

سنجش رضایتمندی از سامانه اتوبوس های تندرو شهری (BRT) در تهران

آزاده عظیمی، مدرس دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهر ری - تهران - ایران
امین فرجی ملائی، دانشجوی دکتری جغرافیا و برنامه ریزی شهری - دانشگاه تهران
کرامت اله زیاری، دکترا در جغرافیا و برنامه ریزی شهری - دانشگاه تربیت مدرس - ایران

azimi87@yahoo.com

farajiamin55@yahoo.com

zayyari@ut.ac.ir

چکیده

در این مقاله به بررسی رضایتمندی مسافران از سیستم *BRT* در قالب روش پرسشنامه ای پرداخته شده است. بر این اساس روش مطالعه توصیفی-تحلیلی بوده که از تکنیک هایی چون پرسشنامه، مشاهده و مطالعه اسنادی استفاده شده است. در عین حال برای تحلیل داده های به دست آمده علاوه بر مشاهده مشارکتی در دوره زمانی 6 ماه، از تکنیک های آماری چون تحلیل عاملی و رگرسیون و غیره استفاده شده است. نتایج تحقیق نشان دهنده اثرگذاری 4 عامل در رضایتمندی از سیستم *BRT* است. عوامل اساسی مستخرج شامل خدمات، سرعت، رفتار و خصوصیات فیزیکی اتوبوس ها می باشد. آنچه در این تحقیق به عنوان نتیجه مطرح گردید را می توان به این صورت مطرح نمود که لزوم تداوم بهره‌برداری مسافران از سامانه *BRT* نیزمند بازنگری در ابعاد آن در قالب سنجش رضایتمندی می باشد.

واژگان کلیدی: سیستم حمل و نقل *BRT*، رضایتمندی مسافران، کیفیت خدمات، تهران.