

## عنوان مقاله:

بررسی رضایت مردم از کیفیت خدمات رسانی سیستم حمل و نقل عمومی - بطور اخص تاکسی مطالعه موردی: شهر شیراز

## محل انتشار:

چهارمین کنفرانس ملی پژوهشهای کاربردی در مهندسی عمران، معماری و مدیریت شهری (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 14

## نویسندگان:

نگرگس اژدری - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت شهری، واحد صفاشهر، دانشگاه آزاد اسلامی، صفاشهر، ایران

علیرضا عبدالله زاده فرد - استادیار گروه شهرسازی، واحد صفاشهر، دانشگاه آزاد اسلامی، صفاشهر، ایران

## خلاصه مقاله:

رشد شتابان شهرها همراه با افزایش سریع وسایل حمل و نقل موتوری به ویژه اتومبیل و استفاده زیاد از آن در شهرهای کشور بویژه شهر شیراز باعث بروز مشکلات متعددی همچون آلودگیهای شدید زیست محیطی، تراکم های ترافیکی، مصرف بیش از حد انرژی، ناامنی مسیرها و تصادفات شده است. برای کاهش و رفع مشکلات مذکور سامانه حمل و نقل عمومی به عنوان سیستمی توانمند توسط مدیران شهری راه اندازی شده است. هدف از انجام این پژوهش بررسی میزان رضایت شهروندان از سیستم حمل و نقل عمومی (بطور اخص سیستم تاکسیرانی) و ارزیابی عملکرد این سیستم در شهر شیراز میباشد. روش تحقیق در این پژوهش توصیفی (غیر آزمایشی) و با استفاده از تکنیکهای مصاحبه، مشاهده و پرسشنامه است. جامعه آماری پژوهش را کلیه شهروندان شهر شیراز تشکیل می دهند. با استفاده از روش نمونه گیری تحقیقات غیرآزمایشی و با استفاده از فرمول کوکران نمونه قابل تعمیم 053 نفر برآورد گردید، تجزیه و تحلیل آماری با استفاده از نرم افزار SPSS انجام شد سیستم تاکسیرانی با توجه به نتایج بدست آمده به دلیل هزینه بالا، نبود امنیت و راحتی در داخل تاکسی چندان نتوانسته است موجبات رضایت شهروندان را فراهم نماید. مولفه های انتظار برای تاکسی 3/27 درصد بیشترین رضایت و راحتی و میزان امکانات تاکسی 1/91 درصد کمترین رضایت را در میان مسافران به خود اختصاص داده اند. یافته ها حاکی از آن است که شهروندان شیرازی دارای رضایت نسبی 2/76 درصد از خدمات رسانی تاکسیرانی در این شهر میباشند

## کلمات کلیدی:

حمل و نقل عمومی، تاکسیرانی، رضایت، کیفیت خدمات، شهر شیراز

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/611916>

