



## ارزیابی اهمیت و عملکرد ویژگی‌ها و معیارهای مؤثر در کیفیت خدمات حمل‌ونقل عمومی (اتوبوس عادی و تندرو) از دید کاربران

امیرمسعود رحیمی<sup>۱</sup>، پدram بگلوگوانی<sup>۲</sup>

۱- دکتری عمران، دانشکده فنی و مهندسی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد زنجان.

۲- دانشجوی کارشناسی ارشد مهندسی عمران، گرایش راه و ترابری.

amrahimi@azu.ac.ir  
pedram.gunesh.lachin@gmail.com

### خلاصه

ارزیابی اهمیت و عملکرد از دیدگاه کاربران، اطلاعات مفیدی در مورد سطوح اهمیت و عملکرد پارامترهای مختلف خدمات حمل‌ونقلی به دست می‌دهد که ارائه آنها به مسئولین امر با هدف تدوین خط‌مشی‌ها و برنامه ریزی‌های آتی، پاسخگوی نیاز کاربران خواهد بود. در روش ارائه شده در این مقاله، ابتدا تعدادی پارامتر تأثیرگذار بر روی کیفیت خدمات حمل‌ونقل عمومی (اتوبوس) انتخاب گردید، سپس با استفاده از پرسشنامه طراحی شده، میزان اهمیت و عملکرد پارامتر مورد نظر در دو نوع سرویس اتوبوس رانی عادی و تندرو شهر تبریز از دیدگاه کاربران سنجیده شد. نتایج کلی حاصله، حاکی از اهمیت بیشتر و عملکرد بهتر سرویس تندرو نسبت به عادی می‌باشد. لازم به ذکر است که در سرویس تندرو پارامترهای مرتبط با زمان و اعتبار خدمات و در سرویس عادی نیز موارد مربوط به راحتی سفر اهمیت بیشتری برای کاربران دارند. همچنین معیارهای مرتبط با راحتی سفر، برای افراد مسن و نیز معیارهای مرتبط با زمان و اعتبار خدمات، برای کاربران جوان، تحصیلکرده و کاربران بالقوه مهم‌تر می‌باشند. ضمناً یافته‌های تحقیق نشانگر حساسیت بیشتر بانوان نسبت به سرویس عادی و اهمیت بیشتر سرویس تندرو برای آقایان می‌باشد.

**کلمات کلیدی:** حمل‌ونقل عمومی، سرویس اتوبوس رانی تندرو، اهمیت حمل‌ونقل عمومی، عملکرد حمل‌ونقل عمومی.

### ۱. مقدمه

در فصل دوم کتاب "آئین نامه ظرفیت حمل و نقل و کیفیت خدمت" اولین و مهم‌ترین قدم در جهت بهبود و ارتقاء وضعیت حمل‌ونقل عمومی، ارزیابی دیدگاه و نقطه‌نظر مسافران نسبت به نحوه اجرای خدمات حمل و نقل، اعلام شده است [۱]. همان‌طور که از عنوان موضوع (ارزیابی اهمیت و عملکرد ویژگی‌ها و معیارهای مؤثر در کیفیت سیستم حمل و نقل عمومی از دید کاربران) برمی‌آید، شناسایی پارامترها و ویژگی‌های تأثیرگذار در حمل و نقل عمومی نوع اتوبوس در دو حالت سرویس تندرو و عادی و به تبع آن ارزیابی میزان اهمیت و همچنین عملکرد کنونی شرکت واحد از دیدگاه کاربران، در اولویت قرار خواهد گرفت.

۱-مدرس گروه ارشد راه و ترابری، دانشکده فنی و مهندسی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد زنجان، زنجان، ایران.  
۲-دانشجوی کارشناسی ارشد راه و ترابری، دانشکده فنی و مهندسی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد زنجان، زنجان، ایران.