

به نام خدا



معاونت امور اجتماعی و فرهنگی
اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی

بررسی نظرات مسافرین تاکسی‌های خطی سطح شهر تهران در خصوص این تاکسی‌ها

مجری: ناصر پوررضا کریم سرا

۱۳۹۰

- سرشناسه : پوررضا کریم‌سرا، ناصر
- عنوان و نام پدیدآور : بررسی نظرات مسافریین تاکسی‌های خطی سطح شهر تهران در خصوص این تاکسی‌ها/ تهیه و تدوین ناصر پوررضا کریم‌سرا؛ زیر نظر اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران، محمدهادی ایازی، رضا مصطفوی؛ [به سفارش] معاونت امور اجتماعی و فرهنگی، دفتر کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی
- مشخصات نشر : تهران: انتشارات جامعه‌شناسان، ۱۳۹۰.
- مشخصات ظاهری : ۹۲ ص.
- شابک : ۹۷۸-۶۰۰-۲۲۳-۰۷۷-۵
- وضعیت فهرست‌نویسی : فیا
- موضوع : حمل و نقل شهری - ایران - تهران - مدیریت - نمونه پژوهشی
- موضوع : شهروندان ایرانی - تهران - نظرسنجی
- شناسه افزوده : ایازی، سید محمدهادی
- شناسه افزوده : مصطفوی، سیدرضا، ۱۳۴۱-
- شناسه افزوده : شهرداری تهران، اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی
- شناسه افزوده : شهرداری تهران، دفتر مطالعات اجتماعی و فرهنگی
- رده بندی کنگره : ۱۳۹۰ ت ۹۲ الف/ HE۳۱۱
- رده بندی دیویی : ۳۸۸/۴۱۱۰۹۵۵۱۲۲
- شماره کتاب‌شناسی ملی : ۲۲۸۳۵۴۹



انتشارات جامعه‌شناسان



معاونت امور اجتماعی و فرهنگی
اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی

نوع گزارش: نظرسنجی

موضوع: بررسی نظرات مسافریین تاکسی‌های خطی سطح شهر تهران در خصوص این تاکسی‌ها

معاون امور اجتماعی و فرهنگی: دکتر سید محمدهادی ایازی

مدیر کل مطالعات: سیدرضا مصطفوی

مجری طرح: ناصر پوررضا کریم‌سرا

ناظر: دکتر حبیب صبوری خسروشاهی

مدیریت پروژه: شرکت اندیشه‌سرای شهر

سال انتشار: ۱۳۹۰

تاریخ شروع: ۱۳۸۹/۸/۲۰

تاریخ پایان: ۱۳۸۹/۹/۳۰

ناشر: اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی

آدرس انتشارات جامعه‌شناسان: انقلاب - روبروی درب اصلی دانشگاه تهران - پاساژ فروزنده - طبقه همکف - پ ۳۳۳
تلفن: ۶۶۰۰۰۵۱

قیمت: ۳۰۰۰ تومان

چاپ: اول

تیراژ: ۱۰۰۰

آدرس اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی: میدان گل‌ها - بزرگراه شهید گمنام - ابتدای بزرگراه کرستان - ساختمان معاونت امور اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران - طبقه دوم

دورنگار: ۸۲۱۰۶۲۰۸

تلفن: ۸۲۱۰۶۲۲۵-۲۱۷

پیشگفتار

«شهر تعاملی» بر پایش دیدگاه‌ها و انتظارات شهروندان و مدیران شهری استوار است. در «شهر تعاملی»، رابطه‌ی مردم و مدیران شهری رابطه‌ای دوسویه است. شهروندان خوب و قانونمدار، مدیرانی شایسته و لایق نیاز دارند تا زندگی شهری را برای آن‌ها دلپذیرتر نمایند. در این فضا، آن‌ها تنها برای شنیدن نیستند، چنانکه مدیران، تنها برای «گفتن».

«گفت و شنود» از ویژگی‌های «جامعه‌ی توسعه یافته» است و پیمایش و پایش نظرات شهروندان، شیوه‌ای نظام‌مند برای شنیدن حرف‌های آن‌هاست. مدیریتی که به دیدگاه‌های شهروندان توجه و اعتماد نداشته باشد، در واقع خود را در برابر شهروندان «مسئول» نمی‌شناسد.

ارزیابی نظرات شهروندان:

الف. به مدیریت شهری کمک می‌کند تا به طور مستمر و سیستمی عملکرد خود را از دیدگاه «شهروندان» ارزیابی کند نه فقط از دیدگاه «مدیران».

ب. روشی مناسب است برای اثبات کارآمدی یا ناکارآمدی برنامه‌ها فعالیت‌ها و مجموعه‌ی سازمانی مدیریت به تفکیک بخش‌ها و انجام اصلاحات لازم برای بهبود کیفیت با هزینه‌ی کمتر و کارآمدی بیشتر.

پ. امکان اعمال تنبیه و اعطای پاداش را مبتنی بر ارزیابی عملکرد عینی و واقعی فراهم می‌آورد.

ت. با بررسی نظرات شهروندان درباره‌ی یک فعالیت واحد در زمان‌های مختلف (مطالعات طولی) شاخصی برای ارزیابی بهبود یا پسرفت کیفیت ارائه‌ی خدمات به شهروندان فراهم می‌شود.

ث. پاسخ مناسب به انتظارات شهروندان، حجم نارضایتی عمومی و زمینه‌های قانون‌گریزی را کاهش می‌دهد. مدیریت شهری، هزینه‌های گزافی را بابت قانون‌گریزی شهروندان پرداخت می‌کند.

ج. با کسب دیدگاه‌های شهروندان، پیش از اجرای طرح‌ها و پروژه‌ها، می‌توان آسیب‌های اجرای آن را به حداقل رساند و یا از بسترهای فرهنگی برای حذف موانع ناخواسته بهره جست.

چ. دریافت نظرات شهروندان و تکیه بر خردجمعی، زمینه را برای مشارکت مدنی آنان در فرآیندهای اجتماعی هموار و هزینه‌های اداره شهر را کاهش می‌دهد.

عنوان این نظرسنجی «بررسی نظرات مسافرین تاکسی‌های خطی سطح شهر تهران در خصوص این تاکسی‌ها» بوده که در سال ۱۳۸۹ انجام شده است. امید است نتایج این مطالعه بتواند سهمی هر چند ناچیز در جهت ارائه پاسخ مناسب به مدیران داشته باشد. بدون تردید کاربست یافته‌ها و نتایج نظرسنجی توسط شهرداران و معاونین، علاوه بر بهبود شرایط، باعث افزایش اعتماد شهروندان به این گونه برنامه‌ها خواهد شد.

برخود لازم می‌دانم از کلیه همکاران طرح، مجری جناب آقای ناصر پوررضا کریم‌سرا، ناظر جناب آقای دکتر حبیب صبوری، معاون پژوهشی جناب آقای حسن عماري، مدیریت پروژه شرکت اندیشه‌سرای شهر، پرسشگران، متصدیان ورود داده‌ها و افرادی که به نحوی در این طرح با ما همکاری مستقیم و غیرمستقیم داشته‌اند صمیمانه تقدیر و تشکر شود.

سیدرضا مصطفوی

مدیر کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران

چکیده

هدف از انجام این تحقیق بررسی نظرات مسافریین تاکسی‌های خطی سطح شهر تهران در خصوص این تاکسی‌ها است. در مجموع با ۶۱۲ نفر از مسافریین ۱۵ سال و بالاتر تاکسی‌ها مصاحبه شده است. مهم‌ترین یافته‌های تحقیق بدین صورت است که:

۴۲.۱ درصد پاسخگویان وضعیت داخلی تاکسی را در حد خوب، ۴۵.۲ درصد در حد متوسط و ۱۲.۸ درصد وضعیت آن را در حد بد دانسته‌اند. از سوی دیگر ۹۰.۸ درصد پاسخگویان اهمیت وضعیت داخلی تاکسی‌ها را در حد زیاد، ۸.۲ درصد در این خصوص نظر بینابین و ۱.۰ درصد اهمیت آن را کم دانسته‌اند. نتایج نشان دهنده آن است که حدود ۲۴.۱ درصد پاسخگویان ارزیابی خوبی در زمینه ایستگاه تاکسی‌ها نداشته (بد) و در مقابل ۲۸.۰ درصد ارزیابی خوب و ۴۸.۰ درصد پاسخگویان ارزیابی متوسط از وضعیت ایستگاه‌ها داشته‌اند. از سوی دیگر ۸۶.۶ درصد پاسخگویان اهمیت وضعیت ایستگاه تاکسی‌ها را در حد زیاد، ۱۲.۲ درصد در این خصوص نظر بینابین و ۱.۱ درصد اهمیت آن را کم دانسته‌اند.

نتایج نشان دهنده آن است که حدود ۱.۳ درصد پاسخگویان ارزیابی خوبی از وضعیت رانندگان تاکسی نداشته (بد) و در مقابل ۲۵.۲ درصد ارزیابی خوب و ۷۳.۴ درصد پاسخگویان ارزیابی متوسط داشته‌اند. همچنین ۹۸.۵ درصد پاسخگویان اهمیت وضعیت رانندگان تاکسی‌ها را در حد زیاد، ۱.۲ درصد در این خصوص نظر بینابین و ۰.۲ درصد اهمیت آن را کم دانسته‌اند.

فهرست مطالب

فصل اول) کلیات تحقیق

- ۱-۱. طرح مسئله ۱۱
- ۱-۲. اهمیت و ضرورت تحقیق ۱۱
- ۱-۳. اهداف تحقیق ۱۳
- ۱-۴. سوالات تحقیق ۱۴

فصل دوم) مبانی نظری

- مقدمه ۱۷
- ۲-۱. اساسنامه سازمان تاکسیرانی شهر تهران ۱۸
- ۲-۲. تاریخچه سازمان مدیریت و نظارت بر تاکسیرانی شهر تهران ۲۱
- ۲-۳. مأموریت و اهداف کلی سازمان مدیریت و نظارت بر تاکسیرانی شهر تهران ۲۱
- ۲-۴. راهبرد سازمان مدیریت و نظارت بر تاکسیرانی شهر تهران ۲۲
- ۲-۵. برنامه‌های سازمان مدیریت و نظارت بر تاکسیرانی شهر تهران ۲۲
- ۲-۶. معاونت های سازمان تاکسیرانی ۲۲
- ۲-۶-۱. معاونت نظارت و امور مناطق ۲۲
- ۲-۶-۲. معاونت فنی و بهره برداری ۲۳
- ۲-۶-۳. معاونت مالی و اداری ۲۶
- ۲-۶-۳-۱. اداره فن آوری اطلاعات ۲۶
- ۲-۶-۳-۲. اداره برنامه ریزی و بودجه ۲۶

فصل سوم) روش‌شناسی تحقیق

- ۳-۱. روش تحقیق ۲۹
- ۳-۲. جمعیت آماری پژوهش ۲۹
- ۳-۳. حجم نمونه ۲۹
- ۳-۴. شیوه نمونه‌گیری ۳۰
- ۳-۵. اعتبار و روایی تحقیق ۳۰
- ۳-۶. روش گردآوری اطلاعات ۳۰
- ۳-۷. نحوه کدگذاری و استخراج داده ها ۳۰
- ۳-۸. تهیه شاخص‌های لازم جهت اندازه‌گیری متغیرهای تحقیق ۳۱
- ۳-۹. نحوه تجزیه و تحلیل داده‌ها ۳۲

فصل چهارم) یافته‌های پژوهش

۳۵	مقدمه
۳۵	۴-۱. ویژگی‌های فردی پاسخگویان
۳۵	۴-۱-۱. جنس
۳۶	۴-۱-۲. وضعیت تأهل
۳۷	۴-۱-۳. گروه‌های سنی
۳۸	۴-۱-۴. مقاطع تحصیلی
۳۹	۴-۱-۵. وضعیت اشتغال پاسخگویان
۴۰	۴-۱-۶. هزینه زندگی خانوار پاسخگویان
۴۱	۴-۱-۷. وضعیت مسکن پاسخگویان
۴۲	۴-۱-۸. مدت سکونت در تهران
۴۲	۴-۱-۸. مدت سکونت در تهران
۴۳	۴-۲. نگرش شهروندان درباره تاکسی‌های خطی
۴۳	۴-۲-۱. وضعیت سفرهای درون شهری با تاکسی
۴۴	۴-۲-۲. مدت زمان برای رسیدن به ایستگاه تاکسی‌های خطی
۴۵	۴-۲-۳. مدت زمان برای سوار شدن به تاکسی‌های خطی
۴۶	۴-۲-۴. ضرورت گسترش خطوط تاکسی در شهر تهران
۴۷	۴-۲-۵. میزان تراکم مسافر در ایستگاه در زمان اوج ترافیک
۴۸	۴-۲-۶. گسترش وسایل نقلیه عمومی برای تسهیل رفت و آمد در شهر تهران
۴۹	۴-۲-۷. وضعیت داخلی تاکسی‌های خطی
۴۹	۴-۲-۷-۱. نظافت تاکسی‌ها
۵۰	۴-۲-۷-۲. سیستم تهویه داخل تاکسی‌ها
۵۱	۴-۲-۷-۳. وضعیت ظاهری تاکسی‌ها
۵۲	۴-۲-۷-۴. شاخص ارزیابی وضعیت داخلی تاکسی‌ها
۵۳	۴-۲-۷-۵. شاخص اهمیت وضعیت داخلی تاکسی‌ها
۵۴	۴-۲-۷-۶. مقایسه گویه‌های شاخص وضعیت داخلی تاکسی‌های خطی
۵۵	۴-۲-۷-۷. رابطه بین ویژگی‌های فردی پاسخگویان با وضعیت داخلی تاکسی خطی
۵۶	۴-۲-۸. وضعیت ایستگاه‌های تاکسی‌های خطی
۵۶	۴-۲-۸-۱. روشنایی ایستگاه در شب
۵۷	۴-۲-۸-۲. نظافت ایستگاه
۵۸	۴-۲-۸-۳. نصب تابلوی راهنما در ایستگاه
۵۹	۴-۲-۸-۴. نوشتن مبلغ کرایه در تابلو راهنمای ایستگاه
۶۰	۴-۲-۸-۵. تعداد تاکسی (مدت زمان توقف برای سوار شدن)

- ۶۱..... ۴-۲-۸-۶. شاخص ارزیابی وضعیت ایستگاه تاکسی‌های خطی
- ۶۲..... ۴-۲-۸-۷. شاخص اهمیت وضعیت ایستگاه تاکسی‌های خطی
- ۶۳..... ۴-۲-۸-۸. مقایسه گویه‌های شاخص وضعیت ایستگاه تاکسی‌های خطی
- ۶۴..... ۴-۲-۸-۹. رابطه بین ویژگی‌های فردی پاسخگویان با وضعیت ایستگاه تاکسی‌های خطی
- ۶۵..... ۴-۲-۹. وضعیت رانندگان تاکسی‌های خطی
- ۶۵..... ۴-۲-۹-۱. رعایت سرعت مجاز از سوی راننده
- ۶۶..... ۴-۲-۹-۲. استعمال سیگار توسط راننده
- ۶۷..... ۴-۲-۹-۳. رعایت شئونات اخلاقی توسط رانندگان
- ۶۸..... ۴-۲-۹-۴. نصب برچسب کرایه
- ۶۹..... ۴-۲-۹-۵. دریافت کرایه توسط راننده بر اساس نرخ مصوب
- ۷۰..... ۴-۲-۹-۶. رعایت قوانین راهنمایی و رانندگی
- ۷۱..... ۴-۲-۹-۷. استفاده از تلفن همراه در طول حرکت
- ۷۲..... ۴-۲-۹-۸. بستن کمربند ایمنی
- ۷۳..... ۴-۲-۹-۹. خوردن یا آشامیدن هنگام رانندگی توسط رانندگان
- ۷۴..... ۴-۲-۹-۱۰. مناسب بودن وضعیت ظاهری راننده
- ۷۵..... ۴-۲-۹-۱۱. عدم سوار کردن مسافری با وجود بودن در ایستگاه
- ۷۶..... ۴-۲-۹-۱۲. درستی سوار کردن مسافرین توسط رانندگان تاکسی‌ها
- ۷۷..... ۴-۲-۹-۱۳. شاخص ارزیابی وضع رانندگان تاکسی‌های خطی
- ۷۸..... ۴-۲-۹-۱۴. شاخص اهمیت وضعیت رانندگان تاکسی‌های خطی
- ۷۹..... ۴-۲-۹-۱۵. مقایسه گویه‌های شاخص وضعیت رانندگان تاکسی‌های خطی
- ۸۰..... ۴-۲-۹-۱۶. رابطه بین ویژگی‌های فردی پاسخگویان با وضعیت رانندگان تاکسی‌ها
- ۸۱..... ۴-۲-۱۰. تحلیل اهمیت-عملکرد
- ۸۲..... ۴-۲-۱۰-۱. تحلیل اهمیت-عملکرد وضعیت داخلی تاکسی‌های خطی
- ۸۳..... ۴-۲-۱۰-۲. تحلیل اهمیت-عملکرد وضعیت ایستگاه‌های تاکسی‌های خطی
- ۸۵..... ۴-۲-۱۱. معضلات و مشکلات تاکسی‌های خطی

فصل پنجم) نتیجه‌گیری

- ۸۷..... نتیجه‌گیری
- ۹۲..... منابع: