

## תו איכות השירות בתחבורה הציבורית למקבלי החלטות

### דברי הסבר לציבור

איכות השירות של התחבורה הציבורית הוא מרכיב ראשון בחשיבותו בבחירת אמצעי הנסיעה בעת הבחירה בין נסיעה במכונית לבין נסיעה בתחבורה ציבורית. ציבור המשתמשים יעדיף את האמצעי היוצר אצלו את מירב התועלת, הרווחה וההנאה. כל אלה נקבעים אצל הנוסעים הן על ידי משתנים אובייקטיביים הניתנים למדידה (זמן נסיעה, תדירות וכו') והן בהתאם למערכת השיקולים הסובייקטיבית של כל פרט. ניתוח כמותי של המערכת השיקולים של הצרכן הוא תהליך מורכב שיש לבססו הן על מודלים כלכליים והן על מודלים פסיכולוגיים וקוגניטיביים. מורכבות תהליך קבלת החלטות של הנוסע מחייבת את הרשות בעריכת סקרים ומחקרים שוטפים ותכופים על מנת שניתן יהיה לקדם מערכת תחבורה יעילה וטובה. הניסיון רב השנים, בארצות מפותחות עם רמת מינוע גבוהה, מורה חד משמעית כי מעבר מנסיעה במכונית לתחבורה ציבורית מותנה באיכות השרות ובמידת התאמתו למערכת העדיפויות של המשתמשים.

הדאגה וההקפדה על איכות השרות של התחבורה הציבורית מוטלת במדינות מפותחות על רשויות התחבורה. באירופה ובארצות הברית האחריות מוטלת בעיקר על הרשויות המוניציפליות והמטרופוליניות בעוד שב ישראל נושא זה מופקד בידי הרשות הארצית לתחבורה ציבורית. המבנה הריכוזי בישראל יכול להבטיח שילוביות טובה בין התחבורה העירונית והבין עירונית של האוטובוסים והרכבות.

בנוסף לתפקיד המרכזי של רשות התחבורה הציבורית בקביעת מאפייני השרות, איכות השירות במדינות שונות בעולם מעוגנת גם בחקיקה צרכנית של זכויות הנוסע ובאמנת שירות מצד המפעיל. ארגון "תחבורה היום ומחר" סבור כי אימוץ אמנות שרות על ידי מפעילי השירות יוכל לתרום לשיפור התחבורה הציבורית ובכך להוות חלופה ראויה ומכובדת לנסיעה במכונית.

בהתאם לתוצאות סקר משתמשים מקיף, ראשון מסוגו, שנערך על ידי "תחבורה היום ומחר" בספטמבר 2014, אשר דירג את מאפייני השירות החשובים לציבור ואת שביעות רצונו מהם, גובש מסמך זה. תוצאות הסקר מראות כי הדבר החשוב ביותר לנוסע הוא מרכיב הזמן, הבא לידי ביטוי בתדירות, אמינות ומשך זמן הנסיעה. משתנים אלו של זמן, ביחד עם המשתנים של צפיפות באוטובוסים ומחיר הנסיעה, קיבלו בסקר את שביעות הרצון הנמוכה ביותר באופן מובהק.

אימוץ תו איכות השירות, ותחילת מעקב רציף על התחבורה הציבורית כמערך רישתי בכללותו, עשויה לסייע לממשלה ולמקבלי החלטות ברשויות המקומיות בייעול ההשקעות וניהול התחבורה הציבורית על מנת שתהפוך לחלופה אטרקטיבית לרכב הפרטי.



כצעד ראשון, משרד התחבורה צריך לאמץ רשימת מדדים אחידה להערכת איכות השירות אשר תחול על כלל המערכת ולא תתמקד רק בעבודת המפעילים.

הדרישות שלהלן צריכות להופיע, לדעת הארגון, בכל מתן רשיון להפעלת קו תחבורה ציבורית. פירוט הדרישות הספציפי לכל קו צריך להיות מפורסם וידוע לציבור. יש להקפיד במדידה ופרסום של מדדי הערכה של פרמטרים אלה.

## תדירות

תדירות של שירות תחבורה ציבורית הוא פרמטר מרכזי עבור הנוסע. משתנה זה דורג כחשוב ביותר על ידי ציבור הנוסעים. בד בבד, שביעות הרצון מתדירות השרות שלה זוכים היום הנוסעים היא נמוכה.

## עמידה בלוחות זמנים

עמידה בלוח הזמנים שנקבע לקו התחבורה הציבורית הוא מרכיב קריטי של איכות השירות המאפשר לנוסע לתכנן את הנסיעה באופן יעיל מבלי להוסיף זמן בטחון. בסקר שערכנו נמצא כי שביעות הרצון ממדד זה היא גם היא נמוכה.

## משך זמן הנסיעה

משך זמן הנסיעה הכולל את כל מרכיבי הנסיעה הוא מרכיב חשוב אצל הציבור ואף ממנו שביעות הרצון היא נמוכה. מבחינת הנוסע, זמן הנסיעה האפקטיבי כולל את מרכיב ההגעה לתחנה, ההמתנה, הנסיעה וההליכה ליעד. פרמטר כולל זה של זמן הנסיעה קשה למדידה וניתן להסתפק במדידה של זמן הנסיעה מתחנת המוצא של הקו ועד סיום.

## מתן מענה על ביקושי הנוסעים

יש להתאים את גודל האוטובוסים והתדירות לביקושי הנוסעים כך שלא יוצרו מוקדי גודש וצפיפות באוטובוסים ויובטח מקום ישיבה לרוב הנוסעים ולהגדיר חסמים למספר הנוסעים בעמידה.

## נוחות ובטיחות ההמתנה והנסיעה

נסיעה בסביבה נעימה ובטוחה היא חיונית להפיכת השירות לאטרקטיבי ולהגדלת מספר המשתמשים בו. כך גם לגבי ההמתנה בתחנה. מחקרים מן העולם מראים שסביבת ההמתנה והנסיעה משפיעה על ערך זמן ההמתנה הנסיעה הנתפס. למשל, המתנה בת 5 דקות תחוה על-ידי הנוסע כקצרה יותר באם התחנה נעימה, יש לו מקום ישיבה והגנה מפני השמש, ואם יש בנמצא לוחות מידע בזמן אמת על הגעת האוטובוס הבא. מרכיב זה דורג במקום ה-4 בסקר.

## מערכת עריפיסברורה וידועה מראש



משתנה מחיר הנסיעה דורג גם הוא במקום גבוה מבחינת החשיבות לנוסע, וקיבל ציון נמוך באופן מובהק מהמוצע הכולל של שביעות הרצון.

## שלוש הדרישות שלהלן צריכות להופיע כדרישות סף בכל מתן זכיון להפעלת קו תחבורה

### ציבורית:

#### **קיום שירות לקוחות**

כמו בכל שירות הניתן לציבור, חשיבותו של מערך שירות לקוחות זמין וידידותי למשתמש הינה גבוהה ביותר. לציבור הנוסעים צריך להיות ברור למי עליהם לפנות במקרה של טענות או בעיות, מהו אופן הטיפול וכמה זמן עליהם יהיה להמתין לתשובה או לפיצוי.

#### **פרסום מידע מלא**

מידע אמין, נגיש, זמין ורלוונטי לגבי מסלולי הקווים, זמני נסיעה ומועדי הגעה לכל תחנה הוא תנאי הכרחי למתן שירותי תחבורה ציבורית הולמים. מידע זה צריך להתפרסם בכל אמצעי המדיה האלקטרוניים, לרבות באתר האינטרנט ובתחנות.

#### **נגישות השירות לאנשים עם מוגבלויות**

תחבורה ציבורית היא שירות בסיסי וחיוני שצריך להיות נגיש לכל אדם באשר הוא. מפעילה שירות נדרש להבטיח את קיומם של כל האמצעים הדרושים על פי החוק, כדילהבטיח את נגישות לכל השירותים שהוא מספק, וזאת מבלי שיידרש הנוסע לתשלום נוסף ומבלי שיזדקק לעזרת אדם נוסף.

#### **דרישות ניהול וניטור שוטף**

על מנת לקיים שירותי תחבורה ציבורית ברמה גבוהה ולגרום למעבר מהשימוש במכוניות לתחבורה ציבורית, הרשות האחראית צריכה להקפיד בביצוע הפעולות הבאות:

- יש לנטר באופן שוטף ורציף את מידת העמידה של המפעיל בלוחות הזמנים באמצעות מיכשור GPS שממילא מותקן באוטובוסים.
- יופעל מנגנון פיצוי כספי לנוסע במקרים של סטייה חריגה מלוח הזמנים מסיבות הקשורות ותלויות במפעיל (אוטובוס שלא יצא בזמן, שינוי בתדירות ללא הודעה מוקדמת, אוטובוס שלא עצר בתחנה וכו').
- על מנת לאפשר נסיעה עם מינימום הפרעות יוקמו נתיבים בלעדיים לתחבורה ציבורית וכן תינתן עדיפות ברמזורים לאוטובוסים.



- יוקם מערך אכיפה אוטומטי, באמצעות צילום לצורך אכיפת איסורי השמוש בנתיבים לתחבורה ציבורית.
- המפעיל ידאג למתן השירות באוטובוסים תקינים, בטיחותיים ונקיים, הנגישים לכל אדם ללא מטרדים פיזיים וחושיים, לרבות מתקנים להנגשה כמתחייב על פי חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות.
- תחנות האוטובוס וסביבתן תספקנה סביבת המתנהנוחה ובטוחה הכוללת מקומות ישיבה בתחנות (לרבות מקום לנכה בכיסא גלגלים), הגנה מפני שמש ומחסה מפני גשם, ומידע מלא בדבר זמני ומסלולי הנסיעה של הקווים העוברים בה.
- יוקם מערך סליקה אחיד ומשותף בו יתאפשר שימוש בכרטיס הרב-קו בכל שילוב של אמצעי התחבורה (כל מפעילי התחבורה הציבורית והרכבת) וכרטיסים עליהם יהיה ניתן לטעון "ארנק אלקטרוני" עם ערך כספי אותו יהיה אפשר לנצל בכל הארץ.
- יוצעו לציבור הנוסעים כרטיסי נסיעה משולבים למשפחה, לזוגות ולמספר אמצעי תחבורה במקביל עם חוזה אחיד התקף בכל חלקי הארץ.
- מתן אפשרות לרכוש ולקבל שירות עבור כרטיסי הנסיעה בנקודות שירות אחידות אשר מוסמכות לטפל בכל הסוגיות הקשורות בכרטיס הנסיעה, לרבות החזרים ופיצויים. כמו כן, תינתן אפשרות לטעינת כרטיס רב-קו מרחוק באמצעות האינטרנט ולרכישה בנקודות שונות ברחבי הערים (קיוסקים, מרכולים).
- לרשות הנוסעים יעמוד מוקד אחד מרכזי לשירות לקוחות טלפוני ומקוון, אשר דרכי ההתקשרות איתו יפורסמו באופן ברור גלוי ונגיש על גבי התחנות ובאתרי האינטרנט. המוקד יפעל לאורך כל שעות פעילות שירות התחבורה הציבורית וייתן מענה בנושאי מידע, תלונות על השירות, הדרך לרכישת כרטיס הנסיעה, לרבות אופן התשלום ובכל עניין או בירור אחר בנוגע למתן השירות. יוגדר זמן טיפול מירבי לכל פניה אשר לא יעלה על 10 ימים.
- תובהר לנוסע חלוקת האחריות בין כל הגורמים האחראים על נושא התחבורה הציבורית (משרד התחבורה, הרשות המקומית, מפעיל השירות), כך שהנוסע ידע בדיוק למי עליו לפנות בכל מקרה של תלונה או בירור.
- לנוסע יוגדר מראש מהו אופן הטיפול ומהם הנהלים במקרה של כל פניה. יובטח מנגנון פיצוי קשיח וברור אשר מפעילי התחבורה הציבורית יתחייבו לעמוד בו. מנגנון זה יעוגן במכרזי ההפעלה של שירותי התחבורה הציבורית.
- ניהול התלונות ייעשה באמצעות מערכת שתאפשר למתלונן בכל עת לעקוב אחר מצב הטיפול בתלונה, לראות את המסמכים הקשורים ואת תגובת המפעיל.

- במקרים בהם יבוטל שירות, על המפעיל יהיה לדאוג לשירות חלופי לטובת ציבור הנוסעים.
- פרסום מידע שוטף לכלל שירותי התחבורה הציבורית אודות משך הנסיעה וזמני אמת, שילוט ומידע על הקווים בתחנות אוטובוס ובתחנות מונית בקווי שירות הכולל מפה המפרטת את מהלך קו השירות, וכן שילוט שבו יוצגו זמני מתן השירות בקול רבות בימי חג ומועד, תדירות הקו ודרכי התקשרות עם בעל הרישיון ועם מרכז המידע הארצי.
- שילוט אלקטרוני בתחנות עם מידע על תדירות הקווים וזמני אמת של ההגעה לתחנה.

