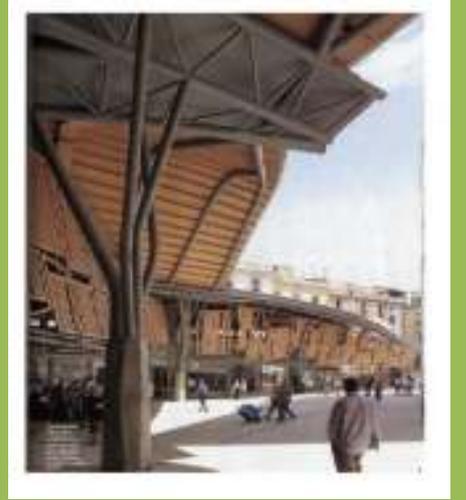


ملخص عن الدراسة المسحية لقياس رضا متلقي خدمة النقل العام للركاب للعام ٢٠١٠



Dr. ABLA R. ALWESHAH
HEAD OF COMMUNICATION AND
MEDIA UNIT

تقدمة:

قامت هيئة تنظيم النقل البري باعداد الدراسة المسحية لرضا متلقي خدمة النقل العام للركاب عن العام ٢٠١٠ من خلال احدى الشركات المتخصصة بالمسوحات والدراسات، حيث بلغت عينة المبحوثين من الركاب ١٥٢٣ راكب توزعت على كافة محافظات المملكة، ولقد أظهرت الدراسة بأن نسبة الرضا الكلي عن النقل العام متوسطة وتبلغ حوالي (٥٨,٦) على مستوى المملكة حيث اشتملت هذه النتيجة على احتساب نسبة اجابات الرضا التام والرضا وعدم الرضا، في حين بلغت نسبة الراضين تماما والراضين على مستوى المملكة (٥٩,٣) وغير الراضين (٤٠,٧) ، وعلى مستوى المحافظات بينت النتائج أن أعلى نسبة رضا تحققت في محافظة العاصمة حيث بلغت (٦٢.٤%) بينما كانت أدنى نسبة رضا في محافظة عجلون حيث بلغت (٤٦.١%).

هدف الدراسة:

إن الهدف الرئيسي من دراسة قياس مدى رضا متلقي خدمة النقل العام للركاب هو تحسين الأداء وتطوير الخدمات المقدمة للمستفيدين من خدمة النقل العام، ومعرفة سبل تسهيل عملية تنقل المواطنين داخل المملكة باستخدام وسائل النقل العامة تحقيقاً لرؤية هيئة تنظيم قطاع النقل العام.

وتسعى هيئة النقل العام الى تحقيق عدة أهداف من هذه الدراسة :

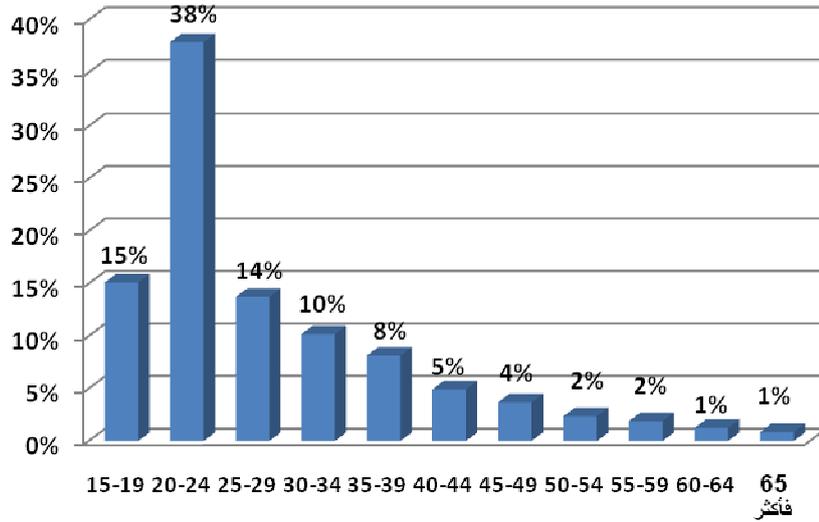
١. تحديد إحتياجات وتوقعات متلقي الخدمة.
٢. الحصول على تغذية راجعة واقتراحات من وجهة نظر متلقي الخدمة وذلك لتطوير الخدمات المقدمة لهم.
٣. تبني آليات جديدة تساعد في رفع مستوى الخدمة المقدمة لمتلقي الخدمة.
٤. استخدام مخرجات الدراسة في تطوير الخدمات بما يلبي إحتياجات متلقي الخدمة.
٥. إقامة علاقة متواصلة مع المتعاملين تستند إلى مبدأ الشراكة والتعاون.
٦. تطبيق مناهج وأساليب عمل تسمح بالتعرف الدقيق على آراء ومدى رضا متلقي الخدمة عن الخدمات التي تقدمها الهيئة .
٧. تشجيع زيادة اعتماد شرائح متعددة من المجتمع على استخدام وسائل النقل العام وذلك من خلال التعرف على متطلبات هذه الشرائح.
٨. زيادة الوعي لدى الجمهور بوجود ودور الهيئة.

منهجية الدراسة:

تم اختيار عينة عشوائية منتظمة نسبية موزعة على كافة محافظات المملكة حيث بلغت العينة (١٥٢٣) راكب من كافة مراكز الانطلاق والوصول في محافظات المملكة. تم استخدام الاستبيان كاداة لجمع البيانات وتم التنسيق مع الهيئة من خلال المراقبين في هذه المراكز لتسهيل مهمة جمع البيانات.

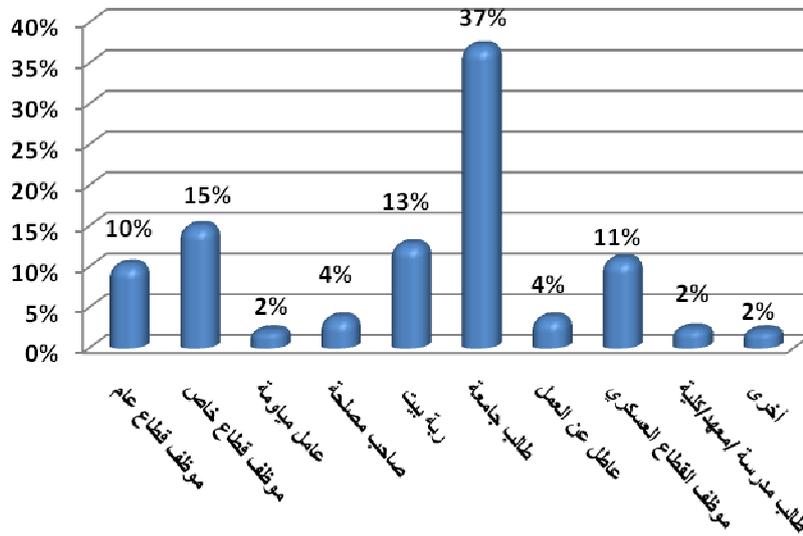
اهم النتائج:

(١) توزيع العينة حسب الفئة العمرية؛ فقد كانت غالبية العينة من فئة ٢٠-٢٤ سنة، بنسبة تعادل ٣٨%، وتمثل هذه الشريحة النسبة الأكبر التي تستخدم وسائل النقل العام بين شرائح المجتمع الأردني، حيث تشمل فئة الشباب والطلاب في الكليات والجامعات والمعاهد، وتوزعت بقية العينة على الفئات العمرية الأخرى كما موضح في الرسم البياني التالي:



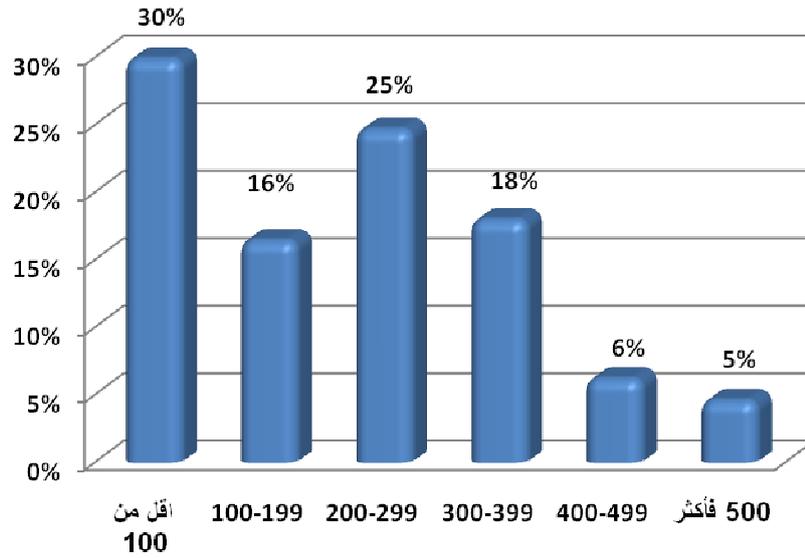
(٢) متوسط حجم الاسرة ؛ تبين أن غالبية الأفراد في العينة المستهدفة ينتمون إلى الأسر المكونة من ٧ أفراد في المتوسط.

(٣) الحالة العملية (المهنة)؛ فقد كانت غالبية العينة المنجزة من طلاب الجامعة، بنسبة تعادل ٣٧%، وأما بقية العينة فقد توزعت كالآتي:

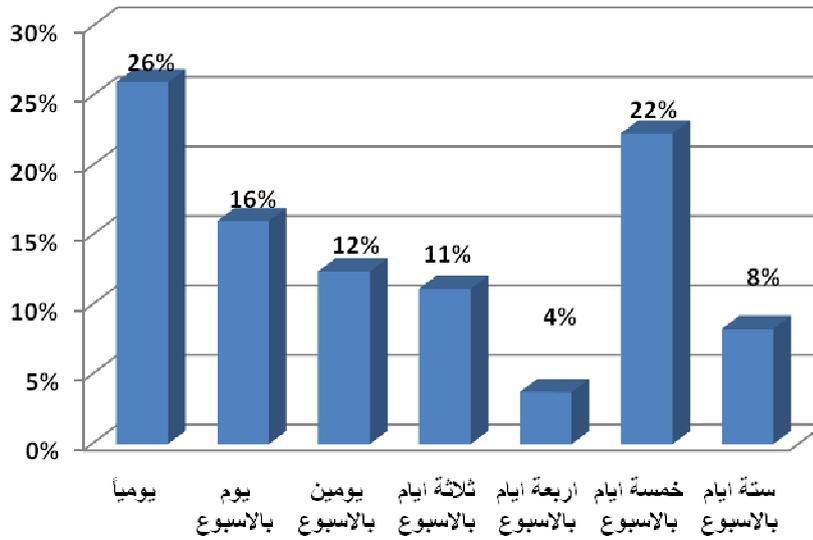


*المهن الأخرى تشمل متقاعد ومزارع ومحامي وغير ذلك.

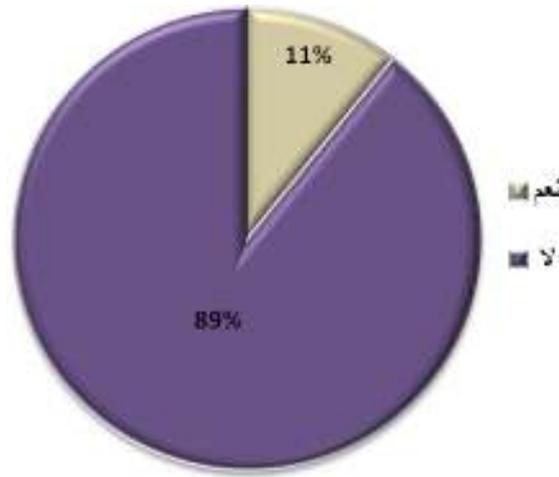
(٤) الدخل الشهري ؛ كانت النسبة الأكبر من العينة المنجزة من أصحاب الدخل الشهري الأقل من ١٠٠ دينار بمعدل ٣٠%، وتوزعت بقية العينة على أصحاب الدخل الشهري كما هو موضح في الرسم البياني التالي:



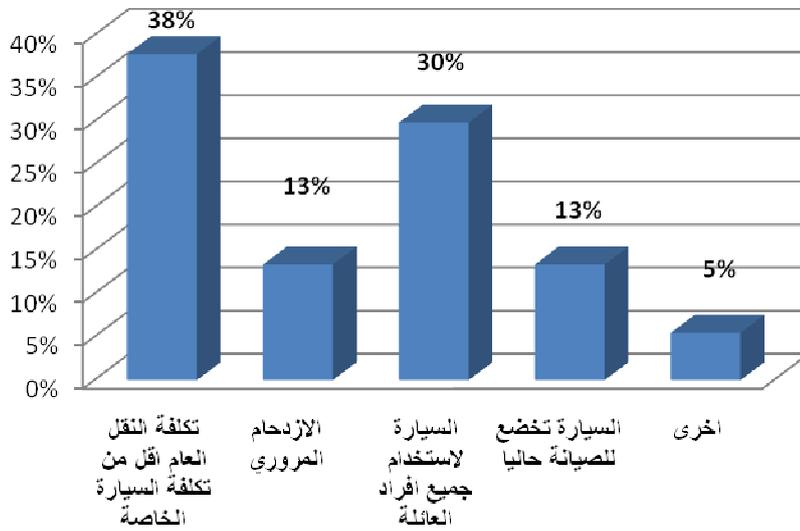
٥) تكرار استخدام وسائل النقل؛ تبين أن غالبية الأفراد في العينة المنجزة كانوا ممن يستخدمون وسائل النقل العام يومياً بمعدل ٢٦%، وباقي العينة توزعت على بقية الأيام كما موضح في الرسم البياني التالي:



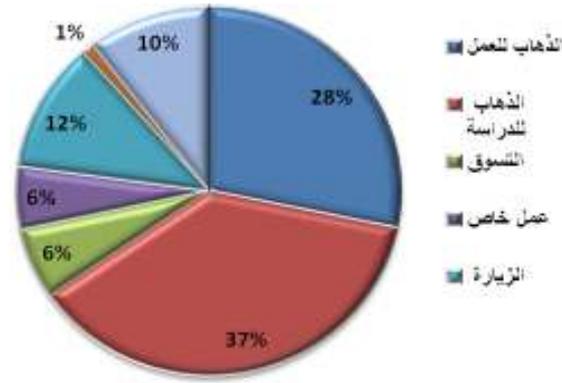
٦) امتلاك واسطة نقل خاصة؛ تبين أن غالبية العينة المستهدفة تستخدم وسائل النقل العام ولا تمتلك واسطة نقل خاصة بنسبة تعادل ٨٩%، أما البقية فكانت تمتلك واسطة نقل خاصة (سيارة شخصية، سيارة للعائلة)، وتوضح النتيجة في الرسم البياني التالي:



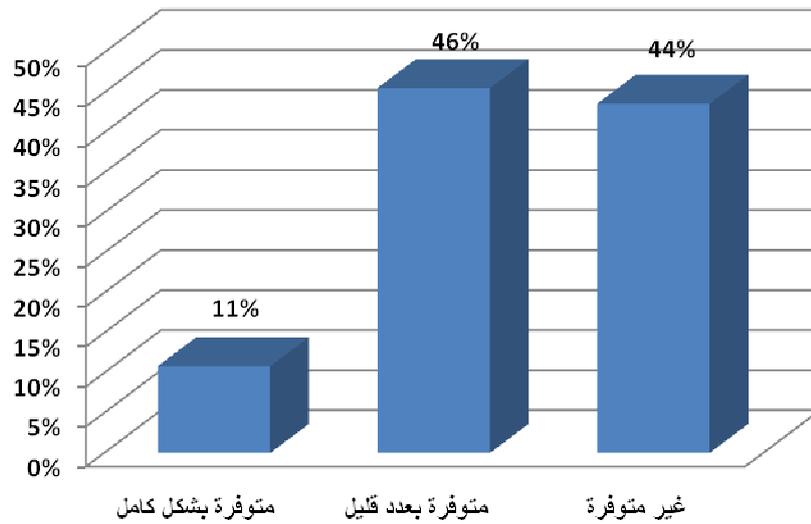
(٧) الهدف من استخدام وسائل النقل العام؛ تبين أن أكثر الأسباب التي تدفع الأفراد في العينة الذين يمتلكون سيارات خاصة إلى استخدام وسائل النقل العام هي أن تكلفة النقل العام أقل من تكلفة السيارة الخاصة، وبلغ نسبة الأفراد المحددين لهذا السبب ٣٨%، وتوزعت باقي النسب على الأسباب الأخرى كما هو موضح في الشكل التالي :



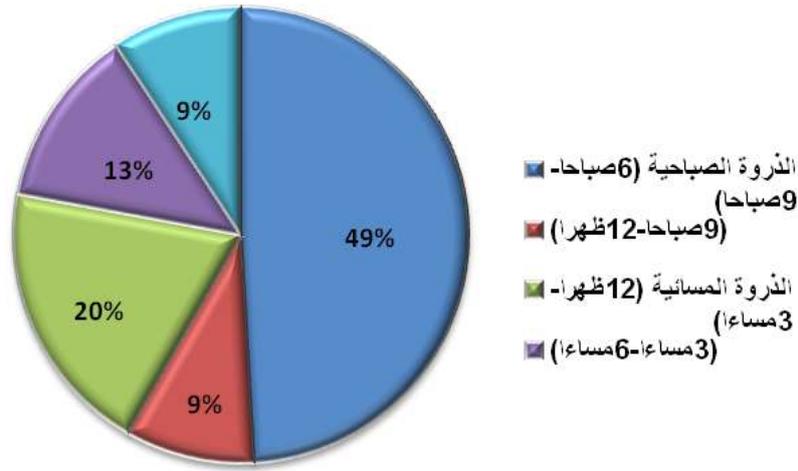
(٨) الغرض من التنقل بوسائل النقل العام؛ غالبية العينة المستهدفة تستخدم وسائل النقل العام للذهاب إلى الدراسة بنسبة تعادل ٣٧%، وهذه النسبة طبيعية لأن معظم العينة كانت من الفئة العمرية ٢٠-٢٤ وهي فئة عمرية غالبيتها من طلاب الجامعات والكليات والمعاهد، أما باقي النسب توزعت كما هو موضح في الشكل التالي :



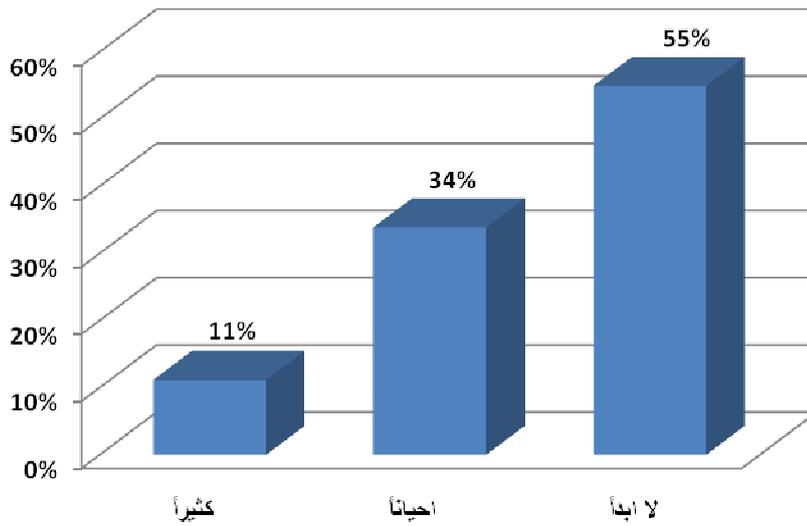
٩) توفر مظلات على خط سير وسائط النقل العام؛ تبين من إجابات العينة المستهدفة أن أغلب خطوط سير وسائط النقل العام تتوفر فيها مظلات الانتظار للركاب بعدد قليل على طول الطريق، وباقي النتائج كما هو موضح في الرسم البياني التالي:



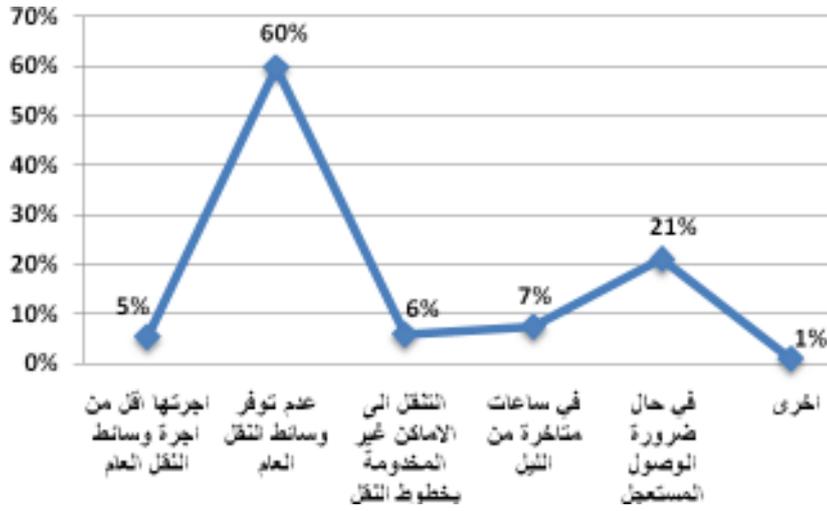
١٠) فترة استخدام واسطة النقل العام؛ تبين أن غالبية العينة المستهدفة تستخدم وسائط النقل العام خلال فترة الذروة الصباحية بنسبة ٤٩%، وباقي العينة توزع فترة استخدامها لوسائط النقل العام كما هو موضح في الشكل التالي:



(١١) استخدام وسائل النقل الخاصة مقابل أجر؛ تبين أن غالبية العينة المستهدفة لا تستخدم وسائل النقل الخاصة والمملوكة من مواطنين مقابل أجر بنسبة تعادل ٥٥%، أما باقي النسب فتوزعت حسب الشكل التالي :



(١٢) دوافع استخدام وسائل النقل الخاصة مقابل أجر؛ كانت أهم الأسباب التي تدفع الافراد في العينة المستهدفة إلى استخدام وسائل النقل المملوكة من المواطنين عدم توفر وسائل النقل العام بنسبة تعادل ٦٠%، وتوزعت باقي النسب على الأسباب الأخرى كما هو موضح في الشكل التالي :



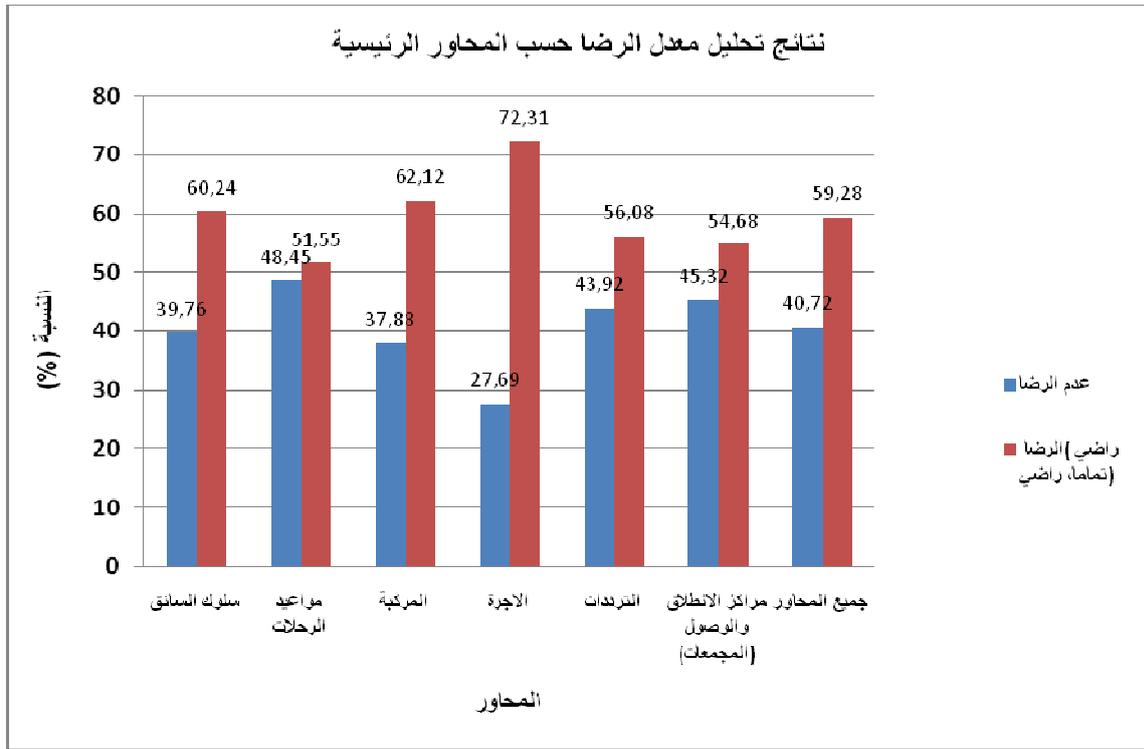
١٣) بلغ متوسط عدد وسائل النقل العام المستخدمة يومياً ما يقارب (٥) وسائل نقل للفرد الواحد في العينة المستهدفة.

١٤) بلغ متوسط عدد الرحلات المستخدمة يومياً للوصول إلى المقصد ما يقارب رحلتين للفرد الواحد في العينة المستهدفة.

١٥) بلغ متوسط الانفاق اليومي للفرد الواحد على وسائل النقل العام في العينة المستهدفة ما يقارب (٢٦١) قرش. يجدر الإشارة إلى أن ماسبق هو تقديرات تقريبية بواسطة الركاب.

١٦) بلغ متوسط الانفاق الشهري للأسرة الواحدة على وسائل النقل العام في العينة المستهدفة ما يقارب (٩٥) دينار. يجدر الإشارة إلى أن ماسبق هو تقديرات عامة حسب المشارك في المسح الميداني.

١٧) مدى رضا المبحوثين على مجموعة من المحاور الرئيسية للنقل العام؛ وكانت النتائج على النحو التالي:



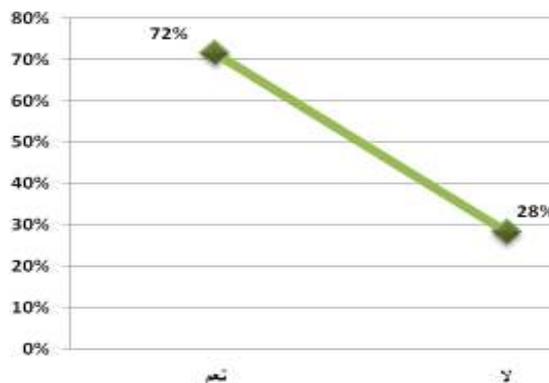
حيث تم إعتداد مقياس تقييم مقسم إلى أربعة درجات كالآتي :

١. راضي تماماً: حيث يشعر الراكب بالرضا التام ولا يوجد لديه ملاحظات ولا شكاوي.
٢. راضي: حيث يشعر الراكب بالقبول مع وجود بعض الملاحظات والتحفظات.
٣. غير راضي: حيث يشعر الراكب بالرفض وعدم تقبل الوضع ويرغب بالتحسين الفوري.
٤. لا ينطبق: وهي الحالة التي لا يستطيع فيها الراكب تقييم الوضع نظراً لعدم ملاحظته ومعرفة بها، أو هو الوضع الذي لا يمكن تعميمه أو تقييمه على واسطة نقل معينة.

الاسئلة الخاصة بوعي الركاب حول هيئة تنظيم قطاع النقل العام:

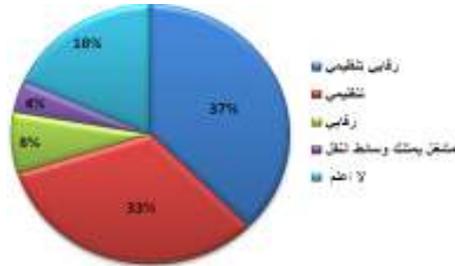
أولاً: لقد تبين أن أكثر من ثلثي العينة تقريباً على علم بوجود هيئة تنظيم قطاع النقل العام، وقد كانت بنسبة ٧٢%، والنتائج موضحة بالرسم البياني التالي :

العلم بوجود هيئة تنظيم قطاع النقل العام



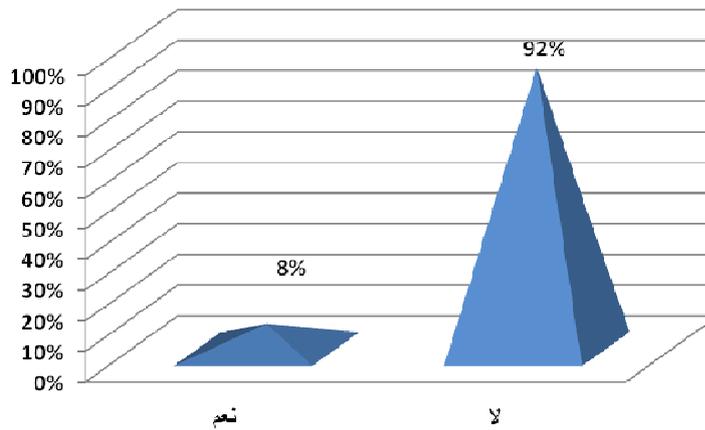
ثانياً: بالنسبة للعيينة المستهدفة من حيث معرفتها بدور الهيئة، فقد كانت الأغلبية على علم بدورها الرقابي التنظيمي أما العلم بباقي الأدوار فكانت موزعة حسب الرسم البياني التالي :

الشكل (٥٠) : دور هيئة تنظيم قطاع النقل العام



ثالثاً: تبين أن الغالبية العظمى من العينة المستهدفة لم تقم بتقديم شكوى إلى هيئة تنظيم قطاع النقل العام بنسبة ٩٢% وبقية العينة تقدمت بشكوى بنسبة ٨% .

التقدم بشكوى الى هيئة تنظيم قطاع النقل العام



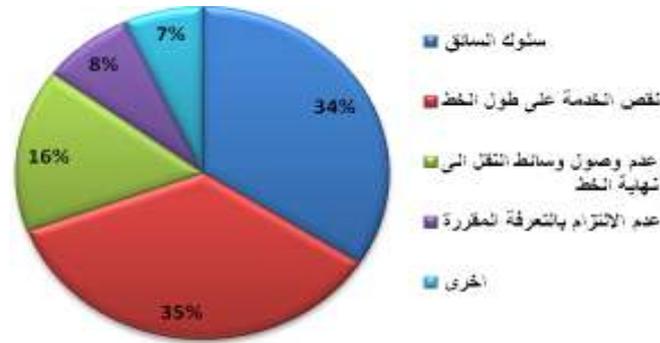
رابعاً: تبين أن العينة المستهدفة التي تقدمت بشكوى إلى الهيئة، قد تقدمت بشكوى شفوية شخصية بنسبة ٦١% وباقي طرق الشكوى توزعت بالنسب المبينة في الرسم البياني التالي:

طريقة تقديم الشكوى



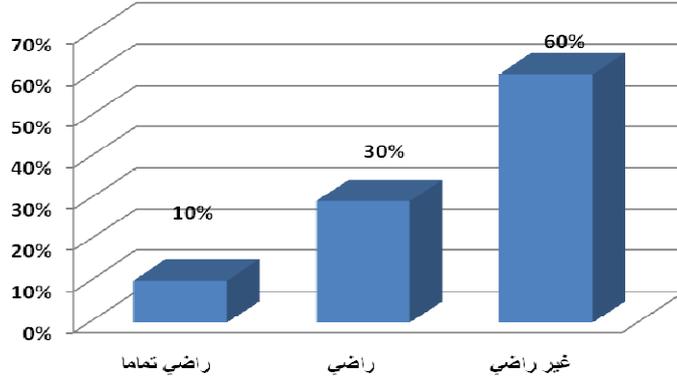
خامساً: تركزت أغلب الشكاوى حول نقص الخدمة على طول الخط بنسبة ٣٥%، وحول سلوك السائق بنسبة ٣٤%، وتوزعت باقي مواضيع الشكاوي بالنسب الموضحة في الرسم البياني التالي :

موضوع الشكوى المقدمة



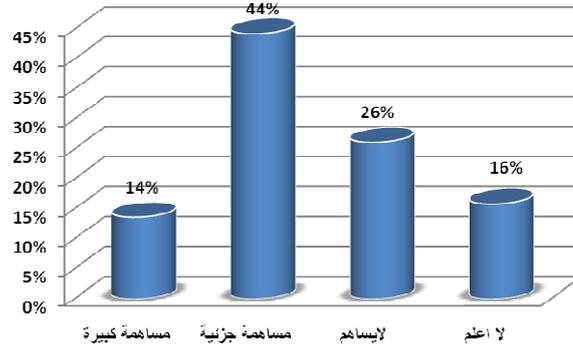
سادساً: غالبية أفراد العينة التي تقدمت بشكوى كانت غير راضية عن طريقة معالجة الشكوى من قبل الهيئة بنسبة ٦٠%، وباقي النسب موضحة في الرسم البياني التالي :

الرضا عن طريقة معالجة الشكوى



سابعاً: غالبية أفراد العينة ترى أن المراقب في مراكز الانطلاق والوصول يساهم مساهمة جزئية في تسهيل عملية النقل، وباقي النسب موضحة في الرسم البياني التالي :

مساهمة المراقب في مراكز الانطلاق والوصول في تسهيل عملية التنقل



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.
- ب. 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.

- ج. على الهيئة أن تلعب دوراً أكثر فاعلية في تنظيم الدور لوسائل النقل العام في المجمعات والمواقف المخصصة لها.
- د. 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.
- هـ. وجود باصات قديمة جداً على بعض الخطوط الداخلية في محافظة الزرقاء مما يشكل خوفاً وعدم راحة للركاب.
- و. المشكلة المزمنة هي الازدحام الشديد في ساعات الصباح الباكر وعند عودة معظم الموظفين لبيوتهم بعد الثالثة ظهراً.
- ز. تدني المستوى الأخلاقي والثقافي لكل من السائق والكنترول والعاملين في المجمع، وتلفظهم بألفاظ بذيئة وسوقية تجرح مشاعر الركاب، لذلك من المفضل إلغاء وظيفة الكنترول.
- ح. ضرورة التزام السائق بمظهر حضاري وإلزام جميع سائقي وسائل النقل العام بزي موحد.
- ط. تعاني الكثير من الخطوط من مشكلة الحمولة الزائدة من الركاب في وسائل النقل، وكذلك التهور في قيادة الوسائل بسرعات كبيرة أحياناً.
- ي. بعض حافلات النقل العام في العاصمة تجبر الركاب على استخدام البطاقة لدفع الأجرة، مع العلم بان الراكب يستخدم الخط لأول مرة كزائر للعاصمة.
- ك. غياب ممثل أو مراقب الهيئة أحياناً في بعض المجمعات.
- ل. يجب عمل نظام ترددات زمنية على كل أو معظم الخطوط في المملكة وتحديد مواعيد الانطلاق والوصول بدقة وتكثيف الرقابة على عمل الحافلات ووسائل النقل كما يجب توفير مظلات في المجمعات خاصة مجمعات الزرقاء.
- م. يجب عدم ترخيص المركبات التي لا تليق بخدمة المواطن اذ يوجد بعض وسائل النقل العام غير آمنة وغير مريحة للركاب.
- ن. عدم وجود مرافق (كالمسجد) وانعدام النظافة في غالبية المجمعات وانبعاث الروائح الكريهة منها.

الاستنتاجات:

١. من حيث مستوى الرضا على مستوى المحاور فقد احتل محور الأجرة المرتبة الأولى من حيث رضا الركاب عن النقل العام، بينما جاء محور مواعيد الرحلات في المرتبة الأخيرة، ويمكن تحليل ذلك بالمبادرات التي قامت بها الهيئة لتخفيف عبء التعرف عن المواطن خلال العام الحالي. كما احتلت محافظة العاصمة المرتبة الأولى من حيث رضا مستخدمي النقل العام نظراً لتركيز الخدمات والتحسينات على النقل في المحافظة الرئيسية في المملكة.
٢. أظهرت نتائج التحليل مصداقية عالية في البيانات وخصوصاً في حالة الحافلة والحافلة المتوسطة بحيث يعتمد عليها في وصف الوضع القائم لرضا الركاب عن خدمة النقل العام حسب الوسائل المستخدمة والمحافظات.

التوصيات:

١. إعادة النظر في مواعيد الرحلات على جميع الخطوط وعلى جميع وسائل النقل.
٢. مراقبة السائق والعمل على تعديل سلوكه واستخدام العقوبة المناسبة بحقه في حال تجاوزه للتعليمات والآداب العامة.
٣. توعية الركاب بمهام ومسؤوليات الهيئة، وطرق التقدم بالشكاوى إلى الهيئة.
٤. التنسيق مع المسؤولين عن المجمعات للقيام بأعمال الصيانة والنظافة والعناية الدائمة اللازمة لكل مجمع، وإضافة المرافق والتجهيزات المطلوبة بالتعاون مع البلديات.
٥. مراقبة وسائل النقل أثناء الرحلة لضبط المخالفين لتعليمات الحمولة المقررة والسرعة القصوى.
٦. تعزيز الخطوط الرئيسية بوسائل نقل من الخطوط الفرعية أثناء أوقات الذروة.
٧. إجراء دراسة قياس رضا متلقي خدمة النقل العام للركاب بشكل دوري سنوياً وذلك بهدف مقارنة النتائج وتحديد نقاط القوة والضعف في أداء وسائل النقل العام.