

ارائه مدلی جهت سنجش کیفیت خدمات اتوبوس‌رانی درون شهری شیراز از دید مسافران

علی سلطانی، عضو هیئت علمی بخش شهرسازی، دانشگاه شیراز
نازنین وجدانی درستکار، دانشجوی کارشناسی ارشد دانشگاه شیراز

بهناز فضلی، دانشجوی کارشناسی ارشد دانشگاه شیراز

soltani@shirazu.ac.ir ، 09171155165

nave_0098@yahoo.com 09151038509

behnazfazli@gmail.com 09357553829

چکیده

افزایش سریع وسائل نقلیه موتوری و بالارفتن نرخ مالکیت خودرو در کلانشهرهای کشورمان، مشکلات عدیده‌ای همچون تراکم ترافیکی و عواقب ناشی از آن همانند افزایش میزان آلودگی هوا را به دنبال داشته است. تجربه نشان می‌دهد گرایش عمومی به حمل و نقل عمومی، با افزایش سطح درآمدی و دسترسی به وسیله نقلیه شخصی کاهش می‌یابد. یکی از راهکارهای تشویق اقشار متوسط و برخوردار اجتماعی به استفاده بیشتر از خدمات حمل و نقل عمومی، ارتقاء جذابیت آن بر اساس سلیقه و خواست استفاده‌کنندگان است و بر همین اساس، تامین رضایت مسافران از معیارهای تعیین‌کننده موفقیت سیستم‌های حمل و نقل عمومی است. این مقاله با هدف بررسی رضایت مسافران از خدمات حمل و نقل اتوبوس‌رانی درون شهری در سطح کلانشهر شیراز ارائه شده و تلاش می‌کند تا به شناسایی عوامل مؤثر بر رضایتمندی مسافران بپردازد. داده‌های اولیه برای این منظور، از طریق تکمیل پرسش‌نامه ($n=584$) جمع‌آوری شده و مورد تجزیه و تحلیل توصیفی و تحلیلی قرار گرفته‌اند. بابره گیری از تحلیل همبستگی، مدل رگرسیون رتبه‌ای و آزمون خطوط موازی مشخص گردید که عواملی همچون سطح تحصیلات، مالکیت و میزان استفاده از خودرو، سر فاصله زمانی عبور اتوبوس و همچنین فراوانی استفاده از اتوبوس مهمترین عوامل تأثیر گذار بر میزان رضایت استفاده‌کنندگان می‌باشند. بررسی نتایج همچنین نشان داد که فراوانی استفاده از اتوبوس توسط یک مسافر لزوماً به مفهوم رضایتمندی از خدمات ارائه شده نمی‌باشد.

کلید واژه: اتوبوس، رضایت مسافر، مدل رگرسیون رتبه‌ای، ارزیابی، شیراز.