

مجله علمی-پژوهشی " پژوهش در نظام های آموزشی، دوره ۱ شماره ۳، ۱۳۸۶"

وابسته به انجمن پژوهش های آموزشی ایران

[http://new.iera.ir/peace\\_of\\_pages/join\\_fasname.php](http://new.iera.ir/peace_of_pages/join_fasname.php)

## دیدگاه‌ها و رفتار کنشگران در نظام حمل و نقل درون شهری مشهد با تأکید بر نقش راننده و مسافر تاکسی

دکتر حسین بهروان\*

### چکیده

کنشگران نظام تاکسیرانی را به سه دسته کلی می‌توان تقسیم نمود که عبارت‌اند از مسافران، رانندگان و کارکنان مدیریت و کنترل. دسته اخیر شامل مأموران راهنمایی و رانندگی، بازرسان سازمان تاکسیرانی و کارمندان سازمان مزبور است. در این مقاله، جنبه‌های آسیب‌شناختی تعامل مسافران با رانندگان تاکسی در فرهنگ تاکسیرانی، مد نظر قرار گرفته است. پرسش‌های اساسی این است که: (۱) کنشگران (رانندگان و مسافران تاکسی) به رعایت هنجارهای نظام تاکسیرانی چقدر پایبندند؟ (۲) کنشگران چه نوع تضادهای هنجاری دارند؟ (۳) ارزیابی کنشگران از نقش‌های منفی یکدیگر چگونه است؟ روش تحقیق پیمایشی است و از آزمون تفاوت نسبت استفاده شد و تفاوت معنادار گروه نا به هنجار، به هنجار محاسبه شد. نتایج نشان داد که رانندگان و مسافران به عنوان دو گروهی که به شدت در ساختار نظام تاکسیرانی به هم وابسته‌اند، با هم تضاد منافع و اصطکاک نیز دارند. بنابراین، نقض هنجارها دو جانبه است و باعث عدم انسجام گروهی بین کنشگران شده است. هر دو گروه از هم ناراضی هستند و منافع خود را توسط دیگری در خطر می‌بینند لذا شرایط برای پایبندی عملی به هنجارها فراهم نیست. عدم آگاهی در کنار شرایط ساختاری نظام تاکسیرانی و تضاد منافع شرایط را برای رعایت هنجارها سخت و دشوار نموده است و گروه‌بندی خصمانه‌ای را بوجود آورده که رانندگان و مسافران در عین نیاز متقابل به همدیگر، با هم تنش و ناسازگاری دارند و این شرایط باعث عدم انسجام گروهی شده است.

واژه‌گان کلیدی: فرهنگ تاکسیرانی، مسافر، راننده، مدیریت ترافیک، اختلال هنجاری، مشهد

---

\* عضو هیات علمی گروه علوم اجتماعی و مدیر مرکز مطالعات اجتماعی دانشگاه فردوسی مشهد

## مقدمه

شهر مشهد به عنوان دومین کلان شهر کشور و اولین شهر مذهبی در ایران دارای بیش از ۲,۵ میلیون جمعیت است و سالانه بیش از بیست میلیون مسافر و زائر را از داخل و خارج کشور می‌پذیرد (بهروان، ۱۳۸۶: ۵۰). این شهر روزانه شاهد بیش از سه میلیون سفر درون شهری است که سهم وسایط نقلیه مختلف همگانی از کل سفرها ۵۴,۸٪ است که ۲۰٪ آن توسط تاکسی انجام می‌شود (حسینی یزدی، ۱۳۸۲: ۲۰). نکته قابل توجه در نظام حمل و نقل درون شهری مشهد کمبود شدید وسایط نقلیه همگانی به ویژه اتوبوس و عدم استفاده از قطار شهری (در دست اقدام) است. این شرایط باعث استفاده شدید مردم از سواری شخصی و تاکسی از یک سو و رواج مسافربران شخصی از سوی دیگر شده است. شدت تقاضای استفاده از تاکسی در کنار فراوانی مسافربران شخصی و نیز استفاده فراوان از سواری شخصی و موتور سیکلت، حجم ترافیک وسایط نقلیه را به شدت افزایش و استانداردهای تاکسیرانی را به شدت کاهش داده است. نتایج یک روز آمارگیری وسایط نقلیه در شهر مشهد نشان داد که از مجموع تعداد ۲۵۰,۱۳۸ وسیله نقلیه مشاهده شده ۳۸,۲٪ سواری شخصی، ۱۶,۱٪ مسافر بر شخصی، و فقط ۷,۹٪ تاکسی و ۳٪ اتوبوس واحد است. به عبارت دیگر، حضور مسافربران شخصی بیش از دو برابر تاکسی‌ها است که به منظور رفع نیاز حمل و نقل همگانی و نیز جبران کمبود شغل و در آمد استفاده می‌شود و نیز حضور سواری‌های شخصی چشم‌گیر است (همان: ۱۰). آمار تعداد تاکسی در مشهد نشان می‌دهد که تعداد ۵,۳۶۲ تاکسی متحرک زرد، ۱۷۷۷ تاکسی ایستگاهی (شامل فرودگاه، راه آهن، پایانه، هتل و غیره)، ۱۱۱۴ تاکسی خط ویژه، ۶۰۰۰ تاکسی تلفنی و ۳۰ دستگاه تاکسی معلولان در مشهد در حال استفاده است (بهروان، ۱۳۸۴: ۱۵). این شرایط برای عرضه و تقاضای تاکسی، نیاز و وابستگی شدید مسافران به تاکسی، فشار کار رانندگی با تاکسی در شهر بزرگ، پر ترافیک و پر جمعیت که در برگیرنده افراد و گروه‌هایی با

فرهنگ‌های متفاوت از نقاط مختلف کشور و خارج کشور است، انتظارات متقابل مسافران و رانندگان تاکسی را تحت تأثیر قرار داده و در رعایت هنجارهای کنش متقابل کنشگران متناسب با نظام استاندارد تاکسیرانی اختلال ایجاد نموده و نیاز به آموزش همگانی را مطرح ساخته است. عدم رعایت هنجارها باعث نارضایتی کنشگران از یکدیگر شده و مجدداً اختلال هنجاری بیشتر در نظام تاکسیرانی را به دنبال خواهد داشت. برای بهبود این وضعیت و تعیین ضرورت‌های آموزشی کنشگران لازم است میزان پایبندی کنشگران مختلف به ویژه رانندگان و مسافران تاکسی به رعایت هنجارها و نیز اثرات متقابل نقش آنان بر یکدیگر بررسی شود. در این مقاله، ضرورت‌های آموزشی از دیدگاه نقش متقابل راننده و مسافر تاکسی بررسی شده که می‌تواند وضعیت موجود اختلال هنجاری را بهتر نشان دهد. لذا منظور از ضرورت‌های آموزشی اختلال هنجاری و ضعف رعایت هنجارها توسط کنشگران مزبور و نیز تضاد هنجاری بین آنان است. علاوه بر این، منظور اثرات منفی نقش مسافر بر چگونگی ایفای نقش راننده و بالعکس می‌باشد. داده‌های مقاله از تحقیقی با عنوان «نیازهای آموزشی کنشگران نظام تاکسیرانی مشهد و ارائه برنامه کلی (زمینه‌ها و ضرورت‌ها) آموزش عمومی و اختصاصی» به دست آمده که نگارنده در سال ۱۳۸۴ به سفارش معاونت حمل و نقل شهرداری و سازمان تاکسیرانی مشهد انجام داد است.

کنشگران نظام تاکسیرانی را به سه دسته کلی می‌توان تقسیم نمود که عبارت‌اند از مسافران، رانندگان و کارکنان مدیریت و کنترل. دسته اخیر شامل مأموران راهنمایی و رانندگی، بازرسان سازمان تاکسیرانی و کارمندان سازمان مزبور است. در این مقاله، با توجه به تعامل بیشتر مسافران با رانندگان تاکسی در فرهنگ تاکسیرانی، جنبه‌های آسیب‌شناختی نقش مسافران از دیدگاه رانندگان تاکسی، و نیز نقش رانندگان تاکسی از دیدگاه مسافران مد نظر قرار گرفته است. بدیهی است سایر کنشگران نظام تاکسیرانی نیز به نوبه خود اثرات مخربی بر نقش

رانندگان تاکسی دارند که فعلاً مجال بررسی آنها نیست. لذا به نظر می‌رسد شیوه تعامل کنشگران بر مشکلات نظام تاکسیرانی افزوده است لذا نیاز به آموزش همگانی کنشگران احساس می‌شود.

در این مقاله به پرسش‌های زیر پاسخ داده می‌شود: ۱) کنشگران (رانندگان و مسافران تاکسی) به رعایت هنجارهای نظام تاکسیرانی چقدر پایبندند؟ ۲) کنشگران چه نوع تضادهای هنجاری دارند؟ ۳) ارزیابی کنشگران از نقش‌های منفی یکدیگر چگونه است؟ پاسخ به این پرسش‌ها اهمیت و زمینه‌های مختلف نیاز کنشگران به آموزش را آشکار خواهد ساخت و مدیریت تاکسیرانی مشهد را در بهبود استانداردهای تاکسیرانی کمک خواهد نمود.

### پیشینه موضوع

در بسیاری از کشورها باور بر این است که دولت باید در نحوه ارائه خدمات تاکسیرانی در جهت تأمین منافع مردم مانند دسترس‌پذیری، ایمنی عمومی، رعایت نرخ مصوب، ارائه خدمات در مناطق کم‌سودآور، رعایت ظرفیت، تمیزی، داشتن اطلاعات لازم، و مهارت‌های اجتماعی و غیره مداخله کند و عرضه و تقاضا را تنظیم نماید. زیرا برخی اقشار مانند دانش‌آموزان، روستاییان وارد شونده به شهر، افراد ناتوان و بیماران توانایی و امکان تعیین نرخ و حدود خدمات تاکسی را ندارند و این همان چیزی است که اقتصاددانان «نارسائی‌های بازار»<sup>۱</sup> نامیده‌اند (ترودل، ۱۹۹۵).<sup>۲</sup> برخی محققان به خطراتی که رانندگان را در مقابل مسافران تهدید می‌کند پرداخته‌اند و از خشونت علیه رانندگان سخن گفته و به مواردی اشاره نموده‌اند که مسافر پس از رسیدن به مقصد و پیاده‌شدن از تاکسی از پرداخت کرایه خودداری نموده است. رانندگان نوعاً به جای درگیری فیزیکی همکاران خود یا پلیس را آگاه نموده و اندکی بعد فرد متخلف متوقف شده است (کلیس، ۲۰۰۲).<sup>۳</sup> صنعت تاکسیرانی تورنتو استانداردهای معینی

برای نداشتن نقص فنی، تمیزی داخل و خارج تاکسی، و نیز نحوه رفتار راننده با مسافران عصبانی، بیمار، و نحوه برخورد با گردشگران از فرهنگ‌های مختلف، دانستن زبان انگلیسی، اجرا می‌کند (۱۹۹۷). در پیمایشی که تعداد ۶۰۰ مسافر تاکسی در ناشویل پاسخ دادند نتایج نشان داد که ۴۵٫۱ درصد از رفتار دوستانه راننده ۲۰٫۴ درصد از اطلاعات راننده ابراز رضایت نمودند. همچنین ۲۸٫۲ درصد تاکسی را به خاطر دسترسی و فوریت و ۲۰ درصد به خاطر راحتی و ۱۱٫۸ درصد به خاطر اطلاعات و ادب راننده بر سایر وسایط نقلیه ترجیح دادند (بومن، ۱۹۹۸).<sup>۴</sup> در پژوهش دیگر ۶۷ درصد رانندگان تورنتو معتقد بودند که شورای شهر صدای آنان را نمی‌شنود و بر خلاف منافع آنان کار می‌کند و منافع مالکان تاکسی را مورد توجه قرار می‌دهد. اکثریت رانندگان رابطه خود را با پلیس بسیار بد تا متوسط گزارش نمودند. معتقدند پلیس برای آنان احترام قائل نیست و این امر را معلول پایگاه اقتصادی — اجتماعی پایین خود می‌دانند زیرا درآمد کمی دارند و از نژادهای مهاجر هستند. رابطه مردم را با خود نیز نامطلوب توصیف کرده‌اند زیرا به خاطر وجود قانون حقوق مسافر نمی‌توانند جواب مسافر را پس بدهند و برچسب بی ادب خواهند خورد. رانندگان در معرض خشونت فیزیکی، سوء استفاده، تهدید، فریب و آدم‌کشی قرار دارند. دوربین‌ها نمی‌توانند جلو این خطرات را بگیرند و فقط پس از حادثه را نشان می‌دهند. در سال ۲۰۰۵ راننده‌ای به نام مرتضی خراسانی و در سال ۲۰۰۶ فردی به نام محمود باتی کشته شد (آبراهام و دیگران، ۲۰۰۸).

وضعیت اختلال هنجاری در بسیاری از شهرهای بزرگ کشور از جمله تهران و نیز برخی کشورهای درحال توسعه رواج دارد. عدم رعایت هنجارهای نظام حمل و نقل که عامل انسانی محسوب می‌شود، در بسیاری از کشورها سبب مرگ‌ها و صدمات جانی فراوان شده است. البته عوامل زیادی در این زمینه دخیل است که با عامل انسانی ترکیب می‌شود که از جمله می‌توان به شرایط راه، وسیله نقلیه و امکانات و علائم راهنمایی و رانندگی اشاره کرد. نکته مهم

<sup>۱</sup> Market imperfections

<sup>۲</sup> Trudel

<sup>۳</sup> Klaes

<sup>۴</sup> Bowman

در این کشورها این است که این ناهنجاری‌ها بیشتر به نقش رانندگان مربوط است تا نقش مسافران. در برخی کشورهای توسعه یافته مانند انگلستان، علت ۹۵٪ تصادفات خطای انسانی و رانندگی ناایمن گزارش شده است و سالانه ۳۴۰۰ نفر در این حوادث جان خود را از دست می‌دهند. در این کشور نیز اخلاق و رفتار در رانندگی، مهارت و رعایت نکات ایمنی جزء ارزش‌های نظام حمل و نقل است که همواره رعایت نمی‌شود (ROSPA).<sup>۵</sup> در آمریکا توجه به استانداردهای ایمنی و آموزش آن باعث شده که در سال ۲۰۰۳ مبلغ ۷,۷ میلیارد دلار از بودجه وزارت حمل و نقل به این امر اختصاص یابد (DOT).<sup>۶</sup> در این کشور عبور از چراغ قرمز و عدم هماهنگی رانندگان با وسایل کنترل ترافیک عامل ۲۲٪ تصادفات ذکر شده است. سایر عوامل انسانی مانند داشتن عجله، کمبود وقت، عدم آگاهی و دست کم گرفتن مقررات در این تصادفات دخیل بوده است. در آمریکا در سال ۲۰۰۵ تعداد ۴۳,۴۴۳ نفر در حوادث رانندگی جان باختند و ۱۰,۷ میلیون تصادف رخ داده است (NHTSA).<sup>۷</sup> برخی کشورهای در حال توسعه مانند هندوستان ۶٪ کل حوادث جاده‌ای جهان را به خود اختصاص داده است در حالی که ۱٪ کل وسایط نقلیه در این کشور است. بنا به مطالعه اسکیدار<sup>۸</sup> علت عمده این حوادث در دهلی و سایر شهرها ضعف فرهنگ ترافیک و عدم آگاهی در میان عابران، رانندگان و مقامات و نیز نبود علائم راهنمایی و رانندگی است و روزانه ۲۰ میلیون تخلف رانندگی رخ می‌دهد (website: keralapals).

### چارچوب مفهومی

رویکرد ما در این مقاله کارکردگرایی ساختاری درمنظر جامعه‌شناسی است. در این رویکرد، فرهنگ ترافیک از دو نظام فرعی عناصر مادی و غیرمادی تشکیل می‌شود که باید در مدیریت این

فرهنگ به طور توأمان مد نظر قرار گیرد. لیکن گرایش غالب در مدیریت این سیستم تأکید بر عناصر مادی است مانند معابر، تابلوها و چراغ‌ها، وسایط نقلیه و سایر تکنولوژی‌ها و جایگاه عناصر غیرمادی که بر تعاملات اجتماعی و امور ذهنی کنشگران نظام ترافیک تأکید دارد، مورد غفلت یا کم توجهی قرار می‌گیرد. لذا با رویکرد کارکردی - ساختاری می‌توان این بعد را مورد توجه قرار داد که اختلال هنجاری از درون شرایط مادی و معنوی موجود نشأت می‌گیرد و تأکید یک سویه بر عناصر مادی نمی‌تواند باعث بهبود وضع موجود گردد. کارکردگرایی اجتماعی بیشتر به ساختارهای اجتماعی و روابط داخلی میان آنها و نیز تأثیرهای مقیدکننده آنها روی کنشگران توجه دارد (ریتزر، ۱۳۷۴: ۱۲۰). کارکردگرایی ساختاری نوین بر پایه مفروضاتی عمل می‌کند که از افکار کنت، اسپنسر و دورکیم سرچشمه گرفته است. کارکردگرایان ساختاری به ویژه کارکردگرایان اجتماعی، رهیافت کلان را در بررسی پدیده‌های اجتماعی پذیرفته‌اند. آنها بر کل نظام اجتماعی و تأثیر اجزای آن بر کل تأکید می‌ورزند (ریتزر، ۱۳۷۴: ۱۲۲). آنها برای اجزای نظام در تداوم عملکرد کل نظام نقش مثبتی قایل‌اند و بر رابطه یک جزء نظام با اجزای دیگر تأکید می‌ورزند. آنها اجزای نظام و نیز کل نظام را در یک حالت توازن در نظر می‌گیرند چنان که دگرگونی در یک جزء به دگرگونی‌هایی در اجزای دیگر می‌انجامد و نظام به تعادل می‌رسد و اگر تعادل برقرار نشود سراسر نظام احتمالاً دگرگون می‌شود. همچنین، پیش‌نیازهای کارکردگرایی شامل سازگاری با محیط، ارتباط بین عناصر نظام، علایق و مهارت کنشگران برای عملکرد مناسب در جهت بقای نظام، نقش‌های تفکیک شده، کنش متقابل بین کنشگران در فرایند اجتماعی شدن می‌گردد. فرهنگ تاکسیرانی یک نظام اجتماعی است که در سطح نهادهای اجتماعی جامعه نیاز ارتباطی و حمل و نقل درون شهری را در سطح کلان شهر مشهد برآورده می‌کند و لذا در سطح کلان جزئی از یک نظام اجتماعی بزرگ‌تر است به طوری که اختلال در نظام فرعی (تاکسیرانی) باعث اختلال نهادی در سطح جامعه بزرگ‌تر خواهد شد. به

<sup>۵</sup> Royal Society for the Prevention of Accidents ROSPA

<sup>۶</sup> U.S. Department of Transportation DOT

<sup>۷</sup> U.S. National Highway Transportation Society Administration NHTSA

<sup>۸</sup> Skidar

عبارت دیگر عملکرد نظام تاکسیرانی در تداوم و بقای کل حیات شهر تأثیر به‌سزا دارد. این نکته ضرورت و اهمیت بررسی کارکردگرایانه نظام تاکسیرانی را آشکار می‌سازد. به عبارت دیگر نمی‌توان اجرای نظام تاکسیرانی را به‌طور منفرد و جدی از سایر اجزا بررسی و تحلیل نمود. مثلاً نمی‌توان مسایل و مشکلات تاکسیرانان را جدا از مسائل و مشکلات مسافران و مأموران راهنمایی یا بازرسان تاکسیرانی بررسی و تحلیل نمود.

## هنجارها

هنجار عبارت‌است از الگوی رفتار، قاعده، معیار یا میزانی که با آن رفتار اجتماعی اشخاص در جامعه سنجیده می‌شود. هنجارها قواعد کنش هستند که اشخاص ناخود آگاه رفتارشان را با آن تطبیق می‌دهند و در هر وضعیت اجتماعی طبق معیارهایی که صحیح و مناسب است عمل می‌کنند (نیک‌گهر، ۱۳۶۹: ۱۶۸ و ۱۹۷). هنجارها به چهار صورت نمایان می‌شوند: ارزش‌ها یا احساسات ریشه‌دار مشترک میان اعضای جامعه، آداب و رسوم یا شیوه‌های عملکرد مرسوم و عادت شده، عرف‌ها و آداب و رسوم مهم‌تری که دلالت‌های شایست و ناشایست دارند، و قوانین یا عرف‌های مهم‌تری که با تهدید مجازات قانونی اعمال می‌شوند. هنجارها یا تجویزی‌اند یعنی کاری که شخص باید انجام دهد را معلوم می‌کند و یا تحذیری است یعنی کاری که شخص نباید انجام دهد را نشان می‌دهد (کوئن، ۱۳۷۰: ۱۴۶).

## اختلال هنجاری

منظور از اختلال هنجاری همان چیزی است که دورکیم آن را «آنومی اجتماعی»<sup>۹</sup> نامیده است. اختلال هنجاری ممکن است به شکل‌های مختلفی به وجود می‌آید که در این مقاله بر تضاد هنجاری و ضعف هنجاری تأکید شده و به قطبی شدن هنجار در حاشیه اشاره شده است. در وضعیت تضاد هنجاری برای برخی امور اجتماعی دو هنجار با دو مجموعه متضاد وجود دارد. مثلاً عده‌ای معتقدند سوار و پیاده شدن تاکسی باید در ایستگاه صورت گیرد برخی

دیگر خلاف آن را معتقدند. در تضاد هنجاری وجود یک هنجار نفی هنجار دیگر را در پی دارد. تضاد هنجاری درباره دو نوع هنجار مغایر با هم است. منظور از ضعف هنجاری کم بودن علقه اجتماعی و تعهد نسبت به هنجار در میان اکثریت افراد جامعه است. به عبارت دیگر، هنجار مورد نظر به دلایلی برای اکثریت جمعیت دارای فشار کم است و رعایت آن را لازم نمی‌دانند (چلیبی، ۱۳۷۵: ۱۰۸). مانند این که بستن کمربند در تاکسی در نظر جمعیت کثیری اهمیت چندانی نداشته باشد. اگر در یک وضعیت برای انجام امر خاص، جامعه به دو دسته عمده تقسیم شود یک عده موافق آن هنجار و یک عده مخالف آن هنجار باشند، قطبی شدن هنجاری را شاهد هستیم. مثلاً یک عده بگویند سوار و پیاده شدن باید در ایستگاه تاکسی صورت گیرد و عده دیگر مخالف آن باشند و بگویند نباید صورت گیرد و این دو گروه تقریباً به یک اندازه باشند یعنی به همان اندازه که طرفدار دارد مخالف هم دارد. نمودار هنجار قطبی شده دو کوهانه است.

## روش تحقیق

این تحقیق از نوع اسنادی، توصیفی و پیمایشی است. ابتدا اطلاعات مربوط به ارزش‌های نظام تاکسیرانی از منابع و نیز نتایج تحقیقات داخلی و خارجی مربوط به رضایت و انتظارات مسافران تاکسی برای استفاده از تاکسی و نیز از مصاحبه‌های اکتشافی با تعدادی از رانندگان و مسافران تاکسی در مشهد به دست آمد. همچنین، با استفاده از روش تحلیل محتوای کیفی گزارش‌های تحقیقاتی و متون قانونی متغیرهای اساسی مربوط به هنجارها شناسایی و تهیه گردید بدین گونه که به صفات و ویژگی‌هایی که به عنوان ارزش یا وضعیت مطلوب نظام تاکسیرانی مورد تأکید قرار گرفته بود، توجه شد و این صفات در فهرست ارزش‌ها و هنجارها وارد گردید. این ارزش‌ها در پرسش‌نامه مقدماتی به تعداد ۳۰ نفر از رانندگان و مسافران و کارشناسان سازمان تاکسیرانی داده شده تا درجه اهمیت آن‌ها را در نظام تاکسیرانی ارزیابی کنند. نتایج برای هر یک از ارزش‌ها استخراج و بر

<sup>۹</sup> Social anomie

زائران و مجاوران استفاده نموده‌اند و نیز جنسیت و سنین مختلف مسافران صورت گرفت.

### روش سنجش

دو پرسش‌نامه مختلف برای راننده و مسافر تهیه شد. پرسش‌ها چهار دسته متغیر را در بر گرفت که برای مسافر عبارت‌اند از: پایبندی راننده به هنجارها ۷ پرسش، تضاد هنجاری (مشترک بین راننده و مسافر) ۹ پرسش، تأثیر منفی نقش راننده بر مسافر ۵ پرسش. برای راننده عبارت‌اند از پایبندی مسافر به هنجارها ۱۱ پرسش، تضاد هنجاری ۹ پرسش، تأثیر منفی نقش مسافر بر راننده ۵ پرسش. برای تحلیل میزان پایبندی به هنجارها و نیز تضاد هنجاری (موافقت یا مخالفت با هنجار) و تأثیر منفی نقش از مقیاس لیکرت استفاده شد. این مقیاس دارای پنج درجه بود که برحسب معنی وضع مطلوب هنجار از ۱ (کمترین) تا ۵ (بیشترین) نمره گذاری شد. سپس نمره ۴ و ۵ در مقیاس سنجش فوق به عنوان وضع مطلوب یا به هنجار و نمره ۳ و کمتر از آن به عنوان وضع نامطلوب یا نابه هنجار تعیین شد. سپس برای تعریف نیاز (ضرورت) آموزشی (راننده) یا افزایش آگاهی (مسافر) در جامعه کنشگران در هر مورد این ملاک مورد انتظار قبول شد که ۲۵٪ کنشگران یا بیشتر در گروه نابه هنجار قرار داشته باشند. از سوی دیگر، وضع به هنجار عبارت است از وضعیتی که حداقل ۷۵٪ کنشگران در گروه به هنجار قرار داشته باشند. لذا برای تعیین نیاز آموزشی یا افزایش آگاهی از آزمون تفاوت نسبت<sup>۱۰</sup> استفاده شد و تفاوت معنادار گروه نا به هنجار با نسبت ۲۵٪<sup>۱۱</sup> محاسبه شد.

### تعیین روایی<sup>۱۲</sup> و پایایی<sup>۱۳</sup>

از روش روایی قضاوت داوران استفاده شد. فهرست ارزش‌ها از متون قانون و مقررات تاکسیرانی کشور و جهان استخراج و به صورت

حسب میانگین آنها اولویت‌بندی و مرتب شد. ماتریس همبستگی بین ارزش‌ها محاسبه شد. سپس با نظر کارشناسان سازمان تاکسیرانی از میان فهرست مزبور تعدادی ارزش در مقوله‌های مختلف نظام تاکسیرانی به تفکیک کنشگران برگزیده شد. در پرسش‌نامه نهایی، میزان پایبندی رانندگان و مسافران به این ارزش‌ها سنجیده شد. **جمعیت آماری:** شامل رانندگان انواع تاکسی، مسافران (شامل زائران و مجاوران)، و مجموعه تاکسیرانی (شامل کارکنان سازمان تاکسیرانی، مأموران راهنمایی در نقاط مختلف شهر و بازرسان تاکسیرانی) می‌باشد. لیکن در این مقاله دو جامعه راننده و مسافر مد نظر است.

**حجم نمونه:** بر اساس توافق با کارفرما و ناظران طرح تعداد ۱۵۰۰ نفر تعیین شد که به شرح زیر می‌باشد: مسافران زائر ۴۰۰ نفر، مسافران مجاور ۶۰۰ نفر، رانندگان جمعاً ۴۰۰ نفر شامل همه انواع، مجموعه تاکسیرانی جمعاً ۱۰۰ نفر شامل: مأمور راهنمایی ۳۰ نفر، کارمند تاکسیرانی ۲۰ نفر، بازرس تاکسیرانی ۱۰ نفر، ارباب رجوع سازمان تاکسیرانی ۴۰ نفر. روش تعیین حجم نمونه کوکران با احتمال ۱،۹۶ بود.

### روش نمونه‌گیری

نمونه‌گیری هدف‌مند یا قضاوتی ترجیح داده شد. دلیل ترجیح این روش نمونه‌گیری این بود که مراجعه به اعضای خانوارها در سطح شهر ما را به مقصود اصلی که درک مشکلات استفاده از تاکسی است نمی‌رساند زیرا اغلب افراد در خانوارها سر و کار زیادی با استفاده از تاکسی ندارند و یا ممکن است قبلاً با فاصله زیادی از تاکسی استفاده کرده باشند و وضعیت حال کنشگران را نتوانند بیان کنند. در حالی که با استفاده از روش نمونه‌گیری قضاوتی به کسانی مراجعه شد که هم اکنون از تاکسی پیاده شده و مشکلات کنونی را بهتر می‌توانند بیان می‌کنند. نمونه‌گیری هدف‌مند بدین گونه بود که نمونه‌گیری از مسافران همه انواع تاکسی و نیز در محل‌های مختلف شهر انجام شد که شامل اطراف حرم مطهر، محل‌های اقامتی زائران، ترمینال، راه‌آهن، فرودگاه و غیره می‌باشد. لذا نمونه‌گیری با کنترل انواع ده‌گانه تاکسی که

<sup>۱۰</sup> binomial test

<sup>۱۱</sup> test-proportion

<sup>۱۲</sup> validity

<sup>۱۳</sup> reliability

پرسش‌نامه استاندارد به تعداد ۳۰ نفر از رانندگان و مسافران داده شد و درجه اهمیت آنها را تعیین کردند. نتایج با استفاده از تحلیل عوامل<sup>۱۴</sup> و ماتریس همبستگی، میانگین‌ها در زمینه‌های مختلف مرتب شد و به موارد معدود و مهمی تقلیل داده شد و نهایتاً ارزش‌ها و هنجارهای مهم در جلسه مشترک با مدیران و کارشناسان صنعت تاکسیرانی مشهد انتخاب گردید. برای تعیین پایایی ضریب آلفای کرانباخ محاسبه شد که برای ارزش‌های مربوط به نقش مسافران معادل ۰,۷۳، و برای رانندگان ۰,۷۰ بود.

### یافته‌ها

**الف) مسافران:** میزان پایبندی مسافران به هنجارها جدول (۱) پیوست وضعیت درصد مسافران گروه به هنجار و نابه هنجار را از دیدگاه رانندگان نشان داده است. ملاحظه می‌شود در تمامی موارد هفت‌گانه نسبت مسافران گروه نابه هنجار به طور معناداری بیشتر از حد انتظار (۲۵٪) است. این موارد که بیانگر نیاز به افزایش آگاهی و اطلاع‌رسانی مسافران است، به شرح زیر می‌باشد:

- عدم رعایت احترام و رفتار مودبانه با راننده ۳۹٪
  - تقاضای عدم رعایت مقررات رانندگی از راننده ۸۸٪
  - عدم رعایت نظافت تاکسی ۴۹٪
  - عدم توجه و مراقبت در نگهداری تاکسی ۵۷٪
  - عدم اطلاع از نرخ مصوب کرایه ۳۸٪
  - عدم قبول و رعایت نرخ مصوب کرایه ۳۸٪
  - عدم خودداری از کشیدن سیگار در تاکسی ۴۰٪
- موارد فوق نشان می‌دهد که هنجارهای نقش مسافر در کنش متقابل با راننده تاکسی بسیار ضعیف است و این امر استانداردهای تاکسیرانی را به شدت کاهش می‌دهد و بر نحوه ایفای نقش راننده تأثیر منفی خواهد داشت و تعامل کنشگران را در جهت تخصص و تضاد منافع سوق خواهد داد.

### میزان موافقت مسافران با هنجارها

جدول (۲) پیوست نشان می‌دهد که مسافران در هشت مورد از نه مورد با هنجارها اظهار موافقت کرده‌اند و درستی آنها را قبول دارند. تنها در یک

مورد نسبت گروه نابه هنجار بیشتر از حد مورد انتظار (۲۵٪) است و موافقت با هنجار مزبور در حد مطلوب نمی‌باشد که به شرح زیر است: سوار و پیاده شدن تاکسی فقط باید در ایستگاه تاکسی صورت گیرد ۴۲٪.

در مورد موافقت مسافران با هنجارهای مزبور لازم به ذکر است چون مسافران خود در این باره اظهار نظر کرده‌اند لذا در لفظ خود را با هنجارها هم‌نوا دانسته‌اند در حالی که از نظر رانندگان در همه موارد، نابه هنجار عمل کرده‌اند. این نتایج نشان می‌دهد که مسافران درستی هنجارها را تا حد زیادی قبول دارند لیکن نتایج دیگر حاکی است که در رعایت عملی هنجارها عملکرد ضعیف دارند.

### اثرات منفی نقش مسافران بر رانندگان

جدول (۳) پیوست درصد گروه نابه هنجار را در میان مسافران از دیدگاه رانندگان نشان داده است. ملاحظه می‌شود که در تمامی موارد پنج‌گانه رانندگان اظهار نموده‌اند که رفتار مسافران بر نقش آنان اثر منفی داشته است زیرا درصد گروه نابه هنجار مسافران به طور معناداری از حد انتظار (۲۵٪) بیشتر است. درصد این گروه در تقابل با رانندگان به شرح زیر است:

تحقیر راننده و عدم ارتباط عاطفی با وی ۴۶٪، توقعات بی‌جا از راننده برای نقض مقررات رانندگی ۵۶٪، نحوه پرداخت نامناسب کرایه (مانند دادن بلیط اتوبوس و پول درشت) و چانه‌زدن ۳۸٪، عصبانی کردن و پرخاش‌گری با راننده ۵۸٪، عدم درک شرایط راننده ۴۷٪.

این نتایج حاکی از ضعف هنجارهای اجتماعی نقش مسافران در مقابل رانندگان است که موجب تضعیف نقش رانندگان و نهایتاً کاهش استانداردهای تاکسیرانی خواهد شد. لذا مسافران از جهات فوق نیاز به آموزش اجتماعی دارند.

### ب) رانندگان

میزان پایبندی رانندگان به هنجارها جدول (۴) پیوست نشان داده که بنا به اظهار مسافران در تمامی موارد یازده‌گانه درصد گروه نابه هنجار رانندگان به طور معناداری بیشتر از حد انتظار (۲۵٪) است. این درصدها به شرح زیر است:

<sup>۱۴</sup> factor analysis



- ❑ در اختیار نبودن تاکسی برای سفر به نقاط مختلف شهر با یک تاکسی ۴۸٪
- ❑ عدم رعایت ظرفیت حد اکثر مسافر ۴۴٪
- ❑ عدم رعایت نظافت صندلی و داخل تاکسی ۶۶٪
- ❑ عدم رعایت نظافت شخصی راننده ۷۲٪
- ❑ قابل اعتماد نبودن راننده ۶۳٪
- ❑ عدم برخورد محترمانه و مودبانه با مسافر (مانند طرز نگاه، طرز صحبت و کم حرفی وی) ۵۶٪
- ❑ عدم راهنمایی کافی مسافر در موقع نیاز ۳۷٪
- ❑ نداشتن اطلاع کافی مورد نیاز مسافر ۴۳٪
- ❑ عدم استفاده از تاکسیمتر ۵۱٪
- ❑ عدم رعایت شئون اسلامی در سوار کردن مسافر مرد وزن کنار هم ۶۴٪
- ❑ عدم تسلط بر اعصاب و عدم شادابی و نشاط در رانندگی ۵۹٪

این نتایج متقابلاً ضعف هنجارهای مربوط به نقش رانندگان را نشان می‌دهد که متقابلاً بر رفتار مسافر نسبت به رانندگان تأثیر منفی دارد و کاهش همبستگی اجتماعی را در پی خواهد داشت.

#### میزان موافقت رانندگان با هنجارها

جدول (۵) پیوست نظر رانندگان درباره میزان موافقت با هنجارها را نشان داده است. ملاحظه می‌شود که در هشت مورد از نه مورد خود را موافق هنجارها دانسته‌اند یعنی درصد گروه نابه هنجار در حد انتظار است و تنها در یک مورد درصد گروه نابه هنجار به طور معناداری بیشتر از حد انتظار (۲۵٪) است که به شرح زیر می‌باشد: دخالت در طرز نشستن مسافر مرد وزن نامحرم ۵۰٪.

نتایج نشان می‌دهد که رانندگان نیز مانند مسافران درستی هنجارها را قبول دارند لیکن نتایج دیگر نشان می‌دهد که در ایفای نقش خود در مقابل مسافران ضعیف عمل می‌کنند. به طور خلاصه کنش متقابل رانندگان و مسافران در شرایط ساختاری در جهت ضعف هنجارها جریان دارد و موجب عدم انسجام اجتماعی گردیده است.

#### اثرات منفی نقش راننده بر مسافر

جدول (۶) پیوست، درصد گروه نابه هنجار را در میان رانندگان از دید مسافران نشان داده است.

این موارد باعث نارضایتی مسافران شده است. ملاحظه می‌شود که در تمامی موارد پنج‌گانه درصد این گروه به طور معناداری بیشتر از حد انتظار (۲۵٪) است که به شرح زیر می‌باشد:

- ❑ عدم ارائه خدمت مناسب از قبیل سوار نکردن در مسیر دلخواه مسافر ۴۲٪
- ❑ عدم رعایت آداب معاشرت اجتماعی با مسافر ۶۲٪
- ❑ منفعت‌گرایی و توجه بیشتر به پول تا خدمت‌رسانی ۲۶٪
- ❑ عدم آشنایی با وظایف رانندگی تاکسی ۶۰٪
- ❑ سوء استفاده از عدم آشنایی یا عدم اطلاع مسافر ۳۲٪

این نتایج ضعف هنجارهای اجتماعی را در بین رانندگان نشان می‌دهد که عدم رضایت متقابل را در پی دارد.

ج) مقایسه توافق هنجاری بین مسافر و راننده جدول (۷) پیوست وضعیت دو گروه راننده و مسافر را از لحاظ میزان موافقت با هنجارها نشان داده است. ملاحظه می‌شود این دو گروه در چهار مورد از یازده مقایسه با هم توافق هنجاری دارند زیرا تفاوت دو گروه معنادار نیست در حالی که در هفت مقایسه دیگر اختلاف نظر معنادار (تضاد هنجاری) نشان داده‌اند اگر چه قبلاً دیده شد که این دو گروه در اکثر موارد در قضاوت شخصی خود درصد به هنجاری بالایی داشتند. این نکته نیز یادآوری می‌شود که ارزیابی این موارد توسط خود کنشگران صورت گرفته و نه از طرف مقابل یکدیگر. موارد توافق نظر (توافق هنجاری) یعنی مواردی که اختلاف نظر معنادار نبوده است، به شرح زیر می‌باشد:

- ❑ ظرفیت مجاز تاکسی چهار نفر است حتی اگر تاکسی درستی کرایه شود؛
- ❑ راننده تاکسی باید تابع مقررات راهنمایی و رانندگی باشد نه تابع خواسته مسافر حتی اگر رعایت مقررات با خواسته مسافر ناسازگار باشد؛
- ❑ وسیله نقلیه تاکسی متعلق به همگان است لذا مسافران باید در نگهداری آن کاملاً مراقب باشند؛

❑ تاکسی وسیله ای همگانی است لذا راننده و مسافر نباید در آن سیگار بکشند

این نتایج نیز نشان می‌دهد که هنجارهای عام که منافع طرفین را بیشتر در بردارد بیشتر مورد توافق می‌باشد اگرچه در عمل ممکن است رعایت نگردد. به عبارت دیگر آگاهی از منافع وجود دارد.

موارد اختلاف نظر (تضاد هنجاری) به شرح زیر است (درصد بیشتر با علامت > نشان داده شده)

■ سوار و پیاده شدن مسافر تا کسی فقط باید در ایستگاه تاکسی صورت گیرد (مسافر > راننده)

■ کرایه تاکسی باید فقط بر اساس تاکسی‌متر یا نرخ اعلام شده از سوی سازمان تاکسیرانی تعیین شود نه بنا به خواسته راننده یا مسافر (مسافر > راننده)

■ راننده تاکسی باید مسیر خود را بر اساس تقاضای مسافر تنظیم کند و نباید مسیرها را بر اساس منافع خودش تنظیم کند (مسافر < راننده)

■ راهنمایی و دادن اطلاعات ضروری به مسافران تاکسی وظیفه شغلی الزامی راننده است (مسافر > راننده)

■ تاکسی یک وسیله عمومی است و راننده نباید در طرز نشستن مسافران مرد و زن دخالت داشته باشد (مسافر > راننده)

■ تمیز نگه داشتن داخل تاکسی وظیفه راننده و مسافر هر دو است (مسافر < راننده)

■ وظیفه مسافر و راننده هر دو است که به هم احترام بگذارند (مسافر < راننده)

این موارد نیز نشان می‌دهد که موافقت با هنجارها تا حد زیادی با منافع کنشگران مرتبط است و از طرفی حاکی از نوع آگاهی کنشگران نیز می‌باشد. برخی هنجارها مانند طرز نشستن مسافر زن و مرد قطبی شده است که تضاد هنجاری را ممکن است باعث شود. نمودار شماره یک این تفاوت‌ها را نشان می‌دهد.

### بحث و نتیجه‌گیری

نتایج نشان داد که رانندگان و مسافران به عنوان دو گروهی که به شدت در ساختار نظام تاکسیرانی به هم وابسته اند، با هم تضاد منافع و اصطکاک نیز دارند. البته وقتی خودشان درباره قبول هنجارها قضاوت می‌کنند خود را تا حد زیادی موافق هنجارها نشان می‌دهند. اما وقتی درباره یکدیگر قضاوت می‌کنند به شدت با هم

تعارض دارند و یکدیگر را متهم به نقض هنجارها می‌کنند. در واقع شرایط ساختاری به گونه‌ای است که این دو گروه به هم اعتماد ندارند و مدعی هستند که طرف مقابل هنجارها را نقض می‌کند لذا خود را در عمل (و نه در لفظ)، پایبند هنجارها نمی‌دانند. بنابراین، نقض هنجارها دو جانبه است و باعث عدم انسجام گروهی بین کنشگران شده است. هر دو گروه از هم ناراضی هستند و منافع خود را توسط دیگری در خطر می‌بینند لذا شرایط برای پایبندی عملی به هنجارها فراهم نیست. در موارد اختلاف نیز هنجارها را بیشتر در زمینه‌هایی قبول دارند که با منافع آنها سازگاری دارد. مثلاً رانندگان مقررات ایستگاه و نرخ تاکسی‌متر را بیشتر قبول دارند تا مسافران و مسافران در اختیار بودن مسیر تاکسی را بیشتر از رانندگان قبول دارند. در عین حال برخی موارد به عدم آگاهی کافی مسافران اشاره داشت مانند وضعیت قبول وظیفه اطلاع‌رسانی راننده و نیز وضعیت احترام گذاشتن وی به مسافر. در حالی که به نظر می‌رسد رانندگان در این زمینه بیشتر آموزش دیده‌اند و آگاهی دارند تا مسافران. لذا مسافران از منافع خود در مقابل راننده کمتر اطلاع دارند ولی در مقابل، از مقررات رانندگی نیز بی‌خبرتر به نظر می‌رسند و این نیاز مسافران به آگاهی و اطلاع‌رسانی مقررات را بیان می‌کند. ضمناً در مورد برخی هنجارها اختلال هنجاری به صورت قطبی شدن هنجار دیده می‌شود مانند هنجار اسلامی طرز نشستن مرد و زن نامحرم در تاکسی که بین هر دو گروه راننده و مسافر اختلاف نظر چشم‌گیری وجود دارد زیرا در هر دو سمت هنجار از هر دو گروه عده قابل توجهی دیده می‌شوند. این هنجار بیشتر به عقاید مذهبی مربوط است تا نظام تاکسیرانی گرچه رسماً جزء مقررات تاکسیرانی محسوب می‌شود. سایر هنجارها اگرچه قبول چشم‌گیر از طرفین راننده و مسافر دارند ولی بیشتر در حرف است تا عمل مانند سیگار نکشیدن در تاکسی، رعایت ظرفیت حداکثر تاکسی، رعایت مقررات راهنمایی و رانندگی، و مراقبت از تاکسی. این موارد به تضاد منافع دو گروه اشاره دارد تا به عدم آگاهی از هنجارها.

از مطالب فوق چنین نتیجه گرفته می‌شود که عدم آگاهی در کنار شرایط ساختاری نظام تاکسیرانی و تضاد منافع شرایط را برای رعایت هنجارها سخت و دشوار نموده است و گروه بندی خصمانه‌ای را به وجود آورده که رانندگان و مسافران در عین نیاز متقابل به همدیگر، با هم تنش و ناسازگاری دارند و این شرایط باعث عدم انسجام گروهی شده است که دورکیم به آن اشاره داشت. این شرایط، تأخر فرهنگی، عدم انسجام گروهی، اختلال هنجاری و ضعف هنجاری یا آشفتگی را یادآور می‌شود. وضعیت رعایت هنجارها در عمل با مشکل مواجه است و نیروهای کنترلی از بیرون نتوانسته‌اند رفتار کنشگران را سامان دهند لذا هر گروه به دنبال منافع خود علیه دیگری در حال کنش است و اثرات منفی کنش‌های متقابل، هر دو گروه را آزار می‌دهد. محتوای هنجارها حاکی از این تضاد منافع است که در عین وابستگی دو گروه به هم رفتاری خصمانه نسبت به هم دارند. در واقع شدت استفاده از تاکسی وضعیت ظاهری تاکسی و نیز طرز رفتار و سلوک راننده را تنزل داده که نتیجتاً کاهش احترام متقابل از سوی مسافر را در پی داشته است. همچنین شلوغی خیابان توسط رانندگان سواری مسافر بر و شخصی به دلیل کمبود اتوبوس و نبود قطار شهری و نیز وجود رقبایی برای راننده تاکسی و

امکان انتخاب مسافر مانع از سرویس‌دادن کامل رانندگان تاکسی به مسافران شده و متقابلاً رعایت منافع رانندگان از جمله نرخ تاکسی را برای مسافران دشوار می‌سازد. خلاصه ریشه این مشکلات کنشگران در وضعیت ساختاری موجود است مانند کمبود اتوبوس، شلوغی راه، شدت وابستگی مسافر به استفاده از تاکسی، وجود رقبا و تضاد منافع آنان که کارکرد هنجارها را به شدت تنزل داده و باعث اختلال هنجاری و آشفتگی شده است. این وضعیت را به قول دورکیم می‌توان از ویژگی‌های دوران‌گذار در کشورهای در حال توسعه دانست که باعث آنومی یا اختلال هنجاری می‌گردد.

برای رهایی از این وضعیت لازم است از یک سو فشار بار وارده بر استفاده از تاکسی کاهش یابد. این امر می‌تواند از طریق افزایش اتوبوس‌های واحد شهری، راه اندازی قطار شهری، محدودیت عبور برای سواری شخصی در برخی نقاط مرکزی شهر، سامان‌دهی مسافربران شخصی و کاهش تضاد منافع آنان با تاکسیرانان از یک‌سو، و نیز از طریق دادن آموزش اجتماعی مستقیم به رانندگان و افزایش اطلاع و آگاهی مسافران از طریق رسانه‌ها و بورشورها در زمینه نگرش‌های منفی کنشگران نسبت به/ و بیان ریشه مشکلات برای کنشگران، میسر گردد.

## منابع

۱. بهروان، حسین، (۱۳۸۶)، تفکیک زائر و مجاور در میان وارد شوندگان به شهر مشهد در خرداد ۸۶، معاونت پژوهشی دانشگاه فردوسی مشهد، طرح اینترنتی، کارفرما معاونت فرهنگی شهرداری مشهد.
۲. بهروان، حسین، (۱۳۸۴)، بررسی نیازهای آموزشی نظام تاکسیرانی مشهد و ارائه کلی برنامه آموزشی اختصاصی و عمومی، سازمان مدیریت و نظارت بر تاکسیرانی مشهد،
۳. چلبی، مسعود، (۱۳۷۵)، جامعه‌شناسی نظم، تشریح و تحلیل نظری نظم اجتماعی، نشر نی، تهران.

۴. حسینی یزدی، مجتبی، (۱۳۸۲) طرح مطالعات مکانیابی ایستگاههای تاکسی مشهد، گزارش مرحله دوم سازمان مدیریت و نظارت بر تاکسیرانی مشهد، دفتر مطالعات حمل و نقل شهرداری مشهد
۵. حسینی یزدی، مجتبی، (بی تا)، طرح مطالعات مکانیابی ایستگاههای تاکسی شهر مشهد، گزارش مرحله اول، سازمان تاکسیرانی مشهد
۶. ریتزر، جورج (۱۳۷۴)، نظریه جامعه شناسی در دوران معاصر، ترجمه محسن ثلاثی، چاپ دوم، علمی، تهران
۷. کوئن، بروس، (۱۳۷۰)، درآمدی بر جامعه شناسی، ترجمه محسن ثلاثی، ناشر فرهنگ معاصر، تهران
۸. نیک گهر، عبدالحسین، (۱۳۶۹)، مبانی جامعه شناسی، ناشر رایزن، تهران.

#### منابع انگلیسی

- ۱- Abraham, Sara, Sundar, Aparna, Whitmore, Dale ۲۰۰۸, Toronto Taxi Drivers: Ambassadors of the City, A Report on Working Conditions, Toronto. pp. ۲۱-۲۳.
- ۲- Bowman, Ken, Vice-President of Taxi Industry Board of Advisors TIBA, ۱۹۹۸, Customer Survey, Nashville, Tennessee
- ۳- Klaes, Matthias, ۲۰۰۲, Some Remarks on the Place of Psychological and Social Elements in a Theory of Custom. American Journal of Economics and Sociology ۶۱(۲): ۳۰-۵۱
- ۴- Metro Toronto Taxicab Industry, ۱۹۹۷, Obstacles and Opportunities of Introducing an Enhanced Training Program, FINAL REPORT, submitted to Board of Trade of Metropolitan Toronto Tourism Committee, February ۱۱.
- ۵- Trudel, Michel , ۱۹۹۵, THE FUNDAMENTALS OF TAXI REGULATION AND THE QUEBEC EXPERIENCE, Departmental Coordinator Taxi Services Quebec, Department of Transportation , Presentation to the ۷th Congress of the European Taxi Confederation Donostia - San Sebastian, Spain .
- ۶- <http://www.nhtsa.dot.gov/people/Crash/Index.html>
- ۷- <http://www.Articles.keralapals.com>
- ۸- <http://www.rosipa.com/homesafety/training/index.htm>

## پیوست ها

<b>جدول ۱- میزان پایبندی مسافران به هنجارها (از دید رانندگان)</b>						
سطح معنا داری یک دامنه	نسبت آزمون	نسبت مشاهده شده	تعداد پاسخگو	دسته	گروه	آزمون تفاوت نسبت
۱۰۰٪	۱۶۵	۳۹	۱۵۷	۴	گروه ۱	چه تعداد از مسافران تا کسی را برانند؟ سر نشینان تا کسی را بر خور و محترم مانده؟ مودبانان را در ندادن قبول اسلام تشکر عذر خواهی و غیره؟
		۹۱	۲۴۲	۴	گروه ۲	
		۱,۰۰	۳۹۹		جمع	
۱۰۰٪	۱۶۵	۸۸	۳۵۳	۴	گروه ۱	چقدر توافق افراد که مسافر تا کسی را شما بخواهد بر خیزد مقرر است را همنامی رانندگی را نادیده بگیرد؟
		۶۲	۴۶	۴	گروه ۲	
		۱,۰۰	۳۹۹		جمع	
۱۰۰٪	۱۶۵	۳۹	۱۹۶	۴	گروه ۱	چه تعداد از مسافران نظافت داخل تا کسی را راننده عیب نامی کنند؟
		۵۱	۲۰۳	۴	گروه ۲	
		۱,۰۰	۳۹۹		جمع	
۱۰۰٪	۱۶۵	۵۷	۲۲۸	۴	گروه ۱	چه تعداد از مسافران تا کسی را در حفظ نگهداری تا کسی را مانند تحویل بابت در حال استفاده و دستگیره هلاک یا بر شیشه هلاک و صندلی هلاک و غیره امر اقسبت لازم می نمایند؟
		۴۳	۱۷۱	۴	گروه ۲	
		۱,۰۰	۳۹۹		جمع	
۱۰۰٪	۱۶۵	۲۸	۱۵۲	۴	گروه ۱	چه تعداد از مسافران ترغیب مصوب کرایه تا کسی را نحوه محاسبه آهنگ کافی دارند؟
		۹۲	۲۴۴	۴	گروه ۲	
		۱,۰۰	۳۹۶		جمع	
۱۰۰٪	۱۶۵	۲۸	۱۵۲	۴	گروه ۱	چه تعداد از مسافران تا کسی را ترغیب مصوب کرایه تا کسی را قبول دارند و راننده عیب نامی کنند؟
		۹۲	۲۴۴	۴	گروه ۲	
		۱,۰۰	۳۹۶		جمع	
۱۰۰٪	۱۶۵	۳۰	۱۶۰	۴	گروه ۱	چه تعداد از مسافران هنگام سوال شدن تا کسی را سیگار کشیدن خود داری کنند؟
		۹۰	۲۳۷	۴	گروه ۲	
		۱,۰۰	۳۹۷		جمع	

\* ۱۰۰٪ ۱۰۰٪ ۱۰۰٪ ۱۰۰٪ ۱۰۰٪ ۱۰۰٪ ۱۰۰٪

### توضیح:

۱- گویه ها بر حسب وضع مطلوب هنجار نمره گذاری شده اند.

۲- درصد وضع نامطلوب هنجار سیاه شده است

جدول ۲- میزان موافقت مسافران با هنجارها

سطح معناداری یک دامنه	نسبت آزمون	نسبت مشاهده شده	تعداد پاسخگو	دسته	گروه	آزمون تفاوت نسبت
***0.00	0.15	0.32	406	ب	گروه ۱	سوال ۱: پیاده شدن مسافر تا مسافرتی فقط با یادداشت ایستگاه تا کسی صورت را نگیرد
		0.58	568		گروه ۲	
		1,00	974		جمع	
***0.00	0.15	0.31	109	ب	گروه ۱	کرایه تا کسی با یادداشت بر اساس تا کسی متر یا متر م اعلام شده را سوئی سازمان تا کسی را تعیین نشود تا بلیط خواستار آنند یا مسافر
		0.59	867		گروه ۲	
		1,00	976		جمع	
***0.00	0.15	0.39	84	ب	گروه ۱	راننده تا کسی با یادداشت خود را بر اساس تقاضای مسافر تنظیم کند و تا مسافر رابطه بر اساس منافع خود تنظیم کند
		0.91	892		گروه ۲	
		1,00	976		جمع	
***0.00	0.15	0.33	125	ب	گروه ۱	ظرفیت مجاز تا کسی از ظرفیت است بیشتر حتی اگر تا کسی را بستن کرایه شود
		0.57	850		گروه ۲	
		1,00	975		جمع	
***0.00	0.15	0.57	565	ب	گروه ۱	راهنمای یادادته اطلاعات ضروری مسافر را و وظیفه اشغالی الزامی را راننده نیست
		0.43	415		گروه ۲	
		1,00	960		جمع	
***0.00	0.15	0.66	620	ب	گروه ۱	تا کسی یک قطه وسیله عمومی است و راننده نباید از نظر انشستن مسافر را امر را از دخالت داشته باشد
		0.46	348		گروه ۲	
		1,00	968		جمع	
***0.00	0.15	0.37	72	ب	گروه ۱	راننده تا کسی با یادداشت مقرر است راهنمای راننده می باشد تا بلیت خواسته مسافر حتی اگر عایدت مقرر است بلیت خواسته مسافر را سازگار باشد
		0.43	902		گروه ۲	
		1,00	974		جمع	
***0.00	0.15	0.33	30	ب	گروه ۱	وسيلة نقلیه تا کسی امالی همگانی است مسافر را با یادداشت نگهداری آن کاملاً مراقبت باشد
		0.47	965		گروه ۲	
		1,00	975		جمع	
***0.00	0.15	0.34	43	ب	گروه ۱	تا کسی وسیله ای همگانی است راننده و مسافر با یادداشت ایستگاه بکشند
		0.36	934		گروه ۲	
		1,00	977		جمع	

۱- گویه ها بر حسب وضع مطلوب هنجار نمره گذاری شده اند.

۲- درصد وضع نامطلوب هنجار سیاه شده است

توضیح:

۱- گویه ها بر حسب وضع مطلوب هنجار نمره گذاری شده اند.

۲- درصد وضع نامطلوب هنجار سیاه شده است

جدول ۳- اثرات منفی نقش مسافران بر رانندگان (از دید رانندگان)						
سطح معنا داری یک دامنه	نسبت آزمون	نسبت مشاهده شده	تعداد پاسخگو	دسته	گروه	آزمون تفاوت نسبت
۱۰۰٪	۱۰۰٪	۳۶٪	۱۸۲	۱۰۰٪	گروه ۱	تحقیق راننده و عدم احترام و نداشتن ارتباط عاطفی با راننده
	۰٪	۵۴٪	۲۱۳	۱۰۰٪	گروه ۲	
	۰٪	۱,۰۰	۳۹۵	جمع		
۱۰۰٪	۱۰۰٪	۵۶٪	۲۲۰	۱۰۰٪	گروه ۱	توقعات بیجا راننده در مورد عدم رعایت مقررات رانندگی و تاکسیرانی
	۰٪	۴۴٪	۱۷۶	۱۰۰٪	گروه ۲	
	۰٪	۱,۰۰	۳۹۶	جمع		
۱۰۰٪	۱۰۰٪	۳۸٪	۱۵۱	۱۰۰٪	گروه ۱	نحوه پرداخت کرایه (دادن بلیط یا پول) درشت و اولیای چانه زدن بار کرایه
	۰٪	۶۲٪	۲۴۵	۱۰۰٪	گروه ۲	
	۰٪	۱,۰۰	۳۹۶	جمع		
۱۰۰٪	۱۰۰٪	۵۸٪	۲۲۹	۱۰۰٪	گروه ۱	عصبانیت کردن راننده و پر خاشگرایی راننده
	۰٪	۴۲٪	۱۶۷	۱۰۰٪	گروه ۲	
	۰٪	۱,۰۰	۳۹۶	جمع		
۱۰۰٪	۱۰۰٪	۳۷٪	۱۸۶	۱۰۰٪	گروه ۱	عدم درک شرایط راننده
	۰٪	۵۳٪	۲۱۰	۱۰۰٪	گروه ۲	
	۰٪	۱,۰۰	۳۹۶	جمع		

\* ۱۰۰٪ ۱۰۰٪ ۱۰۰٪ ۱۰۰٪ ۱۰۰٪ ۱۰۰٪

توضیح:

۱- گویه ها بر حسب وضع مطلوب هنجار نمره گذاری شده اند

۲- درصد وضع نامطلوب هنجار سیاه شده است

### جدول ۴- میزان پایبندی رانندگان به هنجارها (از دید مسافران)

سطح معناداری یک دامنه	نسبت آزمون	نسبت مشاهده شده	تعداد پاسخگو	دسته	گروه	آزمون تفاوت نسبت
۰.۰۰۰*	۰.۰۰	۰.۰۰	۴۶۵	۴	گروه ۱	اگر میخواهید در داخل شهر مشهد یا بیرون آن نقطه ای توقف داشته باشید و بگردید یا مسافر شوید چقدر امکان دارد که این سفر را با یک تاکسی انجام دهید؟
			۵۰۸	۳	گروه ۲	
			۹۷۳	جمع		
۰.۰۰۰*	۰.۰۰	۰.۰۰	۴۲۶	۴	گروه ۱	آخر اینکه چقدر در آینده بدانید که کسی علاوه بر شهر مشهد بیشتر از یک تاکسی در صندلی جلو یا بیشتر از سه نفر در صندلی عقب یا مسافر اسوار کرده باشند؟
			۵۴۸	۳	گروه ۲	
			۹۷۴	جمع		
۰.۰۰۰*	۰.۰۰	۰.۰۰	۶۴۶	۴	گروه ۱	وضعیت نظافت صندلی ها، کفپوش ها، شیشه ها، بدنه داخلی تاکسیهای شهر مشهد را چقدر از نظر شما تمیزی و تمیزی و وضعیت ظاهر شاگرد چقدر نفع می کند؟
			۳۲۷	۳	گروه ۲	
			۹۷۳	جمع		
۰.۰۰۰*	۰.۰۰	۰.۰۰	۶۹۲	۴	گروه ۱	رانندگانی که تاکسی مشهد را از نظر بهداشتن و تمیزی و وضعیت ظاهر شاگرد چقدر نفع توصیف می کنند؟
			۲۶۵	۳	گروه ۲	
			۹۵۷	جمع		
۰.۰۰۰*	۰.۰۰	۰.۰۰	۶۰۷	۴	گروه ۱	رانندگانی که تاکسی مشهد را چقدر از نظر ایمنی و ایمنی دانند؟
			۳۶۲	۳	گروه ۲	
			۹۶۹	جمع		
۰.۰۰۰*	۰.۰۰	۰.۰۰	۵۴۵	۴	گروه ۱	رانندگانی که تاکسی مشهد را از نظر آلودگی، بوی بد، خوراک، احترام آمیز رفتار، نمودار ماندگاری و صحبت با رانندگان کم حرفی و احوال آنها چقدر نفع توصیف می کنند؟
			۴۳۰	۳	گروه ۲	
			۹۷۵	جمع		
۰.۰۰۰*	۰.۰۰	۰.۰۰	۲۱۱	۴	گروه ۱	چقدر از نظر شما تعداد رانندگان تاکسی بطور کافی است یا کم است؟
			۳۵۲	۳	گروه ۲	
			۵۶۳	جمع		
۰.۰۰۰*	۰.۰۰	۰.۰۰	۳۷۹	۴	گروه ۱	چقدر تعداد رانندگان تاکسی مشهد می توانند اطلاعات کافی را در باره موارد ذکر شده در اختیار مسافران بدهند؟
			۴۹۶	۳	گروه ۲	
			۸۷۵	جمع		
۰.۰۰۰*	۰.۰۰	۰.۰۰	۴۹۴	۴	گروه ۱	رانندگانی که تاکسی معمولاً چقدر از تاکسیهای استاندارد استفاده می کنند؟
			۴۷۲	۳	گروه ۲	
			۹۶۶	جمع		
۰.۰۰۰*	۰.۰۰	۰.۰۰	۵۹۷	۴	گروه ۱	چقدر تعداد رانندگان تاکسی مشهد معمولاً در اسوار کرده مسافر از نظر آلودگی، نامحرمی، کثافت کاری، آلودگی، شیشه ها، سلامتی، آلودگی، عصبانیت و آلودگی خود را با مسافران می بیند؟
			۳۳۸	۳	گروه ۲	
			۹۳۵	جمع		
۰.۰۰۰*	۰.۰۰	۰.۰۰	۵۷۵	۴	گروه ۱	چقدر دیدگاه رانندگان تاکسی مشهد هنگام رانندگی در باره عصبانیت و آلودگی خود را با مسافران می بیند؟
			۳۹۶	۳	گروه ۲	
			۹۷۱	جمع		

\* ۰.۰۰۰، ۰.۰۰، ۰.۰۱، ۰.۰۵، ۰.۱، ۰.۵، ۱، ۵، ۱۰، ۰.۰۰۱، ۰.۰۰۰۱، ۰.۰۰۰۰۱

#### توضیح:

۱- گویه ها بر حسب وضع مطلوب هنجار نمره گذاری شده اند.

۲- درصد وضع نامطلوب هنجار سیاه شده است



## جدول ۵- میزان موافقت رانندگان با هنجارها

سطح معنا داری یک دامنه	نسبت آزمون	نسبت مشاهده شده	تعداد پاسخگو	دسته	گروه	آزمون تفاوت نسبت
۴۲۳**	۱۶۵	۱۶۴	۹۷	۱۴۱	گروه ۱	سوالی پیاپی باشد تا مسافرانی که فقط با یلبه در ایستگاه تاکسی بصورت جداگانه
		۱۶۶	۳۰۰	۱۴۲	گروه ۲	تا کسی که بصورت جداگانه
		۱,۰۰	۳۹۷		جمع	
۳۰۰**	۱۶۵	۱۰۶	۲۲	۱۴۱	گروه ۱	کرایه تاکسی یا یلبه فقط بر اساس آسانسور یا بلیت در محل اعلام شده ایستگاه یا سایر اماکن تاکسی را تعیین می‌کنند یا یلبه با درخواست راننده یا مسافر
		۱۰۴	۳۷۶	۱۴۲	گروه ۲	راننده یا مسافر
		۱,۰۰	۳۹۸		جمع	
۳۰۱**	۱۶۵	۱۰۸	۷۲	۱۴۱	گروه ۱	راننده تاکسی یا یلبه مسافر را به درخواست بر اساس تقاضای مسافر
		۱۰۲	۳۳۴	۱۴۲	گروه ۲	تنظیم کننده بلیت یا مسافر را به درخواست بر اساس تقاضای مسافر
		۱,۰۰	۳۹۶		جمع	کنند
۳۰۰**	۱۶۵	۱۰۶	۶۲	۱۴۱	گروه ۱	ظرفیت مجاز تاکسی یا یلبه است یا اگر تاکسی در بستی
		۱۰۴	۳۳۳	۱۴۲	گروه ۲	کرایه اشود
		۱,۰۰	۳۹۵		جمع	
۱۷۶**	۱۶۵	۱۰۲	۸۶	۱۴۱	گروه ۱	راهنمایی یا یادآوری اطلاعات ضروری یا مسافرانی که وظیفه شغلی الزامی دارند
		۱۰۸	۳۰۹	۱۴۲	گروه ۲	و وظیفه شغلی الزامی دارند
		۱,۰۰	۳۹۵		جمع	
۳۰۰**	۱۶۵	۱۰۰	۱۹۸	۱۴۱	گروه ۱	تا کسی که یک یا دو وسیله عمومی است یا راننده یا یلبه در ایستگاه نشستن مسافران امر را در حالی که داشته باشند
		۱۰۰	۱۹۹	۱۴۲	گروه ۲	نشستن مسافران امر را در حالی که داشته باشند
		۱,۰۰	۳۹۷		جمع	
۳۰۰**	۱۶۵	۱۰۲	۸	۱۴۱	گروه ۱	وسایل نقلیه تاکسی یا یلبه همگانه است یا مسافرانی یا یاد
		۱۰۸	۳۹۱	۱۴۲	گروه ۲	در نگهداری آن یا کاملاً اصرار ندارند
		۱,۰۰	۳۹۹		جمع	
۳۰۰**	۱۶۵	۱۰۵	۱۸	۱۴۱	گروه ۱	راننده تاکسی یا یلبه تا یلبه مقرر را راهنمایی یا یلبه در ایستگاه
		۱۰۵	۳۷۹	۱۴۲	گروه ۲	نه تا یلبه درخواست مسافر حتی اگر رعایت مقرر را نداشته باشد
		۱,۰۰	۳۹۷		جمع	مسافر یا سازگار باشد
۳۰۰**	۱۶۵	۱۰۲	۸	۱۴۱	گروه ۱	تا کسی که وسیله ای همگانی است یا راننده یا مسافرانی یا یاد
		۱۰۸	۳۹۰	۱۴۲	گروه ۲	آن یا سایر ایستگاه یا یلبه
		۱,۰۰	۳۹۸		جمع	

۱۰۰٪ ۹۵٪ ۹۰٪ ۸۵٪ ۸۰٪ ۷۵٪ ۷۰٪ ۶۵٪ ۶۰٪ ۵۵٪ ۵۰٪ ۴۵٪ ۴۰٪ ۳۵٪ ۳۰٪ ۲۵٪ ۲۰٪ ۱۵٪ ۱۰٪ ۵٪ ۰٪

### توضیح:

- ۱- گویه ها بر حسب وضع مطلوب هنجار نمره گذاری شده اند.
- ۲- درصد وضع نامطلوب هنجار سیاه شده است

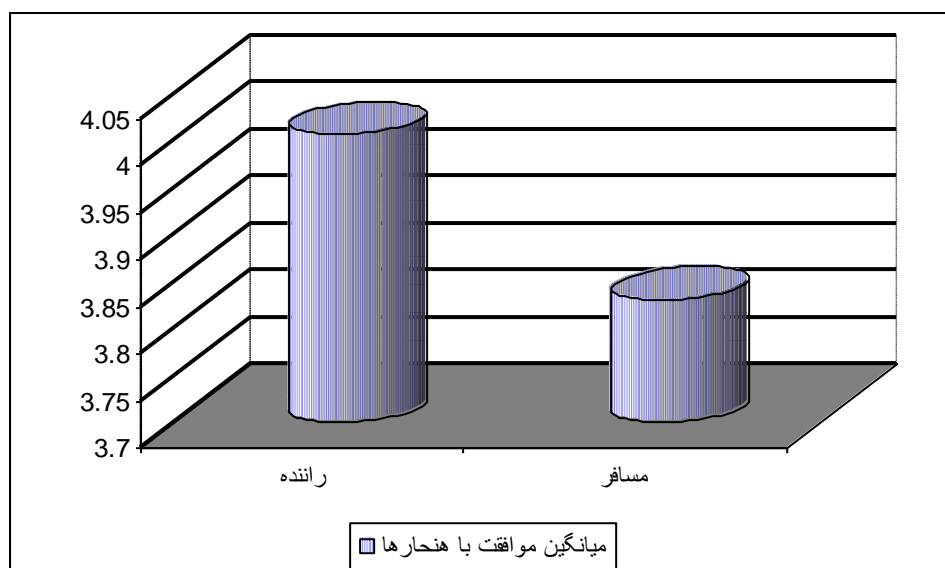
جدول ۶- اثرات منفی نقش رانندگان بر مسافران (از دید مسافران)						
آزمون تفاوت نسبت	گروه	دسته	تعداد پاسخگو	نسبت مشاهده شده	نسبت آزمون	سطح معنای یک دامنه
عدم ارائه خدمات مناسبه رانندگی از قبیل سوال نکردن مسافران در مسیر داخل و خارج و غیره	گروه ۱	۱۱۱۱۱۱۱۱	۴۱۲	۳۲	۳۵	* ۱۰۰
	گروه ۲	۱۱۱۱۱	۵۵۹	۵۸		
	جمع		۹۷۱	۱,۰۰		
عدم رعایت آداب معاشرت اجتماعیه مسافران	گروه ۱	۱۱۱۱۱۱۱۱	۶۰۲	۶۲	۳۵	* ۱۰۰
	گروه ۲	۱۱۱۱۱	۳۷۲	۴۸		
	جمع		۹۷۴	۱,۰۰		
منفعت آگرائی و توجه بیشتر به پول و آداب خدمت رسانی	گروه ۱	۱۱۱۱۱۱۱۱	۲۵۰	۲۶	۳۵	* ۲۲۰
	گروه ۲	۱۱۱۱۱	۷۲۳	۷۴		
	جمع		۹۷۳	۱,۰۰		
عدم آشنائی به وظایف رانندگان و آداب کسی	گروه ۱	۱۱۱۱۱۱۱۱	۵۸۴	۶۰	۳۵	* ۱۰۰
	گروه ۲	۱۱۱۱۱	۳۸۶	۴۰		
	جمع		۹۷۰	۱,۰۰		
سوء استفاده از عدم آشنائی به عدم اطلاع از ائمه مسافران	گروه ۱	۱۱۱۱۱۱۱۱	۳۰۷	۳۲	۳۵	* ۱۰۰
	گروه ۲	۱۱۱۱۱	۶۶۶	۶۸		
	جمع		۹۷۳	۱,۰۰		

\* ۱۰۰٪، ۱۰۰٪، ۱۰۰٪، ۱۰۰٪، ۱۰۰٪، ۱۰۰٪، ۱۰۰٪، ۱۰۰٪، ۱۰۰٪، ۱۰۰٪

توضیح:

۱- گویه ها بر حسب وضع مطلوب هنجار نمره گذاری شده اند.

۲- درصد وضع نامطلوب هنجار سیاه شده است



نمودار ۱ موافقت با هنجارها

میانگین راننده = ۴ میانگین مسافر = ۳,۸۳ میانگین کل = ۳,۸۸ میانه = ۳,۹ حد اقل = ۲ حد اکثر = ۴,۸

تفاوت = معنی دار است ( sig. ۰,۰۰۰ test )

جدول ۲ مقایسه توافقات هنجاری بین مسافر و راننده

موافقت با هنجار <input type="checkbox"/>	پاسخگو <input type="checkbox"/>		ضریب همبستگی کرامر <input type="checkbox"/>	سطح معنا داری <input type="checkbox"/>	
	راننده <input type="checkbox"/>	مسافر <input type="checkbox"/>			
سوار و پیاده شدن مسافر تا کسی فقط باید در ایستگاه تاکسی صورت گیرد <input type="checkbox"/>	موافق <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> ۷۵,۶	<input type="checkbox"/> ۵۸,۳	<input type="checkbox"/> ۶۴ <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> ۰,۰
کرایه تاکسی باید فقط براساس تاکسیمتر یا نرخ اعلام شده از سوی سازمان تاکسیرانی تعیین شود نه بنا به خواسته راننده یا مسافر <input type="checkbox"/>	موافق <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> ۹۴,۵	<input type="checkbox"/> ۸۸,۸	<input type="checkbox"/> ۸۸	<input type="checkbox"/> ۰,۵
راننده تاکسی باید مسیر خود را براساس تقاضای مسافر تنظیم کند و نباید مسیرها را براساس منافع خودش تنظیم کند <input type="checkbox"/>	موافق <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> ۸۱,۸	<input type="checkbox"/> ۹۱,۴	<input type="checkbox"/> ۶۹	<input type="checkbox"/> ۰,۰
ظرفیت مجاز تاکسی چهار نفر است حتی اگر تاکسی درستی کرایه شود <input type="checkbox"/>	موافق <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> ۸۴,۳	<input type="checkbox"/> ۸۷,۲	<input type="checkbox"/> ۳۹	<input type="checkbox"/> ۲,۵۶
راهنمایی و دادن اطلاعات ضروری به مسافران تاکسی وظیفه شغلی الزامی راننده <input type="checkbox"/>	موافق <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> ۷۸,۲	<input type="checkbox"/> ۴۳,۲	<input type="checkbox"/> ۲۷	<input type="checkbox"/> ۰,۰
تاکسی یک وسیله عمومی است و راننده نباید در طرز نشستن مسافران مرد و زن دخالت داشته باشد <input type="checkbox"/>	موافق <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> ۵۰,۱	<input type="checkbox"/> ۳۶,۰	<input type="checkbox"/> ۳۳	<input type="checkbox"/> ۰,۰
راننده تاکسی باید تابع مقررات راهنمایی و رانندگی باشد نه تابع خواسته مسافر حتی اگر رعایت مقررات با خواسته مسافر ناسازگار باشد <input type="checkbox"/>	موافق <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> ۹۵,۵	<input type="checkbox"/> ۹۲,۶	<input type="checkbox"/> ۵۳	<input type="checkbox"/> ۴,۷
وسیله نقلیه تاکسی متعلق به همگان است لذا مسافران باید در نگهداری آن کاملاً مراقب باشند <input type="checkbox"/>	موافق <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> ۹۸,۰	<input type="checkbox"/> ۹۶,۹	<input type="checkbox"/> ۵۲	<input type="checkbox"/> ۷,۵۷
تاکسی وسیله ای همگانی است لذا راننده و مسافر نباید در آن سیگار بکشند <input type="checkbox"/>	موافق <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> ۹۸,۰	<input type="checkbox"/> ۹۵,۶	<input type="checkbox"/> ۵۹	<input type="checkbox"/> ۳,۸۹
تمیز نگهداشتن داخل تاکسی وظیفه راننده است یا وظیفه مسافران؟ <input type="checkbox"/>	هر دو <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> ۷۵,۳	<input type="checkbox"/> ۸۱,۵	<input type="checkbox"/> ۳۰	<input type="checkbox"/> ۰,۰
بیشتر وظیفه مسافر است که به راننده احترام بگذارد یا راننده؟ <input type="checkbox"/>	هر دو <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> ۸۰,۱	<input type="checkbox"/> ۸۴,۱	<input type="checkbox"/> ۰,۲	<input type="checkbox"/> ۰,۱