



אי תיקוף בנסיעות אוטובוס

דצמבר 2022

כ-20% מהנוסעים באוטובוס אינם משלמים על הנסיעה

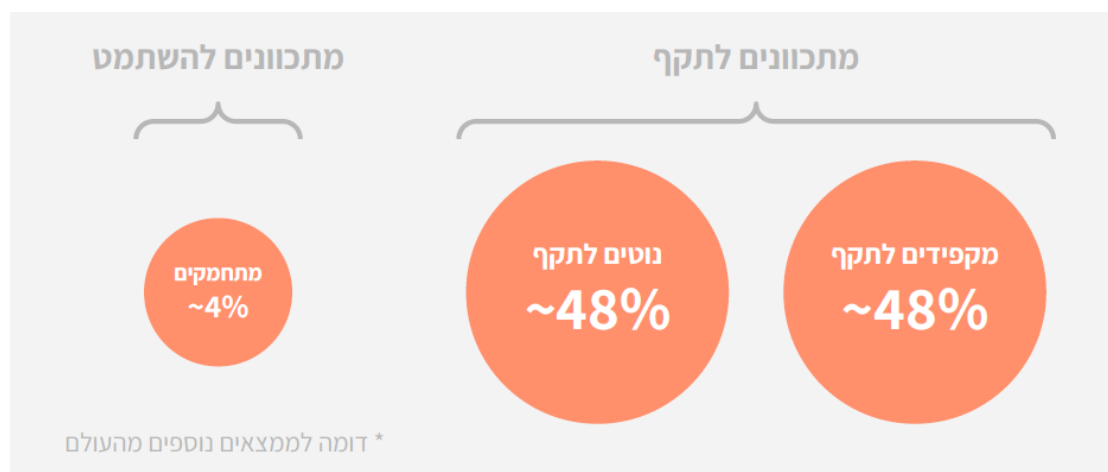


אי-תיקוף הינו מדד הבודק כמה מהנוסעים העולים לאוטובוס אינם משלמים עבור הנסיעה, כלומר אינם מתקפים את כרטיס הרב-קו ואינם מתקפים באפליקציות התשלום. נסיעה ללא תיקוף מהווה בעיה חמורה מאחר והיא פגעת ישירות ברווחי מפעילי התחבורה הציבורית וביכולת לקדם ולשפר את השירות. בעיה נוספת נוצרת כשאין למשרד התחבורה אפשרות להעריך נכונה את מספר הנוסעים בקו, לזהות קווים צפופים ולתגבר אותם כנדרש.

הערכת התיקוף התופעה נעשית על ידי החברות השונות וכן על ידי משרד התחבורה במספר דרכים, מניתוח מערכות מידע בצורה אוטומטית ועד ספירה פיזית סמויה במהלך הנסיעה. מרבית המדידות מראות כי התיקוף מגיע לכדי 20% מנסיעות הנוסעים. גם במקומות אחרים בעולם בהם בוצעו מחקרים דומים נמדד אי תיקוף בהיקף של בין 10% ל 20%.

תופעת האי-תיקוף התגברה במהלך השנים האחרונות. עליה זו היא תופעת לוואי לפעולות שנעשו בכדי לקדם תשלום עצמאי אשר מאפשר עליה קלה ומהירה לאוטובוס, מגמה שצברה תאוצה בעקבות משבר הקורונה והרצון לצמצם חיכוך בין הנוסעים לנהג. התשלום העצמאי ברב-קו לעומת תשלום לנהג בעבר והאפשרות להעלות נוסעים מהדלת האחורית ולשלם באפליקציה תורמים למהירות הנסיעה, מאפשרים לנהג להתרכז בנהיגה וחוסכים לנוסעים תורים בכניסה לאוטובוס. עם זאת, אמצעים אלו מאפשרים בקלות רבה יותר להתחמק מתשלום.

כוונת הנוסעים לתקוף בנסיעה



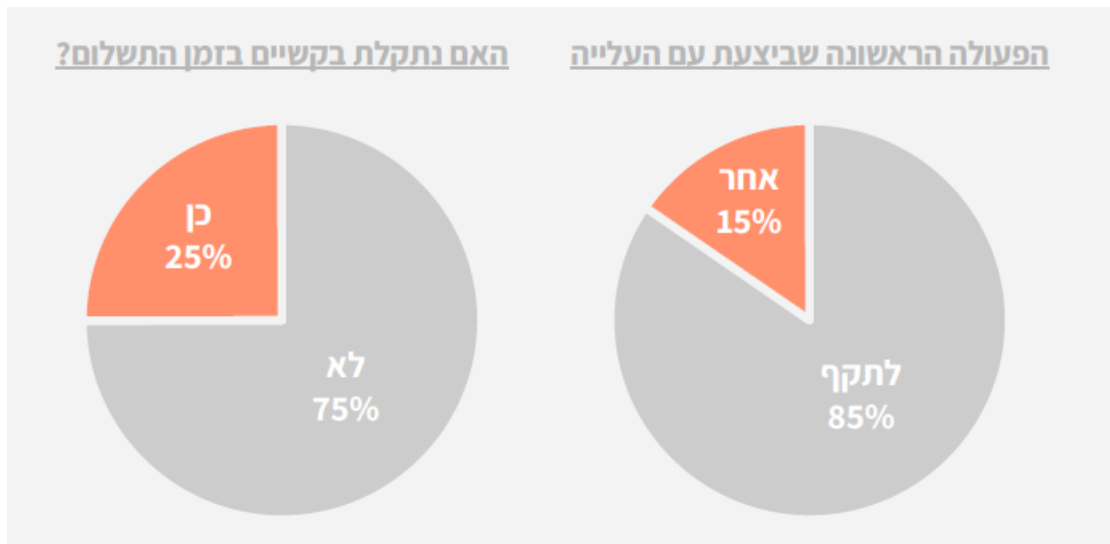
* מתוך מחקר משרד התחבורה ומנהלת התחבורה הציבורית





מחקר שבוצע על ידי משרד התחבורה, מינהלת התחבורה הציבורית וחברת context בחן את הגורמים המעודדים אי-תשלום. על סמך סקרים, תצפיות וראיונות המחקר מצביע על כך שרוב הנוסעים מחזיקים בעמדה שיש לשלם באוטובוס, אך הם מייחסים לפעילות זו חשיבות מועטה ולכן הפרעות בתהליך התשלום, קשיים בטעינת הכרטיס, ומשתנים נסיבתיים אחרים, מובילים לכך שהם לא מקפידים על הליך התשלום. השתמטות נוסעים אלו היא נקודתית ומזדמנת. ברגעים של קושי בהגעה למכשיר התיקוף או בתפעול האפליקציה הם לעיתים "מוותרים" על התיקוף.

קושי בתיקוף בעליה לאוטובוס



* מתוך מחקר משרד התחבורה ומנהלת התחבורה הציבורית

חלק מהנוסעים מדווחים גם שאינם מרגישים שהשירות מחויב כלפיהם ולכן לא יוצאים מגדרם בכדי לתקוף. לעיתים, נוסעים "מענישים" את המפעיל על ידי אי-תיקוף. לדוגמה, כשהאוטובוס לא עוצר, עמוס או מאחר.

" זו הייתה הנקמה שלי. בכל פעם שהאוטובוס איחר והיה סופר צפוף, אמרתי

לעצמי: 'אם אתם לא נותנים לי את השירות, אני לא נותנת טיפ' "

* מתוך מחקר משרד התחבורה ומנהלת התחבורה הציבורית

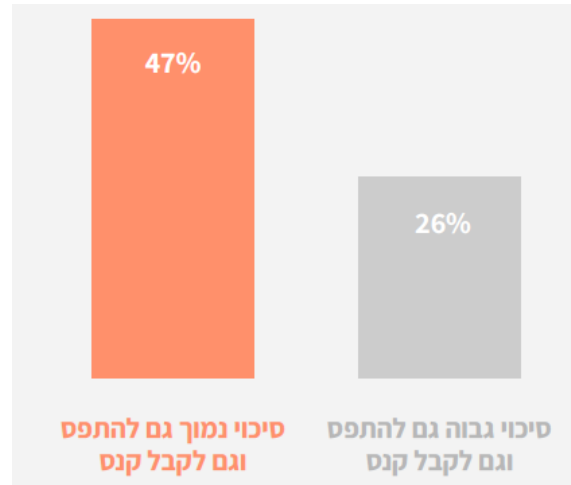
הצדקה עצמית לאי-התשלום מתיישרת עם האינטרס האנוכי של הנוסע שהוא כמובן מניע לא פחות.





מרבית הנוסעים מעריכים כי נמוך הסיכוי שלהם להיתפס במהלך הנסיעה על ידי פקח ולשלם קנס. ידועים מקרים בהם נוסעים שלא תיקפו מתקפים עם עליית הפקח או יורדים בתחנה הקרובה לפני שיגיע אליהם.

הערכת הנוסעים את הסיכוי לקבלת קנס עקב אי תיקוף



לאור מסקנות המחקר יצא משרד התחבורה בשיתוף עם חברת context לפיילוט שבדק אילו פעולות עשויות לצמצם את תופעת אי התיקוף. בעקבות פיילוט זה הועברו הנחיות לביצוע חברות האוטובוס והוגדרה שיטת מעקב לגבי התוצאות בשטח.

