

מנכ"ל סיטיפס בראיון ראשון מאז נכנס לתפקיד:

ביזריים שלו

סקר מיוחד שהזמינה חברת סיטיפס חושף: שיפור בשביעות הרצון של הנוסעים ברכבת הקלה, אולם בכל הנוגע לצפיפות בקרונות ולנגישות למכונות הכרטוס, הציונים עדיין נמוכים. מנכ"ל סיטיפס הנכנס ירון רביד מסביר עכשיו את המחסור בקרונות ובמכונות כרטוס: "אנחנו לא יכולים להוסיף בורג בלי אישור המדינה". את הגבלת התחרות עם האוטובוסים: "אי אפשר לשנות הסכמים". את התוכניות: "להביא את הרכבת לקרית יובל וגבעת שאול". ובטוח: "הבעיות נבעו בעיקר מחבלי לידה"

× רועי ינובסקי × צילום: שלומי כהן



רביד. "בשלב אנחנו עבדנו הכי מאוחר"



סקר חדש שערכה חברת 'שווקים פנורמה' עבור זכיית הרכבת הקלה סיטיפס מגלה כי בשנה האחרונה הל שיפור בשביעות הרצון הכללית של ציבור הנוסעים ברכבת. עם זאת, בכל הנוגע לצפיפות, לדוחק הרב בקרונות ולנגישות של מכונות הכרטוס, הציונים שמעניקים הירושלמים לזכיית נמוכים מאוד.

מניתוח נתוני הסקר, שנערך בקרב 802 נוסעים, עולה כי במדר שביעות הרצון הכללית הרכבת מקבלת ציון ממוצע של 7.4 מתוך 10, עלייה משמעותית לעומת 6.6 שהתקבל בסקר הקודם באוגוסט 2012. בסך הכל, על יחס הפקחים כלפי הנשאל קיבלה הרכבת ציון 8.5 (לעומת 7.5 בסקר הקודם), ועל יחס הפקה לנוסעים האחרים ניתן הציון 8 (לעומת 6 בסקר הקודם).

עלייה נרשמה גם בנושא תדירות הנסיעות והעמידה בלוח הזמנים. ואולם כמה שנוגע לצפיפות ולדוחק בקרונות היריר שלמים אינם מרוצים כלל. הציון הממוצע שניתן לרכבת היה 4.5, ברומה לסקר הקודם. דם קטגוריה אחרת לדוחות בלתי מוצדקים ואליהם הוסקרה היא ידירות השימוש במכונות למכירת כרטיסים, שקיבלו ציון של 5.9. "הבעיות שראינו בסקר הראשון נבעו מעי"

קר מחבלי לידה", מסביר השבוע מנכ"ל סיטיפס החדש ירון רביד (44), בראיון ראשון מאז מינויו. "נריר לקבל ציונים כמו שנתנו פה למפעיל תחבורה ציבורית. בדרך כלל הציונים נעים בין 50 ל-60. ציונים של 70 ומעלה בהרבה מאוד פרמטרים נחשבים ממש טובים".

לפי הסקרים הראשונים הצטייר שת"דמית הרכבת הקלה וסיטיפס לא היתה מרובה. אילו טעויות נעשו ולדעתך בתחילת הדרך?

"אני לא בטוח שעשו טעויות. גם הנוסעים וגם המפעילים למדו להפעיל אותה נכון".

מחפשים איזון

נראה שמאז החלה הרכבת הקלה לפעול לפני כשנתיים וחצי מנהלים איתה תושבי העיר יחסי אהבה-שנאה. קיתונות של ביקורת כבר נשפכו על המיזם ששינה את מפת התחבורה בעיר. ארגוני צרכני תחבורה ציבורית זעמו על יחס הפקחים לנוסעים ועל השינויים התכופים במסלולי האוטובוסים, עשרות תביעות הוגשו לבית המשפט בטענה לדרווח בלתי מוצדקים ואליהם הצטרפו לרף הפייסבוק שיכנה את המיזם "רכבת תקלה". אולם למרות ייסורי הפתיחה נראה שב

סופו של דבר הציבור הירושלמי די מרוצה מכלי התחבורה החדש. הסקר החדש, שבו צע לפני כחודשיים ומתייחס עדיין לתקופה שבה ניהל את סיטיפס המנכ"ל הקודם יהודה שושני, מראה שפרט לסוגיית הצפיפות, הרכבת השאירה כבר את חבלי הלידה מאחור ומתקרמת הלאה.

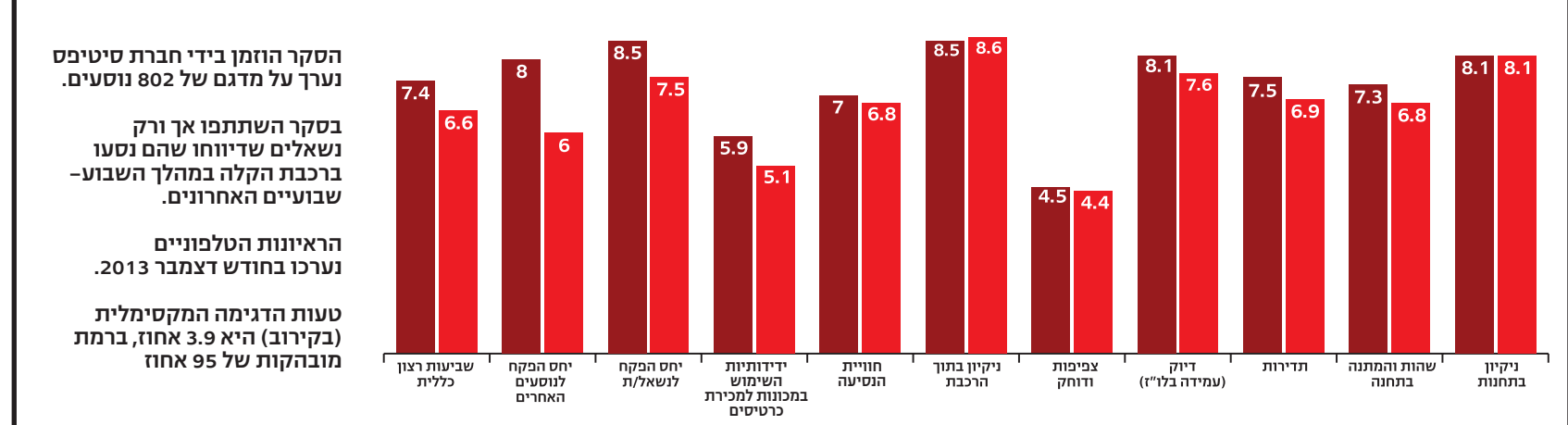
"אני חושב שהרכבת היא סיפור הצלחה", בטוח רביד, נשוי ואב לשניים, יליד ירושלים שמתגורר כיום במבשרת. בעבר כיהן רביד כמסנה למנכ"ל רכבת ישראל ועבד ברשות לפיתוח ירושלים. "הגעתי כדי לה" משך ולדחוף את הפרויקט הלאה, ולהאריך אותו".

בתחילת דרכה ניסתה סיטיפס להנפיק את הציבורי, אך להשתמש ברכבת, באמצעות דוחות וקנסות כספיים - והנוסעים זעמו. רבים טענו שהפקחים משליטים טרור, נותנים דוחות ללא הצדקה ונוהגים באלימות.

"אני לא חושב שהפעלת הפקחים היתה טעות. זה קשור לחבלי הלידה. גם הנוסע הירושלמי למד את המערכת: איך לרכוש כרטיס, איך לתקף אותו ואיך להשתמש בכרטיס, חופשי-חופשי וכל אמצעי נסיעה אחר שיש לו. מצאנו את האיזון הנכון בין אכיפה מצד אחד ליחס טוב לנוסע מצד שני. בסופו של דבר צריך לזכור שזו הפעם

הראיונות הטלפוניים נערכו בחודש דצמבר 2013. טעות הדגימה המקסימלית (בקיור) היא 3.9 אחוז, ברמת מובהקות של 95 אחוז

תוצאות סקר שביעות הרצון



דצמבר 13
אוגוסט 12

קיבלתם ציון נמוך בקטגוריית הצפיפות והדוחק. "בשעת הבוקר אנחנו מפעילים את כל הרכבות שלנו - מתוך 23 רכבות אנחנו מפעילים 21, משאירים אחת בסטנדרט-בי ורק אחת מקבלת טיפול. אני מותח את כל המשאבים שלי עד קצה גבול היכולת. הכי עיה היא שחסרים לנו קרונות וצריך עוד מהם. הגשנו הצעה למדינה, ובשעה טובה קיבלנו אישור להתקדם במשא ומתן. כרגע הנושא של הזמנת קרונות קריטי ודחוף מבחינתי. עשינו כל מה שצריך לעשות והכרור עבר לירייה של המדינה. עדי עכשיו המשא ומתן היה תקוע מכל מיני סיבות. אני רוצה להבהיר: אין טעם לסלול עוד שלוחות והארכות אם לא נביא עוד קרונות מחר בבוקר. הסקר מדבר בעד עצמו".

ומה לגבי הטענות על מכוניות הכרטוס המפורזות? "המערכת אופיינה איפשהו בתחילת שנות ה-2000, כשהכינו את מסמכי המכרז. לפני כ-13 שנים, יש היום בעולם מכשירים הרבה יותר ידירותיים והרבה יותר מהירים. עשינו כל מה שיכולנו לע" שות במסגרת השיפורים הקיימים. הגשנו הצעה למדינה להשתמש במסכים ידירי תיים, לשפר את החזרות הקודם, הגישות ועוד. כעת אנחנו מחכים לאישור. נכנסנו גם לפיילוט של רכישה בסלולרי ובכרטיסי אשראי, וגם הוא אמור להוריד עומס".

יש טענות שהשיח בין סיטיפס למשרד התחבורה ועיריית ירושלים נעשה בעיקר באמצעות עורכי דין. מדוע? "השיח היום הרבה יותר טוב ויש לי פגיי שות עבודה עם ראש העירייה ומנכ"ל משרד התחבורה. אני משתדל לא לדבר באמצעות עורכי דין - זה חלק מהשינוי שאני מנסה לעשות מאז שנכנסתי, ואני חושב שיש נכונות מהצד שלנו לדבר שלא באמצעות עורכי דין. אני מקווה שהצד השני יפעל באותה גישה".

במסגרת ההסכם שנחתם בין סיטיפס למדינה בעשור הקודם נקבעו הגבלות על התחרות בין האוטובוסים לרכבת הקלה, כדי שהמסלולים שלהם לא יחפפו. על פי החוק, קווי האוטובוסים אמורים לשמש בעיקר להסעה אל תחנות הרכבת ומהן, כמה שמכונה 'שיטת ההונה'. בארגון צד כני התחבורה הציבורית ל-15 דקות טוענים שההסכם מעמיד את הרווח של החוקין לפני טובת הציבור.

אם שביעות הרצון מהרכבת כל כך גבוהה, למה לא לאפשר תחרות בין הרכבת לאוטובוסים ולתת לציבור לשפוט? "הרעיון של הונת קווים לרכבת הוא הצעה למדינה אבל התחבורה רוצות אב לתחבורה. אישית אני חושב שהיא רעיון נכון".

על הפקחים: "יכול להיות שבהתחלה התדמית לא היתה טובה - אין פה ויכוח. יש פה שילוב של שני דברים: הציבור הירושלמי למד את הפקה וגם אנחנו למדנו איך לתקשר עם הנוסעים"

על הצפיפות: "חסרים קרונות וצריך עוד מהם. הגשנו הצעה למדינה ובשעה טובה קיבלנו אישור להתקדם במשא ומתן. כרגע הנושא של הזמנת קרונות קריטי ודחוף מבחינתי"

הוא שהרכבת תגיע גם אליהם". אבל למה אכפת לסיטיפס שיהיה קו אוטובוס מקביל למסלול הרכבת? "זה לא שאלה אם אכפת או לא - מי שעייצב את ההסכם בצורה הזאת היו 'תוכנית' אב לתחבורה, עיריית ירושלים ומשרד התחבורה, והם עשו את זה בכוונת מכוון. זה המודל שרצו לבנות. רצו עורק תחבורה ראשי שמוזנים אותו קווי אוטובוס. מעבר לכך, גם היום אחרי הפעילות שנעשו בסוף פברואר יש עדיין תחרות עם קווי האוטובוס. ברמה המעשית, יש קווים שחופפים למסלול, מתוך שיקולים של משרד התחבורה".

האם אחרי השיקולים בהסכם היא לשמר את הרווח של סיטיפס, על חשבון שיקוי לים תחבורתיים?

"הרעיון המרכזי הוא ליצור ציר אורכי שהאוטובוסים מוזנים אותו. לא המצאנו שום דבר - זה קיים בעולם, מערכת תחבורה ציבורית שמוזנה את הקו הראשי והוא מפורז אנשים למרכזים ומשם באוטובוסים לשכונות. אין פה שום דבר מנותק מהמיציאות. בתוך זה אני יודע שמשרד התחבורה עושה שינויים, תוך התאמה לצרכים ספציפיים, ובפעילה האחרונה השינוי עורן בפסגת זאב. למרות כל האמירות מרבית הקווים מתחיים ברכבת הקלה. טענה שאני חנו שומעים הרבה בנוגע להסכם היא שעשו את זה בשביל הכסף, רצו שסיטיפס ירוויחו ולכן יצרו הונה ומנעו אפשרות אחרת".

אנחנו אמורים - אין שום קשר. משרד התחבורה בא עם החזון הזה לפני שהוא יצא למכרז. לפי זה הוא קבע את המחירים. בנו את המודל התחבורתי של ההונה שמקובל בעולם כולו, ואחר כך יצאו למכרז. אנח



עומס ברכבת הקלה. הבעיה הקשה

בידורים שלנו

**על הכרטוס:
"יש בעולם מכשירים
הרבה יותר ידידותיים
ומהירים. עשינו מה
שיכולנו במסגרת
הקיים. הגשנו הצעה
למדינה לשפר את
החזרת העודף,
הנגישות ועוד. כעת
מחכים לאישורה"**

מאנשי ביטחון לסייע לו, והם נמצאים באחריות אגף הביטחון של עיריית ירושלים. פניתי לקצין האג"ם של המחוז ואני יודע שהם מטפלים בעניין הזה, ולדעתי שינו את ההנחיות של סידורי האבטחה. אנחנו ערים לנושא ומטפלים בו ככל יכולתנו, אבל הוא לא נמצא במגרש שלנו".

האירוע הגדול ביותר שרביד טיפל בו בחצי השנה האחרונה כמנכ"ל סי-טיפס היה סופת השלג שהשבייתה את העיר וקרקעה אפילו את הרכבת הקלה - כלי תחבורה שעל פי הטענות שנש-מעו בתחילת דרכו היה אמור לפעול גם כמזג אוויר קיצוני. "נעשה קצת סדר: אנחנו עבדנו הכי מאוחר, אחרי שמפי עילי תחבורה ציבורית אחרים התקפלו מזמן", מסביר רביד. "ביום חמישי הסענו נוסעים עד עשר בערב, וכבר ביום שני בבוקר חזרנו לתת שירות מקוצר בין הג' בעה הצרפתית לתחנה מרכזית. למחרת בבוקר צירפנו את פסגת זאב. ביום שני בצהריים עבדנו באופן מלא, אבל מאחר שהאוטובוסים לא עבדו היתה בעיית הזנה לקווים והרכבת לא היתה מלאה.

"בסופה בסדר הגודל הזה מדוממים רכבות גם באירופה, ואף אחד לא צועק. המערכת לא תוכננה להתמודד עם מצבים כאלה. אנחנו פועלים מול המדינה כדי להסביר מה ההשלכות והעלויות של דבר כזה והמדינה תחליט אם לאשר לזה תקציב או לא. דוגמה לזה היא חימום מפלגים - המנגנון שמעביר את הרכבת ממסלול למסלול. בחו"ל מקובל לרכוש מחממים, וכשנעשה התכנון הוחלט לא להזמין מערכת כזאת אלא מערכת למזג אוויר 'ירושלמי'. המדינה צריכה להחליט אם זה משתלם".

משרד התחבורה: "משרדי התחבורה והאוצר מקדמים ביוזמתם, מזה חודשים, רכש של קרונות חדשים ושדרוג של מערכות הכרטוס ברכבת".

נו לקחנו את זה כנתון במרכז ועשינו תחזיות נוסעים לפי השיטה של הזנה לאוטובוסים. על זה בנוי המודל התחבורתי כולו".

אז מדוע יש תושבים שאומרים שמצבם הורע עם כניסת הרכבת בגלל מודל ההזנה של האוטובוסים?

"אני לא מכיר הרבה תושבים כאלו".

מה עם תושבי קרית יובל, עיר גנים, רסקו, קטמון הישנה, גוננים?

"תושבי קרית יובל צריכים תחנה ליד הבית. בצומת אורה או במפלצת".

אז מי שנפגע מהרכבת הקלה הוא מי שהיא לא הגיעה אליו?

"כן. אני לא יודע אפילו אם הוא נפגע מהרכבת כמו שבסוף הרכבת צריכה להגיע אליו. הסקר נתן ציון מאוד גבוה בקרב משתמשי הרכבת. גם תושבי קרית יובל משתמשים ברכבת".

איך אתה מסביר את אלפי התנגדויות שהוגשו להארכת הקו לגבעתי שאלו והר נוף מצד התושבים והמדינה הליהקתיים?

"בתור אחד שחי בעולם התב"עות (תוכניות בניין עיר; ר"י) כבר 16 שנה, אין תב"עות קלות ובטח לא בירושלים. עבדתי הרבה שנים בוועדה לתשתיות לאומיות וראיתי שגם פרויקטים שמורגרים 'תשתיות לאומיות' נתקלים בהרבה התנגדויות. בעיר כמו ירושלים עם כל המורכבויות וריבוי האינטרסים שבה, טבעי שתיתקל בהתנגדות אם תרצה להעביר תשתית ציבורית. אם מינהל קהילתי עושה ניתוח של יתרונות וחסרונות ומגיע להכנה שהסרור נותן עולים על היתרונות, זכותו להגיש התנגדות בשם הציבור.

"אני לא חושב שיש תב"ע שהמדינה תיזום ותעבור כמו חמאה ומרגרינה. אין חיה כזאת ואני חושב שהדיון הציבורי נכון וחשוב. תכנון עירוני הוא איוון בין אינטרסים. אני לא מכיר תשתית עירונית שתצצה להעביר קו רכבת קלה וכולם יעמדו מהצד וימחאו כפיים".

ביטחון? לא באחריותנו

לא מעט טענות הועלו על בעיית הביטחון ברכבת. רוב התלונות של הנוסעים מרבות על תחושת חוסר ביטחון, בייחוד במזרח העיר. "הנושא לא נמצא באחריותנו, אבל אנחנו מטפלים בו ועדים לו", מסביר רביד. "אנחנו נמצאים בקשר טוב עם העירייה ואגף הביטחון ועם משטרת המחוז שמנחה את גורמי הביטחון. המאבטחים לא נמצאים באחריותנו ולפקחים שלנו אין סמכויות בגרוש".

אם פקח רואה חשוד הוא לא יכול לעשות כלום?

"הוא לא מוסמך. הוא יכול לבקש

תואר שני

בואו לצמוח אישית ולהתפתח מקצועית בתכניות:

תואר שני (M.A.A.T.)

לטיפול באמצעות אמנויות * חדש!

- אמנות חזותית
- ביבליותרפיה
- מוסיקה
- תנועה ומחול

תואר שני (M.Ed.) בחינוך

- מידענות-ספרנות במערכות חינוך
- הוראה ולמידה
- שילוב תלמידים עם ליקויי למידה ועם קשיי התנהגות

הטבות:

לעובדי הוראה ב"אופק חדש" יוכרו 120 שעות בודדות (4 ש"ש) מלימודי התואר השני לצורך קידום בדרגה. הסדר מימון שכ"ל ללא ריבית. כפוף לתקנון.

יום פתוח: יום חמישי

20/03/14, י"ח באדר ב', תשע"ד

בין השעות 16:00-19:00

*התכניות קיבלו אישור פתיחה, רישום ופרסום ע"י המל"ג. הענקת התואר מותנית באישור המל"ג.

מעגל בית המדרש 7, בית הכרם, ירושלים

1-800-263-263

m_harshama@dyellin.ac.il
www.dyellin.ac.il