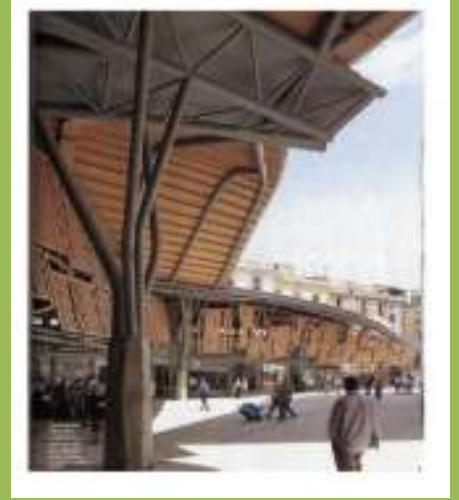


## ملخص عن الدراسة المسحية لقياس رضا متلقي خدمة النقل العام للركاب للعام ٢٠٠٩



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 ٢٠٠٩ من خلال احدى الشركات المتخصصة بالمسوحات والدراسات، حيث بلغت عينة المبحوثين من الركاب (١٥٧٢) راكب توزعت على كافة محافظات المملكة، ولقد أظهرت الدراسة بأن نسبة الرضا الكلي عن النقل العام متوسطة وتبلغ حوالي (٦٢,٠) على مستوى المملكة، وعلى مستوى المحافظات بينت النتائج أن أعلى نسبة رضا تحققت في محافظة جرش بواقع (٦٩) تلاها محافظة العاصمة بما نسبته (٦٨) فيما كانت محافظة معان الأقل مستوى من حيث الرضا العام عن وسائل النقل العام (٤٤).

## 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 :

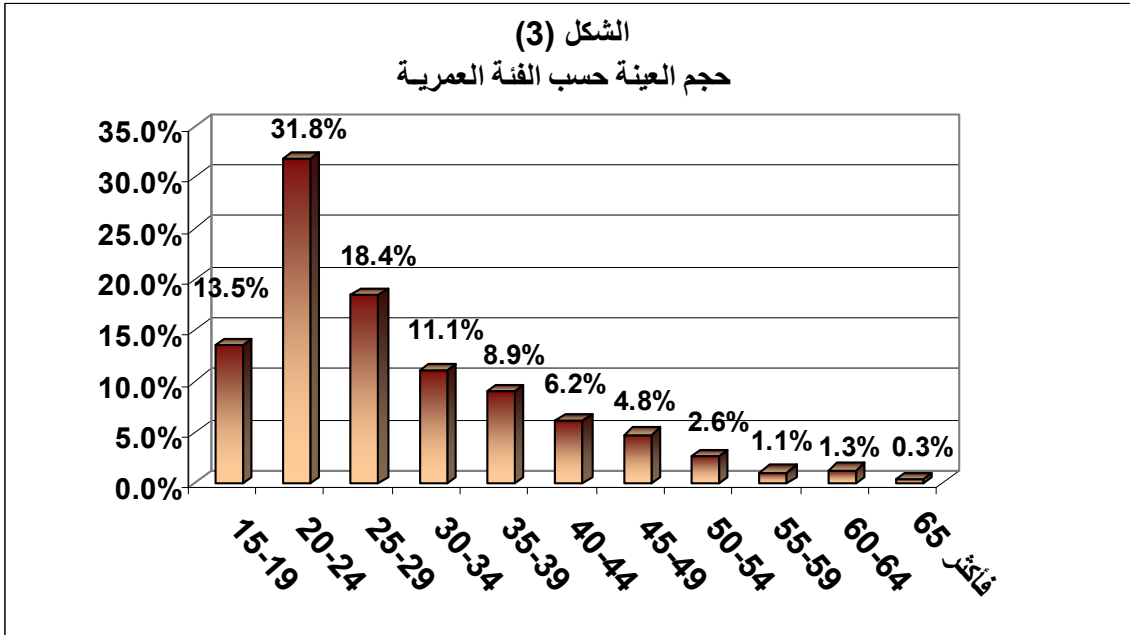
١. تحديد إحتياجات وتوقعات متلقي الخدمة.
٢. الحصول على تغذية راجعة واقتراحات من وجهة نظر متلقي الخدمة وذلك لتطوير الخدمات المقدمة لهم.
٣. تبني آليات جديدة تساعد في رفع مستوى الخدمة المقدمة لمتلقي الخدمة.
٤. استخدام مخرجات الدراسة في تطوير الخدمات بما يلبي إحتياجات متلقي الخدمة.
٥. إدامة علاقة متواصلة 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 ( ١٥٧٢ ) راكب من كافة مراكز الانطلاق والوصول في محافظات المملكة. تم استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات وتم التنسيق مع الهيئة من خلال المراقبين في هذه المراكز لتسهيل مهمة جمع البيانات.

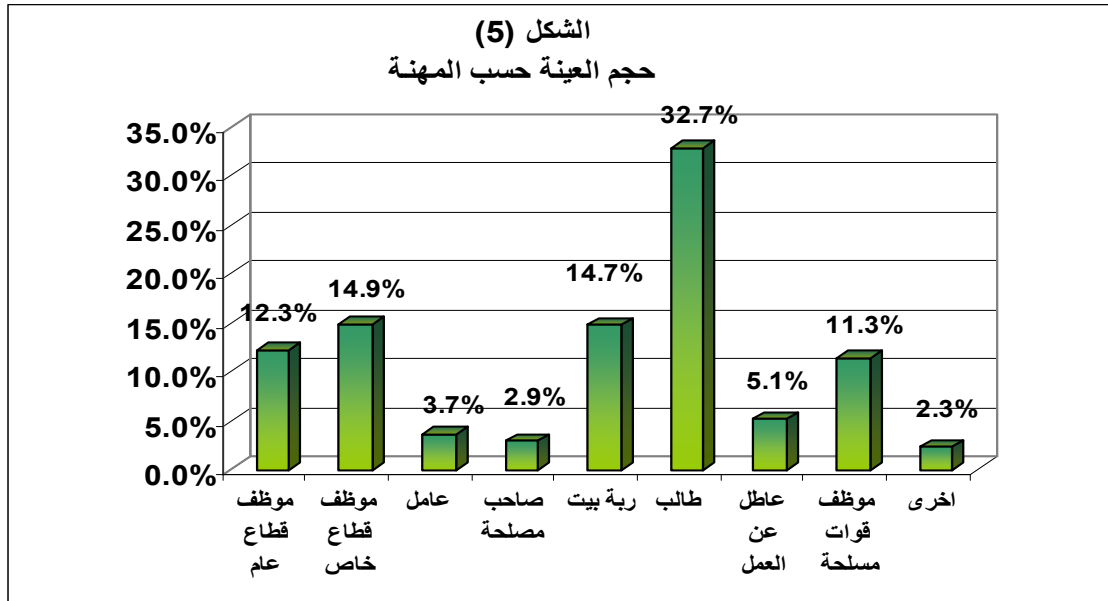
## اهم النتائج:

(١) توزيع العينة حسب الفئة العمرية؛ فقد كانت أعلى فئة عمرية في العينة من فئة ٢٠-٢٤ سنة، بنسبة تعادل 31.8% 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 الشكل:



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

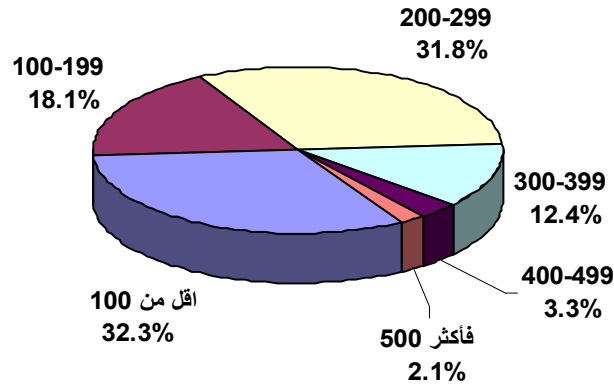
(٣) الحالة العملية؛ كانت أعلى نسبة في العينة المنجزة من الطلاب، بنسبة تعادل ٣٢.٧% ، وأقل نسبة من المهن الأخرى (٢.٣%) ، وأما بقية العينة فقد توزعت كما في الشكل:



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

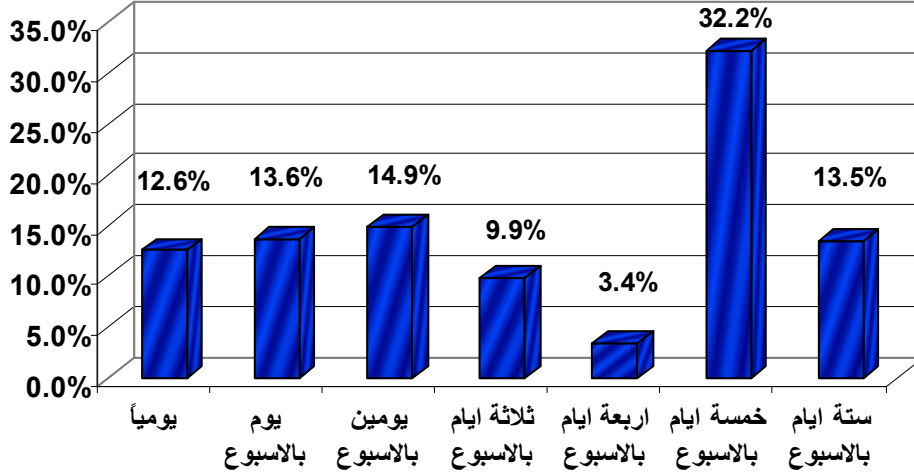
(٤) الدخل الشهري؛ كانت أعلى نسبة في العينة المنجزة من أصحاب الدخل الشهري الأقل من ١٠٠ دينار بمعدل 32.3% ، وأقل نسبة من أصحاب الدخل الشهري ٥٠٠ دينار فأكثر بمعدل ٢.١% وتوزعت بقية العينة على الدخول الشهرية الأخرى كما موضح في الشكل رقم:

الشكل (6)  
حجم العينة حسب الدخل الشهري

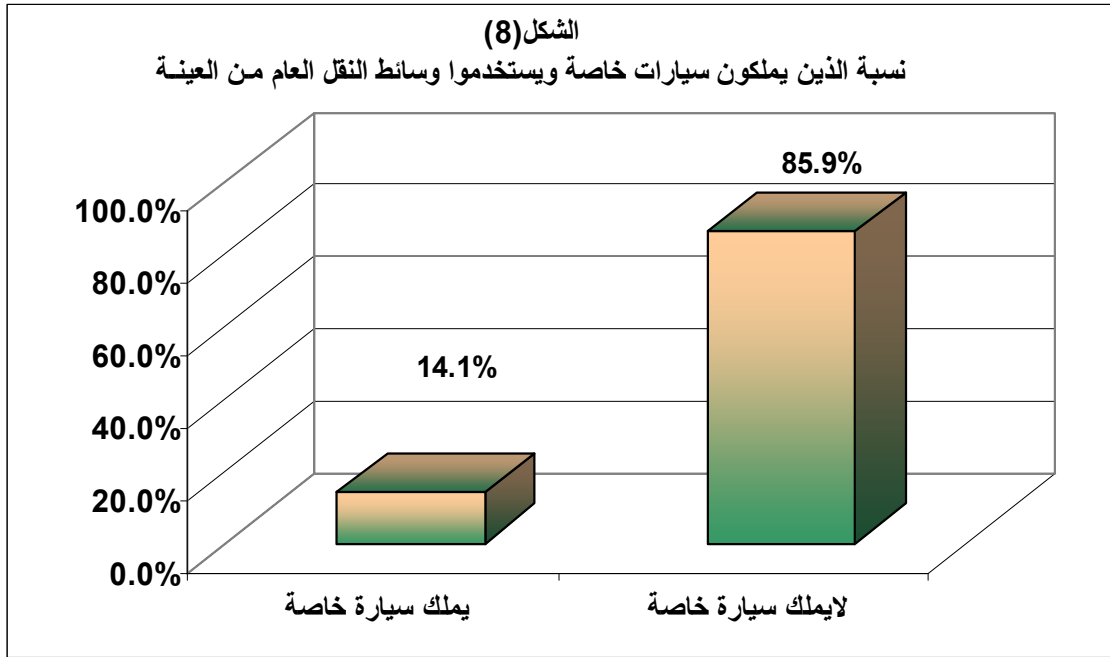


٥) تكرار استخدام وسائل النقل؛ تبين أن أعلى نسبة من الأفراد في العينة المنجزة، كانوا ممن يستخدمون وسائل النقل العام خمسة أيام في الأسبوع بمعدل 32.2%، وأدناها ممن يستخدمون وسائل النقل أربعة أيام في الأسبوع بمعدل 3.4% من العينة، وباقي العينة توزعت على بقية الأيام كما موضح في الشكل:

الشكل (7)  
حجم العينة حسب تكرار استخدام وسائل النقل العام



٦) امتلاك واسطة نقل خاصة؛ تبين أن غالبية العينة المستهدفة التي تستخدم وسائل النقل العام، ولا تمتلك واسطة نقل خاصة كانت بنسبة 85.9%، أما البقية فكانت تمتلك واسطة نقل خاصة (سيارة شخصية، سيارة للعائلة)، وتوضح النتيجة في الشكل رقم (٨) :

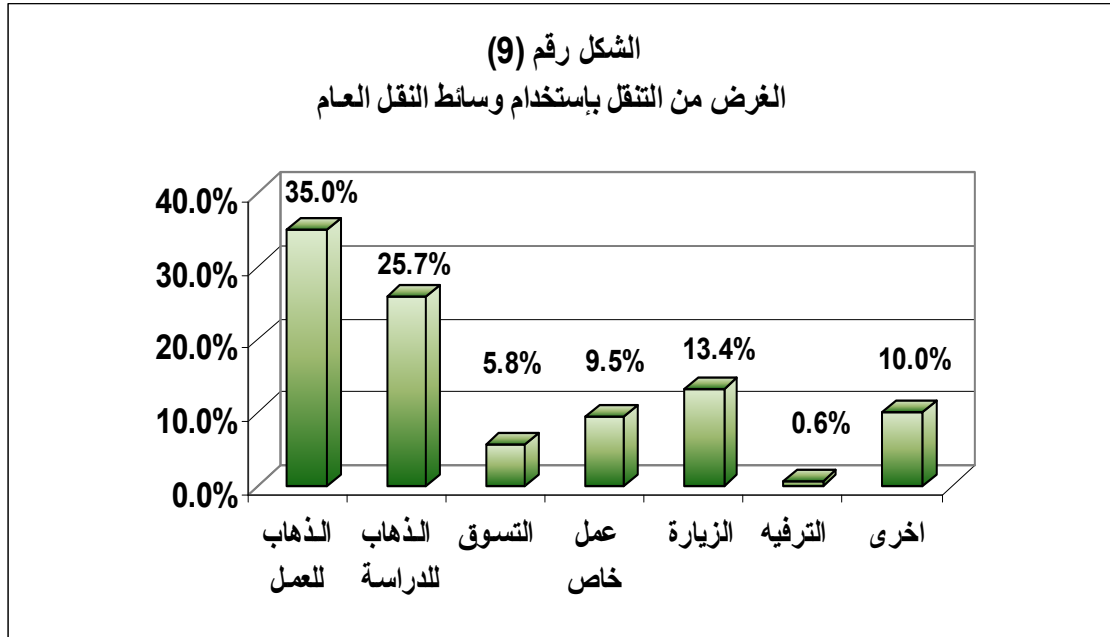


(٧) سبب استخدام وسائل النقل العام؛ تبين أن أكثر الأسباب التي تدفع الأفراد الذين يمتلكون وسائل نقل خاصة إلى استخدام وسائل النقل العام هي امتلاك السيارة من قبل العائلة بمعدل (٥٤%) ، وتوزعت باقي الأسباب كما في الجدول رقم (٣) :

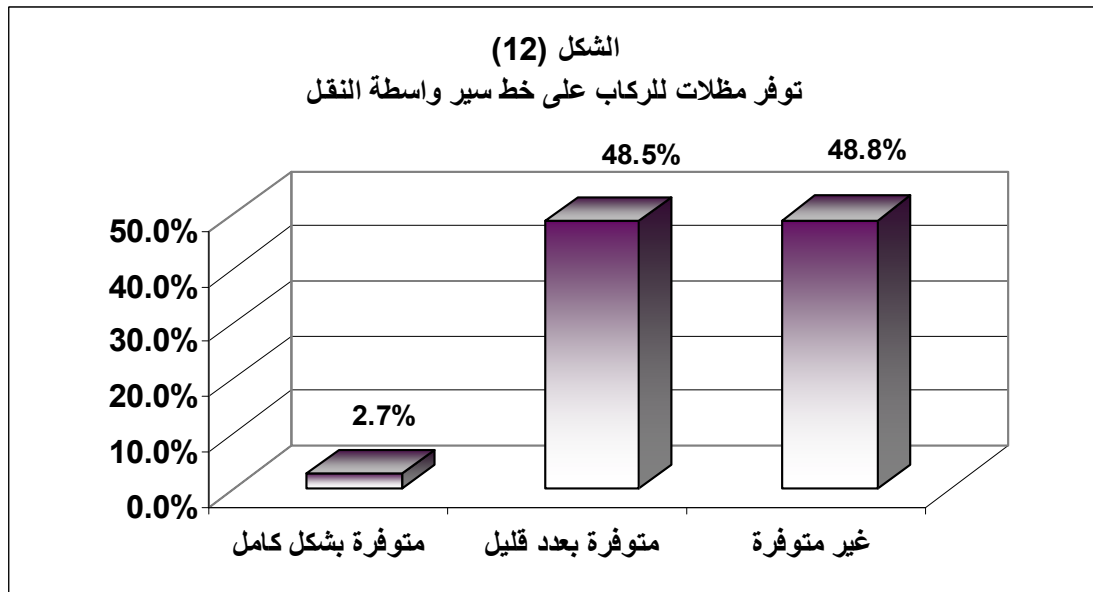
جدول رقم (٣) أسباب استخدام وسائل النقل العام من قبل مالكي السيارات الخاصة		
النسبة المئوية	المجموع	الأسباب
4%	9	الأزمات المرورية
3%	6	طبيعة العمل
3%	7	العطل الميكانيكي في السيارة الخاصة
3%	7	عدم امتلاك رخصة قيادة مركبات
1%	2	استخدام النقل العام للذهاب للعمل
1%	2	استخدام النقل العام للذهاب للدراسة
5%	11	استخدام النقل العام في التنقل لمسافات طويلة
0%	1	عدم توفر ساحات اصطاف خاصة بالسيارات الخصوصية
23%	50	المواصلات أوفر مادياً
3%	6	استخدام السيارة في الحالات الضرورية
54%	120	السيارة ملك للعائلة
100%	221	المجموع

(٨) الغرض من التنقل بوسائل النقل العام؛ تبين أن أعلى نسبة من الأفراد في العينة المنجزة، كانوا ممن يستخدمون وسائل النقل العام لغرض الذهاب للعمل بمعدل (٣٥%)، وأنها ممن يستخدمون

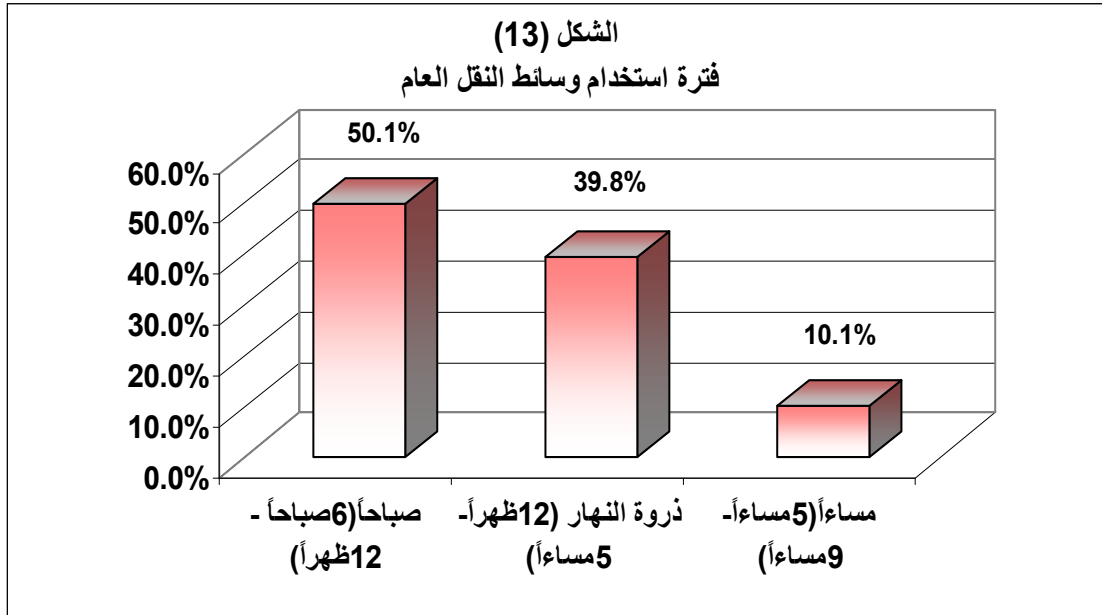
وسائط النقل لغرض الترفيه بمعدل (٠.٦%)، وباقي العينة توزعت كما هو موضح في الرسم البياني التالي:



٩) توفر مظلات انتظار على خط سير وسائط النقل العام؛ تبين من العينة المستهدفة، أن أكثر خطوط سير وسائط النقل العام تخلو من مظلات الانتظار للركاب على طول الطريق بنسبة ٤٨.٨%، وباقي النتائج كما هو موضح في الشكل رقم (١٢):



١٠) فترة استخدام واسطة النقل العام؛ تبين أن أعلى نسبة في العينة المستهدفة، تستخدم وسائط النقل العام خلال فترة الصباح بنسبة ٥٩.١%، وباقي العينة توزعت فترة استخدامها لوسائط النقل العام كما هو موضح في الشكل رقم (١٣):



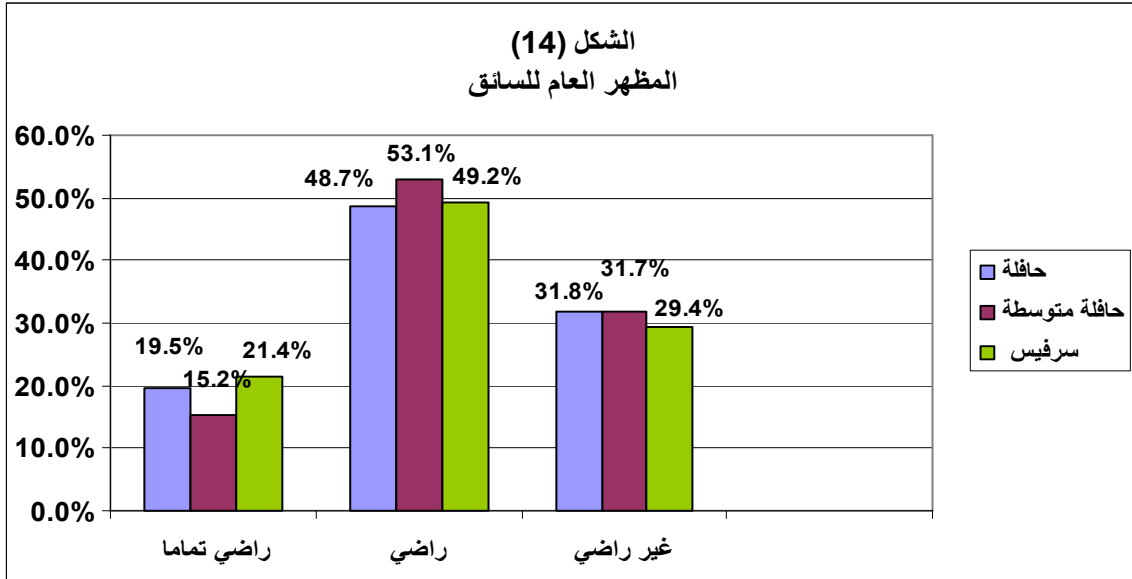
(١١) أما بالنسبة لمعدل وسائل النقل المستخدمة يومياً ومعدل الرحلات المستخدمة للوصول للمقصد ومعدل الإنفاق اليومي على وسائل النقل العام ومعدل إنفاق الأسرة الشهري على وسائل النقل العام فهو كما مبين في الجدول التالي لكل محافظة :

المحافظة	معدل وسائل النقل العام المستخدمة يومياً	معدل الرحلات المستخدمة للوصول للمقصد	معدل الإنفاق اليومي على وسائل النقل العام (قرش)	معدل إنفاق الأسرة الشهري على وسائل النقل العام (دينار )
العاصمة	٥	2.34	318	114
الزرقاء	4.2	2.14	143	126.3
أربد	٥	2.3	187.1	106.2
البلقاء	3.3	٢	109	82
العقبة	٤	٢	303	172
الكرك	3.3	٢	228	١٢٥
المفرق	٤	٢	139	107
جرش	5.4	٣	270	139
عجلون	٤	٢	141	٩٥
مادبا	٤	٢	252	96
معان	3.5	٢	167.5	107
الطفيلة	3.5	٢	172.3	84

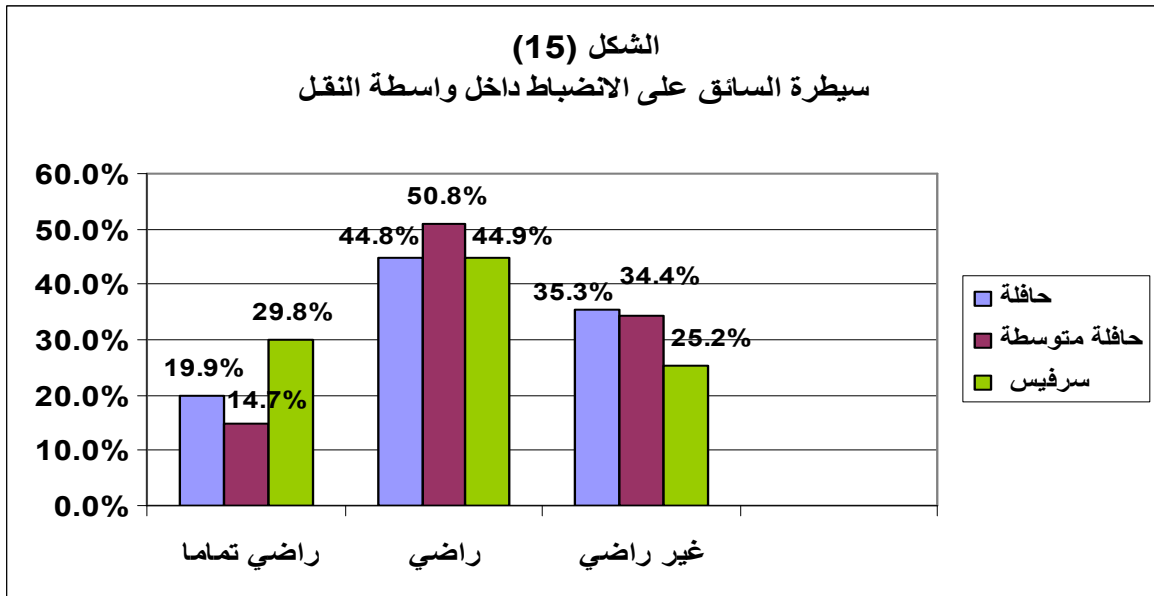
ثالثاً : مدى رضا مستخدم خدمة النقل العام :

سلوك السائق:

كانت أعلى نسبة في العينة المستهدفة راضية عن المظهر العام للسائق في وسائط النقل المختلفة وتوزعت نسب الرضا كما هو موضح في الشكل:

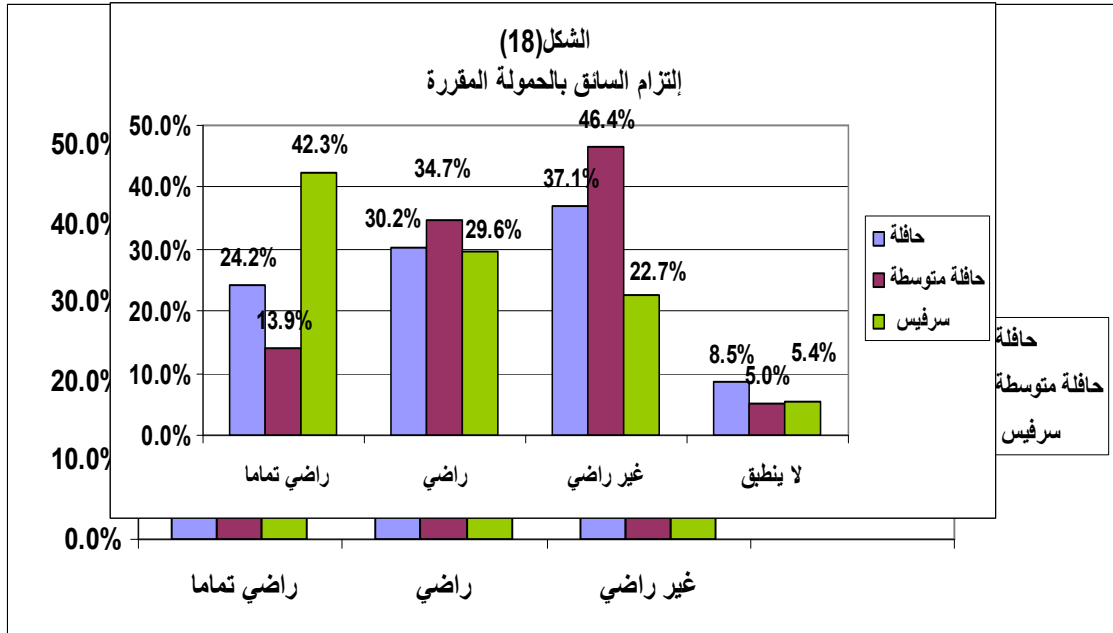


كانت أعلى نسبة في العينة المستهدفة راضية عن سيطرة السائق على النظام داخل واسطة النقل العام في وسائط النقل المختلفة، وتوزعت نسب الركاب حسب درجة الرضا كما هو موضح في الشكل:

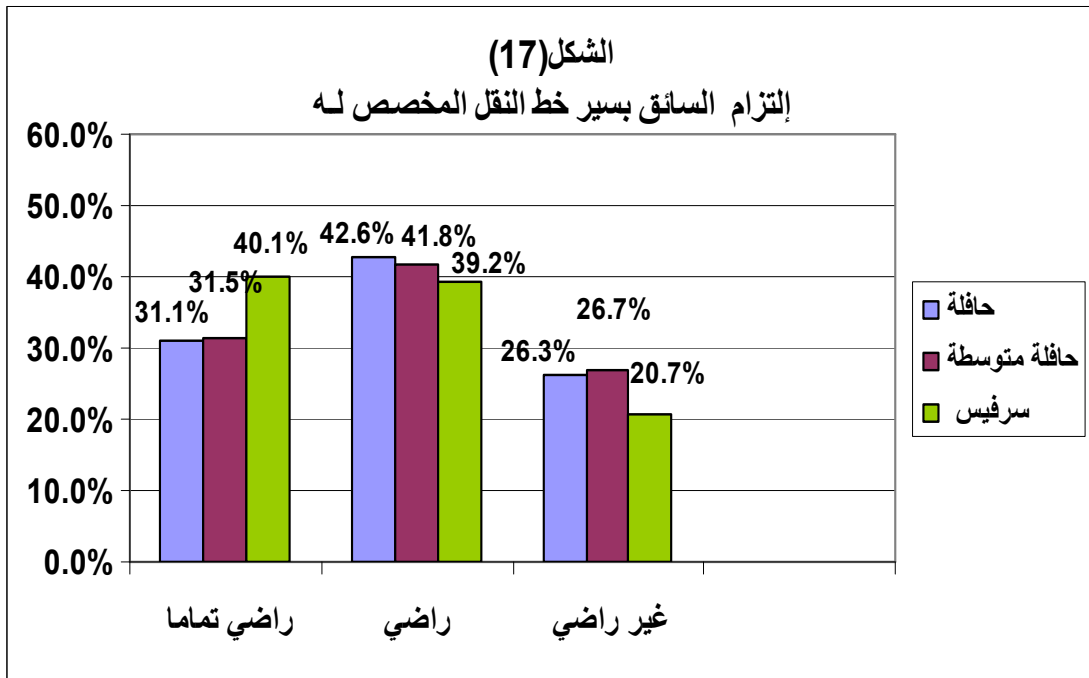


بخصوص قدرة السائق على توفير الراحة للركاب داخل واسطة النقل (الإزعاج، التدخين، المذياع) في وسائط النقل المختلفة، وتوزعت العينة بالتساوي تقريباً بين الرضا وعدم الرضا فيما عدا الحافلة المتوسطة (كوستر)، كما هو موضح في الشكل:



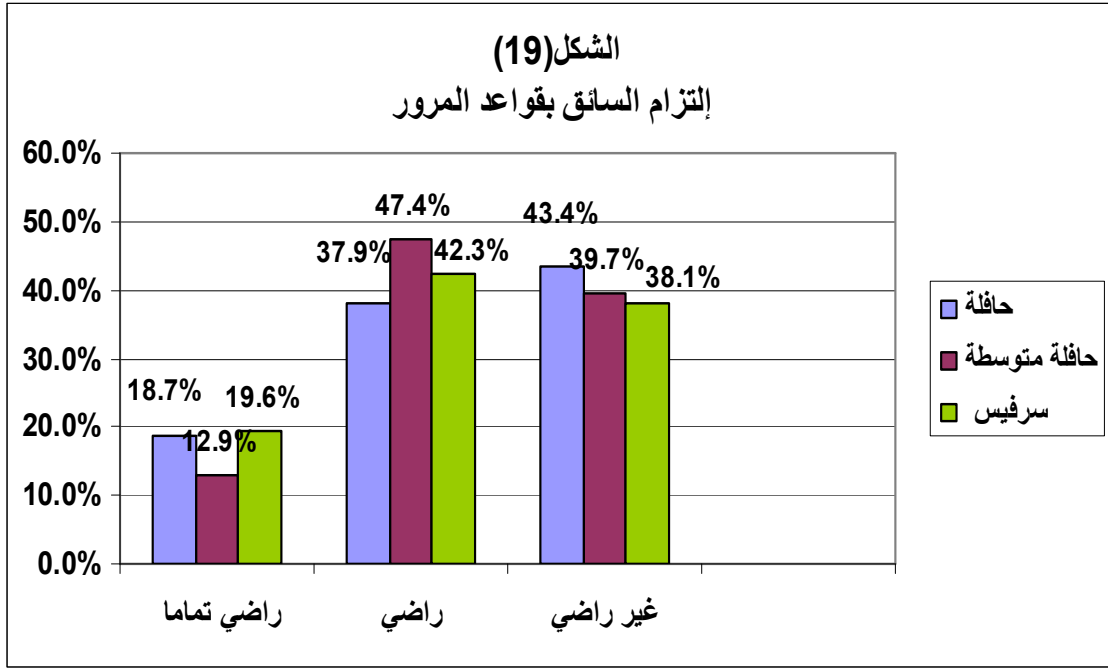


كانت أعلى نسبة في العينة المستهدفة راضية إلى راضية تماماً بإلتزام السائق بخط سير النقل المخصص له في وسائل النقل المختلفة، وتوزعت نسب الرضا كما هو موضح في الشكل:

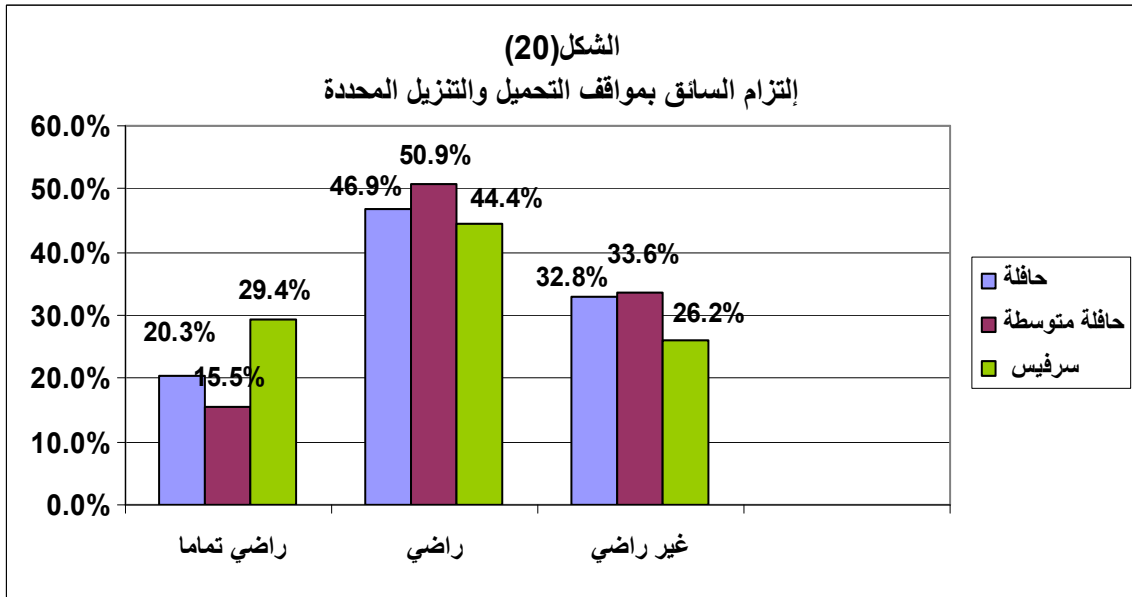


كانت أعلى نسبة في العينة المستهدفة تتراوح بين غير راضي وراضي تماماً عن إلتزام السائق بالحمولة المقررة في وسائل النقل المختلفة، حيث تركزت الفئة غير الراضية في مستخدمي الحافلة المتوسطة (كوسنتر)، وتوزعت نسب الرضا كما هو موضح في الشكل:

كانت النسبة الأقل من العينة المستهدفة راضية تماماً عن التزم السائق بقواعد المرور في وسائل النقل المختلفة حيث لم تتجاوز ٢٠% لجميع وسائل النقل العام، وتوزعت نسب الرضا كما هو موضح في الشكل:

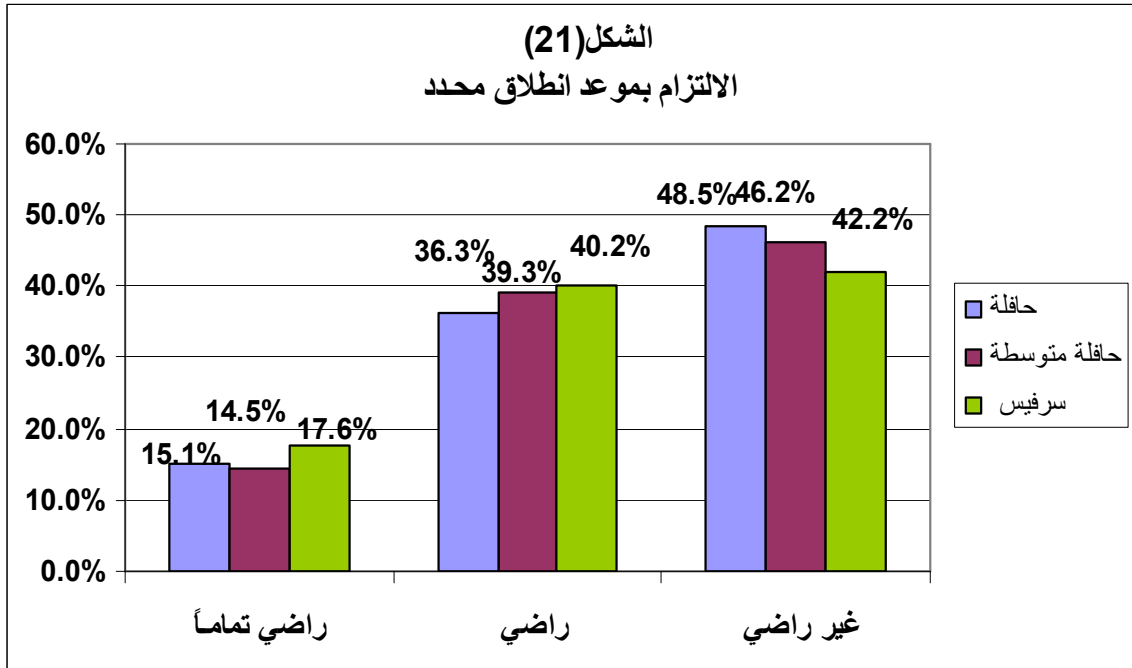


كانت النسبة الأعلى من العينة المستهدفة راضية عن التزام السائق بمواقف التحميل والتنزيل المحددة للركاب، في وسائل النقل المختلفة، وتوزعت نسب الرضا كما هو موضح في الشكل:

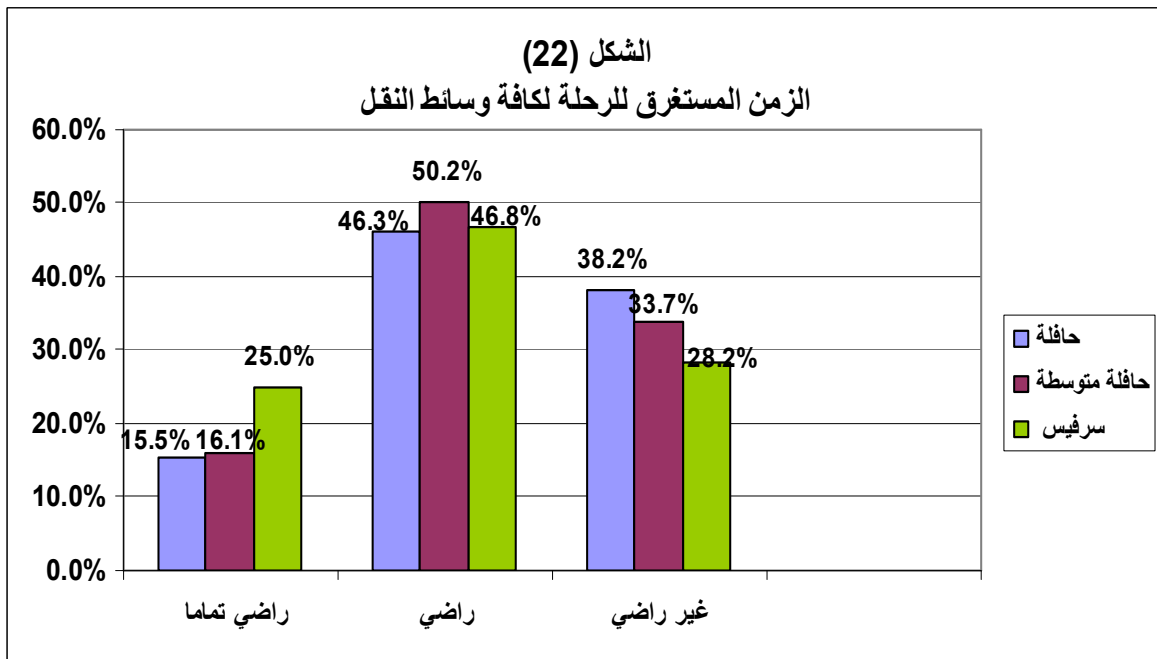


مواعيد الرحلات:

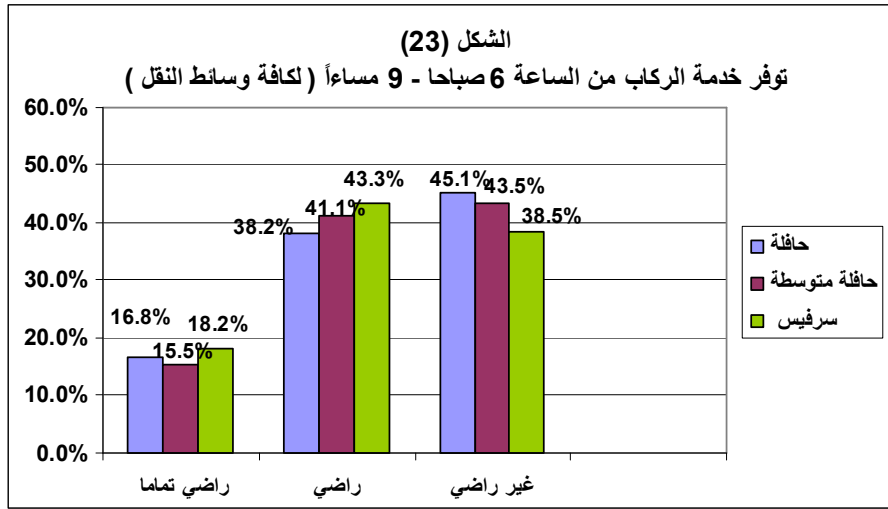
كانت أعلى نسبة في العينة المستهدفة غير راضية عن الإلتزام بموعد انطلاق محدد في وسائل النقل المختلفة وتوزعت نسب الرضا كما هو موضح في الشكل:



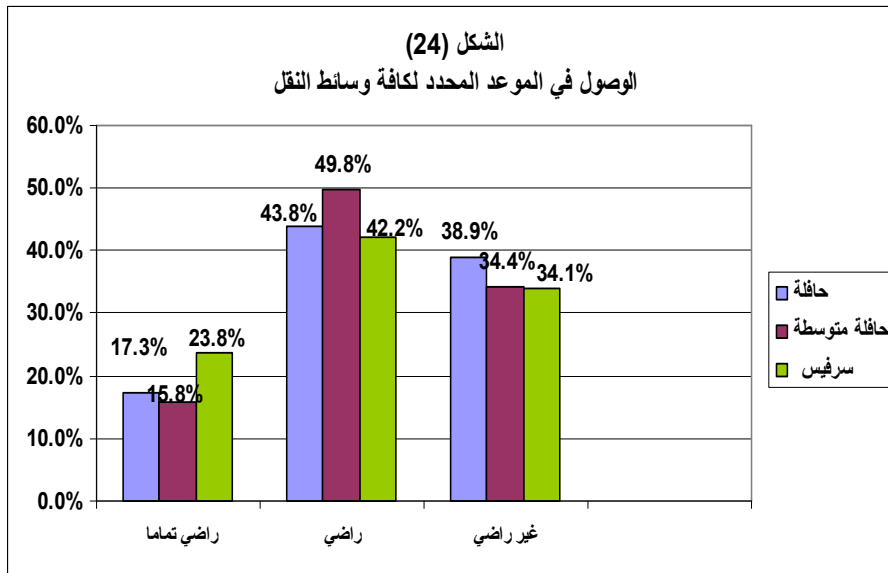
كانت أعلى نسبة في العينة المستهدفة راضية عن الزمن المستغرق للرحلة في وسائط النقل المختلفة على جميع الخطوط وتوزعت نسب الرضا كما هو موضح في الشكل:



يتراوح توزيع العينة المستهدفة بين راضية وغير راضية عن توفر خدمة النقل العام للركاب من الساعة ٦ صباحاً - ٩ مساءً فقط في وسائط النقل المختلفة وتوزعت نسب الرضا كما هو موضح في الشكل:

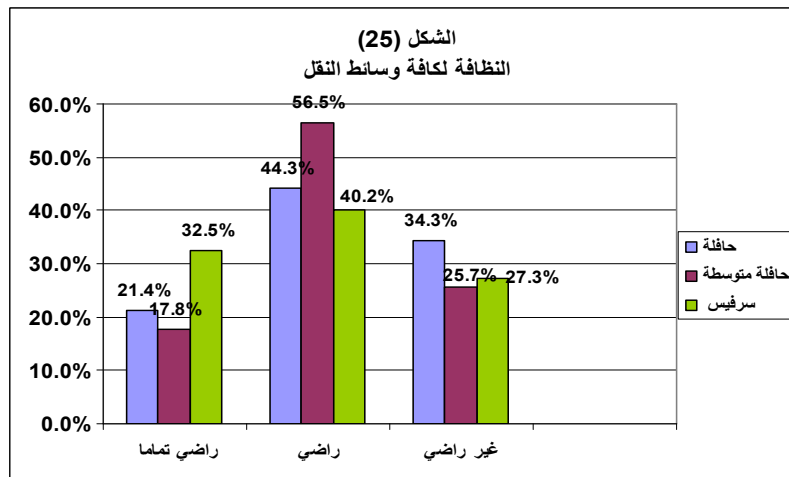


كانت النسبة الأعلى في العينة المستهدفة راضية إلى راضية تماماً عن الوصول في الموعد المحدد في وسائل النقل المختلفة وخصوصاً السرفيس وتوزعت نسب الرضا كما هو موضح في الشكل:

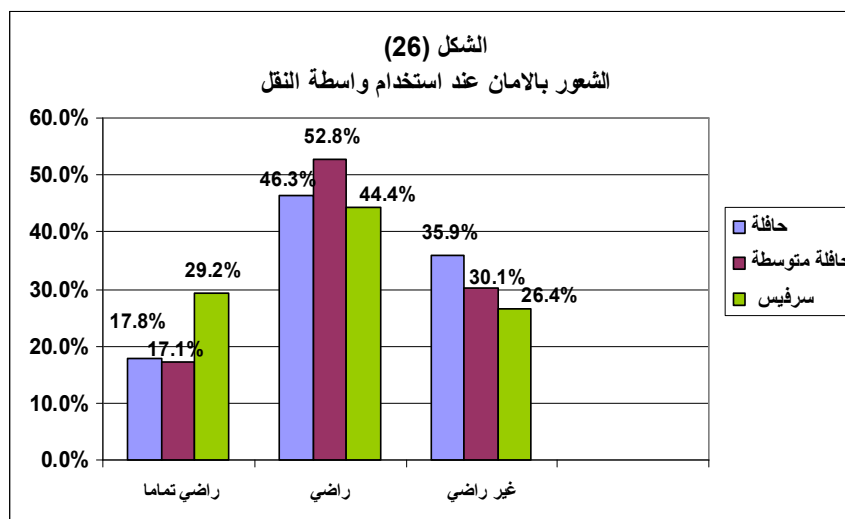


**المركبة:**

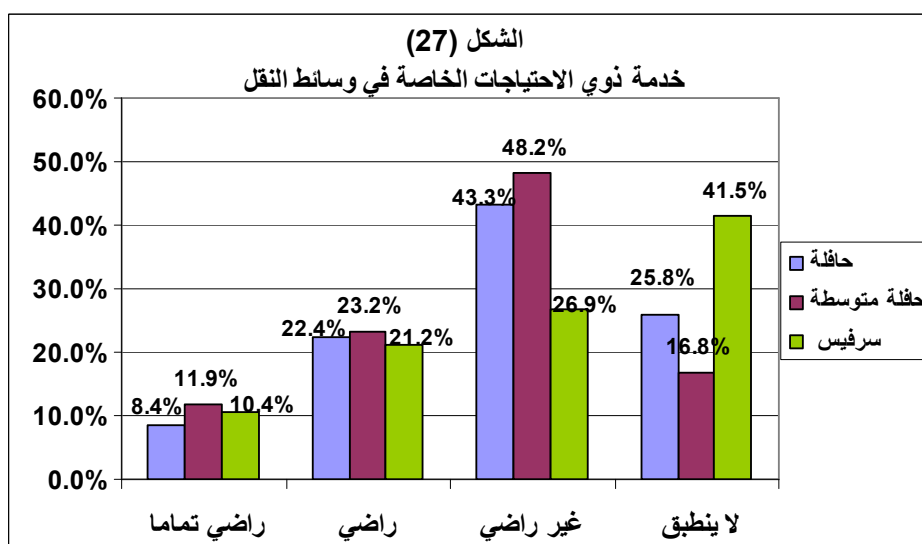
كانت النسبة الأعلى في العينة المستهدفة راضية عن النظافة في وسائل النقل المختلفة وخصوصاً الحافلة المتوسطة (الكوستر)، وتوزعت نسب الرضا كما هو موضح في الشكل:



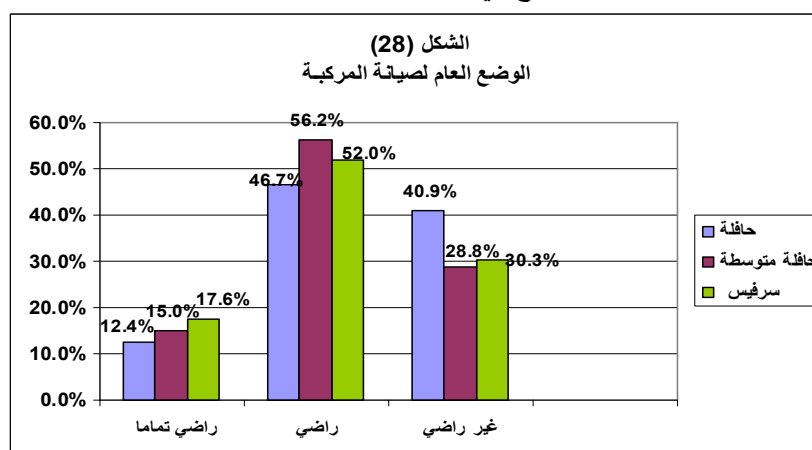
أفادت أعلى نسبة في العينة المستهدفة برضاها عن درجة الأمان عند استخدام واسطة النقل وتوزعت نسب الرضا كما هو موضح في الشكل:



كانت أعلى نسبة في العينة المستهدفة غير راضية عن توفر وسائل خدمة ذوي الاحتياجات الخاصة عند استخدام واسطة النقل وتوزعت نسب الرضا كما هو موضح في الشكل:

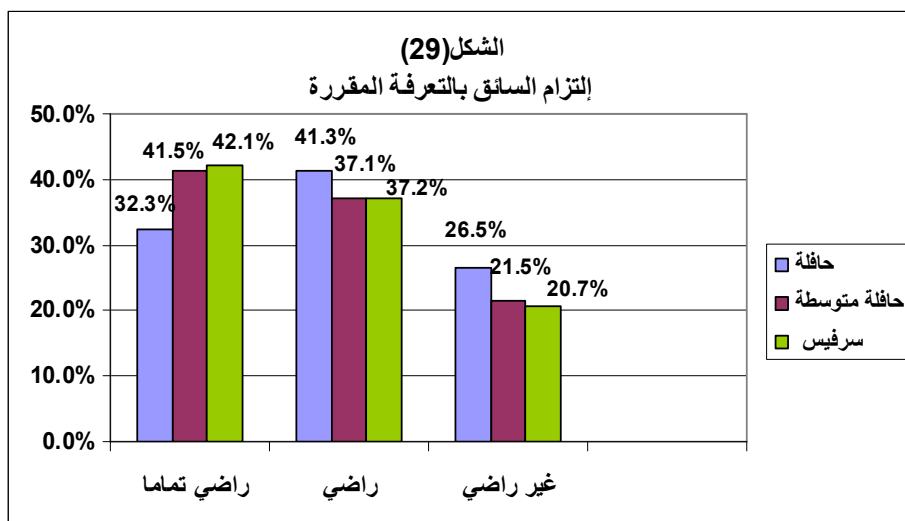


كانت أعلى نسبة في العينة المستهدفة راضية عن الوضع العام لصيانة وسائط النقل العام المختلفة فيما عدا الحافلة، وتوزعت نسب الرضا كما هو موضح في الشكل:

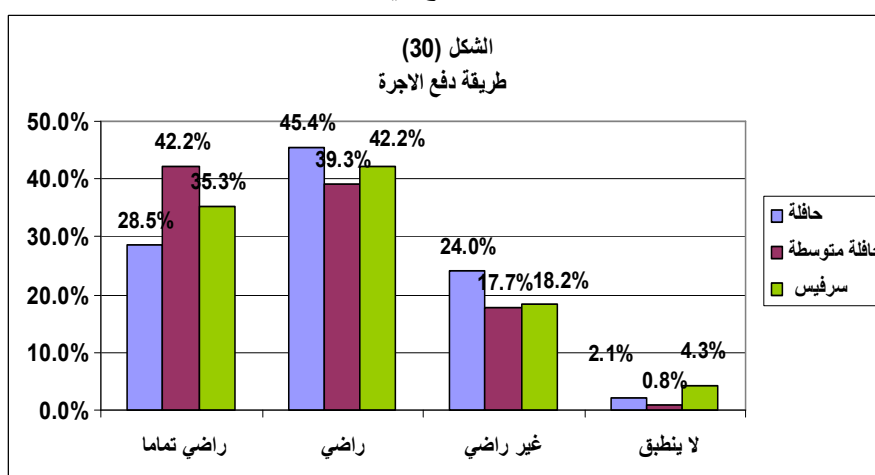


الأجرة:

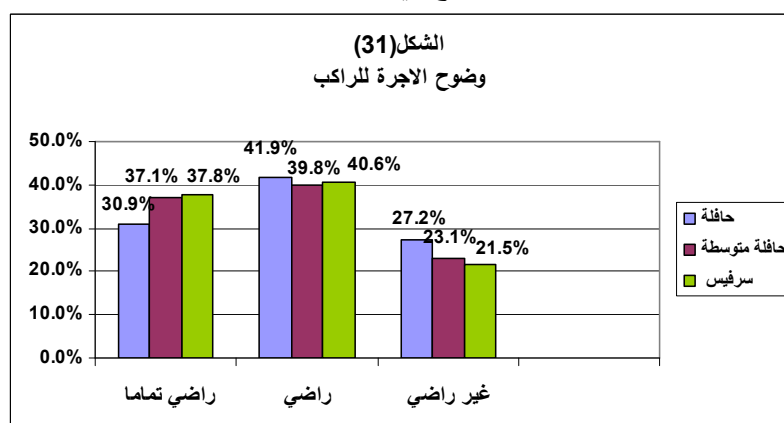
توزعت العينة المستهدفة بين الرضا التام والرضا عن الالتزام بالتعرفة المقررة في وسائل النقل العام المختلفة وتوزعت نسب الرضا كما هو موضح في الشكل:



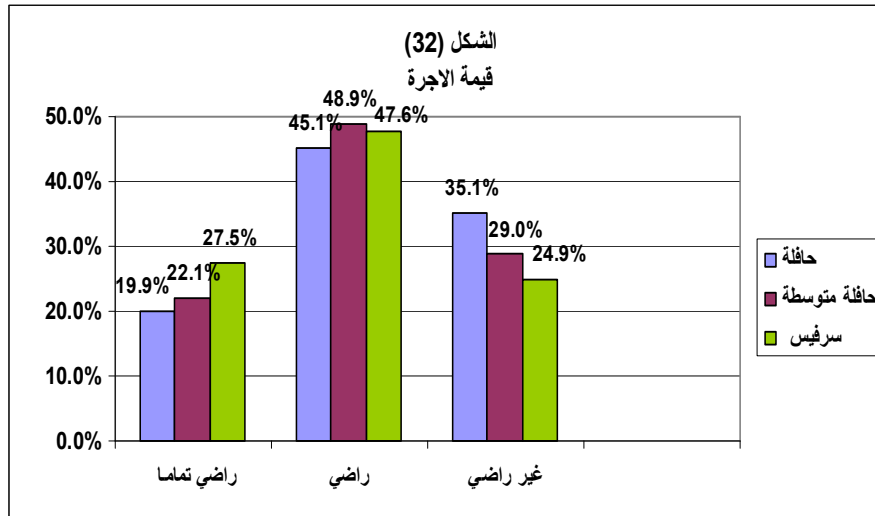
كانت أعلى نسبة في العينة المستهدفة تتراوح بين راضية و راضية تماماً عن طريقة دفع الأجرة في وسائل النقل العام المختلفة وتوزعت نسب الرضا كما هو موضح في الشكل:



كانت أعلى نسبة في العينة المستهدفة تتراوح بين راضية و راضية تماماً عن وضوح الأجرة في وسائل النقل العام المختلفة وتوزعت نسب الرضا كما هو موضح في الشكل :

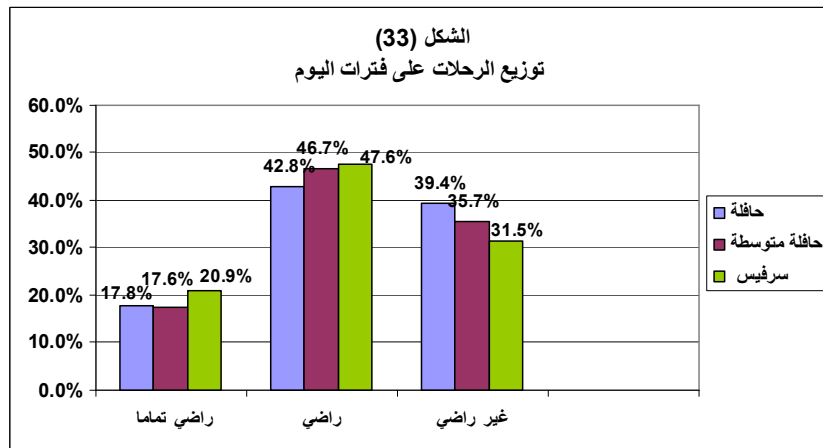


كان الجزء الأكبر من العينة المستهدفة راضية عن قيمة الأجرة مقارنة بخط سير الرحلة في وسائل النقل العام المختلفة وتوزعت نسب الرضا كما هو موضح في الشكل:

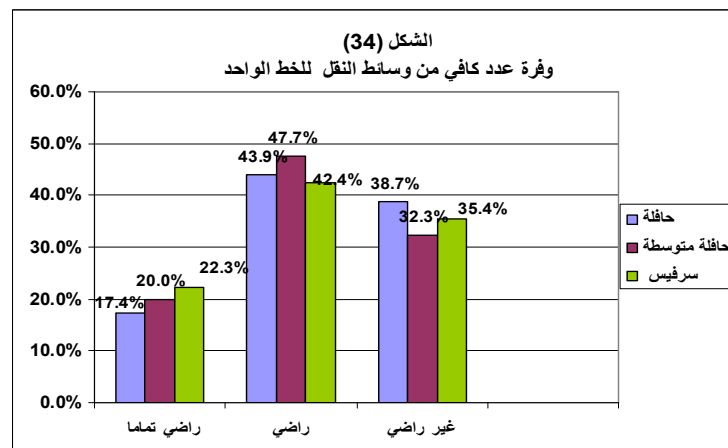


الترددات:

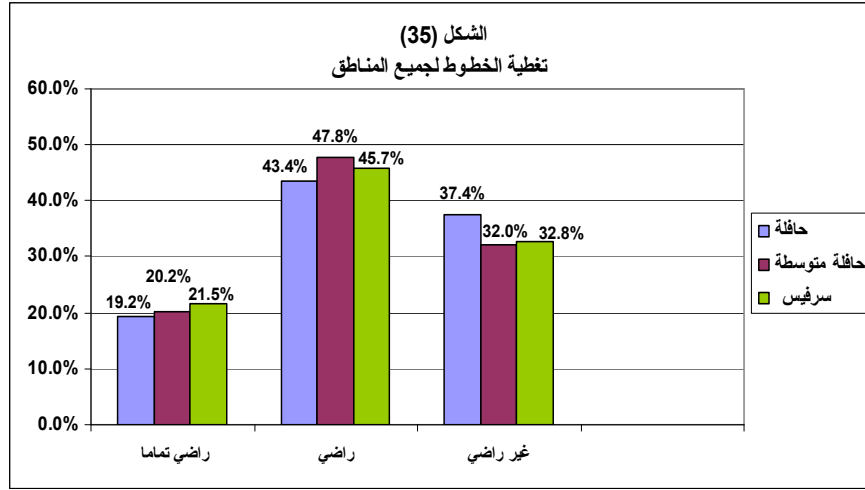
كانت النسبة الاعلى في العينة المستهدفة راضية عن توزيع الرحلات على فترات اليوم في وسائل النقل العام المختلفة وتوزعت نسب الرضا كما هو موضح في الشكل:



كانت العينة المستهدفة راضية وغير راضية عن وفرة عدد كافي من وسائل النقل للخط الواحد وتوزعت نسب الرضا كما هو موضح في الشكل:

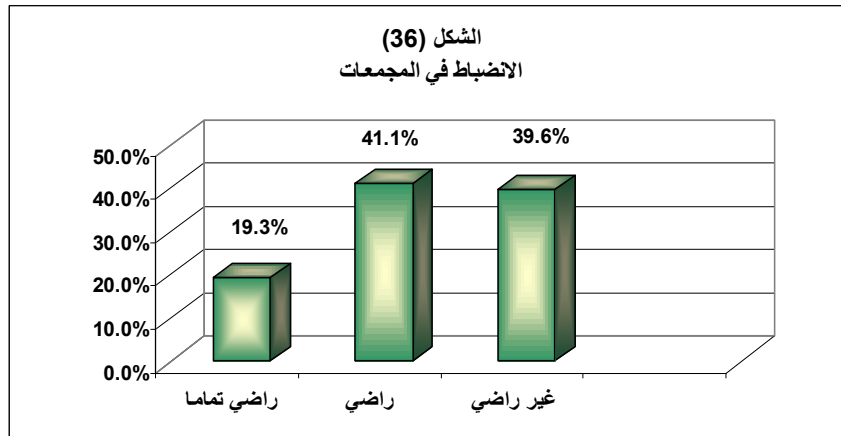


كانت النسبة الاقل من العينة المستهدفة راضية تماماً عن تغطية الخطوط لجميع المناطق وتوزعت نسب الرضا كما هو موضح في الشكل:

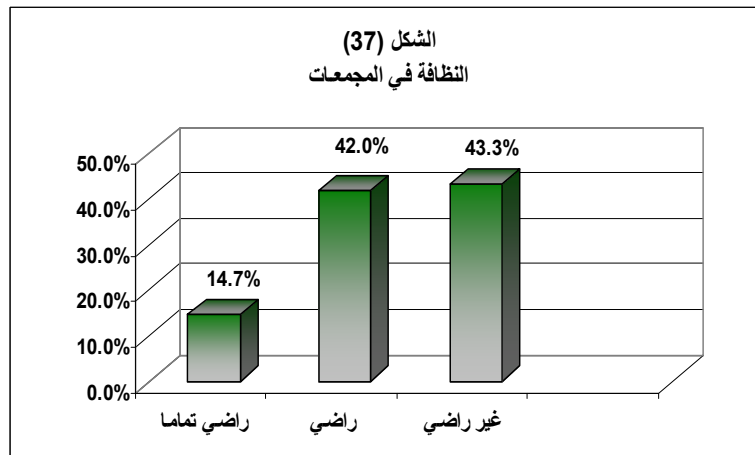


مراكز الانطلاق والوصول (المجمعات):

كانت النسبة الاقل من العينة المستهدفة راضية تماماً عن الانضباط في المجمعات وتوزعت نسب الرضا كما هو موضح في الشكل:

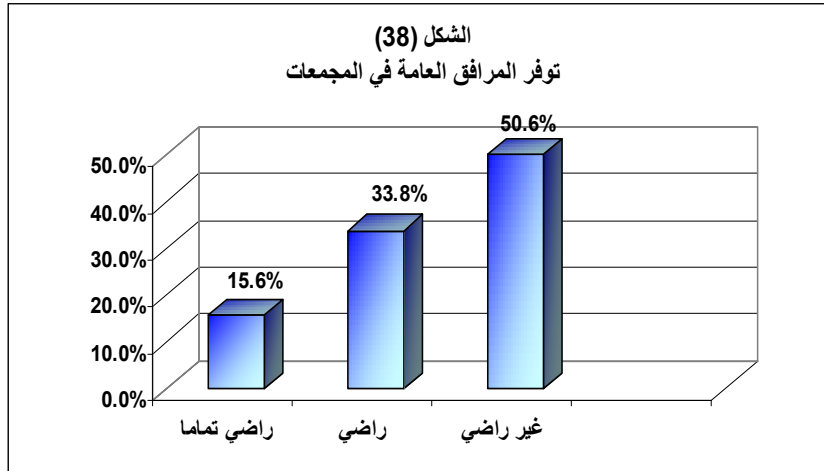


كانت النسبة الاعلى في العينة المستهدفة تتراوح بين راضية وغير راضية عن النظافة في المجمعات وتوزعت نسب الرضا كما هو موضح في الشكل:

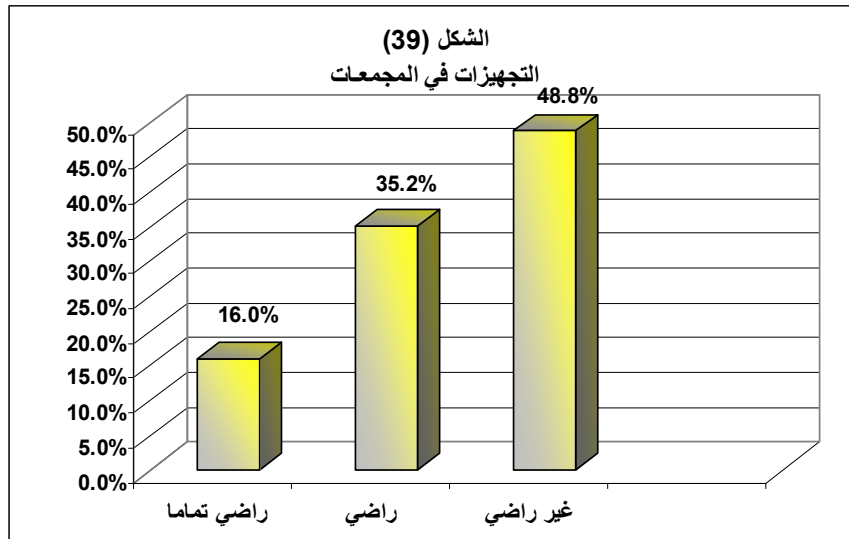




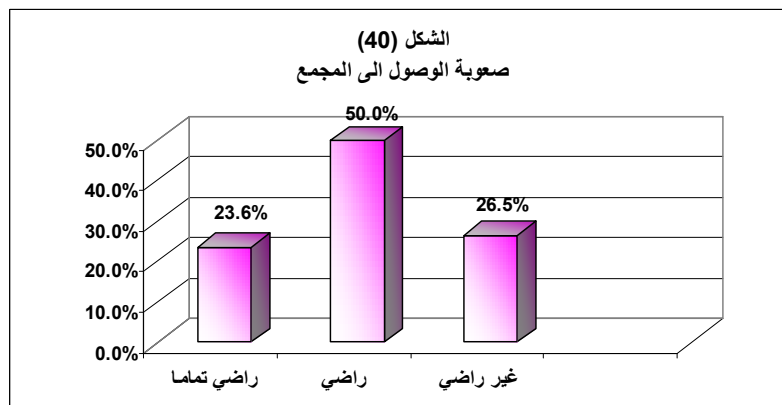
كانت أعلى نسبة في العينة المستهدفة غير راضية عن توفر المرافق العامة (مثل الحمامات) في المجمعات، وتوزعت نسب الرضا كما هو موضح في الشكل:



كانت أعلى نسبة في العينة المستهدفة غير راضية عن التجهيزات (مثل المظلات والمقاعد) في المجمعات وتوزعت نسب الرضا كما هو موضح في الشكل:



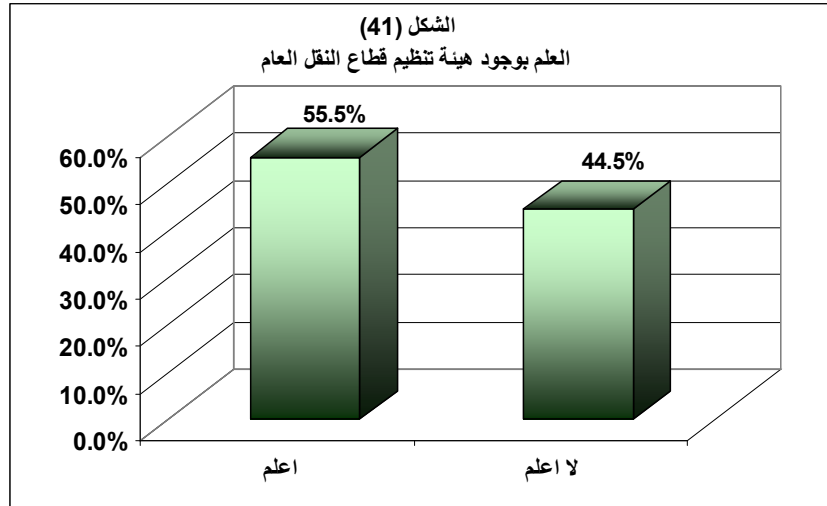
كانت أعلى نسبة في العينة المستهدفة راضية عن الجهد المبذول والوقت والتكلفة التي تتكبدها حتى الوصول إلى المجمع، وتوزعت نسب الرضا كما هو موضح في الشكل:



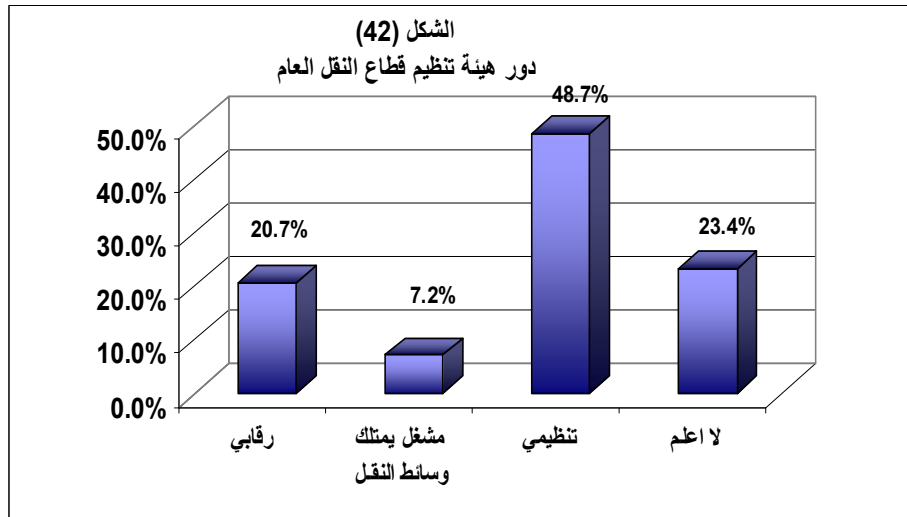
رابعاً : أسئلة خاصة بالهيئة :

الاسئلة الخاصة بوعي الركاب حول هيئة تنظيم قطاع النقل العام:

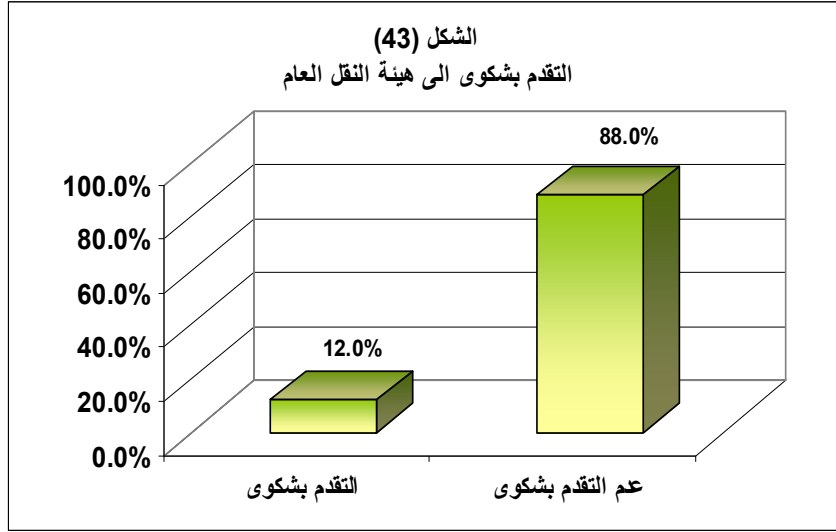
تبين أن نصف العينة تقريباً على علم بوجود هيئة تنظيم قطاع النقل العام، وقد كانت بنسبة ٥٥.٥% والنتائج موضحة بالرسم البياني التالي :



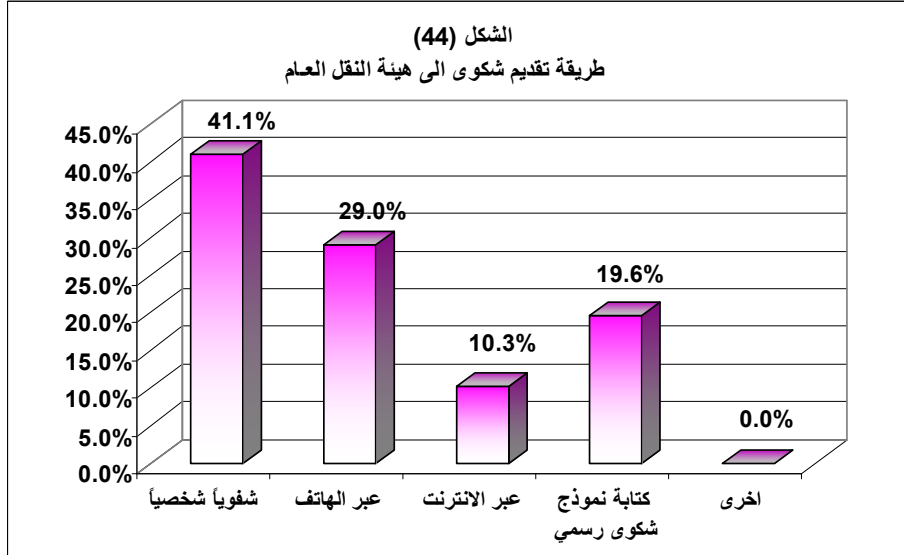
أما بالنسبة للعينة المستهدفة حسب علمها بدور الهيئة، فقد كانت أعلى نسبة على علم بدورها التنظيمي وأدنى نسبة على علم بأنها مشغل يمتلك وسائل النقل، أما العلم بباقي الأدوار فكانت موزعة حسب الرسم البياني التالي :



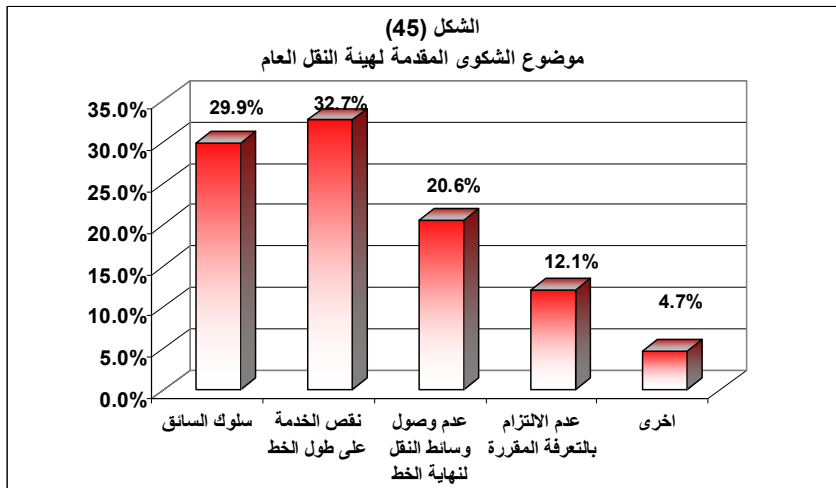
تبين أن النسبة العظمى من العينة المستهدفة لم تقم بتقديم شكوى إلى هيئة تنظيم قطاع النقل العام بنسبة ٨٨% وبقية العينة تقدمت بشكوى بنسبة ١٢% .



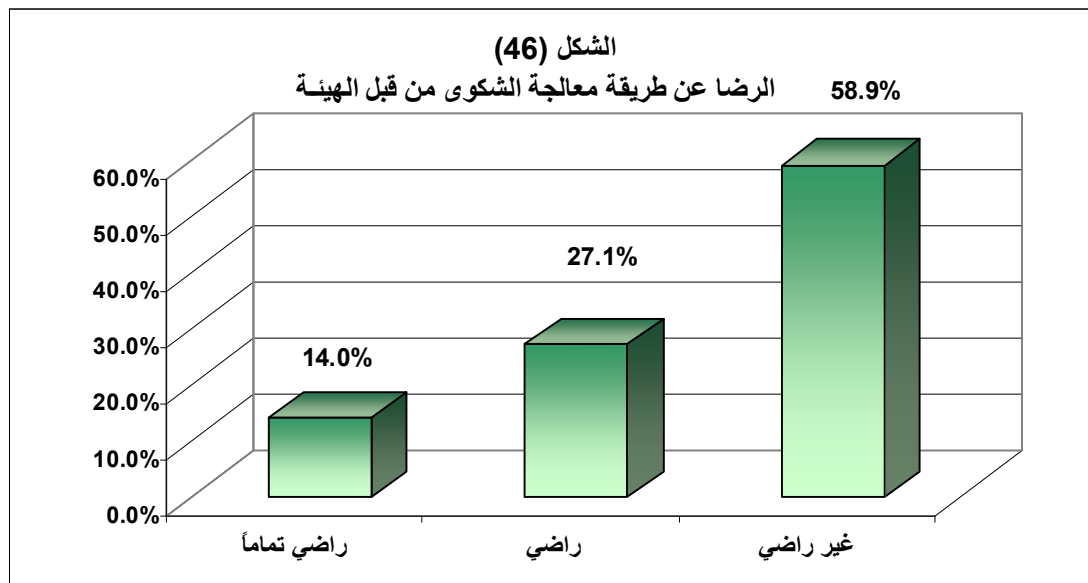
تبين من العينة المستهدفة أن أعلى نسبة من الافراد الذين تقدموا بشكوى الى الهيئة قاموا بتقديم شكوى شفوية شخصية بمعدل (41.1%)، وأدنى نسبة هي ممن تقدموا بشكوى عبر الانترنت بمعدل (10.3%)، وباقي طرق الشكوى توزعت بالنسب المبينة في الرسم البياني التالي:



تركزت أعلى نسبة من الشكاوى حول نقص الخدمة على طول الخط بمعدل (32.7%) وأدنى نسبة حول مواضيع أخرى بمعدل (4.7%)، وتوزعت باقي مواضيع الشكاوي بالنسب الموضحة في الرسم البياني التالي:



إن النسبة الأعلى من أفراد العينة التي تقدمت بشكوى كانت غير راضية عن طريقة معالجة الشكوى من قبل الهيئة بنسبة ٥٨.٩%، وباقي النسب موضحة في الرسم البياني التالي:



## ٨. ملاحظات واقتراحات الفئة المستهدفة:

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

- أ. 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 لوسائط 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 يشكّل 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 والتقاضي 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 ووسائط النقل العام بزي موحد.
- ط. تعاني الكثير من الخطوط من مشكلة الحمولة الزائدة من الركاب في وسائط النقل، وكذلك التهور في قيادة الوسائط 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 ووسائط النقل كما يجب توفير مظلات في المجمعات خاصة مجمعات الزرقاء.
- م. يجب عدم ترخيص المركبات التي لا تليق بخدمة المواطن اذ يوجد بعض وسائط النقل العام غير آمنة وغير مريحة للركاب.
- ن. عدم وجود مرافق (كالمسجد) وانعدام النظافة في غالبية المجمعات.

## ٩. الاستنتاجات:

١. بشكل عام، فقد تبين أن مستوى الرضا بين الركاب عن النقل العام بمختلف وسائطه ومحاوره على مستوى المملكة قد بلغ ٦٢% أي أعلى من المتوسط بقليل.
٢. من حيث مستوى الرضا على مستوى المحافظات فقد احتلت محافظة جرش المرتبة الأولى من حيث رضا الركاب عن النقل العام، بينما جاءت محافظة معان في المرتبة الأخيرة، ويمكن تعليل ذلك بالموقع الجغرافي والمساحة المتفاوتة بين المحافظات.

٣. عند مقارنة وسائط النقل من حيث الرضا الكلي، فقد تبين أن السرفيس حصل على أعلى نسبة رضا حيث بلغت (٦٥.٨%) بينما جاء الباص متوسط الحجم (الكوستر) في المرتبة الثانية حيث حقق نسبة رضا (٦٢%) وأخيراً الحافلة بنسبة رضا (٦٠.٩%). يعزى هذا التفاوت إلى عنصر الوقت المستغرق في الرحلة حيث أنه من المعروف بأن السرفيس يستغرق وقتاً أقل في الرحلة مقارنة بالحافلات والباصات، نتيجة لقلة عدد الركاب ومحدودية محطات التوقف على خط مسار الرحلة.

٤. تدلّ المؤشرات على أن أعلى نسبة رضا عن سلوك السائق كانت من نصيب السرفيس، بينما أقل نسبة رضا عن سلوك السائق كانت من نصيب الكوستر.

٥. من أهم محاور الرضا عن خدمة النقل العام هو محور مواعيد الرحلات، والذي نالت فيه الحافلة نسبة رضا (٥٧.٨%)، والكوستر (٥٨.٧%) والسرفيس (٦١.٧%) مما يدل على أن من العوامل الهامة بالنسبة للراكب مواعيد الانطلاق والوصول وفترة الرحلة.

٦. إن نسبة رضا الركاب عن المركبة تعتمد على عدة عوامل مترابطة مثل النظافة والصيانة وغيرها، فقد أظهر الاستطلاع بأن نسبة الرضا عن مركبة السرفيس (٦٤.٨%)، بينما كانت نسبة الرضا عن مركبة الكوستر (٦٠.٤%) أما بالنسبة للحافلة فقد كانت النسبة (٥٨%) مما يدل على أن الركاب يفضلون وسائط النقل المتوسطة والصغيرة على الكبيرة لقلة عدد الركاب وسرعة حركتها.

٧. من حيث الرضا عن محور الأجرة، فإن أعلى درجة رضا كانت عن أجرة السرفيس (٧١.٣%) يليها أجرة الكوستر بمعدل رضا (٧٠.٨%) وأخيراً أجرة الحافلة بمعدل (٦٦.٥%). يشار إلى أن الرضا عن الأجرة مرتبط بالعوامل الأخرى لواسطة النقل مثل مواعيد الرحلات والمركبة، حيث يقارن الراكب قيمة الأجرة بمستوى الخدمة الكلي لواسطة النقل.

٨. تلعب الترددات دوراً في مدى إقبال الركاب على وسائط النقل المختلفة، فقد تبين بأن أعلى نسبة رضا عن الترددات حصل عليها السرفيس (٦٢.٦%) ثم الكوستر (٦١.٧%) ثم الحافلة (٥٩.٧%).

٩. تعتبر مراكز الانطلاق والوصول (المجمّعات) البيئة المحيطة بوسائط النقل، وتؤثر تأثيراً مباشراً في مستوى خدمة النقل العام، على الرغم من كونها تخضع لمسؤولية البلدية وليس الهيئة. بلغ معدل رضا الركاب عن المجمّعات (٥٨.٦%) وكانت محافظة العاصمة في مقدمة المحافظات التي حازت على أعلى نسبة رضا عن المجمّعات، بينما جاءت محافظة الطفيلة في المرتبة الأخيرة من حيث رضا الركاب عن المجمّعات.

١٠. إن متوسط مستوى الرضا الكلي عن خدمة النقل العام لا يتأثر بمعدل الدخل الشهري للراكب، ولكنه يتأثر بجنس الراكب وفئة العمر، حيث وجد أن متوسط الرضا العام لدى الركاب الذكور أعلى منه لدى الركاب الإناث، وكذلك فإن متوسط الرضا العام لدى الفئة العمرية ٢٥ سنة فأكثر هو الأعلى.

١١. أظهرت نتائج التحليل مصداقية عالية في البيانات بحيث يعتمد عليها في وصف الوضع القائم لرضا الركاب عن خدمة النقل العام حسب الوسائط المستخدمة والمحافظات.

## ١٠. التوصيات:

١. جدولة الترددات زمنياً لجميع 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.