

## عنوان مقاله:

ضرورت راه‌اندازی سامانه حمل و نقل عمومی معلولین و جانبازان در کلان‌شهر تهران (مطالعه موردی میزان سنجش رضایتمندی از سامانه حمل و نقل جانبازان و معلولین در شرکت اتوبوسرانی تهران)

## محل انتشار:

سیزدهمین کنفرانس بین‌المللی مهندسی حمل و نقل و ترافیک (سال: 1392)

تعداد صفحات اصل مقاله: 16

## نویسندگان:

محمد عسگری ورکی - کارشناس ارشد مهندسی صنایع

بهروز والی بخت - کارشناس ارشد مهندس مکانیک

آتوسا تنگستانی پور - کارشناس ارشد برنامه ریزی حمل و نقل

## خلاصه مقاله:

در برنامه‌ریزی حمل و نقل، یکی از عواملی که مورد ملاحظه قرار می‌گیرد، مسائل و نیازهای معلولین می‌باشد. زیرا یک نفر معلول نیز حق دارد، همانند سایر افراد جامعه، از تسهیلات آموزشی، درمانی، فرهنگی بهره‌مند شود. فراهم آوردن وسایل رفت و آمد معلولین از جمله مسایلی است که نه تنها مسئولین و مربیان توانبخشی، بلکه مسئولین شهری و حتی قانون‌گذاران نیز باید آن را در نظر داشته باشند. لذا هدف از این تحقیقات، شفاف‌سازی متغیرهای مربوط به فرایند رضایت به منظور کمک به ارزیابی آن و بهره‌برداری مدیریتی از نتایج آن اندازه‌گیری بوده است. در این پژوهش ابتدا مفاهیم، پارادایم‌ها و مدل‌های اندازه‌گیری رضایت مشتری جهت تعیین عوامل مؤثر بر رضایت مشتریان (نظیر هزینه، سرعت دسترسی، ایمنی، آسایش و راحتی مسافر و...) از جنبه نظری مورد بررسی قرار گرفت، سپس با توجه به نظرسنجی صورت گرفته از نمونه‌ی 150 نفری از جامعه معلولین شهر تهران یک الگوی مورد استفاده برای سنجش رضایت 1200 نفر مشتریان معزز با استفاده از مدل ACSI در خدمات سامانه مذکور به عنوان مطالعه موردی معرفی می‌شود.

## کلمات کلیدی:

حمل و نقل عمومی، سنجش رضایت کاربران، سامانه جانبازان و معلولین، مناسب سازی

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/259636>

