



"بررسی کیفیت خدمات سامانه اتوبوس های تندرو (BRT) با استفاده از مدل SERVQUAL (نمونه موردی خط 3 سامانه اتوبوس های تندرو (BRT) کلانشهر تهران)

آرمان میرزاخانی، دانشجوی کارشناسی ارشد شهر سازی-دانشگاه علم و صنعت ایران¹
حسین خراشادی زاده، دانشجوی دکتری جغرافیا و برنامه ریزی شهری-دانشگاه خوارزمی²
¹Mirzakhani.arman@gmail.com
²hkh326@gmail.com

چکیده

رشد روز افزون و شتابان شهر ها و در نتیجه افزایش جمعیت، به طور همزمان باعث پیدایش مشکلات متعددی چون تراکم های شدید ترافیکی، مصرف بیش از حد انرژی، اتلاف زیاد وقت شهروندان و اختلال در سامانه حمل و نقل درون شهری گشته است. لذا لزوم برنامه ریزی برای حل معضل مذکور از مسائل فراروی برنامه ریزان شهری برای رسیدن به هدف توسعه شهری است. افزایش روز افزون وسایل نقلیه خصوصی به ویژه اتومبیل سواری در کنار رشد سریع جمعیت و عدم برنامه ریزی های جامع متاثر از فقدان مدیریت یکپارچه شهری باعث بروز مشکلات متعدد برای شهروندان و مدیریت شهری شده است. به همین سبب زندگی در این گونه شهر ها دشوار از جهات متعدد و بخصوص از نظر آسایش و آرامش دچار تنزل گشته است. در سالیان اخیر سامانه اتوبوس های تندرو (BRT) در قالب سیاست توسعه حمل و نقل همگانی در کلان شهر تهران برای تسهیل حمل و نقل عمومی و رفع مشکلات مذکور در کنار توسعه خطوط مترو از سوی شهرداری تهران در دستور کار قرار گرفته است. در این تحقیق سعی شده است میزان رضایت مندی شهروندان از خدمات سامانه اتوبوس های تندرو با بهره گیری از مدل SERVQUAL و براساس مطالعات کتابخانه ای و پژوهش میدانی مورد ارزیابی قرار گیرد و شکاف ما بین سطح انتظارات و ادراکات شهروندان در هر یک از قسمت های مورد مطالعه بررسی شود. نمونه موردی مورد تحقیق خط سه سامانه اتوبوس های تندرو (BRT) میباشد. این خط از پایانه خاوران در جنوب شرق تهران شروع و تا پایانه علم و صنعت در شرق تهران ادامه می یابد. تعداد 152 نفر از طریق پرسشنامه به طور مستقیم مورد پرسشگری قرار گرفتند. پس از جمع آوری اطلاعات میدانی از طریق پرسشنامه با بهره گیری از نرم افزار SPSS و قرار گرفتن داده ها در مدل SERVQUAL مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. نتایج حاکی از آن است که با وجود شکاف در بعضی قسمت ها و وجود برخی مشکلات ترافیکی و کارکردی، به طور کلی این سامانه با نیاز شهروندان

