

## شناسایی و اولویت‌بندی مهم‌ترین ناهنجاری‌های اجتماعی در تاکسی‌های گردشگری شهر مشهد

علیرضا بیدخوری<sup>۱</sup>، علی خوشاب<sup>۲</sup>، علی برادران<sup>۳\*</sup>

<sup>۱</sup> استادیار گروه جغرافیا و برنامه‌ریزی خردگرایان مطهر، مشهد

<sup>۲</sup> دکترای جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری دانشگاه فردوسی مشهد

<sup>۳</sup> دانشجوی کارشناسی ارشد رشته مدیریت جهانگردی خردگرایان مطهر، مشهد

### چکیده

توسعه خدمات گردشگری و نامطلوب بودن این خدمات، دغدغه بسیاری از مدیران و سرپرستان گردشگری است، زیرا خدمات ضعیف در این حوزه ورود گردشگران را به چالش می‌کشد. در این میان حمل و نقل گردشگران به‌ویژه در شهرهای توریستی مانند مشهد از اهمیت زیادی برخوردار است. طبق نظرسنجی‌های صورت گرفته در طرح‌های سازمان تاکسیرانی در سال ۱۳۹۵ و مصاحبه‌های کارشناسان حوزه گردشگری شهر مشهد، یکی از نگرانی‌های اصلی گردشگران داخلی و خارجی حمل و نقل داخلی است، بنابراین توسعه تاکسی‌های گردشگری در شهرهایی مانند مشهد دارای اهمیت زیادی است. این مطالعه توصیفی-تحلیلی به دنبال شناسایی مهم‌ترین ناهنجاری‌های اجتماعی در تاکسی‌های گردشگری مشهد است. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه زائران، مسافران و گردشگرانی است که در تابستان امسال (۱۳۹۸) به مشهد سفر کرده‌اند و در اطراف ایستگاه‌های تاکسی‌های گردشگری مستقر شده‌اند. روش برداشت اطلاعات پرسشنامه و برای اتخاذ تعداد نمونه از فرمول کوکران ۳۴۰ پرسشنامه به‌صورت تصادفی توزیع شد. نتایج با استفاده از جداول آماری SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت و نشان داد که تاکسی‌های توریستی شهر مشهد نتوانسته‌اند برای برآورده کردن رضایت مسافران خود قدم‌های مشخصی بردارند. طبق یافته‌های تحقیق، میزان رضایت در بسیاری از موارد حتی پایین‌تر از حد متوسط بوده است. مهم‌ترین ناهنجاری‌های اجتماعی در ساختار تاکسی‌های گردشگری را می‌توان به پایین بودن کیفیت خدمات و عدم اعتماد در تاکسی‌های گردشگری نسبت داد. سرانجام پیشنهادهایی برای رفع این مشکل ارائه شده است.

واژه‌های کلیدی: آسیب‌های اجتماعی، تاکسی گردشگری، شهر مشهد

مطالعات جغرافیا، عمران و مدیریت شهری

دوره ۵، شماره ۳، پاییز ۱۳۹۸، صفحات ۸۱-۶۶