



## مقدمه

دنیا در ابتدای قرن بیست و یکم است، قرنی که از آن به قرن شهری شدن کره زمین تعبیر می‌شود. در این قرن شهرها همچنان با مسائل و مشکلات و چالش‌های عدیده‌ای رو به رو هستند که بخشی از آنها مربوط به دوره‌های گذشته و بخشی دیگر نیز مخصوص همین سال‌های اخیر هستند (قرخلو و همکاران، ۲۰۱۳:۲۰). براساس آمار ارائه شده به وسیله سازمان ملل، پیش‌بینی می‌شود که تا سال ۲۰۲۵ تعداد شهرنشینان دو برابر شود و به حدود ۵ میلیارد نفر برسد (Uwe Deichmand, 2008:1). در سال ۱۹۰۰ تنها ۱۰ درصد از جمعیت جهان در شهرها زندگی می‌کردند، اما در سال ۲۰۰۷ جمعیت شهری جهان به ۵۰ درصد رسید. برآورد می‌شود که تا سال ۲۰۵۰ این رقم به ۷۵ درصد برسد، و بدین ترتیب بیش از ۷ میلیارد انسان در شهرها زندگی خواهند کرد (Olilver, 2008:21). امروزه مناطق شهری و به خصوص کلان‌شهرها با جذب جمعیت و فعالیت تبدیل به مراکز اصلی خدمات، تجارت، تولید، مصرف و سکونت شده‌اند. تا سال ۲۰۱۵ نزدیک ۶۰ درصد جمعیت جهان در شهرها زندگی خواهند کرد و در ایران نسبت جمعیت شهرنشین ۶۸ درصد است (قرخلو و همکاران، ۲۰۱۳:۲۰).

با این حال، اگر افزایش جمعیت شهرها و گسترش آنها را به معنای چند برابر شدن مسائل و مشکلات موجود در شهرها به همراه افزایش درخواست خدمات بدانیم، در این بین نهادها و مراجع مدیریت شهری که مسئولیت حل مشکلات و پاسخگویی به نیازها بر عهده آنان است، با چالش‌های عدیده‌ای روبه رو خواهند شد. یکی از موضوعات و نیازهای اساسی در قالب سکونتگاه‌های انسانی، به ویژه با شکل تبلور یافته‌تر آن در شهرها، موضوع دسترسی و یا آمد و شد است که شکل فضایی آن در حوزه مسائل شهری، مقوله ترافیک و حمل و نقل شهری است که مسائل و چالش‌های مربوط به آن از دغدغه‌های اصلی مردم و مسئولان شهری به شمار می‌آید. کمبود و نارسایی سیستم حمل و نقل زمینی بخصوص حمل و نقل شهری به عنوان یکی از موانع رشد و توسعه هر کشوری به شمار می‌رود. یکی از موثرترین راه‌حل‌های این مشکل توسعه و تقویت حمل و نقل عمومی شهری است. با توجه به مشکلاتی که امروزه در اثر افزایش تعداد وسایل نقلیه در شهرهای بزرگ و متوسط ایران به وجود آمده است، سیاست تقویت استفاده از سیستم حمل و نقل عمومی از تدابیر ارزنده به شمار می‌رود (فرج‌الهی و همکاران، ۲۰۱۳:۲). بنابراین مسئله حمل و نقل به عنوان موضوعی که شهروندان هر روز با آن مواجه هستند واجد اهمیت فراوان هستند. تأمین رضایت شهروندان از جمله مواردی هستند که همواره باید در رأس امور قرار گیرد. آنچه مسلم است سیستم حمل و نقل درون شهری باید به گونه‌ای باشد که در آن حداقل استفاده از خودروی شخصی و حداکثر استفاده از وسایل حمل و نقل عمومی صورت گیرد و این تنها در صورتی تحقق می‌یابد که رضایت شهروندان در رابطه با وسایل حمل و نقل عمومی جلب شود. به این ترتیب با توجه به ضرورت و اهمیت توجه به کیفیت خدمات سیستم حمل و نقل عمومی، پژوهش حاضر بر آن است، که به بررسی رضایت شهروندان از کیفیت خدمات رسانی حمل و نقل عمومی در کلانشهر اهواز بپردازد. پرسش‌های اساسی که در این تحقیق به دنبال پاسخگویی به آنهاست، عبارتند از:

- رضایت شهروندان مناطق ۷ گانه شهر اهواز از کیفیت خدمات حمل و نقل شهری به چه میزان است؟
- آیا بین مناطق شهر اهواز از لحاظ رضایت از حمل و نقل عمومی شهری تفاوت وجود دارد؟
- بین مؤلفه‌های عمومی (سن، جنس، تحصیلات، وضعیت شغلی، درآمد) و میزان رضایتمندی از خدمات حمل و نقل شهری ارتباط وجود دارد؟

## پیشینه تحقیق

قرخلو و همکاران (۱۳۸۹) در پژوهشی به ارزیابی و تحلیل کارایی سامانه حمل و نقل و رضایت عمومی از آن در کلان شهر تهران پرداخته‌اند، و تحلیل‌های صورت گرفته که بر اساس تحلیل پرسشنامه و اطلاعات سازمان‌های مربوط و بهره‌گیری از آزمون‌های SPSS استوار بوده است، ضمن وجود برخی مشکلات کارکردی و شکلی بهره‌گیری از آزمون‌های نرم افزار این سامانه در کلان شهر تهران، حاکی از تأثیرات مثبت این سامانه بر حمل و نقل عمومی و تأثیرات مطلوب زیست محیطی، اجتماعی و اقتصادی آن در این شهر است، به طوری که رضایت مردم را به میزان زیادی تأمین کرده است.

بلاغی و همکاران (۱۳۸۹)، در پژوهشی به مقایسه وسایل حمل و نقل درون شهری مشهد از دیدگاه رضایت شهروندان پرداخته‌اند، نتایج حاکی از آن است که بسیاری از شهروندان، بکارگیری خودروی شخصی را ترجیح می‌دهند و در توجیه عدم اقبال از وسایل حمل و نقل عمومی مواردی چون فقدان تجهیزات رفاهی، عدم سهولت دسترسی و زمان نسبتاً طولانی برای انتظار را مطرح می‌نمایند.

فرج الهی و همکاران (۱۳۹۲)، در پژوهشی به ارزیابی عوامل مؤثر بر افزایش میزان استفاده و رضایتمندی از حمل و نقل عمومی درون شهری تبریز پرداخته‌اند. نتایج نشان داد که بین توسعه سیستم حمل و نقل عمومی و کاهش مشکلات ترافیکی و بهینه سازی سیستم حمل و نقل عمومی و کاهش استفاده از وسائل نقلیه شخصی رابطه مثبت و معنی داری وجود داشته و میزان رضایتمندی شهروندان از کیفیت خدمات حمل و نقل عمومی در سطح پایین قرار دارد. شریفی و همکاران (۱۳۹۳)، در پژوهشی به ارزیابی سیستم حمل و نقل عمومی با رویکرد توسعه پایدار شهری با استفاده از روش تحلیل سلسله مراتبی (AHP) در شهر همدان پرداخته‌اند، نتایج پژوهش نشان داده از میان سیستم‌های حمل و نقل نوین، با توجه به معیارها و زیرمعیارهای ارزیابی به دست آمده، سیستم اتوبوس سریع رتبه اول را کسب کرد.

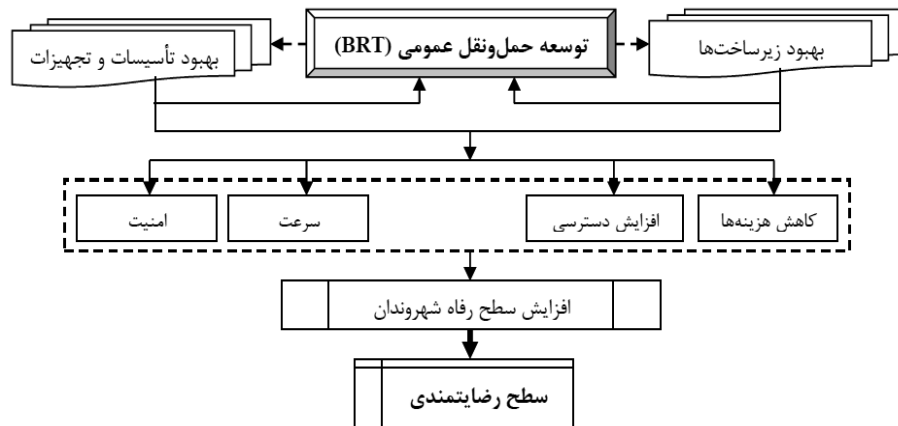
## مبانی نظری تحقیق

حمل و نقل از دیرباز مورد توجه بشر بوده و به عنوان یک مسئله حیاتی در زندگی بشری، با پیشرفت علم و تکنولوژی ابزارهای پیشرفته‌تری را در اختیار گرفته است (میهوت و فعال، ۱۳۹۲: ۳). بنابراین یکی از موضوعات و نیازهای اساسی در قالب سکونتگاه‌های انسانی، موضوع دسترسی و یا آمد و شد است که شکل فضایی آن در حوزه مسائل شهری، مقوله ترافیک و حمل و نقل شهری است که مسائل و چالش‌های مربوط به آن از دغدغه‌های اصلی مردم و مسئولان شهری به شمار می‌آید (میرکتولی و همکاران، ۱۳۹۲: ۱۳۵). حمل و نقل به طور عام عبارت است از حرکت و جابه جایی مردم و کالاها بین نقاط مختلف داخل شهر و بین شهرها (عابدین در کوش، ۱۳۸۳: ۱۶۲). سیستم حمل و نقل یکی از فاکتورهای نشان‌دهنده میزان توسعه یک کشور است. و به دنبال آن داشتن حمل و نقل عمومی پایدار به عنوان جزء اصلی زندگی امروزی در شهرها شناخته می‌شود که با پیچیده شدن روابط اجتماعی و اقتصادی و سایر ابعاد زندگی در شهرها از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است (حسینی شه پریان، ۱۳۹۴: ۱۳۵). بنابراین برنامه‌ریزی در جهت توسعه تسهیلات و بهره‌برداری بهتر از امکانات موجود حمل و نقل به خصوص حمل و نقل عمومی، می‌تواند به بهبود وضعیت ترافیک کمک کند. اما اگر کیفیت حمل و نقل عمومی پایین باشد و نتواند رضایت مردم را جلب کند باعث شلوغی و ازدحام ترافیک می‌شود (همان، ۱۵۴).

## رضایتمندی

در محیط شهری، کیفیت خدمات و سهولت دسترسی به خدمات از متغیرهای تعیین‌کننده رضایتمندی است. اما بار معنایی کیفیت خدمات عمومی با رضایتمندی متفاوت است. کیفیت خدمات دارای مفهوم عینی، سنجشی و شناختی است، در حالی که رضایت عنصری ذهنی مبتنی بر احساسات و انفعالی است (طاهریان، ۱۳۸۶: ۱۸۲). احساس رضایت شهروندان از محیط شهر و خدماتی که شهرداری ارائه می‌دهد، عامل مهمی در جهت ایجاد انگیزه در مردم برای مشارکت در توسعه شهری و بهبود کیفیت محل سکونت خویش است. رضایتمندی از جمله مدل‌های معروف در ارتباط با کیفیت زندگی می‌باشد که از جمله می‌توان به مدل وان پول (۱۹۹۷)، مدل کمپبل و وان کپ اشاره کرد. با بررسی شکاف بین وضع موجود و وضع مطلوب می‌توان کیفیت خدمات را تعیین نمود. هرچه شکاف بین انتظارات و خدمات ارائه شده کمتر باشد، نشان‌دهنده کیفیت مطلوب خدمات ارائه شده است. بدون شک با شناخت انتظارات شهروندان و بررسی نقاط قوت و ضعف خدمات ارائه شده می‌توان راهبردهای مناسب را برای حذف و یا لاقط کاهش این شکاف اتخاذ نمود (کبریایی و رودباری، ۱۳۸۳: ۱). در این صورت، نه تنها اولویت‌گذاری آگاهانه و تخصیص منابع استراتژیک تسهیل می‌شود، بلکه مبنایی فراهم می‌گردد تا بتوان کیفیت خدمات ارائه شده را بهبود بخشید؛ به طوری که ضمن اثربخشی خدمات، رضایت بیشتر دریافت‌کنندگان را نیز فراهم آورد (Karydis et al, 2001: 32). هم‌اکنون ارزیابی کیفیت خدمات، از جمله گام‌های اساسی در تدوین برنامه‌های ارتقای کیفیت محسوب می‌شود (Lim and Tang, 2000).

در این مقاله آنجا که محور اصلی بحث، بررسی و سنجش رضایت مسافران از کیفیت سامانه حمل و نقل می‌باشد و با توجه به اینکه رویکرد تئوریک تحقیق، مبتنی بر رویکرد تحقیق تجربی استفاده‌کنندگان است؛ لذا مدل کمپبل، مبنای این تحقیق قرار گرفته است. مبنای این مدل سنجش رضایتمندی است. مدل رضایتمندی مدلی است که در آن، ابعاد گوناگون رضایتمندی، شامل رضایتمندی مکانی شهر، جامعه و خانه، مورد توجه قرار گرفته است. بنابراین حمل و نقل عمومی و دسترسی، به عنوان یکی از پارامترهای اصلی رضایت شهروندان است؛ از این رو می‌توان ارتباط حمل و نقل عمومی و رضایتمندی را به صورت شکل ۱، ارائه کرد.



شکل ۱: ارتباط رضایتمندی و حمل و نقل عمومی  
حاتمی نژاد و همکاران، ۱۳۹۲: ۱۱۶

## روش تحقیق

تحقیق حاضر از نظر روش توصیفی-تحلیلی و از نظر هدف کاربردی است. جهت جمع‌آوری اطلاعات برحسب مقتضیات پژوهش از شیوه کتابخانه‌ای و میدانی استفاده شده است. جامعه آماری مورد مطالعه شامل کل شهروندان مناطق ۷ گانه شهر اهواز با جمعیت 1056589 هزار نفر می‌باشد. حجم نمونه بدست آمده براساس فرمول کوکران در جامعه مورد مطالعه ۳۵۰ نفر از مسافرانی بودند که در مسیر حرکت و داخل اتوبوس به صورت تصادفی ساده در طول ساعات اولیه صبح، بعد از ظهر و شب انتخاب شده‌اند. در نهایت برای تحلیل اطلاعات حاصل از پرسشنامه، از ابزار آماری SPSS استفاده شده است.

## معرفی اجمالی محدوده مورد مطالعه

شهر اهواز به‌عنوان یکی از شهرهای بزرگ ایران و مرکز شهرستان اهواز و استان خوزستان از نظر جغرافیایی در ۳۱ درجه و ۲۰ دقیقه عرض شمالی و ۴۸ درجه و ۴۰ دقیقه‌ی طول شرقی قرار گرفته است. این شهر با مساحت ۲۲۰ کیلومترمربع دومین شهر وسیع ایران پس از تهران می‌باشد.



شکل ۲. موقعیت جغرافیایی شهر اهواز در شهرستان، استان، کشور  
پردازش: نگارندگان، ۱۳۹۴.

شهر اهواز از سمت شمال به شهرهای شیبان، ویس، ملاتانی، شوشتر، دزفول و شوش؛ از شرق به شهرستان رامهرمز؛ از غرب به شهر حمیدیه و دشت آزادگان و از سمت جنوب به شهرهای شادگان، بندر ماهشهر، خرمشهر و آبادان محدود می گردد. وسعت شهر اهواز در محدوده‌ی قانونی شهری ۲۲۲ کیلومترمربع، در محدوده‌ی خدماتی ۳۰۰ کیلومترمربع و در محدوده‌ی استحفاظی ۸۹۵ کیلومترمربع می باشد (حسینی شه پریان، ۱۳۹۴: ۱۲۳). این شهر تا سال ۱۳۹۰ دارای هشت منطقه‌ی شهرداری بوده که هر یک سه یا چهار ناحیه را شامل می شد ولی در سال ۱۳۹۱؛ منطقه پنج<sup>۱</sup> آن از دیگر مناطق شهری جدا و شهر اهواز به هفت منطقه شهری تقسیم شده است. در شکل شماره ۲ موقعیت شهر اهواز به تفکیک مناطق آمده است.

## یافته‌های تحقیق

### الف- یافته‌های توصیفی

نتایج حاصل از پرسشنامه در هفت منطقه نشان می دهد که از لحاظ جنسیت ۴۴/۶ درصد از پاسخگویان زن و ۵۵/۴ درصد مرد بوده اند (جدول ۱).

جدول ۱. وضعیت جنسیت پاسخگویان

وضعیت جنسیت مناطق	تعداد		درصد	
	مرد	زن	مرد	زن
منطقه ۱	۲۱	۱۶	۵۶/۸	۴۳/۲
منطقه ۲	۲۰	۱۷	۵۴/۱	۴۵/۹
منطقه ۳	۳۵	۲۵	۵۸/۳	۴۱/۷
منطقه ۴	۳۴	۳۳	۵۰/۷	۴۹/۳
منطقه ۶	۳۳	۲۸	۵۴/۱	۴۵/۹
منطقه ۷	۲۹	۲۲	۵۶/۹	۴۳/۱
منطقه ۸	۲۱	۱۶	۵۶/۸	۴۳/۲
کل	۱۹۳	۱۵۷	۵۵/۴	۴۴/۶

از لحاظ سن بیشترین درصد پرسش شونده‌گان در سن ۲۵ تا ۳۴ سال بوده‌اند و کمترین میزان مربوط به سن زیر ۱۴ سال بوده است (جدول ۲).

جدول ۲. وضعیت سنی پاسخ‌گویان

وضعیت سنی مناطق	کمتر از ۱۴ سال		سال ۱۵-۲۴		سال ۲۵-۳۴		سال ۳۵-۴۴		سال ۴۵-۵۴		۵۵ سال و بیشتر	
	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
منطقه ۱	۳	۸/۱	۷	۱۸/۹	۱۱	۲۹/۷	۱۰	۲۷	۳	۸/۱	۳	۸/۱
منطقه ۲	۰	۰	۱۱	۲۹/۷	۸	۲۱/۶	۶	۱۶/۲	۹	۲۴/۳	۳	۸/۱
منطقه ۳	۳	۵	۱۲	۲۰	۱۹	۳۱/۷	۱۰	۱۶/۷	۱۲	۲۰	۴	۶/۷
منطقه ۴	۴	۶	۱۴	۲۰/۹	۲۴	۳۵/۸	۱۱	۱۶/۴	۱۱	۱۶/۴	۳	۴/۵
منطقه ۶	۰	۰	۵	۸/۲	۲۸	۴۵/۹	۲۳	۳۷/۷	۵	۸/۲	۰	۰
منطقه ۷	۰	۰	۴	۷/۸	۲۲	۴۳/۱	۲۱	۴۱/۲	۴	۷/۸	۰	۰
منطقه ۸	۰	۰	۶	۱۶/۲	۱۷	۴۵/۹	۸	۲۱/۶	۶	۱۶/۲	۰	۰
جمع	۱۰	۲/۸۶	۵۹	۱۶/۸۶	۱۲۹	۳۶/۸۶	۸۹	۲۵/۴۳	۵۰	۱۴/۲۸	۱۳	۳/۷۱

۱. منطقه پنج شهر اهواز، در ۱۲ بهمن ماه ۱۳۹۱ توسط هیأت وزیران و مسئولان شهری اهواز از مناطق شهری اهواز جدا و به شهر کارون نام گذاری شد.

از لحاظ تحصیلات بیشترین درصد پرسش‌شوندگان دارای مدرک لیسانس و کمترین درصد پرسش‌شوندگان دارای مدرک زیر دیپلم بوده‌اند (جدول ۳).

جدول ۳. وضعیت تحصیلات پاسخ‌گویان

وضعیت سواد		زیر دیپلم		دیپلم		فوق دیپلم		لیسانس		فوق لیسانس و بالاتر	
مناطق		درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد
منطقه ۱		۱۶/۲	۶	۸/۱	۳	۱۰/۸	۴	۳۲/۴	۱۲	۳۲/۴	۱۲
منطقه ۲		۸/۱	۳	۸/۱	۳	۲۱/۶	۸	۳۲/۴	۱۲	۲۹/۷	۱۱
منطقه ۳		۱۶/۷	۱۰	۱۱/۷	۷	۲۰	۱۲	۲۳/۳	۱۴	۲۸/۳	۱۷
منطقه ۴		۱۴/۹	۱۰	۱۷/۹	۱۲	۹	۶	۳۴/۳	۲۳	۲۳/۹	۱۶
منطقه ۶		۳/۳	۲	۳۷/۷	۲۳	۱۶/۴	۱۰	۳۱/۱	۱۹	۱۱/۵	۷
منطقه ۷		۲	۱	۴۱/۲	۲۱	۱۵/۷	۸	۳۳/۳	۱۷	۷/۸	۴
منطقه ۸		۰	۰	۲۹/۷	۱۱	۱۶/۲	۶	۴۵/۹	۱۷	۸/۱	۳
جمع		۹/۱۴	۳۲	۲۲/۸۵	۸۰	۱۵/۴۲	۵۴	۳۲/۵۷	۱۱۴	۲۰	۷۰

از لحاظ شغل، بررسی نتایج نشان‌دهنده این امر است که بیشترین درصد ۳۴.۲۸ افراد مورد پرسش قرار داده‌شده در سطح مناطق شهر اهواز دارای شغل آزاد و کمترین درصد سایر گروه‌های شغلی را اظهار کرده‌اند (جدول ۴).

جدول ۴. وضعیت شغلی پاسخ‌گویان

وضعیت شغلی		کارمند		آزاد		دانشجو		بازنشسته		بیکار		سایر	
مناطق		درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد
منطقه ۱		۴۰/۵	۱۵	۱۶/۲	۶	۱۶/۲	۶	۱۰/۸	۴	۸/۱	۳	۸/۱	۳
منطقه ۲		۲۹/۷	۱۱	۲۴/۳	۹	۲۹/۷	۱۱	۱۶/۲	۶	۰	۰	۰	۰
منطقه ۳		۴۰	۲۴	۱۵	۹	۲۰	۱۲	۲۰	۱۲	۰	۰	۰	۳
منطقه ۴		۳۴/۳	۲۳	۲۵/۴	۱۷	۱۹/۴	۱۳	۹	۶	۴/۵	۳	۷/۵	۵
منطقه ۶		۹/۸	۶	۶۵/۶	۴۰	۹/۸	۶	۳/۳	۲	۸/۲	۵	۳/۳	۲
منطقه ۷		۷/۸	۴	۶۸/۶	۳۵	۷/۸	۴	۳/۹	۲	۳/۹	۲	۷/۸	۴
منطقه ۸		۴۴/۲	۱۶	۱۰/۸	۴	۰	۰	۱۶/۲	۶	۲۹/۷	۱۱	۰	۰
جمع		۲۸/۲۹	۹۹	۳۴/۲۸	۱۲۰	۱۴/۸۶	۵۲	۱۰/۸۵	۳۸	۶/۸۶	۲۴	۴/۸۶	۱۷

و در نهایت از لحاظ درآمد ۱۷ درصد زیر ۵۰۰ هزار تومان، ۲۱ درصد بین ۵۰۰ تا ۷۰۰ هزار تومان، ۱۷ درصد بین گروه درآمدی ۱ تا ۱/۵ میلیون تومان و ۱۴ درصد از افراد مورد پرسش بالای ۱/۵ میلیون تومان را اظهار کرده‌اند (جدول ۵).

جدول ۵. وضعیت درآمدی پاسخ گوینان

وضعیت سواد مناطق	کمتر از ۵۰۰ هزار تومان		۵۰۰ تا ۷۰۰ هزار تومان		۷۰۰ هزار تا ۱ میلیون تومان		۱ تا ۱/۵ میلیون تومان		بیش از ۱/۵ میلیون تومان	
	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد
منطقه ۱	۱۰/۸	۴	۲۱/۶	۸	۲۹/۷	۱۱	۲۱/۶	۸	۲۱/۶	۶
منطقه ۲	۱۶/۲	۶	۱۳/۵	۵	۱۶/۲	۶	۳۲/۴	۱۲	۲۱/۶	۸
منطقه ۳	۶/۷	۴	۲۱/۷	۱۳	۳۱/۷	۱۹	۲۰	۱۲	۲۰	۱۲
منطقه ۴	۱۵	۱۰	۴۷/۷	۳۲	۲۲/۴	۱۵	۱۰/۴	۷	۴/۵	۳
منطقه ۶	۳۲/۸	۲۰	۲۱/۳	۱۳	۱۱/۵	۷	۱۸	۱۱	۱۶	۱۰
منطقه ۷	۱۳/۷	۷	۴۹	۲۵	۱۵/۷	۸	۹/۸	۵	۱۱/۸	۶
منطقه ۸	۲۱/۶	۸	۳۲/۴	۱۲	۲۱/۶	۸	۱۳/۵	۵	۱۰/۸	۴
جمع	۱۶/۸	۵۹	۳۰/۸	۱۰۸	۲۱/۲	۷۴	۱۷/۱	۶۰	۱۴	۴۹

### شاخص های سنجش رضایتمندی مسافران از کیفیت حمل و نقل عمومی

برای شناخت کیفیت خدمات حمل و نقل عمومی شهری در مناطق هفت گانه شهر اهواز از ۱۲ مؤلفه شامل (دسترسی آسان به حمل و نقل، کیفیت وسایل حمل و نقل، کیفیت تجهیزات ایستگاه ها، وضعیت امنیت اجتماعی استفاده از وسایل نقلیه عمومی، طول ساعات خدمات دهی، رعایت جداول زمانی، کیفیت ظاهری اتوبوس ها، تناسب ظرفیت پایانه با تعداد اتوبوس، فواصل ایستگاه ها از همدیگر، وضعیت سرمایه‌ی و گرمایشی وسایل حمل و نقل شهری، نحوه برخورد اجتماعی رانندگان با مسافری و تکان ها و لرزش های حرکت، توقف، عبور وسایل نقلیه از روی سرعت گیرها استفاده شده است. نتایج به دست از مجموع طیف های (بسیار خوب، خوب و متوسط) گویای رضایت ۷۳ درصدی شهروندان شهر اهواز از کیفیت خدمات حمل و نقل عمومی می باشد (جدول ۶).

جدول ۶. میزان رضایتمندی شهروندان مناطق هفت گانه شهر اهواز از کیفیت حمل و نقل عمومی

شرح منطقه	بسیار خوب		خوب		متوسط		ضعیف		خیلی ضعیف	
	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد
منطقه ۱	۷/۶۶	۳	۳۵	۱۳	۴۰/۹	۱۵	۱۷/۱۲	۶	۰	۰
منطقه ۲	۲	۱	۳۵	۱۳	۳۹	۱۴	۲۱	۸	۳	۱
منطقه ۳	۴/۱۷	۳	۲۸/۷۵	۱۷	۳۳/۷۵	۲۰	۲۲/۷۸	۱۴	۱۰/۵۶	۶
منطقه ۴	۳/۷۳	۳	۲۱/۷۷	۱۵	۴۱/۵۴	۲۷	۲۲/۲۶	۱۵	۱۰/۷۰	۷
منطقه ۶	۱	۱	۲۹	۱۸	۵۷	۳۵	۸	۵	۴	۳
منطقه ۷	۰/۳۳	۰	۳۰/۶	۱۵	۵۶/۷۰	۲۸.۶	۸/۱۷	۴/۱۷	۴	۲
منطقه ۸	۷	۳	۸	۳	۲۶	۱۰	۳۰	۱۱	۲۶	۱۰
کل	۴/۰۹	۱۴/۳۳	۲۶/۸۶	۹۴	۴۲/۷۲	۱۴۹/۵	۶۳/۱۷	۱۸/۰۵	۲۹	۸/۲۹

### ب- یافته های تحلیلی

میزان رضایت شهروندان شهر اهواز از کیفیت خدمات حمل و نقل عمومی شهری در سطح متوسطی قرار دارد. در این آزمون برای سنجش رضایت مسافران از کیفیت خدمات حمل و نقل شهری از آزمون T تک متغیره استفاده شده است. نتایج این آزمون نشان می دهد مقدار سطح معنی داری (sig) بزرگتر از ۰/۰۵ می باشد، لذا فرض صفر مبنی بر برابری میانگین با عدد ۳

پذیرفته می‌شود. برای پاسخ گویی به این سؤال که میانگین جامعه بزرگتر از ۳ است یا کوچکتر از آن، باید به مقدار اختلاف میانگین نگاه کنیم. با توجه به اینکه مقدار اختلاف میانگین  $0/004$  است، لذا می‌توان نتیجه گرفت که میانگین جامعه بیشتر از ۳ است و میزان رضایتمندی مسافران از کیفیت حمل و نقل عمومی شهری در سطح متوسطی قرار دارد. (جدول ۷).

جدول ۷. سنجش رضایتمندی مسافران از خدمات حمل و نقل عمومی شهری

Test Value = 3								شاخص متغیر
میانگین فرضی	Sig	درجه آزادی	مقدار t	فراوانی	انحراف استاندارد	اختلاف میانگین	میانگین	
۳	۰/۸۸۳	۳۴۹	۰/۱۴۷	۳۵۰	۰/۶۰۴	۰/۰۰۴	۳/۱	رضایتمندی مسافران از حمل و نقل شهری

بین مناطق شهر اهواز از لحاظ رضایت از حمل و نقل عمومی شهری تفاوت وجود دارد. نتایج آزمون تست تک نمونه ای نشان می‌دهد که بین مناطق ۷ گانه شهر اهواز از لحاظ رضایتمندی تفاوت وجود دارد. با توجه به میانگین به دست آمده می‌توان گفت که شهروندان مناطق ۱، ۶ و ۷ به ترتیب بیشترین رضایت را از کیفیت خدمات حمل و نقل عمومی شهری دارند، و کمترین رضایت نیز مربوط به منطقه ۸ شهری اهواز می‌باشد. منطقه ۱ شهری اهواز چون در مرکز شهر اهواز قرار دارد به این دلیل شهروندان بیشترین رضایت را داشته‌اند و دو منطقه ۶ و ۷ چون از دیگر خدمات شهری مثل پارک و فضای سبز، آموزشی، بهداشت - درمان و ... محروم هستند و از لحاظ پایگاه اقتصادی - اجتماعی در سطح پایینی قرار دارند، اما چون خدمات حمل و نقل در این مناطق به لحاظ سرویس دهی و هزینه مناسب هستند، به این دلیل رضایت آنها نسبت به این نوع خدمات رضایتبخش است (جدول ۸).

جدول ۸. سنجش تفاوت بین مناطق ۷ گانه شهر اهواز از لحاظ رضایتمندی از خدمات حمل و نقل شهری

Test Value = 3								
میانگین فرضی	Sig	درجه آزادی	مقدار t	فراوانی	انحراف استاندارد	اختلاف میانگین	میانگین	منطقه
۳	۰/۰۰۲	۳۶	۰/۳۱۵	۳۷	۰/۵۹۵	۰/۳۲۴	۳/۳۲	منطقه ۱
۳	۰/۱۲۳	۳۶	۱/۵۸۱	۳۷	۰/۴۴۱	۰/۱۱۴	۳/۱۱	منطقه ۲
۳	۰/۳۲۱	۵۹	-۱/۰	۶۰	۰/۵۲۶	-۰/۰۶۸	۲/۹۳	منطقه ۳
۳	۰/۰۴۴	۶۶	۲/۰۵۲	۶۷	۰/۵۷۵	-۰/۱۴۴	۲/۸۵	منطقه ۴
۳	۰/۰۴۵	۶۰	۲/۰۵۰	۶۱	۰/۵۶۷	۰/۱۴۸	۳/۱۴	منطقه ۶
۳	۰/۰۴۷	۵۰	۲/۰۳۶	۵۱	۰/۵۵۶	۰/۱۵۸	۳/۱۵	منطقه ۷
۳	۰/۰۰۰	۳۶	-۵/۶۳۷	۳۷	۰/۶۲۲	-۰/۵۷۶	۳/۴۲	منطقه ۸

بین مؤلفه‌های عمومی (سن، جنس، تحصیلات، وضعیت شغلی، درآمد) و میزان رضایتمندی از خدمات حمل و نقل شهری ارتباط وجود دارد. در این فرضیه برای رابطه بین متغیرهای مستقل (سن، جنس، تحصیلات، شغل، درآمد) و متغیر وابسته (رضایتمندی) از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است. نتایج به دست آمده نشان می‌دهد که بین متغیرهای مستقل با متغیر وابسته رابطه مثبتی وجود دارد. اما در این بین، مؤلفه درآمد با میزان همبستگی  $0.573$  و سطح معنی داری  $0.034$  و مؤلفه شغل با ضریب  $0.562$  و سطح معنی داری  $0.026$  رابطه مثبت و معنی داری با متغیر وابسته داشته‌اند (جدول ۹).



جدول ۹. نتایج آزمون همبستگی بین ویژگی‌های فردی و رضایتمندی

مستقل وابسته	جنسیت		سن		تحصیلات		شغل		درآمد	
	سطح معنی داری	میزان همبستگی	سطح معنی داری	میزان همبستگی	سطح معنی داری	میزان همبستگی	سطح معنی داری	میزان همبستگی	سطح معنی داری	میزان همبستگی
رضایت از حمل و نقل شهری	۰/۷۲۳	۰/۰۱۹	۰/۲۱۰	۰/۰۶۷	۰/۱۳۳	۰/۴۲۳	۰/۰۳۶	۰/۵۶۲	۰/۰۳۴	۰/۵۷۳

## نتیجه گیری

از مهم‌ترین نوع خدمات شهری، حمل و نقل عمومی بوده که یکی از چالش‌های موجود در جهان امروز می‌باشد. عامل حمل و نقل بر روی توسعه نقش‌های منطقه ای، موجودیت اقتصادی، تاثیرات محیطی، و در نهایت بر روی کیفیت زندگی قشر متوسط جامعه تاثیرگذار می‌باشد؛ و همچنین یکی از وسیله‌های لازم و ضروری است که انسان امروزی در سطوح مختلف اجتماعی از آن بهره برده و امور روزمره خود را به انجام می‌رساند. هدف انجام این پژوهش بررسی میزان رضایتمندی مسافران شهری از کیفیت خدمات رسانی حمل و نقل عمومی شهری در کلانشهر اهواز است. برای رسیدن به این هدف از ۱۲ شاخص که اطلاعات آن از طریق پرسشنامه در طی سه نوبت (صبح، عصر و شب) به دست آمده استفاده شده است. نتایج توصیفی به دست آمده نشان می‌دهد که ۴ درصد افراد مورد پرسش کیفیت خدمات حمل و نقل عمومی شهری را خیلی خوب، ۲۶/۹ درصد افراد خوب، ۴۲/۷ درصد کیفیت این نوع خدمات را متوسط، ۱۸ درصد ضعیف و ۸/۳ درصد مسافران کیفیت خدمات عمومی شهری در شهر اهواز را خیلی ضعیف توصیف کرده‌اند.

این پژوهش متشکل از سه فرضیه می‌باشد، در فرضیه اول رضایتمندی شهروندان از کیفیت خدمات حمل و نقل شهری مورد سنجش قرار گرفت، برای آزمون این فرضیه از آزمون t تک نمونه ای استفاده شده و نتایج به دست آمده از این آزمون گویای آن است که رضایت شهروندان اهوازی از کیفیت این نوع خدمات با میانگین (۳/۱) در سطح متوسط به بالایی قرار دارد.

همچنین در فرضیه دوم، تفاوت میزان رضایتمندی مناطق شهر اهواز از خدمات حمل و نقل شهری مورد سنجش قرار گرفت، نتایج آزمون t تست تک نمونه ای نشان می‌دهد که بین مناطق ۷ گانه شهر اهواز از لحاظ رضایتمندی تفاوت وجود دارد. با توجه به میانگین به دست آمده می‌توان گفت که شهروندان مناطق ۱، ۶، ۷ و ۲ به ترتیب بیشترین رضایت را از کیفیت خدمات حمل و نقل عمومی شهری دارند، و کمترین رضایت نیز مربوط به منطقه ۸ شهری اهواز می‌باشد.

و در نهایت در فرضیه سوم، با استفاده از ضریب همسگی پیرسون ویژگی‌های عمومی پاسخ گویان با مؤلفه‌های رضایتمندی مورد ارزیابی قرار گرفت. نتایج به دست آمده نشان می‌دهد که بین متغیرهای مستقل و متغیر وابسته رابطه مثبتی وجود دارد. اما در این بین، مؤلفه درآمد با میزان همبستگی ۰/۵۷۳ و سطح معنی داری ۰/۰۳۴ و مؤلفه شغل با ضریب ۰/۵۶۲ و سطح معنی داری ۰/۰۳۶ رابطه مثبت و معنی داری با متغیر وابسته داشته‌اند.

## پیشنهادات

- افزایش تعداد اتوبوس در ساعات پرتراکم
- در نظر گرفتن الگوی رفتاری صحیح از سوی مسئولان ایستگاه‌ها و رانندگان
- زمانبندی مناسب حرکت خطوط اتوبوسرانی (بخصوص محله گلستان)
- وجود تسهیلات مناسب در ایستگاه‌های اتوبوس (تابلو، سکو، سرپناه، روشنایی)
- ساماندهی مبادی و مقاصد سفرهای انجام شده در سیستم تاکسیرانی
- تخصیص مناسب ناوگان اتوبوسرانی به خطوط مختلف
- آموزش صحیح افراد جهت کاهش هزینه‌ها در سیستم حمل و نقل عمومی
- تشویق شهروندان به استفاده از وسایل حمل و نقل عمومی شهری بخصوص استفاده اتوبوس‌های شهری

## فهرست مراجع

- بلاغی، س، طوسی، م. و نجیب نیا، م. (۱۳۹۲)، مقایسه وسایل حمل و نقل درون شهری مشهد از دیدگاه رضایت شهروندان، همایش ملی معماری، فرهنگ و مدیریت شهری.
  - حاتمی نژاد، ح، پوراحمد، الف، فرجی سبکبار. و ح، عظیمی، آ. (۱۳۹۲)، سنجش میزان رضایت استفاده کنندگان از سیستم حمل و نقل عمومی در منطقه البرز جنوبی، فصلنامه اقتصاد و مدیریت شهری، سال سوم، شماره ۹.
  - حسینی شه‌پریان، ن. (۱۳۹۴)، تحلیلی بر عدالت فضایی با تأکید بر خدمات عمومی شهری کلانشهر اهواز، پایان نامه کارشناسی ارشد، گروه جغرافیا و برنامه ریزی شهری، دانشگاه شهید چمران اهواز: استاد راهنما: دکتر سعید امانپور.
  - شریفی، ش، صارمی، ح. و بمانیان، م. (۱۳۹۳)، ارزیابی سیستم حمل و نقل عمومی با رویکرد توسعه پایدار شهری با استفاده از روش تحلیل سلسله مراتبی (AHP)، فصلنامه مطالعات محیطی هفت حصار، شماره هشتم، سال دوم.
  - طاهریان، آ. (۱۳۸۶)، عوامل موثر بر افزایش رضایتمندی کاربران کتابخانه‌ها با تأکید بر کتابخانه‌های تخصصی، فصل نامه کتاب، شماره ۷۰.
  - فرج الهی، ع، رضائی، م، جمالی، ز. و فرج الهی، الف. (۱۳۹۲)، ارزیابی عوامل مؤثر بر افزایش استفاده و رضایتمندی از حمل و نقل عمومی درون شهری، نمونه موردی؛ منطقه یک تبریز، سیزدهمین کنفرانس بین المللی مهندسی حمل و نقل ترافیک.
  - قرخلو، م، عمران زاده، ب. و پوراحمد، الف. (۱۳۸۹)، ارزیابی و تحلیل کارایی سامانه حمل و نقل BRT و رضایت عمومی از آن در کلانشهر تهران، پژوهش‌های جغرافیایی انسانی، شماره ۷۳.
  - کبریایی، الف. و محمد، ر. (۱۳۸۳)، شکاف کیفیت در خدمات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی زاهدان، مجله علوم پزشکی ایران، شماره ۵، صص ۶۱-۵۳.
  - مبهوت، م. و فرنوش، ف. (۱۳۹۲)، ارزیابی عملکرد سیستم اتوبوس‌های تندرو در کلانشهر مشهد با توجه به رضایت شهروندان، اولین کنفرانس ملی معماری و فضاهای شهری پایدار، مشهد مقدس.
  - میرکتولی، ج، محمدی، ف، نگاری، الف. و شکری، الف. (۱۳۹۲)، بررسی رضایت مردم از کیفیت خدمات رسانی حمل و نقل شهری شهر گرگان، فصلنامه مطالعات برنامه ریزی شهری، سال اول، شماره اول.
- Karydis, A, Komboil-Kodovazeniti M, Hatzigeorgiou D, Panis V. (2001), Expectations and Perceptions of Greek Patients Regarding the Quality of dental Care, Int J Qual Health Care, 13(5):409-16.
  - Lim, PC. And Tang, NK (2000), A study of Patient's Expectations and Satisfaction in Singapore Hospitals. Int J Health Care Qual Assur Inc Leader Health Serv, 13(6-7):290-9.
  - Oliver, Paul, A.(2008), City Leadership: At the Heart of the Global Challenge, GLOBAL ASIA, Vol.3, No.3, pp.21-24.
  - Uwe. Deichman, Somik V. Lall, Ajay. Suri, Prgys.R.(2003), Improved Urban Management, World Bank Policy Research Working Paper 2003, Washington.DC.