

عنوان مقاله:

مدلسازی و ارزیابی عوامل موثر بر رضایت کاربران سیستم حمل و نقل همگانی: مطالعه موردی مترو و اتوبوس تندرو شهر تهران

محل انتشار:

فصلنامه جاده، دوره 29، شماره 109 (سال: 1400)

تعداد صفحات اصل مقاله: 17

نویسنده:

علیرضا ماهپور - استادیار، دانشکده عمران، آب و محیط زیست، دانشگاه شهید بهشتی، تهران، ایران

خلاصه مقاله:

توسعه شهرها و نیاز به جابه جایی از طرفی و تمایل به استفاده از خودروی شخصی از طرف دیگر باعث افزایش تراکم در سطح معابر شهری می شود. در کنار سیاست های مختلف حمل و نقلی، افزایش تمایل افراد به استفاده از سیستم حمل و نقل همگانی می تواند موثر باشد که در این راستا با شناسایی عوامل موثر بر رضایت افراد از حمل و نقل همگانی، می توان به وفاداری استفاده کنندگان فعلی و تبدیل استفاده کنندگان بالقوه به بالفعل کمک نمود. در این پژوهش عوامل موثر بر رضایت افراد از حمل و نقل همگانی شهر تهران با استفاده از نظریه تمایل رفتاری مدل سازی و ارزیابی شده است. براساس این نظریه، رضایت افراد تحت تاثیر دو عامل ارزش درک شده و کیفیت خدمت دهی است. نتایج پرداخت مدل معادلات ساختاری با استفاده از ۲۵۷ داده گردآوری شده، بیانگر تاثیر مستقیم و معنی دار هر دو متغیر یادشده هم در مترو و هم در اتوبوس تندرو است. همچنین نتایج بیانگر آن است که در مترو، کیفیت خدمت دهی نسبت به ارزش درک شده، تاثیر بیشتری بر رضایت دارد. این امر در اتوبوس تندرو برعکس است. همچنین برای هر دو شیوه سفر، کیفیت خدمت دهی از دو متغیر نهان خدمت دهی اصلی و محیط فیزیکی تشکیل شده است. در مدل پرداخت شده برای مترو، کیفیت خدمت دهی از خدمت دهی اصلی (نسبت به محیط فیزیکی) بیشتر تاثیر می پذیرد. در حالی که در اتوبوس تندرو، تاثیر این دو متغیر تقریباً به یک میزان است.

کلمات کلیدی:

رضایت، حمل و نقل همگانی، ارزش درک شده، کیفیت خدمت دهی، معادلات ساختاری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1324187>

