

## عنوان مقاله:

مقایسه میزان رضایت کاربران اتوبوس تندرو شهر تهران با استفاده از شاخص رضایت کاربران-مطالعه موردی خطوط 1 و 4

## محل انتشار:

شانزدهمین کنفرانس بین المللی مهندسی حمل و نقل و ترافیک (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 15

## نویسندگان:

سیداحسان سیدابریشمی - استادیار گروه برنامه ریزی حمل و نقل دانشگاه تربیت مدرس

سیدحسین رضوی - دانشجوی کارشناسی ارشد برنامه ریزی حمل و نقل دانشگاه تربیت مدرس

حامد رازقی فر - دانشجوی کارشناسی ارشد برنامه ریزی حمل و نقل دانشگاه تربیت مدرس

## خلاصه مقاله:

در این مقاله برای ارزیابی کیفیت خدمات اتوبوس تندرو از یک شاخص وابسته به درک کاربران سیستم حمل و نقل عمومی، استفاده شده است. این شاخص که شاخص غیریکنواخت رضایت کاربران نامیده می شود، علاوه بر بررسی میزان کیفیت خدمات قادر خواهد بود تا دلایل رضایت یا عدم رضایت کاربران را شناسایی کند و برای بهبود کیفیت خدمات راهکارهایی ارائه دهد. شناسایی دلایل رضایت یا عدم رضایت وابسته به عوامل مختلفی بوده که این عوامل در 5 دسته کلی قرار میگیرند. قابلیت اطمینان، ایمنی و امنیت، ویژگیهای سرویس، اطلاع رسانی و راحتی، 5 دسته کلی را شامل میشوند. در این مقاله، علاوه بر محاسبه شاخص رضایت برای هر دو خط 1 و 4 اتوبوس تندرو شهر تهران، به مقایسه شاخص رضایت برای دو خط پرداخته شده است و در انتها نیز ویژگی هایی که بیشترین تاثیر را در رضایت کاربران داشتهاند، به ترتیب اولویت بیان شده اند. اطلاعات موردنیاز از طریق پرسشنامه جمع آوری شده است. پرسشنامه مذکور از 3 قسمت تشکیل شده که قسمت اول میزان رضایت کاربران از ویژگیهای سرویس و میزان اهمیت هر یک از این ویژگیها، قسمت دوم ویژگیهای سفر و قسمت سوم ویژگیهای اجتماعی-اقتصادی مصاحبشونده را مورد پرسش قرار داده است. نتایج حاصله نشان داده است که با وزن دهی رضایت و اهمیت با واریانس، مقدار HCSI برای خط 1 برابر با 6,38 و برای خط 4 برابر با 6,40 به دست آمد که میزان رضایت کاربران از خط 4 BRT کمی بیشتر بوده است.

## کلمات کلیدی:

اتوبوس تندرو، خطوط 1 و 4، شاخص غیریکنواخت رضایت کاربران

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/717778>

