

کاربرد تئوری رفتار برنامه ریزی شده در سنجش نگرش شهروندان در ارتباط با استفاده از سامانه‌های حمل و نقل عمومی

فرشاد اسماعیل پناه^۱، غلامرضا غلامزاده^۲، حجت الله حسین آبادی^۳، مازیار خرم^۴

۱- کارشناس ارشد مدیریت دولتی

۲- دانشجوی دکتری مدیریت بازاریابی

۳- کارشناس ارشد مدیریت صنعتی

۴- کارشناس ارشد مهندسی صنایع

چکیده

امروزه در راستای رفع معضل ترافیک در شهرهای بزرگ، راه حل توسعه حمل و نقل عمومی ارائه و اجرا می‌گردد. تحقیق حاضر در صدد سنجش نگرش شهروندان نسبت به بهره‌گیری از سامانه‌های حمل و نقل ریلی بر اساس تئوری رفتار برنامه ریزی شده می‌باشد. تحقیق حاضر از نوع توصیفی پیمایشی است. ابزار مورد استفاده در این پژوهش جهت گردآوری داده‌ها، پرسشنامه بود. جامعه آماری تحقیق شهروندانی هستند که از مترو و اتوبوس شهری استفاده نمی‌کنند. بر اساس نتایج تحقیق نگرش شهروندان، هنجارهای ذهنی آن‌ها و کنترل‌کننده‌های رفتاری رابطه مثبت و معناداری با رفتار شهروندان در زمینه استفاده از وسایل حمل و نقل عمومی دارند.

کلمات کلیدی: تئوری رفتار برنامه ریزی شده، حمل نقل عمومی، نگرش شهروندان

۱- مقدمه

برای ما به ارمغان آورد.

دسترسی آسان و ارزان به وسایل حمل و نقل عمومی تقاضا را برای سفرهای شخصی کاهش داده و موجب می‌گردد تا زمان کمتری به رانندگی اختصاص داده شود و نهایتاً با کاهش بار ترافیکی، تا حدودی تبعات این معضل آسیب‌زا برطرف شود.

در کشور ما تسهیل و ترویج فرهنگ استفاده از سامانه‌های حمل و نقل عمومی با مشکلاتی همراه است و لازم است تا این موارد مورد آسیب‌شناسی قرار گیرند و راه‌حل‌های جهت برون رفت از این مشکلات ارائه گردند.

در این راستا یکی از مهمترین مواردی که می‌تواند بر استفاده شهروندان از این وسایل تاثیر شگرفی داشته باشد بررسی نگرش شهروندان نسبت به استفاده از سامانه‌های حمل و نقل عمومی و عواملی است که نگرش آنها را نسبت به استفاده از سامانه‌های حمل نقل عمومی تحت تاثیر قرار می‌دهد.

ترافیک به عنوان جدی‌ترین معضل حمل و نقل درون شهری در سطح جهان، مدتی است در شهرهای بزرگ ایران چهره پر رنگ تری به خود گرفته و روز به روز به مرحله هشدار و بحرانی نزدیک می‌شود. دلیل این معضل را می‌توان در تولید بی‌رویه و قارچ‌گونه اتومبیل، به ویژه اتومبیل‌های شخصی جستجو کرد. در پی افزایش حجم ترافیک در شهرها مشکلات مختلفی همچون آلودگی هوا، کاهش سوخت‌های فسیلی تجدیدناپذیر، تخریب فضاهای سبز جهت راه‌سازی و نزول کیفیت پدید آمده است.

یکی از کاربردی‌ترین راهکارها برای حل این معضل اجتماعی، گسترش وسایل حمل و نقل عمومی است. حمل و نقل عمومی یکی از شالوده‌های اصلی زندگی شهری بوده و در توسعه اقتصادی و اجتماعی تأثیرگذار است. وسایل نقلیه عمومی در کشور ما می‌تواند بخش مهمی از راهکار بهبود چالش‌های اقتصاد، انرژی و محیط زیست باشد و کیفیت بهتری از زندگی

به همین منظور پژوهش حاضر در صدد است تا بر اساس تئوری رفتار برنامه ریزی شده که یکی از مهمترین تئوری‌ها در پیش بینی رفتار انسان می‌باشد نگرش شهروندان را که یکی از پیش شرط‌های انجام رفتار است مورد سنجش و بررسی قرار دهد.

۲- مبانی نظری پژوهش

حمل و نقل عمومی^۱

امروزه بهبود استانداردهای زندگی و تمایل به رفاه فردی زمینه ساز بروز پدیده اتومبیل گرایی شده است. این امر در کنار فقدان زیرساخت‌های لازم و پایین بودن کیفیت سیستم‌های حمل و نقل عمومی باعث تشدید مشکلاتی چون معضل ترافیک شده است.

حمل و نقل عمومی شامل سیستمی است که در آن یک وسیله مشخص در ایستگاه‌های مشخص و در مسیری بین یک مبدا و مقصد مشخص تردد می‌کند. حمل و نقل عمومی با ویژگی‌های اجتماعی، اقتصادی، زیست محیطی، جغرافیایی و جمعیتی ارتباط دارد [۱].

حمل و نقل عمومی، سیستم‌های حمل و نقلی را در برمی‌گیرد که دارای مشخصه‌های زیر باشند:

- مسافران در ماشین مالکیتی خودشان سفر نکنند.
- سفر به صورت جمعی انجام شود نه انحصاری.

بسیاری گسترش حمل و نقل عمومی را گامی در جهت رفع معضل ترافیک می‌دانند. علاوه بر این استفاده از وسایل حمل و نقل عمومی چند مزیت مهم دیگر نیز دارد:

- صرفه جویی در هزینه‌های روزمره
- صرفه جویی در زمان
- کمک به سلامتی همه ی افراد جامعه
- کمک به حفظ محیط زیست

تئوری رفتار برنامه ریزی شده^۲

یکی از معتبرترین مدل‌های پیش بینی و توضیح رفتار انسانی، مدل رفتار برنامه ریزی شده می‌باشد که به دلیل برخورداری از سازه‌هایی که ابعاد مهم پیش بینی رفتار را مورد توجه قرار

می‌دهند می‌تواند در بررسی عقاید، ارزش‌ها و نگرش‌هایی که در بطن افراد وجود دارد مورد استفاده قرار گیرد. در واقع تئوری رفتار برنامه ریزی شده شکل توسعه یافته تئوری عمل منطقی است. تئوری عمل منطقی با استفاده از متغیرهای مختلف رفتار افراد را در شرایط خاص پیش بینی می‌کند [۲]. این تئوری مبتنی بر این فرض است که افراد به طور منطقی عمل می‌کنند. آنها کلیه اطلاعات در دسترس درباره رفتار هدف را جمع آوری و به طور منظم ارزیابی می‌کنند، همچنین اثر و نتیجه اعمال را در نظر می‌گیرند، سپس براساس استدلال خود تصمیم می‌گیرند که عملی را انجام دهند یا انجام ندهند. بر اساس این تئوری، عامل تعیین کننده رفتار فرد نیت اوست و قصد نیز به نوبه خود تابعی از نگرش و هنجارهای انتزاعی افراد می‌باشد.

تئوری عمل منطقی با یک محدودیت روبروست، این تئوری برای رفتارهایی کاربرد دارد که تحت کنترل ارادی فرد باشند. اگر رفتارها کاملاً تحت اراده فرد نباشد، حتی اگر فرد با نگرش و هنجارهای ذهنی خودش برای انجام رفتار تحریک شده باشد ممکن است به دلیل مداخله شرایط محیطی نتواند رفتار را انجام دهد. بدین منظور آجزن تئوری دیگری به نام TPB (تئوری رفتار برنامه ریزی شده) را در تکامل تئوری عمل منطقی (TRA) ارائه داد. این تئوری رفتارهایی که تحت اراده کامل فرد نیستند را نیز پیش بینی می‌کند.

همانطور که ذکر گردید تئوری رفتار برنامه ریزی شده یکی از بهترین تئوری‌ها درباره پیش بینی رفتار انسان، می‌باشد. این تئوری از نگرش، هنجارهای انتزاعی، کنترل رفتاری درک شده، قصد و رفتار تشکیل شده است. بر طبق این تئوری، رفتار واقعی یک فرد در موقعیت‌های خاص و متفاوت به صورت مشترک از طریق نگرش‌ها، هنجارهای ذهنی و کنترل کننده‌های رفتاری ادراک شده فرد نسبت به انجام رفتار تعیین می‌گردد.

در ادامه هر یک از اجزای تئوری رفتار برنامه ریزی شده تشریح می‌گردند.

قصد رفتاری

قصد رفتاری، بیانگر شدت نیت و اراده فردی برای انجام رفتار هدف است. رابطه قصد رفتاری با رفتار نشان می‌دهد، افراد تمایل دارند در رفتارهایی درگیر شوند که قصد انجام آنها را دارند [۳].

نگرش نسبت به رفتار

اولین عاملی که روی قصد افراد برای انجام رفتار و یا عدم انجام رفتار تاثیر دارد، نگرش و گرایش‌ها هستند که عامل شخصی نیز نامیده می‌شود. نگرش ارزیابی علاقه یا بی‌علاقگی شخص را در خصوص رفتار مورد نظرش توضیح می‌دهد

هنجارهای انتزاعی

دومین عاملی که روی قصد افراد برای انجام رفتار و یا عدم انجام رفتار تاثیر دارد هنجارهای انتزاعی هستند که مربوط به عامل اجتماعی می‌باشد. هنجارهای انتزاعی با فهم یا درک شخص از فشارهای اجتماعی در ارتباط می‌باشد که بر شخص وارد می‌شود تا کاری را انجام بدهد یا انجام ندهد.

کنترل رفتاری درک شده

سومین عاملی که روی قصد افراد برای انجام رفتار و یا عدم انجام رفتار تاثیر دارد مربوط به کنترل رفتاری درک شده می‌باشد. در تئوری رفتار برنامه ریزی شده کنترل رفتاری درک شده به عنوان ارزیابی فرد از سخت یا آسان بودن يك رفتار تعريف می‌شود. در اینجا باورهایی ممکن است موجب تسهیل و یا مانع انجام رفتار مورد نظر فرد شود، مد نظر قرار می‌گیرد [۴]. کنترل رفتاری درک شده هنگامی تعیین کننده رفتار می‌باشد که منعکس کننده کنترل واقعی افراد بر روی رفتار مورد نظر باشد. تعدادی از فاکتورهای محیطی و سازمانی وجود دارند که می‌توانند انجام شدن يك رفتار مشخصی را آسانتر یا مشکل تر سازند. فرض بر این است که کنترل رفتاری درک شده منعکس کننده تجربه قبلی فرد و همچنین موانع پیش بینی شده انجام يك رفتار می‌باشد. به عنوان يك قاعده کلی، نگرش مطلوب و هنجارهای انتزاعی

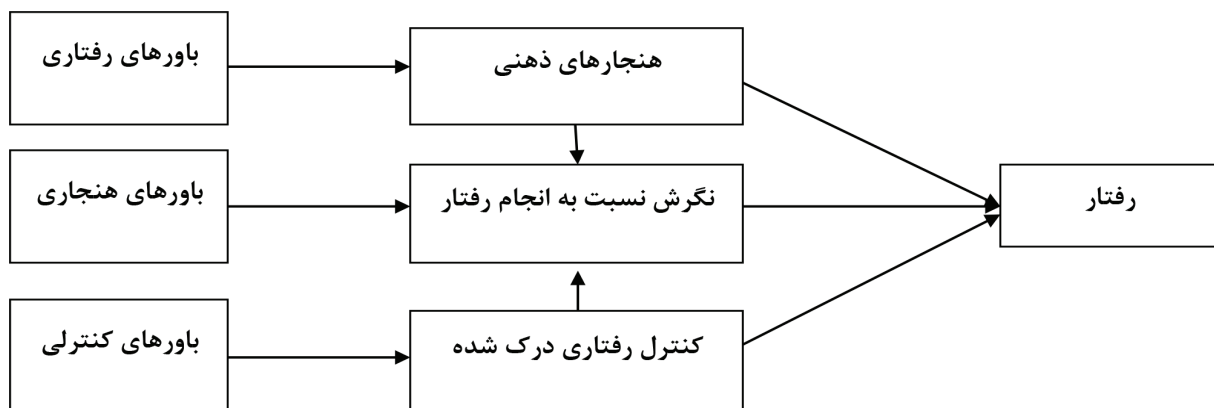
مطلوب و کنترل رفتاری درک شده بیشتر باعث می‌شود که قصد انجام دادن رفتار توسط فرد بیشتر شود. کنترل رفتاری درک شده از دو قسمت تشکیل شده است. باورهای کنترلی: عقیده درباره اینکه عواملی وجود دارند که تسهیل کننده و یا مانع انجام يك رفتار مشخص می‌باشند. قدرت درک شده: قدرت درک شده برای کنترل هر يك از این عوامل تسهیل کننده و یا بازدارنده [۵].

نگرش نقشی اساسی در رفتار افراد ایفا می‌کند، بر اساس نظر آجنز در صورتیکه نگرش فرد نسبت به رفتاری مثبت باشد، احتمال آنکه متعهد به آن رفتار خاص باشد بیشتر است. ارتباط بین نگرش و نیت رفتاری معمولاً مستقیم است، افراد نگرش و نیت خود را در جهت انجام رفتارهایی سوق می‌دهند که اثر مثبت داشته باشند.

بر این اساس می‌توان گفت که نگرش شهروندان عاملی مهم و تاثیر گذار در (انجام رفتار) استفاده از سامانه‌های حمل و نقل عمومی می‌باشد.

لذا با توجه به تحقیقات محدود صورت گرفته در زمینه سنجش نگرش شهروندان نسبت به استفاده از سامانه‌های حمل و نقل عمومی و با توجه به اینکه تئوری رفتار برنامه ریزی شده، در تحقیقات مختلف برای سنجش نگرش مشتریان نسبت به خدمات الکترونیک بانک‌ها، نگرش نسبت به اشتراک گذاری دانش و ... به صورت موفقیت آمیزی کاربرد داشته است، پژوهش حاضر درصدد آن است تا از طریق تئوری رفتار برنامه ریزی شده، نگرش شهروندان نسبت به استفاده از سامانه‌های حمل و نقل عمومی (مترو، اتوبوس) را مورد کنکاش قرار دهد.

چارچوب اصلی مدل رفتار برنامه ریزی شده بر اساس سه عامل می‌باشند که در شکل ۱ مشاهده می‌گردد.



شکل ۱: مدل مفهومی پژوهش

در این پژوهش سازه‌های تئوری رفتار برنامه‌ریزی شده عبارتند از: نگرش: شامل مجموعه تمایلات شهروندان نسبت به بهره‌گیری از خدمات سامانه‌های حمل و نقل عمومی می‌باشد.

نگرش شامل دو بعد احساس و عاطفه (در مورد موضوع) و آگاهی و شناخت (اطلاعات فرد جهت توضیح افکار و عقایدش) است.

هنجار ذهنی: در این تئوری هنجار ذهنی فرد، حاصل ضرب باورهای هنجاری در انگیزه پیروی برای انجام رفتار هدف با وجود این انتظارات می‌باشد؛ در این صورت اگر فرد معتقد باشد، چه درست و چه غلط، که دوستان صمیمی و اعضای خانواده، استفاده از سامانه‌های حمل و نقل عمومی را تأیید نمی‌کنند، فشار زیادی را در عدم استفاده از این سامانه‌ها در خود احساس می‌کند. این پژوهش گروه‌های خانواده و دوستان را به عنوان گروه‌های مرجع در نظر گرفته و به عنوان عوامل هنجارهای ذهنی شناخته است.

کنترل رفتاری ادراک شده: متغیرهای مربوط به کنترل رفتاری درک شده در این پژوهش عبارتند از زمان، مکان و عوامل موقعیتی.

بر این اساس فرضیه‌های پژوهش عبارتند از:

نگرش شهروندان نسبت به بهره‌گیری از سامانه‌های حمل و نقل عمومی بر (رفتار) میزان استفاده آن‌ها از این سامانه‌ها تأثیر مثبت و معناداری دارد.

هنجارهای ذهنی شهروندان نسبت به بهره‌گیری از سامانه‌های حمل و نقل عمومی بر (رفتار) میزان استفاده آن‌ها از این سامانه‌ها تأثیر مثبت و معناداری دارد.

کنترل‌های رفتاری درک شده توسط شهروندان نسبت به بهره‌گیری از سامانه‌های حمل و نقل عمومی بر (رفتار) میزان استفاده آن‌ها از این سامانه‌ها تأثیر مثبت و معناداری دارد.

هنجارهای ذهنی شهروندان بر نگرش آن‌ها نسبت به بهره‌گیری از سامانه‌های حمل و نقل عمومی تأثیر مثبت و معناداری دارد.

کنترل‌های رفتاری درک شده شهروندان بر نگرش آن‌ها نسبت به بهره‌گیری از سامانه‌های حمل و نقل عمومی تأثیر مثبت و معناداری دارد.

۳- پیشینه تحقیق

در ارتباط با پیشینه، تحقیقاتی که به صورت مستقیم نگرش شهروندان نسبت به استفاده از سامانه‌های حمل و نقل عمومی

را مورد بررسی قرار داده باشند بسیار محدود هستند. که در ادامه به آن‌ها اشاره می‌گردد.

قریب پور و همکاران (۱۳۹۱)، در پژوهشی نگرش شهروندان را نسبت به استفاده از وسایل حمل و نقل عمومی مورد سنجش قرار داده‌اند. در این پژوهش نگرش شهروندان به طور اختصاصی نسبت به وسیله نقلیه اتوبوس شهری مورد بررسی قرار گرفت. بر اساس نتایج این تحقیق با توجه به اینکه نگرش شهروندان نسبت به اتوبوس شهری منفی بوده در نتیجه منجر به عدم استفاده آن‌ها از اتوبوس گردیده است [۶].

در پژوهش دیگری در سال ۱۳۹۰ توسط پریزادی و همکاران، میزان گرایش اقشار مختلف اجتماع به استفاده از سیستم حمل و نقل عمومی پس از اجرای طرح هدفمند شدن یارانه‌ها در مناطق ۲۲ گانه شهر تهران مورد سنجش قرار گرفته است. بر اساس نتایج این تحقیق بین میزان تحصیلات شهروندان و سطح آگاهی آن‌ها از طرح هدفمند شدن یارانه‌ها، وضعیت اشتغال شهروندان و معیار «اثر اقتصادی» طرح هدفمند شدن یارانه‌ها، نوع وسیله مورد استفاده شهروندان و معیار «اثر ترافیکی» طرح هدفمندی یارانه‌ها، نوع وسیله نقلیه مورد استفاده شهروندان و معیار «اثر زیست محیطی» طرح هدفمندی یارانه‌ها ارتباط معناداری وجود دارد [۷].

تزار و صفار زاده (۱۳۸۷) در کار تحقیقی خود، نقش آسایش و راحتی سفر در افزایش تعداد مسافران سیستم حمل و نقل عمومی مورد بررسی قرار دادند. بر طبق نتایج این تحقیق هرچقدر سیستم حمل و نقل عمومی دارای سفر راحت‌تری باشد میزان استقبال عمومی شهروندان از این سیستم بیشتر خواهد بود [۸].

۴- روش تحقیق

تحقیق حاضر تحقیقی توصیفی پیمایشی به شمار می‌رود و هدف از آن بررسی نگرش شهروندان شهر مشهد مقدس نسبت به بهره‌گیری از سامانه‌های حمل و نقل عمومی بر اساس تئوری رفتار برنامه‌ریزی شده در سال ۹۳ می‌باشد. ابزار جمع‌آوری اطلاعات پرسشنامه جمعیت شناختی و پرسشنامه تئوری رفتار برنامه‌ریزی شده بود که روایی و پایایی آن توسط اساتید و خبرگان دانشگاهی مورد تأیید قرار گرفت. جامعه آماری تحقیق را شهروندانی تشکیل می‌دهند که از سامانه‌های حمل و نقل عمومی استفاده نمی‌کنند. بر طبق شاخص هولتر در مدل

همچنین مشخص گردید، بین کنترل‌های رفتاری درک شده شهروندان نسبت به بهره‌گیری از سامانه‌های حمل و نقل عمومی و (رفتار) میزان استفاده آن‌ها از این سامانه‌ها رابطه مثبت و معناداری در سطح یک درصد وجود دارد. بدین معنی که هرچه شهروندان موانع کمتری در رابطه با استفاده از مترو و اتوبوس درک کنند، می‌توان افزایش قصد استفاده از این سامانه‌ها را در فرد انتظار داشت.

همچنین مشخص گردید، بین هنجارهای ذهنی شهروندان و نگرش آن‌ها نسبت به بهره‌گیری از سامانه‌های حمل و نقل عمومی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. به عبارتی هنجارهای ذهنی به طور غیر مستقیم و از طریق نگرش بر استفاده شهروندان از سامانه‌های حمل و نقل عمومی توسط تاثیر می‌گذارد.

همچنین مشخص گردید، بین کنترل‌های رفتاری درک شده شهروندان و نگرش آن‌ها نسبت به بهره‌گیری از سامانه‌های حمل و نقل عمومی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. به عبارتی، کنترل‌کننده‌های رفتاری به طور غیر مستقیم و از طریق نگرش بر استفاده شهروندان از سامانه‌های حمل و نقل عمومی توسط تاثیر می‌گذارد.

در انتها جهت بررسی میزان تاثیر گذاری نگرش، هنجارهای انتزاعی و کنترل رفتاری درک شده شهروندان بر (رفتار) استفاده از سامانه‌های حمل و نقل عمومی از آزمون رگرسیون چندگانه بهره‌گیری شد. نتایج تحلیل رگرسیون نشان داد که ضریب تعیین متغیرهای پیش‌بینی کننده، ۰/۷۸ بود. بدین معنی که ۷۸ درصد از واریانس متغیر وابسته (رفتار- استفاده از سامانه‌های حمل و نقل عمومی) بوسیله متغیرهای پیش‌بینی کننده (نگرش، هنجارهای ذهنی و کنترل رفتاری درک شده) توضیح داده می‌شود.

از میان سه مؤلفه نگرش، هنجارهای ذهنی و کنترل رفتاری، اثر مستقیم نگرش شهروندان نسبت به استفاده از سامانه‌های حمل و نقل عمومی بیش از سایر متغیرها ($\beta=0/643$) است. کنترل رفتاری درک شده دومین عامل پیش‌بینی کننده استفاده شهروندان از سامانه‌های حمل و نقل عمومی ($\beta=0/151$) و هنجارهای انتزاعی ($\beta=0/09$) به عنوان سومین عامل پیش‌بینی کننده استفاده شهروندان از سامانه‌های حمل و نقل عمومی شناخته شدند.

معادلات ساختاری، نمونه آماری ۳۵۰ نفر برآورد گردید که به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده بین شهروندان توزیع گردید. ذکر این نکته قابل توجه است که پرسشنامه تنها بین شهروندانی توزیع شد که طی یک سال گذشته به دلایل مختلف از سامانه‌های حمل و نقل عمومی استفاده نکرده بودند.

۵- تجزیه و تحلیل داده‌ها

برای ارزیابی برازندگی مدل نهایی در این پژوهش، بر پایه پیشنهاد شوک و همکاران ۱، از شاخص‌های کای اسکویبر (χ^2)، شاخص برازندگی (GFI)، ریشه میانگین مجذور خطای تقریب (RMSEA)، استفاده می‌شود [۹]. اگر مقدار χ^2 معنی دار نباشد، مقدار شاخص GFI بالاتر از ۰/۹۰ و مقدار RMSEA کمتر از ۰/۰۵ باشند، برازش مدل مناسب و قابل قبول است [۱۰]. بر طبق جدول شماره ۱، شاخص‌های برازش بدست آمده از تحلیل معادله ساختاری مبین مقادیر قابل قبول شاخص‌ها بوده، بنابراین مدل دارای برازش مناسب و قابل قبولی می‌باشد.

در این پژوهش شهروندانی مورد مطالعه قرار گرفتند که حتی با وجود آگاهی از مزایای استفاده از سامانه‌های حمل و نقل عمومی (مترو و اتوبوس)، احساس خوبی نسبت به آن‌ها نداشتند و وسیله نقلیه شخصی خود را ترجیح می‌دادند، از این رو تعهد خاصی نسبت به استفاده از سامانه‌های حمل و نقل عمومی نداشتند.

بر طبق یافته‌های تحقیق مشخص گردید، بین نگرش شهروندان نسبت به بهره‌گیری از سامانه‌های حمل و نقل عمومی و (رفتار) استفاده آن‌ها از این سامانه‌ها رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. بدین معنی که هرچه شهروندان نگرش مثبت تری نسبت به استفاده از مترو و اتوبوس داشته باشند، قصد انجام این رفتار در آن‌ها افزایش می‌یابد.

همچنین مشخص گردید، بین هنجارهای ذهنی شهروندان نسبت به بهره‌گیری از سامانه‌های حمل و نقل عمومی و (رفتار) استفاده آن‌ها از این سامانه‌ها رابطه مثبت و معناداری در سطح یک درصد وجود دارد. این رابطه اشاره به تاثیر گروه‌های مرجع دارد. بدین معنی که چنانچه دوستان، همکاران و خانواده یک شهروند نسبت به استفاده از اتوبوس و مترو نظر مثبتی داشته باشند، می‌توان افزایش قصد استفاده از این سامانه‌ها را در فرد انتظار داشت.

جدول شماره ۱ شاخص‌های برازش مدل پژوهش

شاخص	GFI	P	RMSEA	PCFI
مقدار	۰/۹۵۱	۰/۰۷	۰/۰۴۳	۰/۹۷

جدول شماره ۲: نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه بین متغیرهای مستقل و متغیر وابسته

متغیر وابسته	متغیرهای مستقل	ضریب تعیین	ضریب استاندارد شده (β)	آماره t	مقدار احتمال (Sig.)
رفتار (استفاده شهروندان از سامانه‌های حمل و نقل عمومی)	نگرش شهروندان	۰/۷۸	۰/۶۴۳	۲۶/۱۲	۰/۰۰۰
	هنجارهای انتزاعی		۰/۰۹	۴/۴۸	۰/۰۰۲
	کنترل رفتاری درک شده		۰/۱۵۱	۲۱/۹۷	۰/۰۰۵

۶- نتیجه گیری

در ارتباط با کنترل رفتاری درک شده، در این تحقیق کنترل کننده‌های زمانی، مکانی، موقعیتی، ایمنی سفر، مورد بررسی قرار گرفتند.

در خصوص مترو، کنترل کننده‌های مکانی و موقعیتی به عنوان مهمترین دلایل عدم استفاده از مترو تعیین گردیدند. گویه‌های مرتبط با کنترل کننده‌های مکانی در مترو شهری عبارتند از، عدم دسترسی مطلوب و آسان به ایستگاه‌های مترو (با توجه به اینکه در شهر مشهد تنها خط ۱ قطار شهری مورد بهره برداری قرار گرفته، در حال حاضر بخش عمده ای از شهر تحت پوشش خطوط مترو نیستند) و دو یا چند تکه شدن مسیر شهروندان، که به نوعی بر کاهش تمایل شهروندان در ارتباط با استفاده از مترو تاثیر می‌گذارند.

گویه‌های مرتبط با کنترل کننده‌های موقعیتی در مترو عبارتند از شلوغی بیش از حد مترو، عدم تهویه مناسب در زمان شلوغی، که این عوامل به نوعی بر کاهش تمایل شهروندان به استفاده از مترو تاثیر می‌گذارند.

در ارتباط با اتوبوس شهری، کنترل کننده‌های زمانی از جمله مهمترین دلایل عدم استفاده از اتوبوس شهری بودند. گویه‌های مرتبط با زمان عبارتند از تاخیر زیاد، سرعت کم، تعداد ایستگاه‌های زیاد و به دنبال آن توقف‌های پی در پی؛ نبود برنامه زمانی منظم و تداخل زیاد با ترافیک سطح شهر، که به نوعی بر

امروزه سرمایه گذاری‌های کلانی در راستای گسترش زیر ساخت‌های حمل و نقل شهری صورت می‌پذیرد، اما نکته ای که نباید از آن قافل شد نگرش شهروندان نسبت به سامانه‌های حمل و نقل عمومی است. در صورت تغییر نگرش شهروندان و افزایش تمایل آنها به استفاده از سامانه‌های حمل و نقل عمومی شاهد مواردی چون کاهش معضل ترافیک، کاهش آلودگی هوا و کاهش ضرر و زیان‌های زیست محیطی خواهیم بود. لذا باید با انجام تحقیقاتی در زمینه نگرش شهروندان و بکارگیری نتایج آنها نسبت به ترغیب شهروندان به استفاده از این سامانه‌ها کام برداریم. تحقیق حاضر با هدف سنجش نگرش شهروندان در استفاده از سامانه‌های حمل نقل عمومی از طریق تئوری رفتار برنامه ریزی شده صورت پذیرفت.

بر اساس نتایج، در نمونه آماری این تحقیق شهروندان نگرش منفی نسبت به استفاده از سامانه‌های حمل و نقل عمومی داشتند، لذا با توجه به اینکه ارتباط بین نگرش و نیت رفتاری معمولاً مستقیم است، شهروندان تعهدی نسبت به استفاده از مترو و اتوبوس نداشتند و از این سامانه‌ها استفاده نمی‌کنند.

در این تحقیق هنجارهای ذهنی شهروندان به شدت از خانواده و گروه دوستان تأثیر پذیرفته بود. (خانواده و دوستان استفاده از اتوبوس را تشویق نمی‌کردند).

intention and behavior: An introduction to theory and research. Addison-Wesley. 1-30

[2]. Conner, M., & Armitage, C.J. (1998). Extending the theory of planned behavior: A review and avenues for further research. *Journal of Applied Social Psychology*, 28(15), 1429-1464.

[3]. Ajzen, I. (1991), *The theory of planned behavior, Organizational Behavior and Human Decision Process*, 50 (2), 179-211.

[۴]. مهری، پ. بررسی وضعیت و بسترهای به اشتراک گذاری دانش در سازمان کتابخانه‌های آستان قدس رضوی، در انطباق با الگوی نوناکا و تاکه اوچی. (۱۳۸۶)، فصلنامه کتابداری و اطلاع رسانی، جلد ۱۰، شماره ۴۰، ۱۰۶-۱۲۹.

[۵]. قریب پور، م. برندگی، ف. و سرگزی، س.، سنجش نگرش شهروندان نسبت به استفاده از وسایل حمل و نقل عمومی، دوازدهمین کنفرانس بین المللی حمل و نقل عمومی، تهران، ۱-۱۳.

[۶]. پریزادی، ط. مرصوصی، ن. شعاع برابادی؛ ح. تحلیل میزان گرایش اقشار مختلف اجتماع به استفاده از سیستم حمل و نقل عمومی پس از اجرای طرح هدفمندی یارانه‌ها، (۱۳۹۰)، مدیریت شهری، ۱۲۲- شماره ۲۸، صص ۱۱۱.

[۷]. تزار، ه. صفارزاده، م. نقش آسایش و راحتی سفر در افزایش تعداد مسافران سیستم حمل و نقل عمومی، (۱۳۸۷)، فصلنامه مطالعات مدیریت ترافیک، سال سوم، شماره ۹، صص ۷۵

[۸]. آربروک، ج. ۱۳۹۰. راهنمای جامع AMOS ترجمه کیومرث زرافشانی. و مرضیه کشاورز. کرمانشاه، انتشارات دانشگاه رازی.

[9]. Shook, C. L., Ketchen, D. J. Jr., Hult, G. T.M., & Kacmar, K.M. (2004). An assessment of the use of structural equation models in strategic management research. *Strategic Management Journal*, 25, 397-404.

کاهش تمایل شهروندان در ارتباط با استفاده از اتوبوس شهری تاثیر می‌گذارند.

گویه‌های مرتبط با کنترل‌کننده‌های مکانی در اتوبوس شهری عبارتند از عدم دسترسی مطلوب و آسان به ایستگاه‌های اتوبوس، مسیر نامناسب تردد اتوبوس و دو یا چند تکه شدن مسیر اتوبوس‌ها، که هر یک به نوعی بر کاهش تمایل شهروندان به استفاده از اتوبوس شهری تاثیر می‌گذارند.

گویه‌های مرتبط با کنترل‌کننده‌های موقعیتی در اتوبوس‌های شهری عبارتند از شلوغی بیش از حد اتوبوس‌ها، فرسوده بودن و عدم وجود سیستم‌های سرمایشی و گرمایشی مناسب، که این عوامل به نوعی بر کاهش تمایل شهروندان به استفاده از اتوبوس شهری تاثیر می‌گذارند.

عواملی همچون سن و درآمد نیز بر تمایل شهروندان در استفاده از سامانه‌های حمل و نقل عمومی تاثیر گذارند. بر اساس نتایج تحقیق افرادی که کهولت سن دارند اکثرا ترجیح می‌دهند به جای مترو و اتوبوس از روش‌های جایگزین همچون وسیله شخصی استفاده کنند. از طرفی افرادی که از سطح درآمد قابل قبولی برخوردار بودند تمایلی به استفاده از سامانه‌های حمل و نقل عمومی (اتوبوس و مترو) نداشتند.

بر اساس نتایج تحقیق هنجارهای ذهنی و کنترل رفتاری درک شده شهروندان، نگرش منفی آنها را نسبت به استفاده از سامانه‌های حمل و نقل عمومی تقویت می‌کند. از این رو در راستای ایجاد نگرش مثبت و افزایش تمایل شهروندان به استفاده از سامانه‌های حمل و نقل عمومی پیشنهاد می‌شود کنترل‌کننده‌های رفتاری (که به آن‌ها اشاره گردید) توسط مسئولین شهری رفع شوند (به عنوان مثال متناسب سازی و افزایش تعداد اتوبوس‌های شهری، کاهش زمان انتظار مسافران اتوبوس‌های شهری، بکاری گیری BRT)، همچنین پیشنهاد می‌شود از طریق فرهنگ سازی و آموزش، هنجارهای ذهنی شهروندان بهبود بخشیده شود.

۷- مراجع

[1]. Fishbein, M. & Ajzen, I. (1975), *Belief, attitude,*

Application of theory of planned behavior in Measuring citizens' attitudes toward using public transportation

Farshad esmaielpanah, Gholam Reza Gholamzadeh, Hojjatollah HoseinAbadi, Maziar Khorram

Abstract

Since many years ago, to solve the traffic dilemma in big cities, the governments have implemented public transportation. This study aims is to measure citizens' attitudes toward public transportation through theory of planned behavior. This research is a descriptive survey. Questionnaire was used as instruments for data collection in this research. The Statistical population of citizens who do not use the subway and bus. Based on the results attitudes, subjective norms and perceived control behavior positively affect citizens' behaviors in using public transportation.

Keywords: public transportation, theory of planned behavior, attitude of citizens