

عنوان مقاله:

تحلیل رضایت کاربران حمل و نقل همگانی در خط تندرو ۴ (مطالعه ی موردی اتوبوسرانی شهر اصفهان)

محل انتشار:

هشتمین همایش بین المللی مهندسی عمران، معماری، شهرسازی با رویکرد توسعه پایدار (سال: 1402)

تعداد صفحات اصل مقاله: 11

نویسندگان:

ناهید زمانی - کارشناس برنامه ریزی شرکت واحد اتوبوسرانی شهرداری اصفهان

داود بحیرایی - مدیر عامل شرکت واحد اتوبوسرانی شهرداری اصفهان

مصطفی مرادیان نژاد - معاون مالی و منابع انسانی شرکت واحد اتوبوسرانی شهرداری اصفهان

ناصر صادقی - معاون هماهنگ کننده مدیرعامل شرکت واحد اتوبوسرانی شهرداری اصفهان

بهنام جلیلیان - مدیر مطالعات و برنامه ریزی شرکت واحد اتوبوسرانی شهرداری اصفهان

خلاصه مقاله:

حمل و نقل به عنوان یکی از زیر ساخت های اصلی در مناطق شهری به شمار می آید و اثرات مهمی در شکل شهر، قابلیت زندگی، شرایط اقتصادی، اجتماعی و خصوصیات زیست محیطی دارد. امروزه سیستم اتوبوسهای تندرو (BRT در دنیا به عنوان یک وسیله ی حمل و نقل عمومی سریع و کم هزینه شناخته می شود. حفظ سهم موجود حمل و نقل عمومی با میزان رضایت کاربران ارتباط مستقیم دارد. تعیین رضایت کاربران وابسته به عوامل مختلفی بوده که معمولا در ۵ دسته شامل ایمنی و امنیت، راحتی، قابلیت اطمینان، ویژگی های سرویس و اطلاع رسانی مورد ارزیابی قرار می گیرد. در این مقاله مدلی برای تعیین رضایت کاربران در خط ۴ تندرو شهر اصفهان پیشنهاد است. مدل پیشنهادی با تحلیل اطلاعاتی که از طریق پرسشنامه جمع آوری شده شاخص رضایت را محاسبه می کند. پرسشنامه مذکور از ۳ قسمت تشکیل، قسمت اول میزان رضایت کاربران از ویژگی های سرویس و میزان اهمیت هر یک از این ویژگی ها، قسمت دوم ویژگی های سفر و قسمت سوم ویژگی های اجتماعی - اقتصادی مصاحبه شونده را مورد پرسش قرار داده است. مدل پیشنهادی با استفاده از میانگین و واریانس و تاثیر همزمان رضایت و اهمیت، شاخص رضایت را بررسی می کند. نتایج نشان می دهد که ویژگیهایی که بیشترین سهم را در رضایت کاربران از سیستم دارند، حرکت اتوبوس با سرعت ایمن، به موقع رسیدن به مقصد و تهویه و دمای مناسب اتوبوس است. این در حالی است که عوامل اطمینان از حرکت طبق برنامه، سهولت خرید بلیط و امنیت داخل اتوبوس در مطالعات برخی کشورهای در حال توسعه دارای اهمیت است. این تفاوت از آن جا ناشی می شود که مشکلات مربوط به راحتی سفر در کشورهای توسعه یافته برطرف و نظم و به موقع رسیدن در اولویت است در حالی که در ایران به دلیل مشکلاتی مانند شلوغی، راحتی سفر در اولویت است.

کلمات کلیدی:

حمل و نقل عمومی، رضایت کاربران، مدل CSI

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/2006517>

