

## NHỮNG VẤN ĐỀ KINH TẾ XÃ HỘI

# THÁI ĐỘ CỦA NGƯỜI DÂN HÀ NỘI ĐỐI VỚI VẤN ĐỀ SỬ DỤNG XE BUÝT TRONG THÀNH PHỐ

NGUYỄN HỮU THỤ\*

Trong sự nghiệp công nghiệp hoá, hiện đại hoá hiện nay của nước ta, việc giải quyết các vấn đề xã hội nảy sinh để đảm bảo cho sự phát triển bền vững có ý nghĩa hết sức quan trọng. Hà Nội là thủ đô, trung tâm kinh tế, chính trị, văn hoá của cả nước, vì thế việc giải quyết các vấn đề xã hội nảy sinh ở đây có ý nghĩa đặc biệt. Vấn đề nổi cộm nhất mà hiện nay thành phố đang phải đối đầu, trực tiếp ảnh hưởng tới đời sống của người dân và sự phát triển của thủ đô đó là vấn đề giao thông. Tai nạn và ùn tắc giao thông là hiện tượng rất phổ biến hiện nay, đến nỗi mỗi người trong chúng ta thường xuyên phải là người chứng kiến hoặc tham gia trực tiếp vào đó. Nguyên nhân gây ra hiện tượng trên có rất nhiều, nhưng theo chúng tôi có 3 nhóm chính là: Cơ sở hạ tầng (đường sá, bến bãi chưa tốt); Phương tiện giao thông (sự tăng trưởng các loại phương tiện: xe máy, xe đạp, ô tô và chất lượng của chúng không được đảm bảo); Con người (người tham gia giao thông và các nhà quản lý, điều hành giao thông trong thành phố). Trong ba nhóm nguyên nhân trên thì yếu tố con người, đặc biệt là thái độ và ý thức tham gia giao thông của họ, đóng

vai trò chủ đạo. Để giúp thành phố có được giải pháp tốt hơn trong việc giải quyết vấn đề giao thông hiện nay, chúng tôi tiến hành nghiên cứu "*Thái độ của người dân Hà Nội đối với việc sử dụng xe buýt*".

Cho đến nay, trong tâm lý học có rất nhiều quan điểm và cách tiếp cận khác nhau đối với thái độ của nhân cách. Trong nghiên cứu này, chúng tôi cho rằng: *Thái độ là trạng thái tâm lý chủ quan của cá nhân sẵn sàng phản ứng theo một khuynh hướng nhất định đối với một đối tượng nào đó, được thể hiện thông qua nhận thức, xúc cảm, tình cảm và hành vi của họ trong một môi trường và tình huống cụ thể*. Mặc dù còn có các cách hiểu thái độ khác nhau, nhưng các nhà tâm lý học đều thống nhất với nhau cấu trúc của thái độ bao gồm 3 thành tố chính là: Nhận thức; xúc cảm, tình cảm; hành động. Chúng tôi cho rằng, các thành tố trong cấu trúc của thái độ luôn thống nhất với nhau, bổ sung và qui định lẫn nhau, tạo nên trạng thái cân bằng và thống nhất của thái độ.

\*TS, Phó Chủ nhiệm Khoa Tâm lý, Trường Đại học KHXH & NV.

Trên thực tế, chúng ta có thể gặp những tình huống mà ở đó có sự không cân bằng giữa các thành tố trong cấu trúc thái độ, nhưng ngay sau đó, trạng thái cân bằng được lập lại và tạo ra các mức độ và các dấu hiệu khác nhau của thái độ. Các trạng thái bất đồng trong cấu trúc của thái độ dẫn tới sự thay đổi thái độ. Sự thay đổi thái độ có thể tồn tại 3 dạng: Thái độ lập lại trạng thái ban đầu; Thái độ suy yếu dần và thái độ chuyển sang chiều hướng đối cực.

*Thái độ của người dân Hà Nội đối với việc sử dụng xe buýt là trạng thái tâm lý chủ quan sẵn sàng sử dụng phương tiện này, biểu hiện thông qua nhận thức, xúc cảm, tình cảm và hành vi trong đời sống thường ngày của họ.* Theo chúng tôi, người dân Hà Nội có thái độ tương đối tích cực đối với việc sử dụng xe buýt. Để làm sáng tỏ vấn đề này, chúng tôi đi sâu nghiên cứu các thành tố trong cấu trúc thái độ của họ.

1. Nhận thức là một thành tố quan trọng trong cấu trúc thái độ. Trước khi thể hiện thái độ đối với một đối tượng nào đó, con người bao giờ cũng tiến hành tìm hiểu để có được những tri thức về chúng. Như vậy, theo chúng tôi thì nhận thức - tri thức là cơ sở của thái độ. Để đánh giá nhận thức của người dân Hà Nội về việc sử dụng xe buýt, cần phải nghiên cứu xem họ có nắm được Quyết định 26/2003/QĐ của UBND Thành phố về việc khuyến khích và tạo điều kiện cho người dân sử dụng xe buýt trong thành phố. Kết quả nghiên cứu cho thấy, có 31,2% ý kiến có biết và 68,2% không biết quyết định này. Trong số các ý kiến có biết thì chỉ có 26,3% là biết chính xác. Phân tích kết

quả theo giới cho thấy, nam giới biết được quyết định này nhiều hơn nữ giới (53,3% và 46,7%). Kết quả nghiên cứu nhận thức về ý nghĩa của việc sử dụng xe buýt hiện nay cho thấy, có 79,7% ý kiến cho rằng việc sử dụng xe buýt hiện nay mang ý nghĩa văn hoá, xã hội; 21,3% ý kiến cho rằng mang tính chất cá nhân, kinh tế...

Kết quả nghiên cứu nhận thức về ưu thế của việc sử dụng xe buýt so với các phương tiện khác (có 9 phương án đưa ra) thì người dân đánh giá rất cao 3 phương án: Làm giảm ùn tắc giao thông (72,5%); An toàn khi sử dụng (67,4%); Không bị ảnh hưởng của thời tiết (57,8%).

Kết quả nghiên cứu nhận thức về thời gian phục vụ cho thấy, có 75,8% người dân nhận thức đúng về thời gian xe buýt phục vụ trong ngày và tỉ lệ nhận thức đúng giữa nam và nữ là ngang bằng nhau (53,2 và 46,8%). Khi nghiên cứu nhận thức của người dân về mức giá một lượt đi xe buýt trong thành phố cho thấy, có tới 98,7% người dân nhận thức đúng (2.500đ) và tỉ lệ nữ giới nhận thức đúng cao hơn nam giới (58,7% và 41,3%). Theo chúng tôi, nữ giới nhận thức chính xác hơn là do đặc điểm tâm lý giới tính của họ, phụ nữ thường là những người kỹ lưỡng, chi tiết hơn nam giới và về mặt kinh tế họ chi li, tính toán tốt hơn.

Kết quả nghiên cứu nhận thức về chế độ ưu tiên khi sử dụng xe buýt cho thấy, có 80,4% người dân có biết (Người có công với cách mạng, thương bệnh binh, sinh viên, học sinh đang học tại các trường đại học, cao đẳng, các trường phổ thông, người mua vé tháng).

Trong số này, có 75,8% biết chính xác về các chế độ ưu tiên. Theo chúng tôi, việc nắm bắt được các tuyến xe buýt trong thành phố ảnh hưởng rất lớn tới thái độ sử dụng phương tiện này. Kết quả nhận được cho thấy, có 68,6% người dân biết chính xác các tuyến đường có xe buýt đang hoạt động.

2. Thái độ của người dân đối với việc sử dụng xe buýt còn thể hiện qua xúc cảm và tình cảm của họ. Xúc cảm, tình cảm là những rung cảm chủ quan của cá nhân có liên quan tới sự thoả mãn hay không thoả mãn những nhu cầu, mong muốn, đảm bảo cho sự tồn tại và phát triển của họ. Trong nghiên cứu này, chúng tôi cho rằng, xúc cảm, tình cảm của người dân đối với việc sử dụng xe buýt gắn liền với nhu cầu đi lại trong cuộc sống của họ. Bao gồm: Sự thoả mãn hay không thoả mãn đối với cơ sở hạ tầng, mạng lưới tuyến đường phục vụ, bến bãi, mức độ tiện lợi của nó khi sử dụng; Sự thoả mãn hay không thoả mãn đối với giá vé, đội ngũ nhân viên phục vụ, đối với kiểu xe và các tiện nghi trong xe. Kết quả nghiên cứu cho thấy, người dân đã thể hiện tình cảm tích cực đối với sự đầu tư cho cơ sở hạ tầng giao thông trong thành phố hiện nay. Có tới 62,7% ý kiến cho rằng, họ rất thoả mãn với sự nâng cấp các tuyến đường, củng cố các bến đỗ, sử dụng các biển báo dành cho xe buýt như hiện nay, đặc biệt họ đánh giá cao việc áp dụng các tuyến đường dành riêng cho xe buýt (như tuyến Hà Nội - Hà Đông). Tuy nhiên, còn có 58,6% ý kiến cho rằng, họ chưa thoả mãn với việc bố trí bến bãi chưa hợp lý và còn ít tuyến đường có xe buýt đi qua.

Kết quả nghiên cứu sự thoả mãn

của người dân đối với giá vé xe buýt trong thành phố hiện nay cho thấy có 69,3% người dân thoả mãn (trong số đó có 50,1% rất thoả mãn). Họ cho rằng, thành phố đã bù giá rất lớn cho giá xe hiện nay, vì trong lúc giá xăng dầu trên thế giới tăng lên rất cao mà giá xe không hề thay đổi. Theo họ, đây là một biện pháp rất có hiệu quả để thúc đẩy việc sử dụng loại phương tiện này trong thành phố.

Về tình cảm, xúc cảm của người dân thành phố đối với đội ngũ nhân viên phục vụ trên xe hiện nay, kết quả nghiên cứu cho thấy, có 71,6% ý kiến hài lòng với đội ngũ này (trong đó có 13,5% là rất hài lòng). Trong các phẩm chất của đội ngũ phục vụ làm cho người dân thoả mãn nhất là: Lịch sự, cởi mở, nhã nhặn trong giao tiếp: 67,2%; Tích cực giúp đỡ; Tôn trọng khách hàng: 59,7% và có ý thức trách nhiệm cao đối với công việc: 55,4%.

Thái độ của người dân Hà Nội còn thể hiện qua tình cảm, xúc cảm đối với các kiểu xe và các tiện nghi trong xe. Kết quả nghiên cứu cho thấy, người dân hài lòng nhất (78,1%) khi được đi loại xe to (60 - 80 chỗ ngồi). Khi được phỏng vấn sâu thì lý do họ đưa ra rất đơn giản là trong xe thoáng mát, cửa ra vào rộng và thuận tiện, ghế ngồi thoải mái và thường được các lái xe có kinh nghiệm lái vì thế đi rất yên tâm. Khi yêu cầu người dân đánh giá mức độ thoả mãn các tiện nghi cụ thể trên xe buýt hiện nay, chúng tôi nhận được kết quả sau: Có 66,9% ý kiến hài lòng về cửa ra vào xe; 52,3% ý kiến cho rằng ghế ngồi sạch sẽ thoải mái; 48,8% cho rằng các cửa sổ thông thoáng làm cho độ chiếu sáng trong xe rất tốt; Có 46,3%

ý kiến cho rằng hệ thống điều hoà và loa trong xe rất tốt, thoả mãn mong muốn của họ. Tuy nhiên, trong phỏng vấn sâu, nhiều người dân đưa ra một số nguyên nhân gây ra xúc cảm và tình cảm tiêu cực ở họ như: Giờ cao điểm xe quá chật chội; xe đi chậm do ùn tắc giao thông nên bị muộn khi đến cơ quan; từ nhà ra bến xe còn quá xa.

3. Thái độ của người dân Hà Nội đối với việc sử dụng xe buýt cũng thể hiện qua hành vi và cách ứng xử của họ. Hành vi là mặt biểu hiện tích cực của thái độ, là sự phản ứng của chủ thể đối với đối tượng. Thông qua hành vi, chúng ta có thể đánh giá một cách khách quan một thái độ nào đó của con người. Kết quả nghiên cứu cho thấy, có 69,4% người dân đã từng sử dụng xe buýt trong thành phố. Trong đó, lứa tuổi thanh niên là nhiều nhất: 48,5%, trung niên là 34,4%, người cao tuổi là 11,5% và 5,6% là trẻ em. Tìm hiểu mục đích sử dụng xe buýt của họ cho thấy: Có 52,8% sử dụng đi chơi, thăm hỏi người thân; Có 44,2% sử dụng xe buýt đi làm hoặc đi học. Phân tích kết quả theo giới cho thấy, tỉ lệ nữ giới sử dụng xe buýt cao hơn nam giới (57,2% và 42,8%). Kết quả này cho thấy, ý thức của người dân đối với việc sử dụng xe buýt là chưa thật cao, vì vậy hành vi sử dụng xe buýt đi làm hoặc đi học chưa cao. Nghiên cứu hành vi ứng xử của người dân đối với tình huống "Khi gặp người vứt rác trên xe" cho thấy, có 63,7% có hành vi khuyên bảo họ không nên làm như vậy; 16,5% báo cho người phục vụ; 11,3% nhặt rác vứt đi; 8,5% không có ý kiến gì.

Phân tích tương quan giữa các yếu tố cho kết quả: Nhận thức ý nghĩa

xã hội và hành vi sử dụng xe buýt của người dân Hà Nội:  $p < 0,05$ ,  $r = 0,697$ ; Nhận thức về ưu thế và hành vi sử dụng xe buýt:  $p < 0,05$ ,  $r = 0,73$ . Các mối tương quan trên có ý nghĩa là điều này khẳng định nhận thức ý nghĩa xã hội và ưu thế của vấn đề có quan hệ chặt chẽ với hành vi sử dụng của họ. Khi đánh giá mối tương quan giữa mức độ thoả mãn và hành vi sử dụng xe buýt cho thấy  $p < 0,05$ ,  $r = 0,62$ . Như vậy, sự thoả mãn hay không thoả mãn của người dân có liên quan chặt chẽ với hành vi sử dụng của họ.

Như vậy, dựa trên kết quả nghiên cứu 3 mặt biểu hiện của thái độ là: Nhận thức; xúc cảm, tình cảm; và hành vi, chúng tôi thấy thái độ của người dân Hà Nội đối với việc sử dụng xe buýt là tương đối tích cực. Để nâng cao hơn nữa thái độ tích cực của người dân đối với việc sử dụng xe buýt hiện nay, Sở Giao thông công chính và các cơ quan chức năng cần:

1. Tăng cường công tác giáo dục, tuyên truyền trên các phương tiện truyền thông đại chúng nhằm làm cho người dân hiểu rõ hơn mục đích, ý nghĩa của việc sử dụng xe buýt để giải quyết tình trạng giao thông bức xúc như hiện nay.

2. Nâng cao hơn nữa ý thức của người dân trong việc tham gia giao thông, bao gồm cả người điều khiển phương tiện giao thông và người sử dụng các phương tiện này.

3. Tăng cường kinh phí đầu tư để nâng cấp các tuyến đường, cải tạo bến bãi, tăng thêm xe, mở rộng các tuyến xe buýt và sắp xếp lại các bến bãi

(Xem tiếp trang 47)