

سنجش میزان رضایت مسافران از سیستم اتوبوس‌های تندرو شهری در کلان‌شهر تبریز با تأکید بر مدل‌های پیش‌بینی‌کننده

محمدرضا رضایی آقامیرلو

دانشجوی دکتری جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرند، مرند، ایران

جواد پورفتحتی فرد

کارشناسی‌ارشد جغرافیا- برنامه‌ریزی روستایی، مدرس دانشگاه پیام نور تبریز، تبریز، ایران

نادر زالی *

استادیار، گروه شهرسازی، دانشکده هنر و معماری، دانشگاه گیلان، رشت، ایران

دریافت: ۹۲/۰۵/۰۷ پذیرش: ۹۳/۱۱/۲۸

چکیده: با افزایش روزافزون تقاضای سفرهای شهری، یکی از اصلی‌ترین راهکارها برای مدیریت حمل‌ونقل شهرها، افزایش سهم حمل‌ونقل عمومی شهری می‌باشد. برای افزایش مطلوبیت استفاده از وسایل نقلیه عمومی، سیستم‌های متنوعی، طراحی و بهره‌برداری شده‌اند که سیستم حمل‌ونقل سریع اتوبوسی، یکی از آن‌هاست. در کلان‌شهر تبریز در سال ۱۳۸۷ اقدام عاجلی برای استفاده از این سیستم در خیابان اصلی شهر انجام گرفت که موجب برهم خوردن شبکه ارتباطات شهری و مشکلات متعددی گردید. پژوهش حاضر، اهداف و راهبردهای سامانه اتوبوس‌های تندرو (سات) و میزان رضایت استفاده‌کنندگان از این سیستم در شهر تبریز را با استفاده از مطالعات میدانی و تحلیل آماری، ارزیابی کرده است. این تحقیق از نوع توصیفی-پیمایشی می‌باشد و داده‌ها از طریق پرسشنامه محقق‌ساخته، گردآوری شده‌اند. جامعه آماری تحقیق شامل تمام مسافران استفاده‌کننده از اتوبوس‌های تندرو است. روش نمونه‌گیری، خوشه‌ای است و پرسشنامه طراحی شده، از طریق pre-test بررسی شده و پایایی آن، با آلفای کرونباخ (۰/۷۲۷)، تأیید و روایی پرسشنامه از طریق ارائه به متخصصین امر و صاحب‌نظران، تأیید شده است. برای اثبات فرض آماری، از آماره‌های کندال، سامرز دی، خی دو، همبستگی پیرسون و رگرسیون رتبه‌ای، استفاده شده است. نتایج، نشان‌دهنده وجود همبستگی معکوس و معنی‌دار بین تحصیلات و میزان رضایت از سامانه اتوبوس‌های تندرو است؛ یعنی با افزایش سطح تحصیلات، میزان رضایت، پایین می‌آید.

واژگان کلیدی: ترافیک، اتوبوسرانی، رضایت‌مندی، سیستم اتوبوس‌های تندرو (سات)، تبریز

طبقه‌بندی GEL: N95, L62, P42, Z00

فصلنامه علمی-پژوهشی

اقتصاد و مدیریت شهری

شاپا: ۲۳۴۵-۲۸۷۰

نماینده در ISC، SID، Noormags،

RICeST، Ensani، Magiran

www.Iueam.ir

سال سوم، شماره یازدهم، صفحات ۱۱۷-۱۳۵

تابستان ۱۳۹۴

۱- مقدمه

در قرن بیست و یکم که قرن شهری شدن کره زمین است، شهرها همچنان با مسائل و معضلات بسیاری روبه‌رو هستند که بخشی از آنها مربوط به دوره‌های گذشته و بخش دیگر، مخصوص سال‌های اخیر هستند. براساس آمار سازمان ملل، پیش‌بینی می‌شود که تا سال ۲۰۲۵ تعداد شهرنشینان، دو برابر شده و به حدود ۵ میلیارد نفر برسد (Uwe et al., 2003).

در سال ۲۰۰۷ جمعیت شهری جهان به ۵۰ درصد رسید و برآورد می‌شود که تا سال ۲۰۵۰ این رقم به ۷۵ درصد برسد، بدین ترتیب بیش از ۷ میلیارد انسان در شهرها زندگی خواهند کرد (Oliver, 2008). امروزه مناطق شهری، به‌خصوص کلان‌شهرها با جذب جمعیت و فعالیت، تبدیل به مراکز اصلی خدمات، تجارت، تولید، مصرف و سکونت شده‌اند. 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، مدیریت شهری، با معضلات بسیاری روبه‌رو خواهد شد. یکی از این موضوعات، دسترسی یا آمد و شد است که شکل فضایی آن در حوزه مسائل شهری، ترافیک و حمل‌ونقل شهری می‌باشد (عمران‌زاده و همکاران، ۱۳۸۹).

حمل‌ونقل و ترافیک، یکی از مسائل مهم شهرهای بزرگ است. کمبود و نارسایی در سامانه‌های حمل‌ونقل شهری، یکی از موانع رشد و توسعه هر کشوری به شمار می‌رود. یکی از مؤثرترین راه‌حل‌های این مشکل، توسعه و تقویت سامانه‌های حمل‌ونقل عمومی شهری است (پرینان، ۱۳۷۶). یکی از اصلی‌ترین شاخص‌های ارزیابی برنامه‌ریزی حمل‌ونقل شهری، زمان سفر در حالت‌های مختلف برای متقاضیان سفر می‌باشد. در مباحث ارزیابی نیز ضریب امتیاز زمان انتظار، با توجه به تأثیرات

روان‌شناختی آن بر مسافران، نقش مهمی در انتخاب گزینه‌ها دارد، به طوری که اهمیت زمان انتظار برای وسیله نقلیه را حتی تا دو برابر زمان داخل وسیله نقلیه ارزیابی کرده‌اند. در این راستا اتوبوس‌ها، مجبور به رقابت با سایر وسایل نقلیه و استفاده‌کنندگان از فضای خیابان می‌باشند که این امر به عدم‌ارائه سرویس حمل‌ونقل قابل قبول منجر می‌شود. منظر عمومی سیستم حمل‌ونقل، تصویری است که کاربران از سیستم حمل‌ونقل دارند. مسافری که در ایستگاه‌های حمل‌ونقل عمومی مجبور است از اتوبوس‌های کهنه با فاکتورهای عملیاتی بسیار پایین از قبیل: سر فاصله زیاد، زمان سفر طولانی و سرعت عملیاتی پایین، استفاده کند، تصور مطلوبی از کل سیستم حمل‌ونقل عمومی نخواهد داشت (محمودی و همکاران، ۱۳۹۱). امروزه شهرهای بزرگ سراسر جهان، مشغول برنامه‌ریزی سیستم‌های ریلی مترو برای حمل‌ونقل عمومی می‌باشند. از آنجایی که سرمایه‌گذاری برای ایجاد سیستم مترو مستلزم صرف هزینه گزافی است؛ لذا توسل به آن در کشورهای در حال توسعه ممکن است چندان مناسب نباشد. یکی از اقدامات انجام شده در تعدادی از کشورهای جهان، بهره‌مندی از سیستم حمل‌ونقل سریع اتوبوسی (BRT)^۱ یا سامانه اتوبوس‌های تندرو (سات)^۲ می‌باشد. سامانه‌های جدید اتوبوسرانی با استفاده از خطوط ویژه قادر هستند حجم ثابت و پایداری از سفرهای حمل‌ونقل عمومی را به خود اختصاص دهند (تقوایی و وفايي، ۱۳۸۷).

1- Bus Rapid Transit

۲- در این مقاله برای حفظ اختصار و همچنین استفاده از معادل‌های مناسب فارسی برای برخی عبارات وارد شده به مباحث حمل و نقل، از واژه «سات» یا «SAT»، به عنوان مخففی برای عبارت «سامانه اتوبوس‌های تندرو»، استفاده شده و در بیشتر مواقع از به کارگیری BRT اجتناب شده است، زیرا سیستم اجرا شده در تبریز، مغایرت‌های فراوانی هم در شکل و هم در محتوا با مفهوم بی‌آرتی به صورتی که در شهرهای کشورهای دیگر اجرا شده است، دارد. بنابراین سیستم جدید و بومی‌شده از سیستم‌های اجرا شده خارجی، نیاز به نامگذاری داخلی نیز دارد و در این پژوهش، از عبارت «سات» به مفهوم «سامانه اتوبوس‌های تندرو» استفاده شده است.

از مزایای این سیستم می‌توان به امکان بهره‌برداری موقت تا زمان استفاده از دیگر سیستم‌ها مثل مترو، سطح اشغال کمتر نسبت به تاکسی و وسائط نقلیه شخصی، عدم نیاز به ساخت زیربنای اختصاصی، مثل مترو و استفاده از مسیرهای موجود شهری، اشاره کرد (رضایی آقامیرلو، ۱۳۸۹).

در کلان‌شهر تبریز با احساس کمبود در سرعت حمل‌ونقل و ترافیک سنگین به‌ویژه در هسته‌های مرکزی شهر، سازمان‌های مرتبط با ترافیک و مدیریت شهری با بررسی روش‌های مختلف حمل‌ونقل و با توجه به ویژگی‌های سیستم BRT و موفقیت آن در کشورهای در حال توسعه، سیستم مذکور را در مسیر میدان راه‌آهن-میدان بسیج (ورودی غربی و شرقی شهر) در راستای توسعه شهر تبریز برای رفع مشکل ترافیکی هسته‌های مرکزی شهر، پیشنهاد کردند و از تیر ماه ۱۳۸۷ به صورت آزمایشی و رایگان و از مهر ماه ۱۳۸۷ به صورت رسمی، در مسیری با طول تقریبی ۱۵/۵ کیلومتر در ۶۱ ایستگاه رفت و برگشت و در دو فاز چهارراه آبرسانی-شریعتی (هسته اصلی مرکزی شهر) با متوسط زمان رفت و برگشت ۴۵ دقیقه و در مسیر میدان راه‌آهن-میدان بسیج با متوسط زمان رفت و برگشت ۱۲۰ دقیقه، کار خود را آغاز کرد. با این اقدام، بسیاری از خیابان‌ها، یک‌طرفه شد و نارضایتی عمده‌ای را برای صاحبان املاک واقع در مسیر طرح و شهروندان ایجاد کرد. با این حال، این تنها اقدامی مفیدی بود که در راستای کاهش ترافیک در هسته‌های اصلی می‌توانست رخ دهد. قبل از اجرای طرح، هیچ یک از خطوط اتوبوسرانی تمام این مسیر را پوشش نمی‌دادند و مسافران مجبور بودند از وسائط نقلیه سواری، استفاده کنند و در چندین ایستگاه، وسائط نقلیه خویش را تعویض نمایند. بنابراین زمان و هزینه جابه‌جایی در این مسیر، بسیار بیشتر بود. نرخ روزانه سفر در شهر تبریز برابر با ۱/۹ سفر برای هر فرد و

سرانه سفرهای خانواری برابر با ۷/۵۹ سفر است و متوسط طول پیموده شده در هر سفر برابر با ۵ کیلومتر می‌باشد.

ایجاد خط ویژه اتوبوسی در امتداد شرق-غرب تبریز می‌تواند علاوه بر کاهش زمان سفر و افزایش ناوگان فعال اتوبوسرانی، باعث کاهش استفاده از وسائط نقلیه شخصی و افزایش رضایت عمومی شود. هدف این تحقیق، سنجش میزان رضایت استفاده‌کنندگان از سات، براساس جنسیت، سن، میزان تحصیلات و شغل مسافران و شناخت علل رضایت یا نارضایتی در گروه‌ها و قشرهای مختلف از مسافران می‌باشد. از دیگر اهداف تحقیق، موارد ذیل می‌باشند:

- نیاز به شناخت سیستم در حال بهره‌برداری و تبیین تأثیرات و تأثرات آن
- نیاز سیستم به پژوهش‌ها و رویکردهای جدید به منظور ارتقای کیفیت سیستم
- نیاز مردم و استفاده‌کنندگان از سیستم به شیوه‌های جدید مدیریتی با هدف ارتقای سیستم.
- با توجه به ماهیت موضوع مطالعه و ضرورت کشف و تبیین ابعاد مجهول مسئله مورد پژوهش، باید سؤالی طرح گردد تا با استفاده از روش‌های علمی، نسبت به پاسخ به آن، اقدام شود. سؤال اساسی در این پژوهش عبارت است از:

آیا بین میزان تحصیلات و میزان رضایتمندی از سات، رابطه‌ای وجود دارد؟

با توجه به سؤال طرح شده و اهداف تحقیق، فرضیه تحقیق عبارت است از: بین سطح تحصیلات و میزان رضایتمندی از سات، رابطه معنی‌داری وجود دارد.

۲- پیشینه تحقیق

با توجه به وضعیت فعلی حمل‌ونقل، آینده حمل‌ونقل همگانی، در هاله‌ای از ابهام قرار گرفته است.

استفاده از وسایل نقلیه شخصی، رو به افزایش است؛ به طوری که با افزایش درآمد در کشورهای در حال توسعه، وسایل نقلیه شخصی، جایگزین حمل و نقل شهرها شده است. گزارش های معتبر جهانی نشان می دهند که در شهرهای بزرگ، سالانه در حدود ۰/۳ تا ۱/۲ درصد، از سفرهای انجام شده با حمل و نقل همگانی، کاسته می شود. تجربه، حاکی از آن است که سیستم اتوبوس تندرو به عنوان یک رقیب برای وسائل نقلیه شخصی می تواند جایگاه از دست رفته سیستم های حمل و نقل همگانی را به دست آورد. سیستم اتوبوس تندرو با رویکردی مناسب، سعی دارد تا سیستمی سریع، ایمن و با عملکرد بالا را ارائه دهد. این سیستم با به کارگیری فناوری های جدید از قبیل: اولویت بندی چراغ های راهنمایی، ایستگاه های پیشرفته، کاهش توقف ها و سرویس های سریع تر و با وسائل نقلیه مجهزتر، سعی دارد تا خدمات بهتری را برای انواع نیازهای برای جابه جایی، ارائه کند. علاوه بر این، در بسیاری از کشورها، سیستم اتوبوس تندرو با هزینه کمتر نسبت به سیستم قطار سبک، خدمات مشابهی را ارائه می دهد. همچنین انعطاف پذیری سیستم اتوبوس تندرو برای جوامعی که به طور پیوسته در حال گسترش و رشد می باشند، از اهمیت خاصی برخوردار است؛ زیرا در این جوامع، حمل و نقل همگانی برای پاسخ گویی به نیاز جامعه، با مشکلات بسیار پیچیده ای روبرو است (تقوایی و وفایی، ۱۳۸۷).

بوگوتا^۱ - کلمبیا

با ایجاد سیستم اتوبوس تندرو در بوگوتا که به عنوان ترانس میلی^۲ شناخته می شود، میزان استفاده از سیستم اتوبوسرانی در حمل و نقل همگانی این شهر - با وجود اینکه تنها دو خط از ۲۲ خط طراحی شده، اجرا

شده است - به ۶۸ درصد افزایش یافته است. رشد استفاده از سیستم اتوبوس تندرو در سال اول افتتاح طرح؛ یعنی از ژانویه تا دسامبر سال ۲۰۰۱ صورت گرفت.

کوریتیبایا^۳ - برزیل

این شهر، یکی از موفق ترین و پیشروترین شهرها در استفاده از سیستم BRT در جهان است. یکی از دلایل موفقیت این سیستم، تأسیس و استقرار زودهنگام این سیستم و اجرای منسجم آن می باشد. ظرفیت بالای اتوبوس ها (۲۷۰ مسافر در هر اتوبوس) و درهای پهن (با ظرفیت بالای) از مزایای آن است. مردم شهر کوریتیبایا در محدوده شهری با جمعیت ۲/۲ میلیون نفر، از وجود خیابان هایی با تراکم و آلودگی کم، با وجود ۱/۳ میلیون سفر در روز، لذت می برند. سیستم اتوبوس کوریتیبایا شامل ۶۰ کیلومتر خط ویژه میانی است که حدود ۲ میلیون نفر، روزانه در طول آن جابه جا می شوند. همچنین این سیستم در حدود ۱۱۱۰۰ مسافر را در هر ترانسم ترین مسیر در ساعت اوج و در جهت اوج، جابه جا می کند. میانگین سرعت در مسیرهای عادی ۲۰ کیلومتر در ساعت و در مسیر ویژه حدود ۳۰ کیلومتر در ساعت می باشد. هزینه ساخت و نگهداری هر کیلومتر، در حدود ۱/۵ میلیون دلار آمریکا برآورد شده است (۲/۴ میلیون دلار آمریکا در هر مایل). با اینکه آمار شهر کوریتیبایا از نظر مالکیت خودروی شخصی و سرانه درآمد، از دیگر شهرهای کشور برزیل بالاتر می باشند اما حدود ۷۰ درصد از مسافران دائمی این شهر، از سامانه اتوبوس تندرو استفاده می کنند (دفتر حمل و نقل و ترافیک سازمان شهرداری های وزارت کشور، ۱۳۸۶).

مکزیکوسیتی - مکزیک

در سال ۲۰۰۵ میلادی، اولین خط BRT در شهر مکزیکوسیتی به طول ۱۸ مایل افتتاح شد. این خط با حدود ۳۵۰ دستگاه اتوبوس استاندارد و ۹۷ وسیله نقلیه

1- Bogota

2- Trans Mileni

3- Curitiba

جدید (اتوبوس‌های BRT واگن‌دار) مجهز گردید. این وسایل نقلیه ظرفیت حداکثر معادل ۱۶۰ مسافر را دارند که حدود ۹۰۰۰ مسافر را در هر ساعت جابه‌جا می‌کنند. طبق آخرین مطالعات (۶-۲۰۰۵)، این اتوبوس‌ها میزان دی‌اکسید کربن هوا را به میزان تقریباً ۳۵۰۰۰ تن در سال کاهش می‌دهند.

پکن

اولین خط BRT به طور آزمایشی به طول ۵/۵ کیلومتر با ظرفیت معادل ۵۰۰ مسافر در روز، در سال ۲۰۰۵ با اتوبوس‌هایی که در هایشان فقط از سمت چپ باز می‌شد، افتتاح گردید. بعد از آن، اولین مسیر BRT به طول ۱۶ کیلومتر با ظرفیت حدود ۷۵۰۰ مسافر در هفته در مارچ ۲۰۰۶ شروع به کار کرد. در حال حاضر طبق گزارش‌های ارائه شده، این عدد از ۱۰۰۰۰۰ مسافر بیشتر شده است.

ایالات متحده

در دهه ۱۹۶۰، اولین طرح استفاده از سیستم BRT با افزایش هزینه‌های سرمایه‌گذاری حمل‌ونقل عمومی توسط دولت فدرال، مطرح شد. در سال ۱۹۷۳ اولین مسیر حرکت انحصاری اتوبوس بین المونت^۱ و لوس‌آنجلس در کالیفرنیا، احداث گردید.

امروزه، سرویس‌های BRT از طرف سازمان حمل‌ونقل فدرال (FTA)^۲ حمایت می‌شوند و برنامه‌ریزی برای خطوط BRT به‌طور کاملاً منسجم، در برنامه‌های ایالت‌های مختلف، گنجانده شده است.

فرانسه

اولین خط BRT در این کشور در دسامبر ۲۰۰۶، اجرا شد. اتوبوس‌های این خط در زمان اوج ترافیک هر ۵ دقیقه در حرکت هستند. باندهای اتوبوسرانی، مجزا و مشخص شده‌اند و دستگاه‌های کنترل بلیت در هر

ایستگاه، نصب شده‌اند. به طور میانگین ۱۹۰۰۰ مسافر در هر روز (دسامبر ۲۰۰۶) جابه‌جا می‌شد. ایستگاه‌های اتوبوس در نانت فرانسه با وسایل مدرن و پیشرفته و متناسب با محیط‌زیست که برای مسافران جذاب می‌باشد، تجهیز شده‌اند.

ونکور-کانادا

ونکور دارای دو خط اتوبوس تندرو است که نمونه‌ای برای توسعه آینده شبکه اتوبوس تندرو و در گذرگاه‌های دیگر شهر ونکور می‌باشند. خط شماره ۹۹ که در مسیر بین (لافید- برادوی^۳) فعالیت می‌کند با داشتن ۲۷ کیلومتر طول و ۱۴ ایستگاه توقف در سپتامبر سال ۱۹۹۶ میلادی، افتتاح شد که بعد از افتتاح سیستم ریلی (اسکاسیترین)^۴ در یک دهه زودتر، جدیدترین و مهم‌ترین سیستمی است که در ونکور ایجاد شده است. این خط، زمان مسافرت را بین ۵ تا ۱۵ دقیقه کاهش داده است و بیش از ۲۰۰۰۰ مسافر را روزانه جابه‌جا می‌کند. استفاده از اتوبوس‌های استاندارد با کف پایین و اتوبوس‌های مفصلی و همچنین علامت مخصوص خط B که در ایستگاه‌های اتوبوس و نقشه مسیرها به کار برده شده است، چهره منحصر به فردی به این سیستم داده است. هزینه این ناوگان و اتوبوس‌های مفصلی اختصاص داده شده، حدود ۱۳ میلیون دلار کانادا - معادل ۸ میلیون دلار آمریکا - محاسبه شده است (دفتر حمل‌ونقل و ترافیک سازمان شهرداری‌های وزارت کشور، ۱۳۸۶).

سامانه اتوبوس‌های تندرو در ایران

در مورد اقدامات انجام شده در داخل کشور باید گفت که سیستم اجرا شده در تبریز، دومین سیستم اجرا شده در داخل کشور پس از تهران می‌باشد و در برخی شهرها از جمله قزوین، مشهد مقدس، اصفهان و ... مطالعاتی در مورد طراحی و اجرای این سیستم، انجام

3- Broadway -Lougheed

4- Skystrain

1- Elmont

2- Federal Transit Administration

شده است. در مورد سیستم اجرا شده در تهران، مطالعاتی از سوی شرکت واحد اتوبوسرانی تهران و حومه و سازمان حمل و نقل و ترافیک تهران به صورت موردی و کاربردی انجام شده که صرفاً به صورت کمی، به بررسی تأثیرات اجرای سیستم بر تعداد مسافر و شمارش مسافر جابه‌جا شده پرداخته است.

محمودی و همکارانش (۱۳۹۱) در تحقیقی با عنوان «ارزیابی سیستم اتوبوس‌های تندرو به عنوان راه‌حلی برای مدیریت ترافیک کلان‌شهرها»، به ارزیابی سیستم اتوبوس‌های تندرو و عناصر آن به عنوان راه‌حلی برای مدیریت عرضه سفر و مدیریت ترافیک کلان‌شهرها، به روش توصیفی-تحلیلی و مطالعات اسنادی پرداختند و نتیجه گرفتند که این سیستم می‌تواند نقش مؤثری در مدیریت ترافیک کلان‌شهرها داشته باشد.

زیاری و همکارانش (۱۳۹۰) در تحقیقی با عنوان «ارزیابی سیستم حمل و نقل عمومی تبریز با استفاده از تحلیل عوامل استراتژیک» نتیجه گرفتند که سیستم اتوبوس‌های تندرو تبریز، نو پا هستند و آستانه آسیب‌پذیری بالایی دارند.

از مطالعات انجام شده در تبریز باید به طرح جامع حمل و نقل و ترافیک تبریز توسط مهندسان مشاور اندیشکار (۱۳۸۵-۱۳۸۳) اشاره کرد که در آن، شبکه خطوط و پایانه‌های سیستم اتوبوسرانی، بررسی و تنها به توصیفی از وضعیت شبکه اتوبوسرانی، اکتفا شده است. براساس این مطالعات، بیشترین سفرهای انجام شده با اتوبوس، سفرهای کاری (۲۷ درصد) و سفرهای خرید و بازگشت به خانه (۱۴ درصد) بودند. در این طرح، هیچ پیشنهادی درخصوص طراحی شبکه اتوبوسرانی یا اصلاح ساختار شبکه و خطوط ویژه اتوبوس داده نشده است.

از دیگر مطالعات انجام شده، طرح محدودیت منطقه مرکزی تبریز (طرح ترافیک) است که از نتایج مطالعات طرح جامع می‌باشد که مورد تصویب شورای

عالی هماهنگی ترافیک شهرهای کشور قرار گرفته است. هدف از طرح ترافیک، افزایش ظرفیت شبکه معابر به‌ویژه شبکه معابر محدوده مرکزی، از طریق افزایش ظرفیت شبکه اتوبوسرانی، حذف مسافرکش‌های شخصی، کاهش هزینه حمل و نقل از سبد اقتصادی خانوار و ارتقای کیفی سیستم اتوبوسرانی است. از الزامات این طرح می‌توان به ایجاد خطوط جدید اتوبوسرانی و خطوط ویژه اتوبوس و تاکسی در محدوده مرکزی شهر اشاره کرد (معاونت حمل و نقل و ترافیک شهرداری تبریز، ۱۳۸۶).

طرح دیگری با عنوان «مطالعات امکان‌سنجی و طراحی خطوط ویژه اتوبوسی تبریز» برای معاونت حمل و نقل و ترافیک شهرداری تبریز، توسط مهندسان مشاور پردازش ترافیک انجام شد. هدف از این مطالعه، بررسی امکان‌سنجی ایجاد خط ویژه اتوبوس شمال-جنوب در شهر تبریز است (مهندسین مشاور پردازش ترافیک، ۱۳۸۹).

۳- مبانی نظری

سیستم‌های اتوبوسی، شکل متنوع و فراگیری از حمل و نقل عمومی انعطاف‌پذیر را به وجود می‌آورند که به انواع نیازهای دسترسی در مجموعه نامحدودی از موقعیت‌ها و مکان‌های مختلف در سراسر کلان‌شهرها، خدمات‌رسانی می‌کنند. اتوبوس‌ها از خیابان‌ها و راه‌های شهری استفاده می‌کنند، به همین دلیل سرمایه‌گذاری‌های زیرساختی که خدمات اتوبوسی را حمایت می‌کنند، به طور پایداری می‌توانند از هزینه‌های سرمایه‌ای که برای سیستم‌های ریلی لازم است، خیلی کمتر باشند؛ در نتیجه خدمات اتوبوسی می‌توانند از نظر اجرایی، مقرون به صرفه باشند.

امروزه حمل و نقل اتوبوسی در سراسر جهان، نشان‌دهنده رضایت عمومی از آن نیست. خدمات اتوبوسی اغلب غیرقابل اعتماد، بدون آسایش و گاه

خطرناک هستند. در پاسخ بدین وضعیت، برنامه‌ریزان حمل‌ونقل و سازمان‌های عمومی مسئول، به حمل‌ونقل عمومی و توده‌ای بسیار پرهزینه؛ همچون سیستم‌های ریلی، گرایش پیدا کرده‌اند. به هر حال در این بین، پیشنهاد دیگری نیز وجود دارد که در حد واسطه خدمات ضعیف سیستم اتوبوسی معمولی و بدهی‌های بالای شهرداری به دلیل هزینه‌های سیستم ریلی قرار دارد. حمل‌ونقل سریع اتوبوسی می‌تواند خدمات حمل‌ونقلی با کیفیت بالا را با بخشی از هزینه‌های سایر گزینه‌ها، تأمین کند (Lloyd, 2003).

سیستم اتوبوسی با وجود مشکلاتی که امروزه دچار آن شده است، دارای مزایایی است که عبارتند از:

- ظرفیت حمل مناسب مسافر در مقایسه با خودروی سواری
- سطح اشغال کمتر نسبت به تاکسی سواری و شخصی
- عدم نیاز به ساخت زیربنای اختصاصی، مثل مترو که نیازمند تونل اختصاصی است و استفاده از مسیرهای موجود شهری
- امکان تجهیز و توسعه با حداقل امکانات در مقایسه با سیستم‌های دیگر که هزینه زیادی برای تجهیز نیاز دارند.
- امکان طراحی مسیرهای جدید با ایجاد تغییر در مسیرهای قبلی، در مقایسه با سیستم‌های ریلی که جابه‌جایی مسیر آنها امکان‌پذیر نیست.
- مکان استفاده از اتوبوس در ساعات غیرپیک برای فعالیت‌های درآمدزا؛ مثل ارائه خدمات سرویس‌های دربستی
- امکان بهره‌برداری از سیستم اتوبوس شهری با سرمایه‌گذاری اندک در مقایسه با سایر سیستم‌های حمل‌ونقل.
- مشکل انبوهی ترافیک^۱، رشد پراکنده شهری^۲، رکود اقتصادی مرکز شهر و آلودگی هوا، مشکلاتی

هستند که به وابستگی بیش از حد به ماشین‌های شخصی مربوط می‌شوند. این شرایط باعث شده است که نیاز به خدمات حمل‌ونقل عمومی با کیفیت بالا برای اصلاح یا از بین بردن چنین شرایطی مطرح شود. برای نمونه، با وجود اینکه سیستم‌های ریلی در حقیقت نقش ویژه‌ای در حفظ و احیای مناطق مرکزی شهرهای اصلی آمریکا، از نیویورک گرفته تا سانفرانسیسکو و واشینگتن دی سی داشته‌اند؛ به هر حال در این شهرها و دیگر شهرهای بزرگ، اتوبوس‌های سریع‌السیر نیز به‌عنوان یک گزینه جذاب و کارآمد نسبت به اتومبیل‌ها، نیازهای دسترسی به مراکز شهری، محلات و حومه‌های شهری، میلیون‌ها نفر را برآورده می‌کنند (Federal Transit Administration, 2007).

ایده استفاده از اتوبوس‌ها برای تأمین حمل‌ونقل عمومی سریع، ایده جدیدی نیست. اولین بار از سال ۱۹۳۰ مطالعاتی در این زمینه، صورت گرفت و در سال‌های اخیر با تأکید بر وسایل نقلیه چرخ لاستیکی، رشد یافت. اولین پروژه‌های اتوبوسی سریع عبارت بودند از:

- سال ۱۹۳۷ در شیکاگو
- سال ۵۹-۱۹۵۶ در واشینگتن دی سی
- سال ۱۹۵۹ در سن لوئیس
- سال ۱۹۷۰ در میلواکی^۳ (TCRP, 2003).
- هزینه‌های بالای انرژی و آلودگی شهرها، انگیزه‌های تغییر سیستم حمل‌ونقل هستند، ولی دلایل موجه‌تر در این زمینه، مشکلات ترافیک موجود و هزینه‌های بالای ساخت راه‌های جدید می‌باشند. یکی از گزینه‌های مطرح در این زمینه، حمل‌ونقل ریلی است که به دلیل هزینه‌های زیاد ساخت آن، بسیاری از شهرها، توانایی اجرای آن را ندارند. در این بین، سیستم دیگری که بسیار ارزان‌تر از سیستم ریلی است و به جای آن مطرح می‌شود، سیستم حمل‌ونقل سریع اتوبوسی است

3- Milwaukee

4- Transit Cooperate Research Program

1- Traffic Congestion

2- Urban Sprawl

(Sperlling & Gordon, 2009). حمل و نقل سریع اتوبوسی می تواند خدمات حمل و نقل با کیفیت بالا را با بخشی از هزینه های سایر گزینه ها تأمین کند (Lloyd, 2003) و به یک روند کلی و همه گیر در جهان در زمینه توسعه سیستم های حمل و نقل عمومی، تبدیل شود (Currie, 2005). دوره ۷۰-۱۹۵۰، سال های رفع تصورات غلط در مورد حمل و نقل عمومی به شمار می رود. بعد از این دوره، در دهه ۷۰، مفهوم بهبود سیستم های اتوبوسی، در قالب BRT شکل گرفت. بعد از آن در اواسط دهه ۹۰ توجه ویژه ای به این سیستم شد. قابلیت اطمینان پایین و کیفیت پایین سرویس ها، از نقاط ضعف کلی سیستم اتوبوسی به شمار می رفت (Vukan, 2005).

تا امروز، راه حل هایی که برای مقابله با مشکل ترافیک ارائه شده، عمدتاً افزایش راه ها و خطوط ریلی با ساخت و سازهای جدید در شهر و حومه آن بوده است که این نوع توسعه، به دلیل محدودیت ها و تنگناهایی از قبیل کمبود قابل توجه زمین در مناطق شهری و مسائل مالی شهرداری ها و شهرها، رو به پایان است (Jonson & Emin, 2005). مبدأ پیدایش اتوبوس تندرو، به آمریکای لاتین برمی گردد. رشد زیاد مهاجرت به شهرها، افزایش جمعیت شهرها و وجود منابع محدود مالی باعث شد تا مسئولین و طراحان شهری در آمریکای لاتین، با مشکلات متعددی مواجه شوند و به دنبال سامانه جدید حمل و نقل شهری باشند. راهکاری که در نهایت مورد تأیید قرار گرفت، ایجاد سیستم اتوبوس تندرو بود که به عنوان متروی زمینی شناخته می شد و نسبت به اتوبوس های معمولی، مزایای زیادی را به همراه داشت. در آسیا تا سال ۲۰۰۰ تجربه ایجاد BRT خیلی محدود بود. این سیستم اولین بار در ناگوتای ژاپن و تایپه، پایتخت تایوان مورد توجه قرار گرفت. گسترش BRT در قاره آسیا بیشتر، از سال ۲۰۰۴ اتفاق افتاد (Naoko, 2008).

به طور کلی اعتقاد به بهبود محیط، یکی از سرچشمه های ایده برنامه ریزی شهری و شاید مهم ترین ایدئولوژی ثابت و استوار آن باشد (Sutcliffe, 1980). از شروع تهیه طرح های شهری حدود چهار دهه می گذرد، اما با وجود کسب تجارب فراوان، طرح های شهری در عمل، نتوانستند در مسیر توسعه برنامه ریزی شده شهرها به رغم برخی از جنبه های مثبت، موفق باشند (پوراحمد و همکاران، ۱۳۸۵). نظر به توسعه و رشد روزافزون شهرها، مشکلات کلان شهرها؛ مانند افزایش ترافیک، مصرف سوخت و آلودگی های صوتی و محیطی هر روز محسوس تر می شوند (Bielli & Bloumakoul, 2006). در این میان، میزان تجهیزات و کارآمدی سیستم حمل و نقل عمومی کشورها، به قدری اهمیت یافته که به عنوان یکی از فاکتورهای مؤثر در کشورهای توسعه یافته و در حال توسعه ایفای نقش می کند. کشورهای صنعتی و پیشرفته، سایر سیستم های حمل و نقل عمومی از قبیل مترو، تراموا، قطار سبک شهری و غیره را در کنار سیستم اتوبوسرانی شهری خود دارند. لذا به همین دلیل توانسته اند سیستم های حمل و نقل عمومی موفق و کارایی داشته باشند و نیز خدمات مطلوبی را ارائه کنند (Robert, 1993).

سیستم های حمل و نقل عمومی علاوه بر بهبود وضعیت ترافیکی هر شهر، از جهاتی دیگر نیز نسبت به استفاده از وسایط نقلیه خصوصی دارای برتری (مثل آلودگی کمتر) می باشند (گروه مطالعات برنامه ریزی شهری، ۱۳۷۱). سامانه اتوبوس های تندرو (BRT)، یکی از راهکارهای ساماندهی ناوگان اتوبوسرانی است که عبارت است از: نوعی سامانه حمل و نقل خیابانی که دقت و سرعت سامانه حمل و نقل ریلی و انعطاف پذیری حمل و نقل با اتوبوس را همزمان دارا می باشد و تسهیلات فراوانی را مانند: کم شدن زمان انتظار در ایستگاه، دریافت بلیط قبل از ورود به ایستگاه و حذف رابطه

۴- روش تحقیق

تحقیق حاضر، از نوع توصیفی - پیمایشی است و با استفاده از پرسشنامه محقق ساخته، داده‌ها، گردآوری و با طیف لیکرت، طراحی و تنظیم شده است. در این تحقیق، میزان و کیفیت ارائه خدمات توسط سیستم سات و میزان تحصيلات استفاده‌کنندگان این سیستم، به‌عنوان متغیر مستقل می‌باشد و میزان رضایتمندی استفاده‌کنندگان از سات به‌عنوان متغیر وابسته، مورد بررسی قرار گرفت. جامعه آماری تحقیق شامل تمام مسافران استفاده‌کننده از اتوبوس‌های تندرو است که روزانه به طور میانگین بیش از صد هزار نفر می‌باشند. حجم نمونه تحقیق با استفاده از فرمول کوکران به شرح ذیل، ۳۸۴ نفر به دست آمده است:

$$n = \frac{\frac{t^2 pq}{d^2}}{1 + \frac{1}{N} \left(\frac{t^2 pq}{d^2} - 1 \right)} = \frac{\frac{(1/96)^2 (0/5)(0/5)}{(0/05)^2}}{1 + \frac{1}{100000} \left(\frac{(1/96)^2 (0/5)(0/5)}{(0/05)^2} \right)} \cong 384$$

حجم نمونه = n کل جامعه آماری = N

با توجه به تحقیقات قبلی محققان، درجه اطمینان برابر با ۰/۵ است.

درجه اطمینان = d

$p + q = 1 \Rightarrow 0/5 =$ وجود یا عدم وجود یک

حقیقت = p, q

روش نمونه‌گیری تحقیق، به‌صورت خوشه‌ای است و برآورد میانگین تعداد مسافر در سه روز در هفته به صورت یک در میان، انجام شده و نتایج آن، مبنای تعداد مسافر جابه‌جا شده در روز قرار گرفته است؛ به طوری که از میانگین ۸۰ اتوبوس فعال روزانه، ۱۸ اتوبوس به عنوان نمونه انتخاب شد و با نمونه‌گیری تصادفی ساده، تعداد نمونه هر خوشه در هر روز ۱۴ نمونه بود. برای اطمینان از روایی و پایایی پرسشنامه، ضمن نظرخواهی از متخصصین امر و اعمال تغییرات برای افزایش میزان

مسافر و راننده، ایمنی و امنیت مسافران، به دلیل طراحی خاص ایستگاه‌ها و مسیر و غیره در اختیار شهروندان قرار می‌دهد.

خارج شدن سیستم حمل‌ونقل تهران از حالت توازن، غفلت از توسعه حمل‌ونقل عمومی و توجه به سرمایه‌گذاری برای ساخت معابر شهری در دوره‌های قبل و ...، این کلان‌شهر را با ترافیک سنگین مواجه کرده است. مطالعات بسیاری نشان دادند که تعریض معابر و ساخت راه‌های جدید، باعث افزایش تراکم ترافیک می‌شود. با توجه به موارد ذکر شده، مشکل ترافیک در تهران باعث ایجاد مشکلات دیگری از جمله؛ آلودگی‌های زیست‌محیطی، اتلاف زیاد وقت شهروندان، مصرف بیش از حد انرژی، ناامنی مسیرها و تصادفات شده است. براساس گزارش معاونت حمل‌ونقل شهرداری تهران، روزانه وقت هشت میلیون نفر در ترافیک تهران، هدر می‌شود و تردد خودروها نیز ۸۸ درصد آلودگی هوا را موجب شده و سالانه ۱۰ هزار میلیارد تومان در ترافیک، هزینه می‌شود. تمامی عوامل فوق باعث شد که سازمان‌های مسئول، به راه‌حل‌های جدیدی برای رفع ترافیک روی آورند. در این بین، راهکارهای مختلفی ارائه گردید و با وجود اختلاف‌نظرها، در نهایت سیستم حمل‌ونقل BRT توسط شهرداری تهران، برگزیده شد. BRT به عنوان یک سیستم انعطاف‌پذیر که هزینه پایین و زمان اجرای کمی دارد و ظرفیت جابه‌جایی زیادی را فراهم می‌کند، فرصت کافی را در اختیار مدیریت شهری در راستای تکمیل شبکه مترو می‌گذارد. ایجاد و راه‌اندازی این سیستم در یکی از پر رفت و آمدترین مسیرهای شرقی- غربی مرکز شهر تهران (دپوی شرق تا میدان آزادی) به طور جدی، پیگیری و اجرا شد و با توجه به آثار مثبت آن، پیشنهاد راه‌اندازی این سیستم در مسیرهای دیگر شهر نیز مطرح شد (عمران‌زاده و همکاران، ۱۳۸۹) و این امر زمینه‌ساز استفاده از BRT در ایران شد.

روایی پرسشنامه، پیش‌آزمون با ۲۱ سؤال و ۲۰ پرسشنامه، آزمون شد و اعتبار و پایایی آن، با آلفای کرونباخ ۰/۷۲۷ مورد تأیید قرار گرفت. برای اثبات فرض همبستگی پیرسون و رگرسیون رتبه‌ای استفاده شد (جدول ۱ و ۲).

جدول ۱- پیش‌آزمون پرسشنامه

پیش‌آزمون	تعداد	درصد
پرسشنامه معتبر	۲۰	۱۰۰
پرسشنامه نامعتبر	۰	۰/۰
جمع	۲۰	۱۰۰

منبع: (محاسبات نگارندگان)

جدول ۲- آزمون پایایی پرسشنامه

محاسبات اعتبار و پایایی پرسشنامه	
آلفای کرونباخ	۰/۷۲۷
سوالات و متغیرهای مرتبط با رضایت	۴

منبع: (محاسبات نگارندگان)

مدل نهایی؛ شامل همه متغیرهایی است که تأثیر معنی‌داری بر متغیر پاسخ دارند (عباس‌زادگان و همکاران، ۱۳۸۹). مدل‌های پیش‌بینی‌کننده، در عملکرد، شبیه مدل‌های توصیفی هستند، اما چون باید به شبیه‌سازی آینده بپردازند، نسبت به مدل‌های توصیفی نیازهای دقیق‌تر و بیشتری را پیش‌بینی می‌کنند و در آنها به نقش صحیح پدیده علت و معلول توجه می‌شود. در مدل‌ها باید از امکان ارزیابی منطقی متغیرهای مدل تا زمان لازم در آینده، اطمینان داشت (گودرزی سروش و اکبری مهمام، ۱۳۹۰).

متغیرهایی که به عنوان فرض اولیه، تصور می‌شوند که بر متغیر پاسخ، تأثیرگذار هستند عبارتند از: جنس، تحصیلات، شغل و هدف از مسافرت با سات که به عنوان عامل در مدل رگرسیون رتبه‌ای، محسوب می‌شوند و متغیرهای سن و نحوه رسیدن به ایستگاه سات به عنوان

با توجه به اینکه متغیرهای مستقل تحقیق، از انواع مقیاس‌های اسمی، رتبه‌ای و نسبی هستند و متغیر وابسته نیز از نوع مقیاس رتبه‌ای است، بنابراین از مدل رگرسیون متناسب با مقیاس رتبه‌ای، استفاده شده است. اولین مورد در این زمینه، تابع پیوند است که با توجه به نوع توزیع متغیر پاسخ، تعیین می‌شود. با توجه به این‌که در پاسخ به میزان رضایتمندی از سات، احتمال انتخاب گزینه‌های با رتبه بالا بیشتر است، لذا از تابع پیوند «complementary log-log»، استفاده خواهد شد. دومین مورد، مشخص کردن متغیرهای مکان در مدل است که شامل متغیرهای مستقل معنی‌دار است. برای تعیین متغیرهای مستقل تأثیرگذار در مدل، ابتدا متغیرهایی که انتظار می‌رود بر میزان رضایتمندی تأثیرگذار است، وارد مدل شده و سپس برای بهینه‌سازی مدل، متغیرهای کم اهمیت را از مدل خارج می‌سازیم.

متغیر کمکی^۱ به کار رفته‌اند. نتایج اولیه، نشانگر معنی‌دار بودن ساختار مدل با وجود متغیرهای مستقل و پاسخ می‌باشند:
($-2\log \text{likelihood}=666.141$, $\text{chi-square}=41.746$, $\text{DF}=19$, $\text{sig}=0.002<0.05$)

نتایج برآورد ضرایب متغیرها نشان می‌دهند که کلیه متغیرهای مستقل تحقیق در مدل، از سطح معنی‌داری

برخوردار هستند و در تحلیل از مدل اولیه خارج نشدند. نتیجه نهایی نشان می‌دهد که متغیرهای مستقل سن، جنس، شغل، هدف از مسافرت با سات، آموزش و نحوه رسیدن به سات، به عنوان جزء «مکان» مدل و «حد آستانه» به عنوان ضریب ثابت، بر میزان رضایت از سفر با سات، تأثیرگذار هستند. در جدول ۳ ضرایب مدل رگرسیون رتبه‌ای و سطح معنی‌داری آنها آورده شده است.

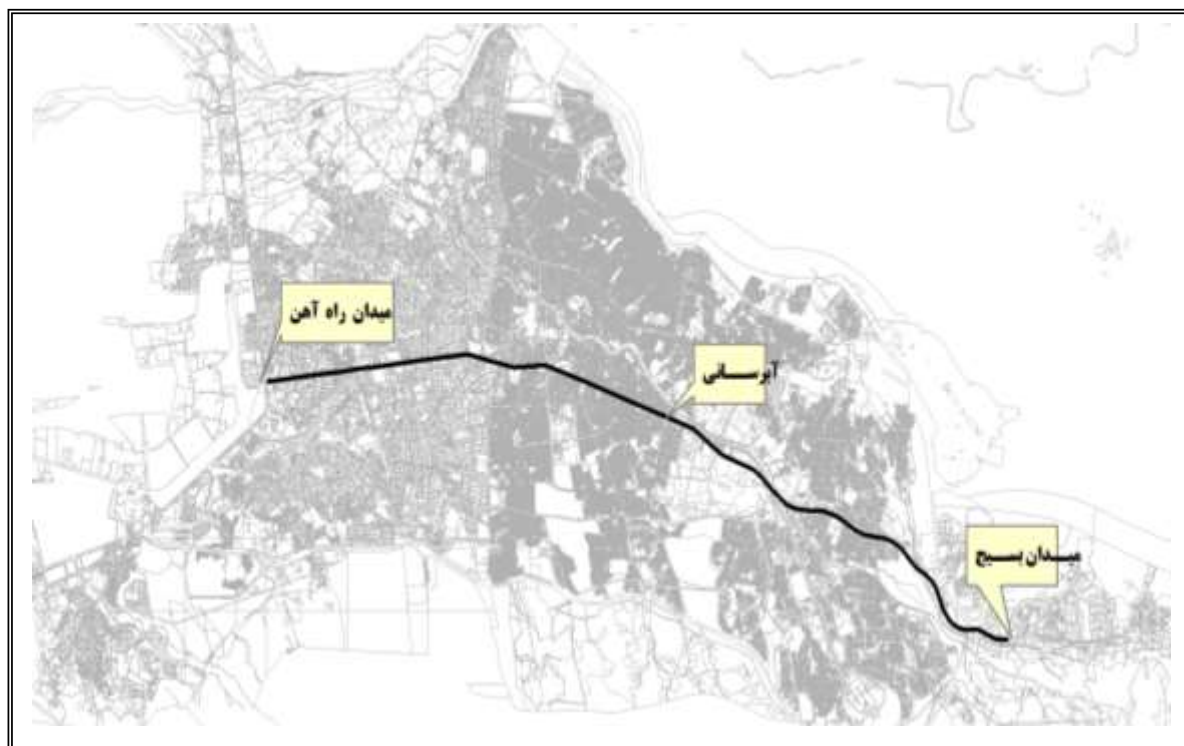
جدول ۳- ضرایب مدل رگرسیون رتبه‌ای و سطوح معنی‌داری آنها

سطوح متغیرها	برآورد ضریب مدل	انحراف معیار	آماره والد	سطح معنی‌داری
رضایت از سات (خیلی کم)	-۴/۶۴۴	۱/۳۳۸	۱۲/۰۳۹	۰/۰۰۱
رضایت از سات (کم)	-۳/۸۳۴	۱/۳۲۶	۸/۳۵۴	۰/۰۰۴
رضایت از سات (متوسط)	-۲/۴۶۹	۱/۳۱۸	۳/۵۰۶	۰/۰۶۱
رضایت از سات (زیاد)	-۱/۲۷۶	۱/۳۱۵	۰/۹۴۲	۰/۳۳۲
سن	-۰/۲۶۱	۰/۱۴۸	۳/۰۸۳	۰/۰۷۹
نحوه رسیدن به ایستگاه سات	-۰/۰۸۷	۰/۱۰۷	۰/۶۵۴	۰/۴۱۹
جنس (مرد)	-۰/۴۸۶	۰/۱۴۶	۱۱/۰۱۳	۰/۰۰۱
شغل (بیکار)	-۰/۵۹۳	۰/۴۱۶	۲/۰۳۸	۰/۱۵۳
شغل (دانش‌آموز)	-۰/۶۷۱	۰/۳۶۶	۳/۳۵۱	۰/۰۶۷
شغل (زن خانه‌دار)	-۰/۳۳۳	۰/۳۰۷	۱/۱۷۲	۰/۲۷۹
شغل (دانشجو)	-۰/۴۶۰	۰/۲۲۱	۴/۳۳۶	۰/۰۳۷
شغل (کارمند)	۰/۰۶۴	۰/۲۲۱	۰/۰۸۳	۰/۷۷۳
شغل (کارگر)	۰/۲۶۱	۰/۴۰۹	۰/۴۰۷	۰/۵۲۳
آموزش (بی‌سواد)	۱/۷۴۴	۱/۵۵۴	۱/۲۵۹	۰/۲۶۲
آموزش (ابتدایی)	۰/۴۷۱	۱/۳۲۸	۰/۱۲۶	۰/۷۲۳
آموزش (راهنمایی)	۰/۸۳۷	۱/۲۰۰	۰/۴۸۶	۰/۴۸۶
آموزش (دیپلم)	-۰/۰۵۱	۱/۱۵۶	۰/۰۰۲	۰/۹۶۵
آموزش (لیسانس)	-۰/۳۳۹	۱/۱۵۵	۰/۰۸۶	۰/۷۶۹
آموزش (فوق لیسانس)	-۰/۷۸۱	۱/۱۸۸	۰/۴۳۲	۰/۵۱۱
هدف سفر (کار)	۰/۰۲۴	۰/۱۷۰	۰/۰۲۰	۰/۸۸۷
هدف سفر (آموزش)	۰/۲۴۷	۰/۲۰۲	۱/۴۹۷	۰/۲۲۱
هدف سفر (تفریح)	۰/۱۸۴	۰/۲۸۱	۰/۴۳۰	۰/۵۱۲
هدف سفر (اداری)	۰/۱۸۱	۰/۳۲۳	۰/۳۱۳	۰/۵۷۶

منبع: (محاسبات نگارندگان)

یکی از ویژگی‌های این رگرسیون، قدرت تعیین پیش‌بینی‌ها براساس پاسخ برگزیده است. در مدل رگرسیون معمولی، اندازه خود پاسخ، مهم است، اما در این رگرسیون، اندازه پاسخ معنی‌دار است و تنها باید یکی از مقادیر به عنوان جواب، برگزیده شود. از آنجا که فراوانی پاسخ‌دهندگان به پرسش‌ها، در دو گزینه بسیار

زیاد و زیاد برای متغیر میزان رضایت استفاده‌کنندگان از سات مورد توجه است، تحلیل پیش‌بینی‌ها براساس میزان پاسخ‌گویی به گزینه بسیار زیاد برای میزان رضایت استفاده‌کنندگان از سات صورت گرفته است. در نقشه ۱، موقعیت جغرافیایی و مسیر سیستم اتوبوس‌های تندرو تبریز نشان داده شده است.



نقشه ۱- موقعیت جغرافیایی و مسیر سیستم اتوبوس‌های تندرو تبریز

منبع: (یافته‌های نگارندگان)

۵- یافته‌های تحقیق

نتایج مطالعات میدانی تحقیق حاضر نشان می‌دهند که موقعیت جغرافیایی میدان راه‌آهن به عنوان ورودی غربی شهر، موجب شده تا این منطقه به عنوان مبدأ اولیه سفر (۳۰/۳ درصد)، در مسیر میدان راه‌آهن- میدان بسیج قرار گیرد و منطقه ۲ شهرداری تبریز (ورودی شرقی) در مرحله دوم (۱۶/۸ درصد) حائز اهمیت است. در مسیر ورودی شرقی شهر (میدان بسیج)، مبدأ اولیه

بیشتر مسافران، از منطقه ۲ شهرداری است (۵۱/۷ درصد). براساس مبدأ سفر با سات، آبرسانی با ۲۹/۴ درصد و ایستگاه راه‌آهن با ۲۰/۶ درصد، حائز اهمیت هستند. ایستگاه آبرسانی در دو جهت میدان راه‌آهن و میدان بسیج، مسافرگیری و خدمات‌رسانی می‌کند و به عنوان ایستگاه مرکزی قلمداد می‌شود. بیشترین مقصد سفر اعلام شده مربوط به ایستگاه آبرسانی (۲۴/۷ درصد)، میدان ساعت و راه‌آهن می‌باشد

که نشان‌دهنده مراجعات تجاری- خدماتی به محدوده مرکزی و هسته‌های اصلی شهر می‌باشد. همچنین بیشترین مقصد نهایی سفر در مسیر راه آهن- بسیج نیز، ایستگاه آبرسانی (۴۱/۸ درصد) می‌باشد که عملکرد جمع و پخش‌کننده را برعهده دارد. موقعیت جغرافیایی شبکه ارتباطی این سیستم در پهنه شهر به طوری است که بیشتر استفاده‌کنندگان (۵۰ درصد) خود را به صورت پیاده به این سیستم رسانده و پس از پیاده شدن از اتوبوس نیز به صورت پیاده (۵۸/۹ درصد) خود را به مقصد نهایی می‌رسانند. از سوی دیگر ۸۴/۹ درصد از مسافران برای برگشت به مبدأ اولیه خود نیز از این سیستم استفاده می‌کنند. به صورتی که نسبت استفاده‌کنندگان، یک بار در روز برابر با ۲۲/۱ درصد و نسبت استفاده‌کنندگان، دو بار در روز برابر با ۵۳/۹ درصد است.

طبق نتایج، ۷۳/۴ درصد مسافران قبل از اجرای سات، از تاکسی و ۲۴/۷ درصد از اتوبوس برای رسیدن به مقصد استفاده می‌کردند. با این

وجود، بیشترین میزان هزینه پرداختی (۳۶/۷ درصد) روزانه بین ۲۰۰۰-۱۰۰۰ ریال می‌باشد.

رابطه بین جنسیت و میزان رضایت از سات

با توجه به ماهیت سیستم‌های حمل‌ونقل و تأثیراتی که بر کاربری‌ها، نوع سفرها و تصمیمات و رفتارهای حرکتی انسان‌ها می‌گذارند، می‌توان سلاقی و عکس‌العمل‌های گوناگونی را بسته به نوع خدمات از مسافران، انتظار داشت. به همین ترتیب می‌توان رفتارها و خصوصیات مختلفی را از هر جنس در رابطه با سیستم واحدی از حمل‌ونقل مشاهده کرد. در این رابطه در تبریز میزان رضایت از سات در زنان (۵۷/۴ درصد) بیشتر از مردان (۴۲/۶ درصد) است که بیانگر استقبال بیشتر زنان و خدمات‌رسانی بیشتر این خط در رابطه با رفع بیشتر نیازهای این جنس می‌باشد و رابطه معنی‌داری بین دو مؤلفه وجود دارد (جدول ۴).

جدول ۴- رابطه جنسیت و میزان رضایت از سات

جمع	میزان رضایت (درصد)			جنسیت
	زیاد	متوسط	کم	
۴۲/۶	۲۶/۹	۱۳/۶	۲/۱	مرد
۵۷/۴	۳۸/۴	۱۷/۲	۱/۸	زن

منبع: (یافته‌های نگارندگان)

یافته، ولی در مقطع کارشناسی‌ارشد و دکتری، ناگهان شاهد افت شدید رضایت هستیم (جدول ۵).

رابطه بین تحصیلات و میزان رضایت از سات
نتایج به دست آمده نشان می‌دهند با افزایش سطح تحصیلات، میزان رضایت از سات افزایش

جدول ۵- بررسی میزان تحصیلات و میزان رضایت از سات

تحصیلات	میزان رضایت (درصد)		
	کم	متوسط	زیاد
بی سواد	۰	۰	۱
ابتدایی	۰	۰/۸	۰/۵
راهنمایی	۰	۰/۸	۵/۷
دیپلم	۰/۸	۱۱/۵	۲۴/۷
لیسانس	۲/۹	۱۶/۱	۳۰/۷
ارشد و دکترا	۰/۳	۱/۶	۲/۶

منبع: (یافته‌های نگارندگان)

رابطه بین سن و میزان رضایت از سات

بررسی میزان رضایت استفاده‌کنندگان از سات
برحسب سنین مختلف، بیانگر رضایت گروه سنی جوان
۱۹-۲۹ سال و نارضایتی گروه سنی بالای ۶۰ سال، به

دلیل عدم وجود فضا و صندلی کافی برای گروه‌های سنی
بالا و انتظار برخورد مناسب و احترام بیشتر می‌باشد
(جدول ۶).

جدول ۶- رابطه سن و رضایت از سات

گروه سنی	میزان رضایت (درصد)		
	کم	متوسط	زیاد
۱۸-	۰/۳	۱/۳	۵/۵
۱۹-۲۹	۲/۶	۲۲/۱	۴۱/۷
۳۰-۵۹	۱	۶/۵	۱۶/۷
+۶۰	۰	۰/۸	۱/۶

منبع: (یافته‌های نگارندگان)

رابطه بین شغل و میزان رضایت از سات

در این رابطه، نتایج به دست آمده نشانگر وجود
همبستگی معکوس می‌باشد، ولی با توجه به نتایج سطح
معنی‌داری (۰/۲۱۴) و خطای بالا، همبستگی ایجاد شده
(۰/۰۵) معنی‌دار نبوده و نمی‌توان به آن استناد کرد و
باید عوامل دخیل دیگر در این امر نیز شناسایی شوند یا

حجم نمونه باید افزایش یابد. می‌توان چنین استدلال
کرد که با بالا رفتن سطح شغلی افراد از بیکاری و
خانه‌دار به مشاغل آزاد و اداری، میزان رضایت به نسبتی
کاهش یافته و افراد واقع در سطوح شغلی پایین، رضایت
بیشتری از سات و عملکردش داشته‌اند (جدول ۷).

جدول ۷- بررسی شغل و میزان رضایت از سات

شغل	میزان رضایت (درصد)		
	کم	متوسط	زیاد
بیکار	۰/۳	۰/۸	۱/۸
محصل	۰/۲	۱/۸	۶/۲
خانه‌دار	۰/۳	۲/۱	۷/۳
دانشجو	۱/۳	۱۵/۶	۲۲/۴
کارمند	۰/۸	۵/۲	۱۵/۴
کارگر	۰	۰/۸	۲/۳
آزاد	۱	۴/۴	۹/۹

منبع: (یافته‌های نگارندگان)

هدف از مسافرت با سات

بیشترین میزان معنی‌داری نتایج تحقیق بین میزان رضایت از سات و هدف از مسافرت به دست آمده است. بیشترین تعداد دفعات استفاده از سات نیز دوبار در روز و

با هدف کاری بود. بنابراین بهره‌مندی از این مسیر و سامانه اتوبوس‌های تندرو در دسترسی به محل کار می‌تواند در کاهش استفاده از وسایط نقلیه شخصی و مشکلات و جریان‌های ترافیکی مؤثر باشد (جدول ۸).

جدول ۸- هدف و تعداد سفر روزانه با استفاده از سات

هدف سفر	دفعات استفاده از سات در روز (بار)				
	یک	دو	سه	چهار	پنج بالا
کاری	۹/۱	۲۳/۷	۴/۷	۵/۵	۱/۶
آموزشی	۳/۶	۱۳	۱/۳	۱/۸	۰
تفریحی	۲/۹	۲/۹	۰	۱/۳	۱
اداری	۰/۸	۲/۶	۰	۰/۸	۰/۵
بازگشت به خانه	۵/۷	۱۱/۷	۱/۶	۶۲	۱/۳

منبع: (یافته‌های نگارندگان)

میزان رضایت از سیستم اتوبوس‌های تندرو

شهری تبریز

در ارزیابی میزان رضایت استفاده‌کنندگان از سیستم اتوبوس‌های تندرو «سات»، ۳۷/۸ درصد از استفاده‌کنندگان، سطح رضایت خود را در حد زیاد اعلام کردند. پس از آن ۳۰/۲ درصد از استفاده‌کنندگان، سطح رضایت خیلی زیاد و ۲۲/۴ درصد از آنان نیز در حد

متوسط اعلام کردند. همچنین ۵/۲ درصد از استفاده‌کنندگان میزان رضایت خود را از سیستم کم و ۴/۴ درصد نیز در سطح خیلی کم بیان کردند. در ارزیابی میزان رضایت استفاده‌کنندگان از سیستم اتوبوس‌های تندرو «سات»، بیشتر استفاده‌کنندگان سطح رضایت خود را در حد زیاد و خیلی زیاد بیان کردند.

جدول ۹- میزان رضایت از سیستم اتوبوس‌های تندروی شهری تبریز

میزان رضایت	فراوانی	درصد
بسیار کم	۱۷	۴/۴
کم	۲۰	۵/۲
متوسط	۸۶	۲۲/۴
زیاد	۱۴۵	۳۷/۸
بسیار زیاد	۱۱۶	۳۰/۲
جمع	۳۸۴	۱۰۰

منبع: (یافته‌های نگارندگان)

برای بیان میزان رضایت استفاده‌کنندگان از سات برحسب پارامترهای مختلف، پاسخ سؤالاتی که میزان رضایت را سنجش می‌کردند و با طیف لیکرت، طراحی شدند (سؤالات ۱۸ الی ۲۱ پرسشنامه)، به سه قسمت: رضایت کم، رضایت متوسط و رضایت زیاد، دسته‌بندی شدند و این میزان‌ها با پارامترهای مختلف؛ از جمله جنسیت، سن، تحصیلات و شغل، مورد بررسی قرار گرفتند. بدین صورت که ابتدا میزان رضایت در هر کدام از پارامترها، نشان داده شد و میزان آن‌ها برحسب طبقه‌بندی‌های مختلف، توضیح داده شده است و سپس همبستگی آن‌ها با یکدیگر و وجود یا عدم وجود رابطه معنی‌دار بین آن‌ها تشریح شد؛ یعنی آیا رابطه معنی‌داری بین پارامتر مورد بحث و میزان رضایت وجود دارد و در صورت وجود، رابطه آن‌ها مستقیم است یا معکوس.

در رابطه با همبستگی بین میزان تحصیلات و میزان رضایت از سات براساس جدول ۱۰، اعداد به‌دست آمده، نشان‌دهنده وجود رابطه معکوس و معنی‌دار بین تحصیلات و میزان رضایت از سات هستند. میزان همبستگی برای این دو پارامتر برابر با $-۰/۱۵۳$ است و سطح معنی‌داری برابر با $۰/۰۰۳$ محاسبه شده که همبستگی این دو پارامتر در سطح خطای $۰/۰۱$ معنی‌دار است. با توجه به عدد به دست آمده برای سطح معنی‌داری کوچکتر از این رقم؛ یعنی برابر با $۰/۰۰۳$ می‌توان نتیجه گرفت که همبستگی بین این دو معنی‌دار بوده و به صورت معکوس می‌باشد؛ یعنی با افزایش سطح تحصیلات، میزان رضایت از سات پایین آمده و بالعکس هرچه سطح تحصیلات پایین باشد، میزان رضایت از سات و خدمات آن نیز بالاتر است.

جدول ۱۰- همبستگی بین تحصیلات با میزان رضایت و تعیین سطح معنی‌داری

میزان رضایت	همبستگی	تحصیلات
$-۱/۵۳ (**)$	همبستگی پیرسون	
$۰/۰۰۳$	سطح معنی‌داری	
۳۸۴	تعداد	

(**): همبستگی در سطح خطای $۰/۰۱$ معنی‌دار است.

منبع: (یافته‌های نگارندگان)

با توجه به مطالبی که بیان شد، فرضیه تحقیق، قبول می‌شود و بین سطح تحصیلات و میزان رضایت از سات، رابطه معنی‌داری وجود دارد و همبستگی بین دو متغیر، معکوس می‌باشد؛ یعنی میزان رضایت از سات در افراد با تحصیلات بالا، پایین‌تر است و بالعکس.

۶- نتیجه‌گیری و پیشنهاد

در کلان‌شهر تبریز با احساس کمبود در سرعت حمل‌ونقل و ترافیک سنگین در هسته مرکزی شهر، در سال ۱۳۸۷، اقدام عاجلی برای استفاده از سیستم اتوبوس‌های تندرو در خیابان اصلی شهر در مسیر میدان راه آهن- میدان بسیج (ورودی غربی و شرقی شهر) انجام گرفت که موجب برهم خوردن شبکه ارتباطات درون‌شهری گردید و به پراکنش ترافیک در خیابان‌های دیگر و مشکلات متعددی منجر شد؛ لذا این تحقیق، با هدف ارزیابی میزان رضایت استفاده‌کنندگان از سیستم اتوبوس‌های تندرو براساس هدف سفر، سن، جنس، میزان تحصیلات و شغل پرداخته است.

بیشترین میزان معنی‌داری نتایج تحقیق بین میزان رضایت از سات و هدف از مسافرت به‌دست آمد. بیشترین تعداد دفعات استفاده از سات نیز دوبار در روز و با هدف کاری بود. بیشترین مقصد سفر اعلام شده، نشان‌دهنده مراجعات تجاری- خدماتی به محدوده مرکزی و هسته‌های اصلی شهر می‌باشد. نتایج به‌دست آمده، نشان‌دهنده وجود همبستگی معکوس و معنی‌دار بین تحصیلات و میزان رضایت از سات بود و با افزایش سطح تحصیلات، میزان رضایت پایین می‌آید. میزان رضایت از سات، نشانگر استقبال بیشتر زنان و خدمات‌رسانی بیشتر این خط در رابطه با رفع نیازهای این جنس می‌باشد. بررسی میزان رضایت استفاده‌کنندگان از سات برحسب سنین مختلف، بیانگر رضایت گروه سنی جوان ۲۹-۱۹ سال و رضایت پایین گروه سنی بالای ۶۰ سال می‌باشد.

در ارزیابی میزان رضایت استفاده‌کنندگان از سات، بیشتر استفاده‌کنندگان، سطح رضایت خود را در حد زیاد و خیلی زیاد بیان کردند.

نتایج برآورد ضرایب متغیرها نشان می‌دهند که کلیه متغیرهای مستقل تحقیق در مدل، از معنی‌داری برخوردار هستند. نتیجه نهایی نشان می‌دهد متغیرهای مستقل سن، جنس، شغل، هدف از مسافرت با سات، آموزش و نحوه رسیدن به سات به عنوان جزء «مکان» مدل و جزء «حد آستانه» به عنوان ضریب ثابت بر میزان رضایت از سفر با سات تأثیرگذار هستند. با توجه به مطالبی که بیان شد، فرضیه تحقیق، تأیید می‌شود و بین سطح تحصیلات و میزان رضایت از سات، رابطه معنی‌داری وجود دارد و همبستگی بین دو متغیر معکوس می‌باشد؛ یعنی میزان رضایت از سات در افراد با تحصیلات بالا، پایین‌تر است و بالعکس.

همچنین به منظور افزایش کارایی و کیفیت سات و افزایش میزان رضایت استفاده‌کنندگان این سیستم، پیشنهاد می‌شود:

- استفاده از عنوان سات برای سیستم ایجاد شده در مسیر و انتقال مسیر تردد سات به مرکز معبر، عبور آزاد سایر وسائط نقلیه از طرفین و استفاده از پل‌های عابرپیاده در ایستگاه‌ها برای کاهش تصادفات و استفاده از نرده‌های متحرک در طول معبر

- تعریض معبر و استفاده از فضاهای بلااستفاده، تبدیل جوی آب در اطراف معبر به کانپو^۱ و تبدیل آبرو به کانال‌های سرپوشیده و استفاده از این فضاهای الحاقی به معبر، در راستای گسترش عرض مسیر و همچنین برچیدن پارک حاشیه‌ای و احداث پارکینگ‌های طبقاتی در نقاط مورد نیاز

شود، همچنین سایر سیستم‌های حمل‌ونقلی با سات تنظیم گردند.

- آموزش رانندگان نیز از مواردی است که باید در این سیستم مدنظر قرار بگیرد. افزایش ایمنی، رسیدن به حداکثر سرعت مطمئن، حرکت در مسیر مستقیم، طراحی و جانمایی سایبان‌ها و ایستگاه‌های امن، نصب تابلوهای هشداردهنده در طول مسیر و عدم امکان ورود عابرپیاده و سایر وسائط نقلیه به داخل مسیر، از موارد حائز اهمیت در ساماندهی سیستم است.

۷- منابع

پرنیان، بهمن. (۱۳۷۶). *بررسی و تحلیل تجارب برنامه‌ریزی حمل‌ونقل شهری در ایران*، مرکز مطالعات برنامه‌ریزی شهری وزارت کشور.

پوراحمد، احمد؛ حاتمی‌نژاد، حسین؛ حسینی، سیده‌ادی. (۱۳۸۵). *آسیب‌شناسی طرح‌های توسعه کشور*، پژوهش‌های جغرافیایی، ۳۸ (۵۸)، ۱۶۷-۱۸۰.

تقوایی، مسعود؛ وفایی، ابوذر. (۱۳۸۷). *برنامه‌ریزی و مدیریت سامانه اتوبوس‌رانی شهری*، اصفهان: انتشارات کنکاش.

دفتر حمل‌ونقل و ترافیک سازمان شهرداری‌های وزارت کشور. (۱۳۸۶). *مطالعات سامانه حمل‌ونقل سریع اتوبوس شهری*، برزیل، کیورتیا.

رضایی‌آقامیرلو، محمدرضا. (۱۳۸۹). *ارزیابی تحقق‌پذیری سامانه اتوبوس‌های تندرو در اهداف و راهبردها*، نمونه موردی تبریز (سات)، پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرنند.

زیاری، کرامت‌ا...؛ منوچهری میاندوآب، ایوب؛ محمدپور، صابر؛ ابراهیم‌پور، احد. (۱۳۹۰). *ارزیابی سیستم حمل‌ونقل عمومی (BRT) شهر تبریز با استفاده از تحلیل عوامل استراتژیک (SWOT)*، فصلنامه مدیریت شهری، ۹ (۲۷)، ۹۸-۷۹.

عباس‌زادگان، مصطفی؛ رضازاده، راضیه؛ محمدی، مریم؛ علی‌پور اشلیکی، سجاد. (۱۳۸۹). *ارائه مدلی*

- ایجاد و توسعه فضای سبز در سطح شهر و حاشیه خیابان‌ها، بررسی امکان استفاده از اتوبوس‌های گازسوز در مسیر و برطرف کردن نقص فنی اتوبوس‌ها به منظور کاهش آلودگی هوا

- امکان‌سنجی تجهیز اتوبوس‌ها و ایستگاه‌ها به لوازم و شرایط خاص برای استفاده افراد کم‌توان و ناتوان و استفاده از زنگ‌های هشداردهنده و اطلاع‌رسانی در طول مسیر و ایستگاه‌ها

- طراحی مبدأ و مقصد واحد برای سات و اجتناب از تعدد خطوط در مسیر، ایزوله کردن مسیر، اصلاح هندسی معبر، افزایش سرعت در مسیر و استفاده از عوامل انتظامی برای کنترل مسیر

- بازتنظیم خطوط با همکاری ارگان‌های مختلف، حذف خطوط موازی و اضافی در طول مسیر، انتقال بار این خطوط به خط سات و استفاده از کرایه واحد و همچنین استفاده از کارت بلیط برای تمام اتوبوس‌ها و مسیرها و سایر سیستم‌های حمل‌ونقل عمومی و کنترل استفاده از کارت بلیط، آموزش مردم از طریق رسانه‌ها برای استفاده صحیح از سات

- زیرسازی مناسب معبر و استفاده از پیمانکار واحد زیر نظر اتوبوسرانی برای ترمیم آسفالت معبر

- هماهنگی با طرح‌های جامع، تفصیلی و سایر طرح‌های مصوب و در حال مطالعه و هماهنگی با ادارات مختلف در ارائه مجوزها برای مکان‌یابی و ساخت و ساز انواع کاربری‌ها با توجه به ضوابط و حرایم سات

- مدیریت و زمان‌بندی دقیق و مناسب در اعزام اتوبوس‌ها در مسیر و بررسی تعداد اتوبوس مورد نیاز در هر ساعت از روز و استفاده بهینه از منابع و لزوم ساماندهی و بازتنظیم خط سات

- برای افزایش کارایی سیستم، مطالعاتی در مورد تأثیرات و تأثرات سیستم با کاربری‌های اطراف انجام

- Jonson, G., Emin, T. (2005). *Urban Transport Development. A Complex Issue*, Springer, e-book.
- Lloyd, W. (2003). *Bus rapid transit planning guide*. Eschborn, Germany: GTZ Transport and Mobility Group.
- Naoko, M. (2008). Analysis of policy processes to introduce Bus Rapid Transit systems in Asian cities from the perspective of lesson-drawing: cases of Jakarta. Seoul, and Beijing, *Urban Environmental Management Project of IGES*.
- Oliver, P. (2008). City Leadership: At the Heart of the Global Challenge. *GLOBALASIA*, 3(3).
- Robert, J.M. (1993). *Mesa country metropolitan planning organization 2003*. Transit Design Standards and Guidelines, Grand Junction.
- Sperling, D., Gordon, D. (2009). *Two Billion Cars, Driving Toward Sustainability*. Oxford University Press.
- Sutcliffe, A. (1980). *The rise of modern urban planning: 1800-1940*, mansell, London.
- Transit Cooperate Research Program (TCRP). (2003). *a Bus Rapid Transit Volume 1: Case Studied in Bus Rapid Transit*. Washington D.C., Transportation Research Board.
- Uwe, D., Somik, V., Lall, A., Suri, P.R. (2003). *Improved Urban Management*. World Bank Policy Research Working Paper 2003, Washington. DC.
- Vukan, R.V. (2005). Urban Transit Operations. *Planning and Economic*.
- پیش‌بینی‌کننده از میزان رضایت از سفر با مترو، هویت شهر، ۴ (۶).
- عمران‌زاده، بهزاد؛ قرخلو، مهدی؛ پوراحمد، احمد. (۱۳۸۹). ارزیابی و تحلیل کارایی سامانه حمل‌ونقل BRT و رضایت عمومی از آن در کلان‌شهر تهران، پژوهش‌های جغرافیایی/انسانی، ۷۳ (۴۲)، ۱۹-۳۸.
- گروه مطالعات برنامه‌ریزی شهری. (۱۳۷۱). دو مقاله در باب سیستم/اتوبوس‌رانی، تهران: انتشارات وزارت کشور.
- گودرزی سروش، خلیل؛ اکبری مهمان، امیر. (۱۳۹۰). مدل‌های کمی در شهرسازی، تهران: دانشگاه پیام نور.
- محمودی، آزاده؛ بابایی اقدم، فریدون؛ حیدری ساربان، وکیل. (۱۳۹۱). ارزیابی سیستم اتوبوس‌های تندرو (BRT) به عنوان راه‌حلی برای مدیریت ترافیک کلان‌شهرها، نخستین همایش ملی علوم مدیریت نوین، گرگان.
- معاونت حمل‌ونقل و ترافیک شهرداری تبریز. (۱۳۸۶). طرح خط ویژه اتوبوس، مسیر شرقی- غربی تبریز، گزارش مرحله اول، ویرایش اول.
- مهندسان مشاور پردازش ترافیک. (۱۳۸۹). مطالعات امکان‌سنجی و طراحی خطوط ویژه اتوبوسی تبریز، سازمان ترافیک شهرداری تبریز.
- Adil, N. (1997). Assessing progress towards sustainability in developing countries: in assessing sustainable development, principles in practice. (Editors) peter hardi & Terrence Zdan. *International Institute for sustainable development (IISD)*, Canada.
- Bielli, M., Bloumakoul, A. (2006). Object modeling and path computation for multimodal systems. *European journal of operational research*, 175(3).
- Currie, G. (2005). The Demand Performance of Bus Rapid Transit. *Journal of Public Transportation*, 8(1).
- Federal Transit Administration. (2007). Office Of Planning And Environment. Proposed Guidance On New Starts/Small Starts Policies And Procedures.. Us Department Of Transportation.