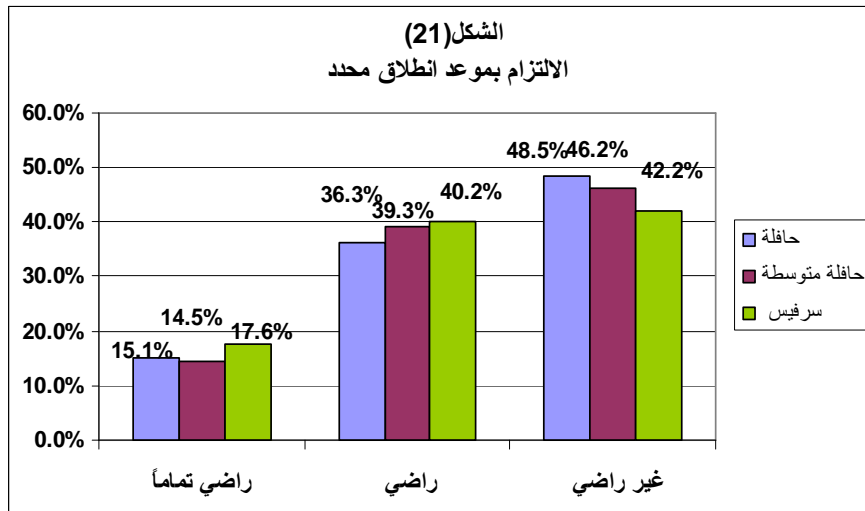
✓ التزام السائق بالحمولة المقررة كانت نتائجها على النحو التالي:



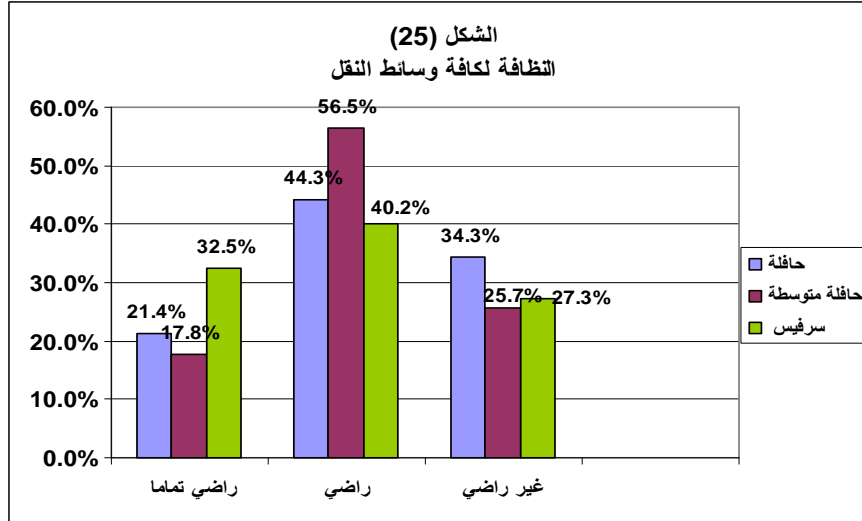
✓ التزام السائق بقواعد المرور في وسائط النقل المختلفة كانت نتائجها على النحو التالي:



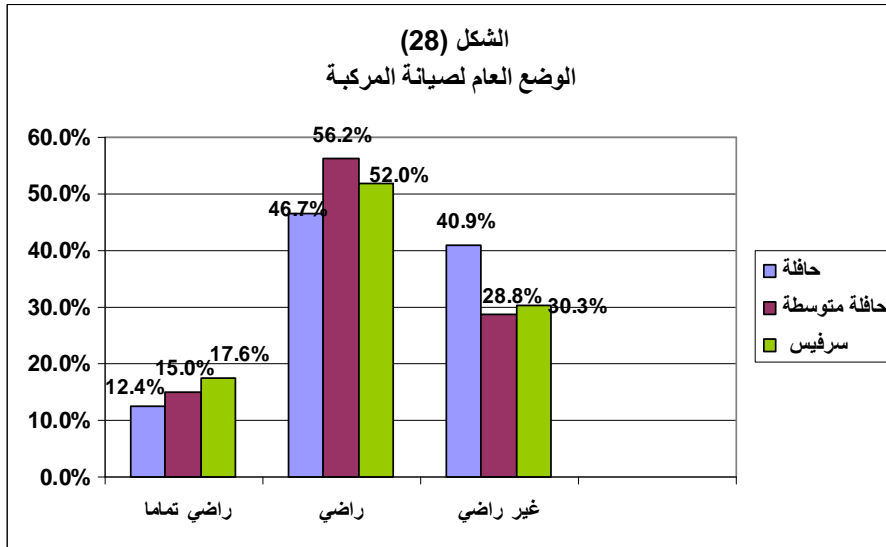
✓ مواعيد الرحلات، تفاوتت نسب الرضا وعلى النحو التالي:



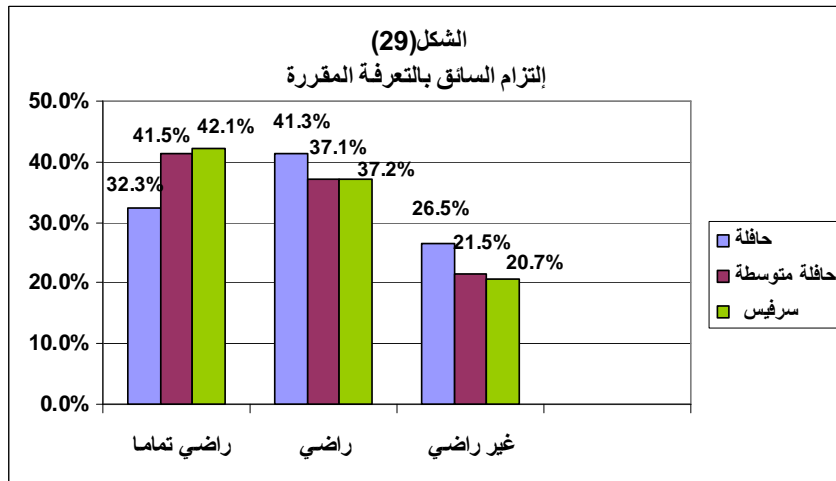
النظافة في وسائط النقل، كانت النتائج على النحو التالي:



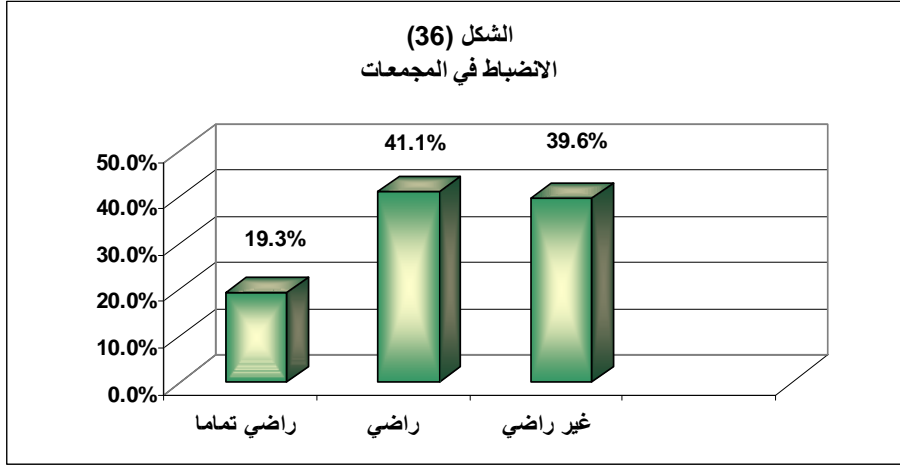
صيانة وسائط النقل العام، كانت النتائج على النحو التالي:



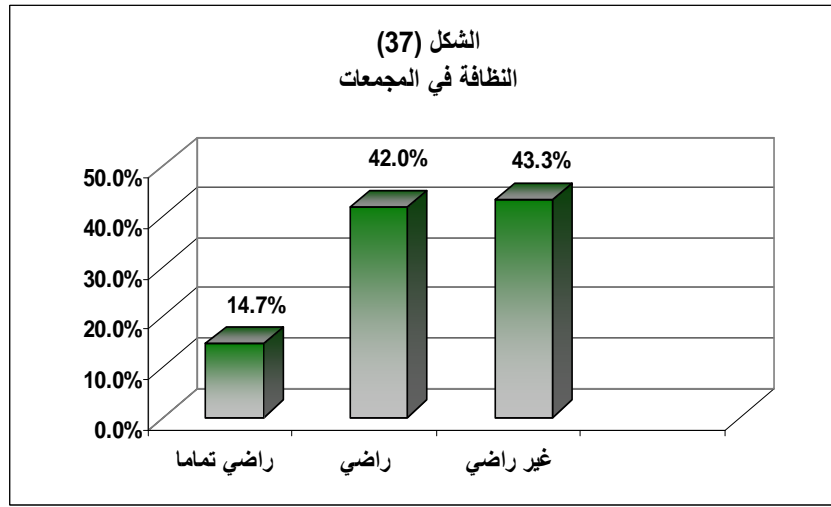
الالتزام بالتعرفة المقررة، كانت النتائج على النحو التالي:



✓ الانضباط في المجمعات، كانت النتائج على النحو التالي:



✓ النظافة في المجمعات، كانت النتائج على النحو التالي:



ملاحظات واقتراحات الفئة المستهدفة:

أعرب الركاب أثناء المقابلة عن عدد من الملاحظات والتعليقات حول خدمة النقل العام بهدف التحسين وزيادة الرضا لديهم وتتلخص بالتالي:

- أحياناً يتم تقديم شكوى بخصوص النقل العام للهيئة وتستغرق وقتاً أطول من المتوقع للإجابة.
- ضرورة توضيح الأجرة وأجزائها على طول الخط، وتحديد الأجرة حسب المسافة الفعلية المقطوعة وخصوصاً للركاب الذين يركبون من إحدى المحطات على خط السير ويختلفون مع السائق والكنترول على دفع كامل الأجرة أو جزء منها.
- على الهيئة أن تلعب دوراً أكثر فاعلية في تنظيم الدور لوسائط النقل العام في المجمعات والمواقف المخصصة لها.

- عدم توفر الحافلات بشكل جيد على بعض الخطوط وركود الحركة في بعض الخطوط الأخرى وعدم الاستفادة من ذلك في كثير من الأحيان لحل ازدحامات الركاب على خطوط معينة.
- وجود باصات قديمة جداً على بعض الخطوط الداخلية في محافظة الزرقاء مما يشكل خوفاً وعدم راحة للركاب.
- المشكلة المزمنة هي الازدحام الشديد في ساعات الصباح الباكر وعند عودة معظم الموظفين لبيوتهم بعد الثالثة ظهراً.
- تدني المستوى الأخلاقي والثقافي لكل من السائق والكنترول والعاملين في المجمع، وتلفظهم بألفاظ بذيئة وسوقية تجرح مشاعر الركاب، لذلك من المفضل إلغاء وظيفة الكنترول.
- ضرورة التزام السائق بمظهر حضاري وإلزام جميع سائقي وسائط النقل العام بزي موحد.
- تعاني الكثير من الخطوط من مشكلة الحمولة الزائدة من الركاب في وسائط النقل، وكذلك التهور في قيادة الوسائط بسرعات كبيرة أحياناً.
- بعض حافلات النقل العام في العاصمة تجبر الركاب على استخدام البطاقة لدفع الأجرة، مع العلم بان الراكب يستخدم الخط لأول مرة كزائر للعاصمة.
- غياب ممثل أو مراقب الهيئة أحياناً في بعض المجمعات.
- يجب عمل نظام ترددات زمنية على كل أو معظم الخطوط في المملكة وتحديد مواعيد الانطلاق والوصول بدقة وتكثيف الرقابة على عمل الحافلات ووسائط النقل كما يجب توفير مظلات في المجمعات خاصة مجمعات الزرقاء.
- يجب عدم ترخيص المركبات التي لا تليق بخدمة المواطن اذ يوجد بعض وسائط النقل العام غير آمنة وغير مريحة للركاب.
- عدم وجود مرافق (كالمسجد) وانعدام النظافة في غالبية المجمعات.