

عنوان مقاله:

تحلیلی بر رضایتمندی مسافران از خدمات رسانی سامانه اتوبوس های تندرو (BRT) منطقه ۳ کلانشهر تهران با رویکرد حمل و نقل پایدار شهری

محل انتشار:

فصلنامه نگرش های نو در جغرافیای انسانی، دوره 7، شماره 3 (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 18

نویسندگان:

صابر محمدپور - دانشجوی دوره دکتری جغرافیا و برنامه ریزی شهری، دانشگاه شهید بهشتی

مظفر صرافی - استاد دانشگاه شهید بهشتی، دانشکده علوم زمین

جمیله توکلی نیا - استاد دانشگاه شهید بهشتی، دانشکده علوم زمین

خلاصه مقاله:

چکیده افزایش ترافیک در کلانشهرهای جهان از جمله مسایلی است که جنبه های مختلف اقتصادی، اجتماعی، برنامه ریزی شهری و زیست محیطی آنها را تحت الشعاع قرار داده است. براین اساس، برای رفع معضلات ترافیک شهری، یکی از اقدامات انجام یافته در تعدادی از کلانشهرهای کشور، استفاده از سیستم حمل و نقل سریع اتوبوس موسوم به BRT یعنی سامانه اتوبوس های تندرو است. با توجه به این که ایجاد سیستم BRT در کلانشهر تهران اولین تجربه استفاده از این سیستم حمل و نقلی انبوه بر در کشور می باشد، بررسی مشکلات و تحلیل کم و کاستی های این سیستم از نگاه شهروندان به عنوان استفاده کنندگان و سنجش میزان رضایت مندی آنها از این سیستم در راستای نیل به حمل و نقل پایدار شهری ضروری می باشد. سنجش رضایت مسافران از سیستم حمل و نقل BRT با بررسی ابعاد چهارگانه میزان کیفیت خدمات ارائه شده (ابعاد خدمات، سرعت، رفتار رانندگان، و محیط عامل های انسانی) در منطقه ۳ شهرداری تهران در چهارچوب مدل آماری سنجش کیفیت خدمات شهری (مدل Servqual)، هدف پژوهش حاضر می باشد. مدل کیفیت خدمات شهری Servqual یکی از مدل های توسعه یافته در اندازه گیری کمی کیفیت خدمات شهری در بخش دولتی متعلق به پاراسورامن، زیتامل و بری می باشد، که در این پژوهش به تشریح و کاربرد آن در سنجش رضایت مسافران از سیستم حمل و نقل BRT پرداخته می شود. سوال تحقیق این است که آیا بین راه اندازی اتوبوس های تندرو و رضایت شهروندان و مسافران سامانه حمل و نقل BRT منطقه ۳، رابطه ای وجود دارد یا خیر؟ روش تحقیق توصیفی - پیمایشی و از نوع تحقیقات همبستگی است. در این مقاله بعد از بررسی مبانی مختلف نظری سیستم حمل و نقل عمومی و BRT، سعی شده است با بررسی ابعاد کیفیت خدمات سیستم BRT - بکار رفته در مدل مفهومی تحقیق - از طریق گردآوری داده ها با پرسشنامه و تحلیل متغیرهای تحقیق با بکارگیری آزمون های مختلف آماری (آلفای کرونباخ، کولموگوروف - اسمیرنوف، ضریب همبستگی پیرسون، آزمون فریدمن) در چهارچوب مدل Servqual، به شناخت مسائل و مشکلات خطوط BRT پرداخته شود و در نهایت پیشنهاداتی در راستای بهبود حمل و نقل BRT و نیل به رویکرد حمل و نقل پایدار در منطقه ۳ شهرداری تهران ارائه گردد. نتایج بررسی نشان می دهد که با توسعه و ارتقاء ابعاد چهارگانه کیفیت خدمات مورد بررسی، می توان سطح رضایت شهروندان را از سیستم حمل و نقل BRT افزایش داد.

کلمات کلیدی:

واژگان کلیدی: سیستم حمل و نقل BRT، مدل آماری Servqual، رضایتمندی مسافران، ابعاد چهارگانه میزان کیفیت خدمات، BRT منطقه ۳ تهران

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1794099>



