

רמת השירות בתחבורה הציבורית: סקר משתמשים ארצי ראשון בישראל



סקר רמת השירות בתחבורה הציבורית

ההחלטה הפרטנית המתבצעת מדי יום על-ידי כל נוסע ונוסע, האם להשתמש בתחבורה הציבורית, נשענת על תפיסו את רמת השירות שלה בהשוואה לאלטרנטיבות העומדות לרשותו –

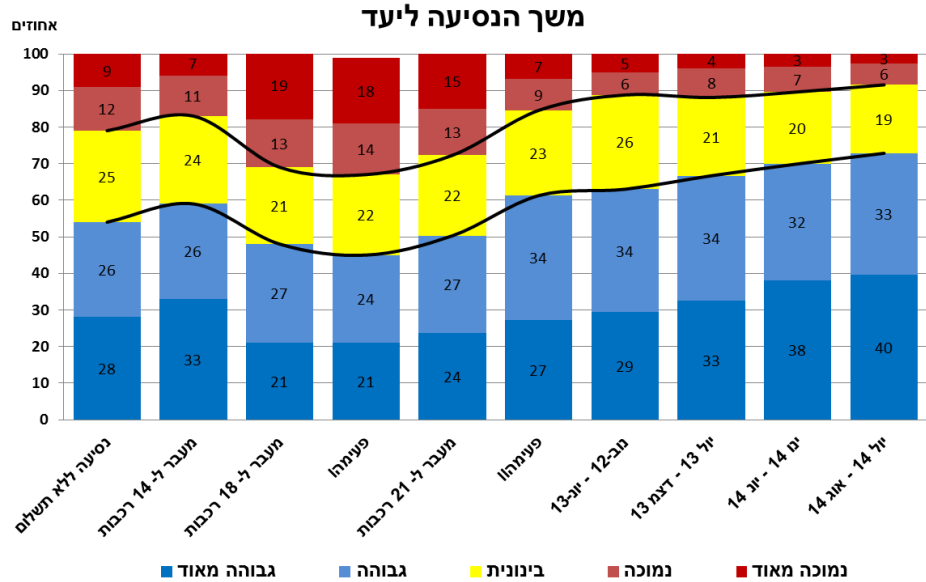
תפיסה סובייקטיבית אשר אינה נלקחת כיום בחשבון במסגרת תהליך הבקרה ושיפור השירות.

מה נעשה בתחום

לוחות הנושא השנתי

למ"ס, הסקר החברתי 2007
לוח 23 - (המשך)

| תחבורה ציבורית - אוטובוסים | | | | | | | סך הכל |
|--|-------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------|--|-------------------------|-------------------------|-----------|
| שבועות רצוף | | | | | | | |
| מרוצים מהיחס של מותני השירות כלפי המסע | מרוצים מהמב התחזוקה של התחנות | מרוצים מהמב התחזוקה של האוטובוסים | מרוצים מתדירות קווי האוטובוסים | מרוצים מהמידע על הסדר התחבורה הציבורית | מרוצים ממשך הנסיעה ליעד | מרוצים מקרבת התחנה לבית | |
| 79.2 | 60.0 | 77.8 | 58.5 | 73.9 | 62.8 | 80.9 | מין |
| 81.7 | 61.7 | 80.3 | 63.8 | 75.3 | 63.6 | 83.3 | גברים |
| 77.4 | 58.7 | 76.0 | 54.5 | 72.9 | 62.1 | 79.0 | נשים |
| | | | | | | | קבוצת גיל |
| 75.1 | 56.3 | 71.5 | 59.0 | 76.1 | 58.9 | 79.1 | 29-20 |
| 76.0 | 54.6 | 77.7 | 54.5 | 71.2 | 56.8 | 76.0 | 39-30 |
| 81.7 | 61.1 | 80.3 | 55.0 | 72.5 | 59.1 | 78.8 | 49-40 |
| 79.0 | 59.6 | 78.1 | 57.5 | 71.3 | 65.7 | 84.7 | 59-50 |
| 85.2 | 66.2 | 83.2 | 60.5 | 75.9 | 70.1 | 86.9 | 69-60 |
| 88.0 | 72.2 | 88.1 | 66.5 | 74.8 | 76.6 | 85.1 | 70 ומעלה |



למ"ס, הסקר החברתי, 2007



נתיבי איילון, במקבצי תחנות

רכבת קלה ירושליים, תוכנית אב ירושליים



רכבת ישראל, 2014

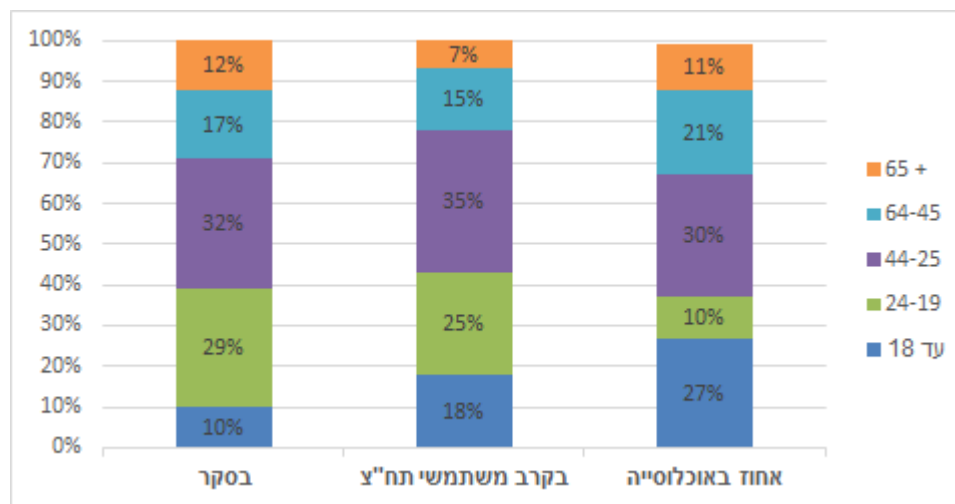
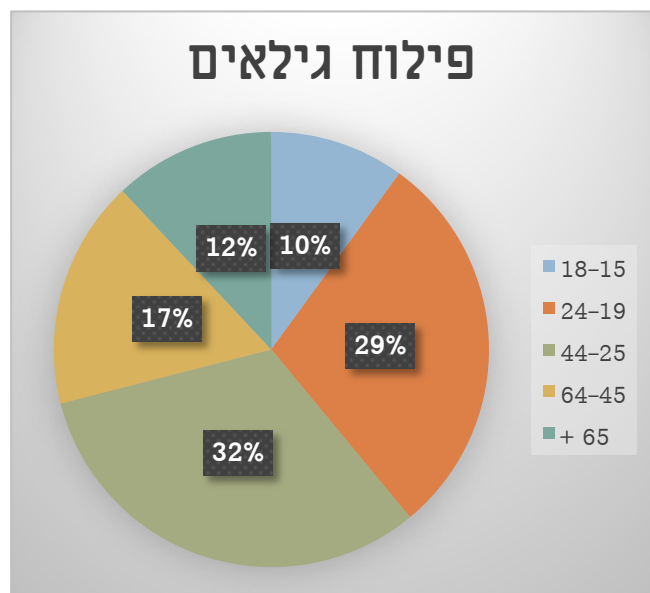
סקרים לא אחידים ולא שיטתיים, ע"י חלק מהתאגידים והמפעילים

סקר רמת השירות בתחבורה הציבורית

- תחבורה היום ומחר סיימה לערוך בימים אלה סקר שטח ברמה ארצית.
- מטרת הסקר: להצביע על משתני איכות השירות החשובים לציבור ועל שביעות רצון הציבור ממשתנים אלה כיום.
- תוצאות הסקר יוכלו לסייע למקבלי ההחלטות בייעול ההשקעות בתחבורה הציבורית על מנת שתהפוך לחלופה אטרקטיבית לרכב הפרטי, באמצעות **תעדוף הנושאים שהם בעלי הפוטנציאל הגדול ביותר להגדלת שביעות רצון המשתמשים.**

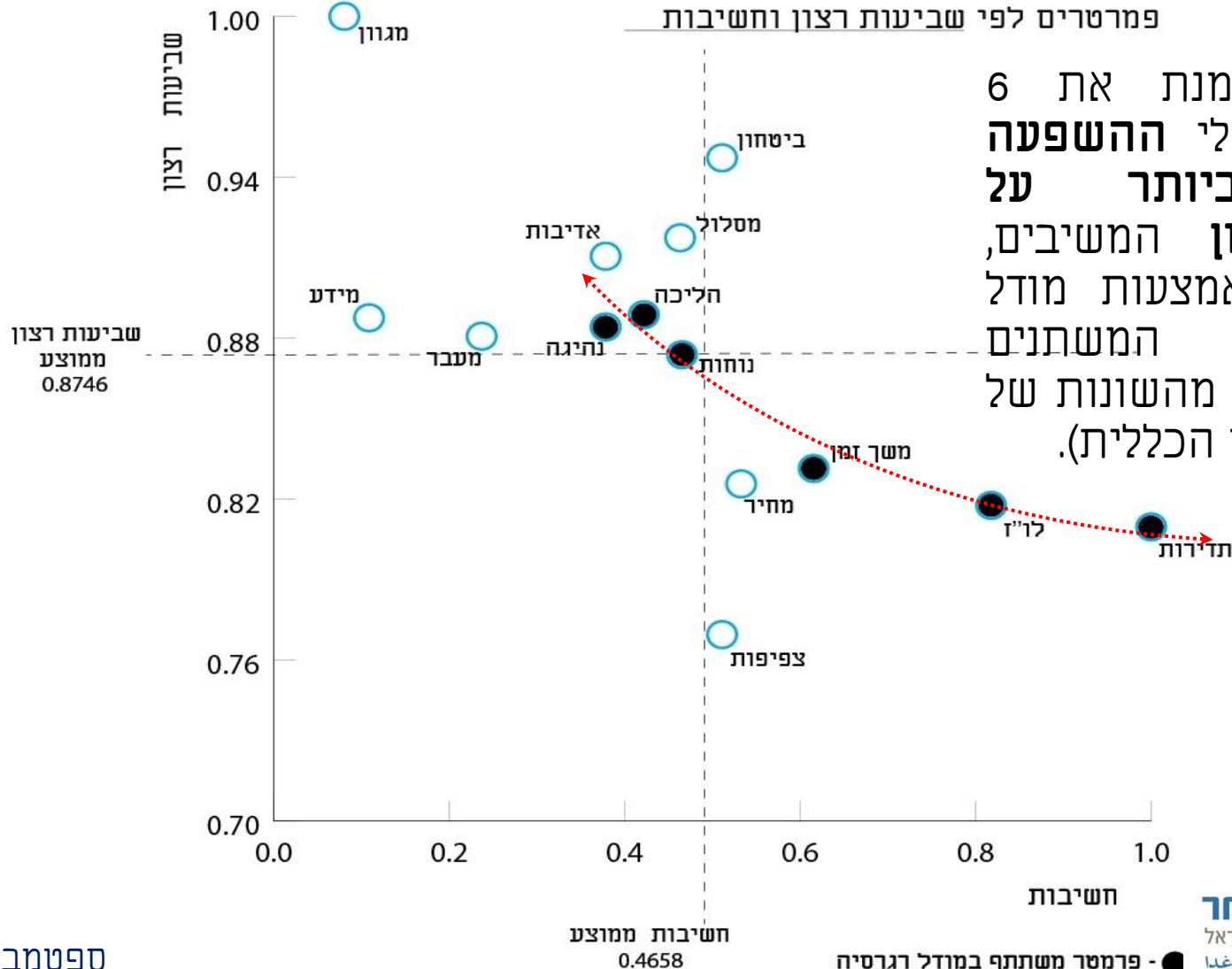
מתכונת הסקר שבוצע, מרץ-אפריל 2014

- הסקר בוצע פנים אל פנים בקרב 615 נוסעים בתחנות האוטובוסים ברחבי הארץ.
- אוכלוסיית המחקר הינה אוכלוסיית נוסעים באוטובוסים בקווים עירוניים ואזוריים.



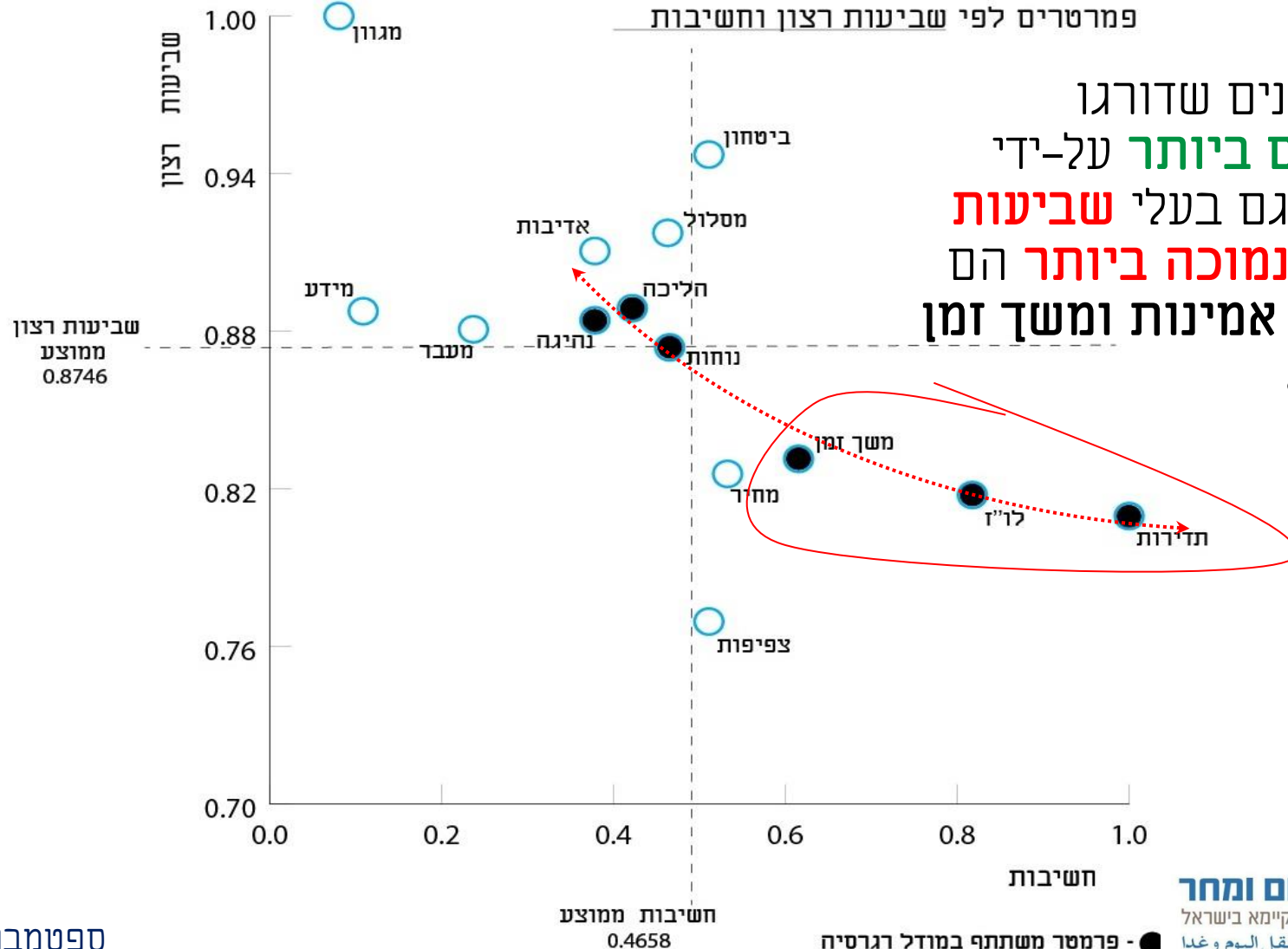
הסקר לא כלל נוסעים ברכב הפרטי, באופניים, או נוסעים ברכבת או רק"ל

שביעות רצון וחשיבות המשתנים

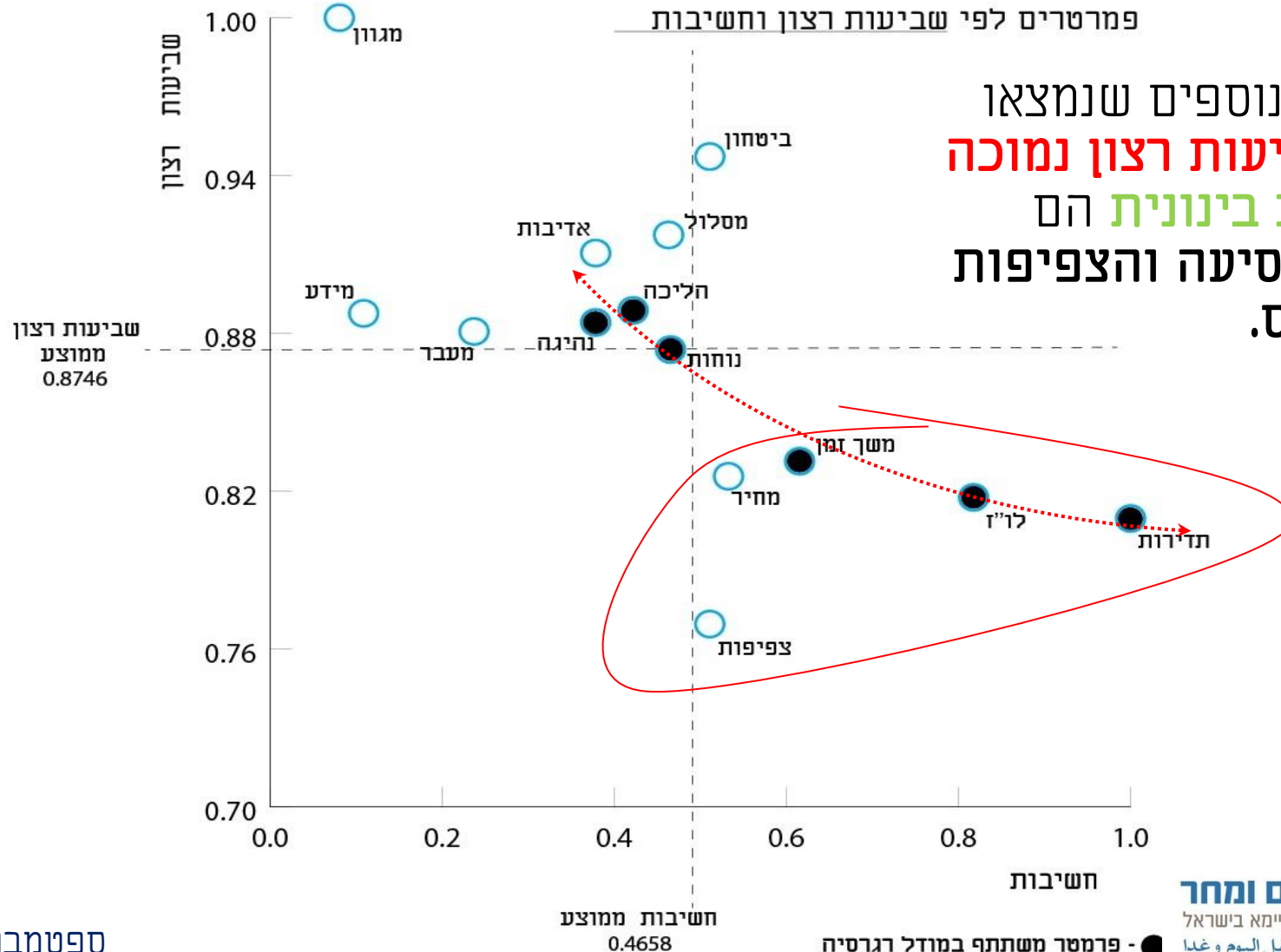


העקומה מסמנת את 6 המשתנים בעלי ההשפעה הגבוהה ביותר על שביעות רצון המשיבים, אשר זהו באמצעות מודל רגרסיה (6) המשתנים מסבירים 52% מהשונות של שביעות הרצון הכללית).

שביעות רצון וחשיבות המשתנים



שביעות רצון וחשיבות המשתנים



מה יגרום לך לנסוע יותר בתחבורה הציבורית?

פרמטרים לפי שביעות רצון ושיפור



על מנת להביא למעבר נוסעים מהרכב פרטי אל התחבורה הציבורית יש להשקיע באמצעים לקיצור משך זמן ההמתנה והנסיעה ולשיפור העמידה בלוחות זמנים.

שביעות רצון כללית לפי אזור וסוג נסיעה

- ציון שביעות הרצון הכללית מהשירות בקווי האוטובוסים הינו **7.5**.
- באזור ירושלים הנוסעים מרוצים יותר מהשירות, ובדרום מרוצים פחות מהממוצע הארצי.
- נוסעים תדירים (כל יום או כמעט כל יום) מרוצים יותר לעומת נוסעים מזדמנים
- והנוסעים מרוצים יותר מהשירות בקווים האזוריים לעומת הקווים העירוניים

| ירושלים | צפון | מרכז | דרום | כלל המדגם |
|----------------|-------------|-----------------|-------------|-------------|
| 8.00 | 7.52 | 7.46 | 7.20 | 7.50 |
| נוסעים תדיר | | נוסעים מזדמנים | | כלל המדגם |
| 7.60 | | 7.40 | | 7.50 |
| נסיעות אזוריות | | נסיעות עירוניות | | כלל המדגם |
| 7.60 | | 7.30 | | 7.50 |

שביעות רצון לפי משתנה ואזור

| דרום | ירושלים | מרכז | צפון | ציון ממוצע | אזור בארץ |
|------|---------|------|------|------------|---|
| 7.2 | 8 | 7.46 | 7.52 | 7.50 | מהי מידת שביעות רצונך הכללית מהשירות בקווי האוטובוסים |
| 6.77 | 7.29 | 6.95 | 7.29 | 7.05 | תדירות השירות |
| 7.59 | 7.74 | 7.83 | 8.5 | 7.94 | אדיבות הנהג |
| 7.57 | 7.27 | 6.84 | 7.76 | 7.22 | מחיר הנסיעה |
| 7.29 | 8 | 8.16 | 8.03 | 7.99 | התאמת מסלול הקו לצרכיך |
| 6.9 | 6.77 | 6.4 | 7.32 | 6.73 | צפיפות באוטובוס |
| 7.2 | 7.58 | 6.82 | 7.34 | 7.1 | עמידה בלוחות הזמנים |
| 7.52 | 8.25 | 7.72 | 7.5 | 7.72 | המצאות מידע מתאים בתחנה על מס'/מסלול/תדירות הקו |

מומלץ לנתח את הפערים בין אזור לאזור ביחס לשירות המוצע ולהשקעות בתשתית ובהפעלה

שיפור והרעה בשירות בשנה האחרונה

□ 40% מן המשיבים ציינו כי בשנה האחרונה חל שיפור בתח"צ, 30% כי חשבו שחלה הרעה.

| פרמטרים השכיחים ביותר, בהם חלה הרעה | % | פרמטרים השכיחים ביותר, בהם חל שיפור | % |
|-------------------------------------|-----|-------------------------------------|-----|
| בתדירות | 27% | בתדירות | 36% |
| נוחות הנסיעה | 20% | מידע לציבור | 32% |
| עמידה בלוח הזמנים | 24% | טעינת רב קו | 31% |
| שינוי מסלול הנסיעה | 20% | לוחות אלקטרוניים בתחנה | 24% |
| | | כריזה באוטובוס | 20% |
| | | שינוי מסלול הנסיעה | 20% |

• סך הפרמטרים גדול מ-100% כי חלק מהנשאלים ענו על שני נושאים

ציבור המשתמשים מעריך את ההשקעה המתמשכת של משרד התחבורה והמפעילים בהטמעת מערכות טכנולוגיות.

אמצעים לתכנון נסיעה

55% משתמשים באתרים ובאפליקציות לתכנון נסיעה, רק 6% נעזרים כיום במוקדם הטלפוני

| נסיעה אזורית | נסיעה עירונית | נוסע מזדמן | נוסע תדיר | כלל המדגם | באילו אמצעים אתה משתמש לתכנון נסיעתך? |
|-----------------|------------------|---------------|--------------|--------------|--|
| 20% | 28% | 18% | 25% | 23% | הרגל |
| 25% | 29% | 26% | 28% | 27% | ידע אישי |
| 27% | 24% | 34% | 24% | 25% | אתרי אינטרנט |
| 30% | 27% | 22% | 30% | 30% | אפליקציות סמארטפון |
| 6% | 6% | 7% | 6% | 6% | מוקד טלפוני |
| 221 | 298 | 152 | 416 | 591 | מס' המשיבים |

לאור השימוש הגובר באפליקציות ובאתרי האינטרנט אנו ממליצים על המשך הנגשת הנתונים לסקטור הפרטי ולא פחות חשוב, שיפור האמינות שלהם

גברת להבי, מי אמר סטטוס קוו?

□ המשתתפים בסקר נשאלו לגבי שימוש בתחבורה ציבורית בשבתות ומועדי ישראל, במידה ותופעל.

| % | סה"כ | אם הייתה מערכת תחבורה ציבורית בשבתות ומועדי ישראל, האם היית משתמש בה? |
|------|------|---|
| 44% | 255 | בטוח שכן |
| 12% | 72 | חושב שכן |
| 8% | 46 | אולי |
| 5% | 31 | חושב שלא |
| 31% | 181 | בטוח שלא |
| 100% | 586 | סה"כ השיבו לשאלה זו |

רב לא משמעותי לנוסעים החפצים בתח"צ בשבת. אנו ממליצים על משרד התחבורה להמשיך להיות יצירתי בנושא ולספק שירות שיגביר את היתור על הרכב הפרטי ויאפשר נגישות חיונית לחסרי אמצעים הנפגעים ביותר מהמצב

הגשת תלונות על התחבורה הציבורית

- כ-**30%** בלבד ממשיבי הסקר יודעים היכן להגיש תלונה על התחבורה הציבורית.
- כ-**7%** בלבד הגישו עד היום תלונה.
- ביניהם, **20%** מהתלונות בלבד הוגשו למשרד התחבורה – המפקח על חברות התח"צ (השאר הגישו תלונה למפעילים עצמם).
- ציון שביעות הרצון מהתגובה ומאופן הטיפול בתלונה הינו **4.91** – הציון הנמוך ביותר שהתקבל בסקר.

המלצות להמשך

- אנו פונים למשרד התחבורה בבקשה לקדם מערך סקרי שביעות רצון תדירים (אחת לשנה), מקיפים, ואחידים
- מומלץ לבצע גם סקרים חוזרים עם אותם משתתפים ולבחון האם חלו שינויים בהתנהגותם ובתפיסתם את התחבורה הציבורית
- סקרים אלו, בנוסף לכלי התכנון המקובלים בענף (ספירות נוסעים, רמת שירות, תחזיות) יאפשרו לממשלה לתעל השקעות באופן מייטבי לטובת הנוסעים
- כמו כן, כדאי ללמוד על הפער בין רמת השירות האובייקטיבית לבין זו הנתפסת אצל הנוסעים ולגשר עליו

כל נתוני הסקר זמינים ונגישים לציבור באתר:

www.ramat-sherut.org.il

תודה על ההקשבה!

תודותינו ל:

איציק דיין, דאטאסנס

בריאן אפשטיין, אוניברסיטת ת"א

ספטמבר 2014