

بررسی تأثیر رویکرد TOD بر کیفیت خدمات شهری (مورد مطالعه

منطقه ۳ شهر تهران)

جواد رمضان قربانی^۱، صابر جعفریان^۲

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۹/۲۵

تاریخ پذیرش ۱۴۰۱/۰۱/۲۸

چکیده

بخش‌هایی از شهر که مشکل دسترسی به حمل‌ونقل عمومی در آن‌ها احساس می‌شود، و عموماً این قسمت‌ها از لحاظ از جمله دسترسی نامناسب به خدمات شهری، تعاملات اجتماعی بسیار پایین، کاهش رونق اقتصادی و ... برخوردار هستند که در چنین شرایطی رویکردی چون توسعه‌ی حمل‌ونقل محور TOD می‌تواند بسیار مؤثر عمل نماید؛ بنابراین هدف از تحقیق حاضر بررسی تأثیر TOD بر کیفیت خدمات شهری می‌باشد. که از نظر هدف کاربردی و از نظر روش توصیفی-همبستگی است. جامعه آماری تحقیق محدوده منطقه ۳ شهر می‌باشد ابزار مورد استفاده پرسشنامه می‌باشد که به روش نمونه‌گیری غیر احتمالی در دسترس در بین جامعه آماری توزیع و جمع‌آوری گردید. آزمون فرضیه‌ها به روش معادلات ساختاری و با نرم‌افزار لیزرل انجام گردید و نتایج نشان داد که رویکرد توسعه حمل‌ونقل محور می‌تواند در ارتقاء کیفیت محیطی و حل مشکلات محدوده‌ی مطالعاتی منطقه ۳ شهر تهران مفید باشد.

کلمات کلیدی: رویکرد TOD، کیفیت خدمات شهری، منطقه ۳ شهر تهران.

^۱ کارشناسی ارشد مدیریت کسب و کار گرایش فناوری، گروه مدیریت، دانشکده مدیریت و حسابداری، واحد یادگار امام خمینی (ره) شهری، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

^۲ کارشناسی ارشد مدیریت کسب و کار گرایش استراتژیک، گروه مدیریت، دانشکده مدیریت و حسابداری، واحد یادگار امام خمینی (ره) شهری، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران



پښتونستان د علوم او انسانیت د مطالعاتو مرکز
پرتال جامع علوم انسانیت

۱- مقدمه

در سال‌های اخیر، رویکرد توسعه مبتنی بر حمل‌ونقل عمومی به‌عنوان یکی از تکامل‌یافته‌ترین دیدگاه‌های توسعه شهری، که بر ارتباط متقابل حمل‌ونقل عمومی و توسعه شهری تأکید دارد، مطرح شده است. این رویکرد از ویژگی‌هایی چون ارتقای کیفیت طراحی محله‌ای، افزایش کاربری‌های مختلط، گسترش تعاملات اجتماعی، کاهش استفاده از اتومبیل و گسترش گزینه‌های جابه‌جایی سازگار با حمل‌ونقل عمومی همانند دوچرخه‌سواری و پیاده‌روی، برخوردار است. باگذشت یک نسل از تجربه به‌کارگیری رویکرد مذکور در تدوین الگوی توسعه شهری برای کشورهای پیشرو، بسیاری از موانع و چالش‌های سد راه اجرا و اثربخشی آن آشکار شده است که خود متضمن بهره‌گیری کامل از پتانسیل‌های این نوع از توسعه است. با این وجود، عدم شناخت صحیح ماهیت این نوع از توسعه و در نتیجه بی‌توجهی به اصول موردنظر آن در تدوین ضوابط و مقررات شهرسازی به‌عنوان یکی از چالش‌های پیش روی باقی‌مانده است (اسودی، ۱۳۹۳).

به باور تدلویت^۱، ما در دوره‌ای زندگی می‌کنیم که باید تفکر امروزمان درباره یک محصول یا خدمت، از تفکر دیروزمان کاملاً متفاوت باشد. مهم نیست چه چیزی از نظر ما اساسی، کلی و حیاتی است، مهم این است که این هسته اصلی و اساسی به نحوی ارائه دهیم که مورد رضایت عمومی مشتریان آن محصول قرار گیرد، چه آن محصول یک کالای تولیدی باشد، چه یک خدمت. اگر آن‌ها نتوانند این کار را انجام دهند، دیر یا زود شکست خواهند خورد. کیفیت دریافت شده، یک نیاز رقابتی است و بسیاری از شرکت‌ها امروزه به‌سوی کیفیت بر مبنای مشتری، به‌عنوان یک اسلحه استراتژیکی قوی تغییر جهت داده‌اند. آن‌ها رضایت و ارزش مشتری را به‌وسیله ارتباط سازگار بین نیازهای مشتری و مزیت‌ها و خدماتی که در محصول یافت می‌شود، ایجاد کرده‌اند (تسوکاتوس و گراهام، ۲۰۰۶؛ به نقل از غریب زاده ۱۳۹۶).

^۱ - Tedlout

۲- مبانی نظری

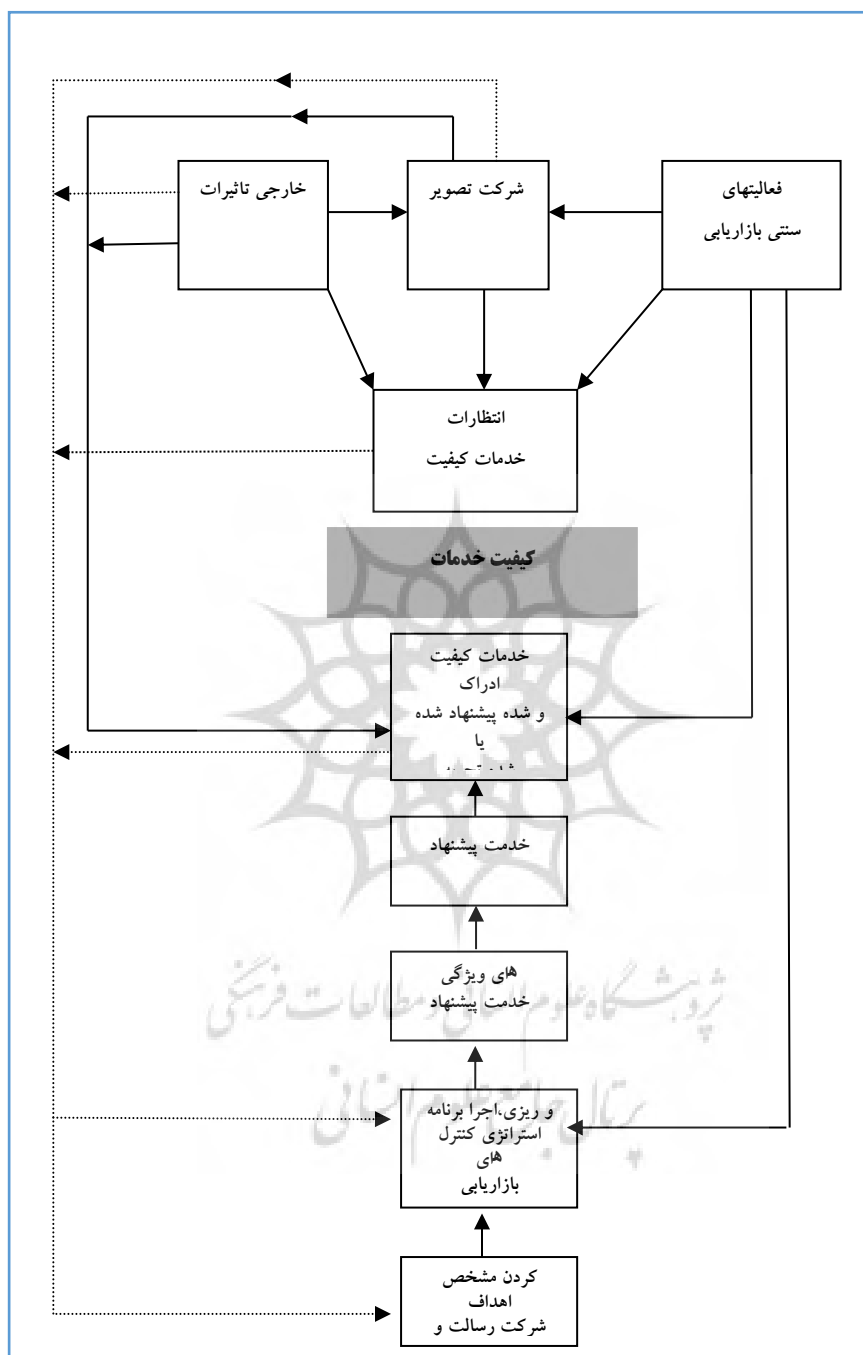
۲-۱- کیفیت خدمات

در گذشته فرض بر این بود که از راه تطبیق معیارهای مشتریان می‌توان به وفاداری آنها دست‌یافت، ولی تجربه نشان داد با ورود شرکت‌های جدید که محصولات منطبق‌تر با نیاز مشتریان داشتند، آنها اغلب جذب این شرکت‌های تازه‌وارد شدند. پس از آن فرض شد که ارائه محصولات متمایز می‌تواند موجب وفاداری مشتریان شود، ولی همان مسئله با ورود رقبای جدید برای محصولات متمایز تکرار شد. تا اینکه، ایده حفظ مشتریان از طریق روابط ماندگار با آنها مطرح شد (تسوکاتوس و گراهام، ۲۰۰۶ به نقل از غریب زاده ۱۳۹۶).

یک شکاف کیفیت خدمت حتی می‌تواند زمانی وجود داشته باشد که یک مشتری هنوز خدمت موردنظر را تجربه نکرده است ولی از طریق تبلیغات دهان‌به‌دهان و سایر تبلیغات و یا از طریق سایر ارتباطات رسانه‌ای، در مورد آن آگاهی پیدا کرده است. بنابراین در اینجا نیازی برای یکسان کردن ادراکات بالقوه مشتریان از کیفیت خدمات پیشنهادی با ادراکات واقعی مشتریان از کیفیت خدمات تجربه‌شده احساس می‌شود.

این مدل که بروگویچ^۱ در سال ۱۹۹۰ طراحی شد، تلاش می‌کند تا چهارچوب مدیریتی سنتی، طراحی خدمت و عملیات و فعالیت‌های بازاریابی را یکپارچه سازد. هدف این مدل شناسایی ابعاد مربوط به کیفیت خدمات در یک چهارچوب مدیریتی سنتی در برنامه‌ریزی، اجرا و کنترل است. مدل ترکیبی کیفیت خدمات سه فاکتور را در نظر می‌گیرد. تصویر شرکت، تأثیرات خارجی و فعالیت‌های بازاریابی سنتی، به‌عنوان فاکتورهایی هستند که بر انتظارات کیفیت تکنیکی و وظیفه‌ای تأثیر می‌گذارند.

^۱-Brocovige



شکل (۱) مدل ترکیبی کیفیت خدمات (بروگوییچ، ۱۹۹۰)

۲-۲- رویکرد TOD

کلتروپ از کسانی است که به تدوین و تدارک راهبردهای قابل‌سنجش توسعه حمل‌ونقل محور پرداخته است بر اساس مفهوم پدسترین پاکت توسط معمار آمریکایی پیتر کالتروپ پیشنهاد شده است که فلسفه آن را تسهیل ارتباطات فضایی و در نتیجه دستیابی به همبستگی اجتماعی بالا بیان می‌کند ژلب. کلتروپ از جمله کسانی است که به تدوین و تدارک راهبردهای قابل‌سنجش توسعه حمل‌ونقل محور پرداخته است. او توصیف پر از جزئیاتی از ایده این الگوی توسعه ارائه می‌کند: "توسعه حمل‌ونقل محور به‌عنوان مرکزی با آمیزه‌های متراکم از کاربری‌های مسکونی، تجاری، اداری و عمومی و فضای باز است که در آن مغازه‌های خرده‌فروشی و خدماتی در یک هسته تجاری با دسترسی آسان نسبت به خانه‌ها قرار گرفته‌اند (حدود ۶۰۰ متر یا ۱۰ دقیقه پیاده‌روی). یک ایستگاه حمل‌ونقل عمومی در هسته این مرکز قرار دارد. استفاده‌ها در مرکز به‌صورت عمومی بوده و ادارات در طبقات بالاتر از سطح زمین قرار می‌گیرند. محدوده‌ای برای استفاده‌های کم تراکم‌تر، هسته مرکزی را با فاصله‌ای حدود ۱۶۰۰ متر احاطه می‌کند. این منطقه ممکن است خانه‌های تک خانواری در یک محدوده شامل پارک‌های کوچک، مدارس و صنایع سبک را در بر گرفته باشد" (رفیعیان، ۱۳۸۹).

- TOD شامل برنامه‌ریزی نواحی اطراف ایستگاه، بر اساس سیاست‌ها و روش‌های دستیابی به اهداف کلیدی زیر می‌باشد:
- استفاده بهینه از زمین اطراف ایستگاه
- افزایش تراکم در حوالی ایستگاه
- ایجاد یک طراحی با محوریت عابر پیاده
- تبدیل هر ایستگاه و اطراف آن به یک مکان جذاب برای عابری
- مدیریت پارکینگ و حمل‌ونقل وسایط نقلیه
- برنامه‌ریزی در جوامع محلی
- اصول پیاده‌سازی TOD
- برنامه‌ریزی فضای ایستگاه‌های ترانزیت
- تعیین فضای برنامه‌ریزی ایستگاه‌ها

- طراحی کاربری زمین بر اساس ترانزیت
 - ترکیب کاربری زمین
 - محدود کردن کاربری‌های زمین که با سیستم حمل‌ونقل همخوانی ندارد
 - بهینه‌سازی تراکم در اطراف ایستگاه
 - حداقل کردن تأثیرات تراکم
 - طراحی مسیرهای باکیفیت خوب برای مسیرهای پیاده‌روی
 - تأمین ساختار توسعه‌ای فشرده
 - ایجاد سیستم‌های همگانی یکپارچه
 - در نظر گرفتن خصوصیات آب و هوایی تمام فصول
 - قرار دادن پارکینگ‌ها در مکان‌های مناسب
 - برنامه‌ریزی فضای ایستگاه‌های ترانزیت
- کاربران اصلی TOD عابرین پیاده هستند، بنابراین برنامه‌ریزی فضا برای TOD در اطراف ایستگاه‌های خطوط ریلی سبک باید به‌گونه‌ای باشد تا عابرین پیاده بتوانند از آن‌ها استفاده نمایند یعنی حداکثر فاصله تا ایستگاه می‌بایست یک پیاده‌روی ۵ تا ۱۰ دقیقه‌ای و یا یک‌فاصله ۶۰۰ متری باشد (شهرداری تبریز).^۱

۳- پیشینه پژوهش

برقی لشگری و همکاران (۱۳۹۸) تحقیقی با عنوان بررسی تأثیر کیفیت خدمات شهری هوشمند، اعتماد و مشارکت بر کیفیت زندگی از دیدگاه شهروندان (مطالعه موردی: منطقه ۱ شهر تهران) انجام دادند و نشان دادند که کیفیت خدمات شهری هوشمند، اعتماد و مشارکت با متغیر وابسته کیفیت زندگی رابطه مستقیم و معنی‌داری را نشان دادند. همچنین نتایج حاصل از آزمون رگرسیون خطی چندگانه نشان داد، مشارکت، اعتماد، کیفیت خدمات شهری هوشمند به ترتیب با مقادیر بتای استاندارد شده ۰/۵۰۸، ۰/۲۹۴ و ۰/۲۱۴ در سطح ۹۵ درصد اطمینان، بیشترین تأثیر مثبت را بر متغیر وابسته کیفیت زندگی دارند.

^۱ <http://metro.tabriz.ir/News/225/>

دوهابی (۱۳۹۳) به بررسی تحلیل تأثیر رویکرد TOD بر ارتقاء کیفیت محیطی و بهبود دسترسی به کاربری‌ها و ارائه الگوی توسعه مطالعه موردی: منطقه ۱۲ شهر مشهد پرداختند که هدف تحقیق، شناسایی مشکلات ناشی از دسترسی نامناسب به حمل‌ونقل عمومی و تحلیل میزان تأثیر رویکرد TOD بر حل این مشکلات و ارتقاء کیفیت محیطی می‌باشد و هدف از تحقیق نیز، ارائه الگوی مناسب برای توسعه مبتنی بر حمل‌ونقل عمومی و با توجه به پتانسیل‌ها و محدودیت‌های موجود در محدوده‌ی مطالعاتی می‌باشد، لذا پژوهش حاضر در ابتدا با استفاده از تکنیک SWOT این فرضیه را اثبات می‌کند که رویکرد توسعه حمل‌ونقل محور می‌تواند در ارتقاء کیفیت محیطی و حل مشکلات محدوده‌ی مطالعاتی منطقه ۲۱ شهر مشهد مفید باشد و همچنین با در نظر گرفتن پتانسیل‌ها و محدودیت‌های موجود قابل اجرا بودن این رویکرد را در این محدوده بررسی می‌کند و نهایتاً نقشه‌ی پیشنهادی خود را، مبتنی بر حمل‌ونقل عمومی، ارائه می‌نماید. شایان ذکر است که در گردآوری اطلاعات و داده‌های تحقیق از روش کتابخانه‌ای استفاده شده است به طوری که برای جمع‌آوری مفاهیم و تعاریف مربوط به رویکرد TOD و اثرات و تبعات آن بر کیفیت سکونت و تأثیر آن بر ارتقاء کیفیت محیطی از مقالات و کتب فارسی و لاتین، استفاده شده است.

رفعیان و همکاران (۱۳۸۹) در تحقیقی با عنوان کاربرد رویکرد توسعه حمل‌ونقل محور (TOD) در برنامه‌ریزی کاربری زمین‌های شهری نمونه مطالعه: ایستگاه مترو صادقیه انجام دادند هدف این پژوهش، برنامه‌ریزی کاربری زمین‌ها با رویکرد توسعه حمل‌ونقل محور است. بنابراین، پس از بررسی رویکردهای تلفیق کاربری زمین‌ها و حمل‌ونقل شهری، با استفاده از نرم‌افزار GIS اطلاعات مربوط به نحوه استفاده از زمین‌ها، استخراج و تحلیل شده است. بر این مبنا و بر اساس مدل تصمیم‌گیری MCDM و بررسی سه متغیر و ده معیار اثرگذار در چهار سطح، نتایج نشان می‌دهد معیار ارتقای حمل‌ونقل عمومی و زیرمعیارهای افزایش فضای سبز و افزایش بهره اقتصادی به‌عنوان اولویت‌های برگزیده، انتخاب و بر اساس آن برنامه‌ریزی کاربری زمین ارائه شده است.

سو و همکاران (۲۰۲۱) تحقیقی با عنوان گونه‌شناسی توسعه ترانزیت محور (TOD) در اطراف مناطق ایستگاه مترو در شهری چین: تجزیه و تحلیل مقایسه‌ای از پنج کلان‌شهر معمولی

برای مفاهیم برنامه‌ریزی انجام دادند گونه‌شناسی‌های *TOD* شناسایی شده، برنامه‌ریزان شهری و سیاست‌گذاران را با ابزار مفیدی برای طراحی استراتژی‌های هدفمندتر مجهز می‌کنند. اکتشافات انجام شده در زمینه تطبیقی با اکتشافات انجام شده در زمینه فردی در مطالعات قبلی متفاوت است. بنابراین اعتقاد بر این است که این مقاله کمک جدیدی به ادبیات *TOD* موجود می‌کند.

لانگژو شیائو و همکاران (۲۰۲۱) در تحقیقی با عنوان اثرات غیرخطی و هم‌افزایی *TOD* بر سرزندگی شهری: به‌کارگیری توضیحات محلی برای درخت تصمیم‌گیری تقویت‌کننده گرادیان انجام دادند که این تحقیق به درک اثرات غیرخطی و هم‌افزایی *TOD* بر سرزندگی با ساخت مدل درخت تصمیم تقویت‌کننده گرادیان با استفاده از داده‌های چند منبع از ۱۶۶ منطقه ایستگاه مترو در شنژن، چین کمک می‌کند. توضیحات محلی برای این مدل موارد زیر را نشان می‌دهد: (۱) خدمات اتوبوس کافی، پوشش افقی ساخته‌شده، و ساختمان‌های با کاربری مختلط از عوامل اصلی نشاط در اطراف ایستگاه‌های مترو هستند. (۲) تأثیرات غیرخطی بر سرزندگی دارد. (۳) اثرات هم‌افزایی در بین / در ابعاد *TOD* مشهود است. پیامدهای عملی یافته‌ها، مانند سیاست‌های هدفمند با معیارهای برنامه‌ریزی/طراحی دقیق، بیشتر مورد بحث قرار می‌گیرند.

کوکار و همکاران (۲۰۲۰) تحقیقی با عنوان توسعه معیارهای برنامه‌ریزی حساس به زمینه برای توسعه ترانزیت محور: (*TOD*) یک رویکرد تصمیم‌گیری گروهی فازی انجام دادند با توجه به اینکه گروه‌های ذی‌نفع در دیدگاه‌های خود متفاوت هستند، قضاوت‌های آن‌ها در این باور هم‌گرایی دارند که برنامه‌ریزی *TOD* در دهلی را می‌توان با استفاده از معیار «خدمات حمل‌ونقل» و حداقل با استفاده از معیار «دموگرافیک» ارزیابی کرد. این مطالعه وزن‌های جهانی معیارها و شاخص‌ها را از دیدگاه چند ذی‌نفع ترسیم کرده است که می‌تواند در دستیابی به برنامه‌ریزی *TOD* در شهرهای موجود و آینده در هند مؤثر باشد.

بنابراین فرضیه پژوهش با توجه به مدل مفهومی به‌صورت زیر قابل بیان است؛

۱- رویکرد *TOD* بر کیفیت خدمات شهری تأثیر مثبت و معناداری دارد.

۴- روش تحقیق

تحقیق حاضر از نظر هدف از نوع کاربردی و از نظر روش، جمع‌آوری اطلاعات، آزمون فرضیه و نتیجه‌گیری از نوع توصیفی پیمایشی می‌باشد. جامعه آماری این پژوهش شامل تمام افرادی است که از حمل‌ونقل خدمات شهری در منطقه ۳ شهر تهران استفاده می‌کنند طبق جدول مورگان برای جمعیت‌های بالای صد هزار نفر تعداد نمونه برابر با ۳۸۴ نفر است، بنابراین تعداد نمونه در این پژوهش ۳۸۴ نفر در نظر گرفته می‌شود. همچنین در این تحقیق از روش نمونه‌گیری غیر احتمالی و نمونه در دسترس استفاده می‌شود. ابزار مورد استفاده پرسشنامه می‌باشد که از پرسشنامه استاندارد استفاده شد پرسشنامه سروکوالاین پرسشنامه دارای ۲۲ سؤال بوده و هدف آن کیفیت خدمات شهرداری با استفاده از مدل سرکوال (فیزیکی، قابلیت اطمینان، تضمین، پاسخگویی، همدلی) می‌باشد. روش‌های متعددی برای تعیین پایایی وجود دارد که رایج‌ترین آن‌ها روش ضریب آلفای کرونباخ است. برای تعیین پایایی آزمون از ضریب آلفای کرونباخ که به وسیله نرم‌افزار spss به دست می‌آید، استفاده شده است، که هر چه این ضریب به ۱ نزدیک‌تر باشد (۰,۷ تا ۱ قابل قبول می‌باشد)، نشان از پایایی قابل قبول آزمون هست. جهت اطمینان از پایایی آزمون بکار رفته در این پژوهش، آلفای کرونباخ زیر مقیاس‌ها و کل مقیاس‌های پرسشنامه محاسبه گردیده که نتایج ۰/۸۴ درصد می‌باشد که نشان‌دهنده پایایی مناسب می‌باشد.

۵- یافته‌های تحقیق

الف) ویژگی‌های جمعیت شناختی پاسخ‌دهندگان

تجزیه و تحلیل ویژگی‌های جمعیت شناختی پاسخ‌دهندگان در جدول ۱ نشان داده شده است.

جدول ۱: ویژگی‌های جمعیت شناختی پاسخ‌دهندگان

درصد	طبقات	ویژگی‌های جمعیت شناختی
۰/۵۷	مرد	جنسیت
۰/۴۳	زن	
۰/۱۶	۳۰ سال و کمتر	سن
۰/۳۲	۴۰-۳۱	
۰/۱۹	۵۰-۴۱	

۰/۳۳	۵۰ سال به بالا	تحصیلات
۰/۲۵	زیر دیپلم	
۰/۳۴	کاردانی و کارشناسی	
۰/۲۲	کارشناسی ارشد	
۰/۱۹	دکتری	

همان‌طور که در جدول ۱ نشان داده شده است، ۵۷٪ درصد از پاسخ‌دهندگان مرد و ۴۳٪ درصد از آن‌ها زن می‌باشند. از طرفی افراد ۳۱ تا ۴۰ سال با ۳۲٪ درصد بیشترین و همچنین افراد با سن ۳۰ سال و کمتر با ۱۹٪ درصد کمترین بخش پاسخ‌دهندگان را تشکیل داده‌اند. نهایتاً افراد با تحصیلات کاردانی و کارشناسی ۳۴٪ درصد بیشترین و افراد با مدرک تحصیلی دکتری ۱۹٪ درصد کمترین بخش از پاسخ‌دهندگان را به خود اختصاص داده‌اند.

ب) آزمون کلموگروف - اسمیرنوف

جهت بررسی نرمال بودن متغیرهای پژوهش از آزمون کلموگروف - اسمیرنوف تک‌نمونه‌ای استفاده شد. در آزمون کلموگروف - اسمیرنوف تک‌نمونه‌ای، فرض صفر بیانگر غیر نرمال بودن توزیع داده‌ها و فرض مقابل بیانگر نرمال بودن آن است. بر اساس نتایج جدول (۲)، مقادیر سطح معناداری تمام مؤلفه‌های پژوهش، بزرگ‌تر از ۰,۰۵ بود. لذا فرض نرمال بودن توزیع داده‌ها تأیید و فرض صفر مبنی بر غیرنرمال توزیع داده‌ها رد شد.

جدول ۲: نتایج آزمون کلموگروف - اسمیرنوف تک‌نمونه‌ای پیرامون تعیین نرمال بودن

کیفیت خدمات شهری	رویکرد TOD	داده‌ها و مطالعات فرسنگی
۳۸۴	۳۸۴	تعداد
۳,۳۵۴۷	۳,۲۱۳۲	میانگین
۰,۵۶۶۴۲	۰,۶۹۷۶۹	انحراف معیار
۰,۶۸۲	۰,۶۵۳	مقادیر کلموگروف - اسمیرنوف
۰,۷۲۴	۰,۷۸۹	سطح معناداری

برای تست فرضیه اصلی تحقیق علاوه بر آزمون همبستگی از مدل معادلات ساختاری استفاده شده است که در آن رویکرد TOD به عنوان متغیر مستقل و کیفیت خدمات شهری به عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته شده‌اند. نتایج حاصل در نمودار (۲) قابل مشاهده می‌باشد.
(ج) نتیجه فرضیه‌ها:

برای نتیجه فرضیه‌ها از معادلات ساختاری استفاده شد اعداد نشان داده شده در نمودارها T-value (عدد معناداری معادلات ساختاری) بوده و اگر این مقدار در بازه (۱,۹۶ و ۱,۹۶ -) نباشد فرضیه تأیید می‌شود. همان‌طور که در نمودارهای (۲) و (۳) و (۴) ، مشخص است تمامی فرضیه‌های فرعی پژوهش نیز تأیید شده است. نتایج آزمون فرضیات تحقیق به‌طور کلی در جدول (۳) قابل مشاهده می‌باشد.

جدول ۳: نتایج آزمون فرضیات

نتیجه آزمون فرضیه	عدد معنی داری در معادلات ساختاری	عدد معنی داری در همبستگی	فرضیات تحقیق
تأیید	۱۳,۱۱	۰,۸۴۲***	رویکرد TOD بر کیفیت خدمات شهری تأثیر مثبت و معناداری دارد

طبق نتایج جدول (۳) رویکرد TOD بر کیفیت خدمات شهری تأثیر مثبت و معناداری دارد تأیید شد و میزان همبستگی ۰/۸۴۲ می‌باشد.

۶- نتیجه‌گیری

هدف از تحقیق حاضر بررسی تأثیر رویکرد TOD بر کیفیت خدمات شهری (مورد مطالعه منطقه ۳ شهر تهران) است. شهرها نیازمند شاخص‌هایی برای اندازه‌گیری عملکردشان هستند. شاخص‌های موجود اغلب استاندارد نیستند و به‌صورت ثابت و با سازگاری مناسب و قابل مقایسه در طول زمان و یا در میان شهرهای مختلف نیستند. به‌عنوان بخشی از سری جدید استانداردهای بین‌المللی برای دستیابی به یک رویکرد جامع و یکپارچه به توسعه پایدار و انعطاف‌پذیر، این مجموعه‌ای از شاخص‌های استاندارد شده به حمایت از توسعه پایدار و

انعطاف‌پذیری در شهرها کمک خواهد کرد. این شاخص‌ها می‌تواند برای پیگیری و نظارت بر پیشرفت عملکردهای شهرها استفاده شود. به‌منظور دستیابی به توسعه پایدار، کل سیستم شهر می‌بایست موردتوجه قرار گیرد. برنامه‌ریزی برای نیازهای آینده شهر باید با در نظر گرفتن وضعیت جاری و نحوه بهره‌برداری از منابع موجود صورت پذیرد. نتایج تحقیق نشان داد رویکرد توسعه حمل‌ونقل محور می‌تواند در ارتقاء کیفیت محیطی و حل مشکلات محدوده‌ی مطالعاتی منطقه ۳ شهر تهران مفید باشد. نتایج تحقیق با تحقیق برقی لشگری و همکاران (۱۳۹۸)، دوغایی (۱۳۹۳)، رفیعیان و همکاران (۱۳۸۹)، سو و همکاران (۲۰۲۱)، کوکار و همکاران (۲۰۲۰) و لانگژو شیائو و همکاران (۲۰۲۱) همسو می‌باشد.

۷- منابع:

- اسودی، نکین (۱۳۹۳). چگونگی توسعه مبتنی بر حمل و نقل عمومی TOD. اولین همایش ملی عمران، معماری و توسعه پایدار، یزد، <https://civilica.com/doc/331891>.
- برقی لشگری، الهام و عدالتیان شهریاری، جمشید (۱۳۹۸). بررسی تاثیر کیفیت خدمات شهری هوشمند، اعتماد و مشارکت بر کیفیت زندگی از دیدگاه شهروندان (مطالعه موردی: منطقه ۱ شهر تهران). ششمین کنفرانس ملی فناوری‌های نوین در مهندسی عمران، معماری و شهرسازی، تهران، <https://civilica.com/doc/989265>.
- دوغایی، محمد (۳۱۳۹). تحلیل تاثیر رویکرد TOD بر ارتقاء کیفیت محیطی و بهبود دسترسی به کاربری‌ها و ارائه الگوی توسعه مطالعه موردی: منطقه ۱۲ شهر مشهد، اولین کنفرانس ملی توسعه پایدار در علوم جغرافیا و برنامه‌ریزی، معماری و شهرسازی، تهران، <https://civilica.com/doc/336679>.
- رفیعیان، مجتبی؛ عسگری تفرشی، حدیثه، تصدیقی، اسفندیار (۱۳۸۹). کاربرد رویکرد توسعه حمل و نقل محور (TOD) در برنامه‌ریزی کاربری زمین‌های شهری نمونه مطالعه: ایستگاه مترو صادقیه. پاییز ۱۳۸۹، دوره ۱۴، شماره ۳ (پیاپی ۶۷)، ص ۲۹۵-۳۱۲.
- غریب زاده، رضا (۱۳۹۶). بررسی تاثیر عوامل تعیین‌کننده خدمات بانکداری الکترونیک بر اعتماد، رضایت و وفاداری مشتریان: نقش واسطه متغیرهای جمعیت شناختی (مطالعه موردی بانک‌های

تجارت شهر اردبیل). پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد موسسه آموزش عالی شمیم دانش نوین.
ولاک، کریستوفر و لارن، رایت (۱۳۸۲). اصول بازاریابی و خدمات، ترجمه ابوالفضل تاج زاده نمین، تهران، انتشارات سمت.

- Calthorpe, P. (1990). Transit Oriented Development, Guidelines for Sacramento, Couny Final Public Review Draft. Sacramento, CA.<http://metro.tabriz.ir/News/225/>
- Xiao, L., Lo, S., Liu, J., Zhou, J., & Li, Q. (2021). Nonlinear and synergistic effects of TOD on urban vibrancy: Applying local explanations for gradient boosting decision tree, Sustainable Cities and Society, Volume 72, September 2021, 103063.
- Kumar, P. P., Parida, M., & Sekhar, C. R. (2020). Developing Context Sensitive Planning Criteria for Transit Oriented Development (TOD): A Fuzzy-Group Decision Approach, Transportation Research Procedia Volume 48, 2020, Pages 2421-2434.
- Su, S., Zhang, H., Wang, M., Weng, M., & Kang, M. (2021), Transit-oriented development (TOD) typologies around metro station areas in urban China: A comparative analysis of five typical megacities for planning implications, Journal of Transport Geography, Volume 90, January 2021, 102939

