

# مدیریت شهری

شماره ۳۰ پاییز و زمستان ۹۱

No.30 Autumn & Winter

۳۹-۵۲

زمان پذیرش نهایی: ۱۳۹۱/۸/۳

زمان دریافت مقاله: ۱۳۹۰/۲/۳

## سنچش اولویت عوامل تاثیرگذار در معماری ایستگاههای مترو بر رضایتمندی کاربران؛ مطالعه موردی: ایستگاه های خطوط ۱ و ۲ متروی تهران

کریم مردمی\* - عضو هیئت علمی دانشکده معماری و شهرسازی دانشگاه علم و صنعت ایران، تهران، ایران.  
حسام قمری - دانشجوی دکتری طراحی محیطی دانشگاه تگزاس تک، تگزاس، آمریکا.

### Priority Assessment of Influential Architectural Factors in Metro stations on Users' Satisfaction; Case Study: First and Second Lanes of Tehran Metro Network

The goal of this study is to investigate the influential factors on users' satisfaction of Tehran metro stations. Speed, timing and technical issues of the trains in metro stations besides its architecture can affect the improvement of the users' satisfaction. However, the focus of this study is to investigate the architectural factors which contribute to improvement of users' travel satisfaction in metro network toward the goals of sustainable urban transportation. The importance of this subject matter is because of the interrelationship of metro stations as the public urban spaces with the social life.

The metro stations in Tehran play an important role in social life of the people. Therefore, the users' satisfaction is an important issue which should be considered. To do so, the related literature of the subject was reviewed and then the influential factors of users' satisfaction were defined. Next, the experts in this field were interview in order to revise and complete the factors. In the next step, the users of specific metro stations in Tehran filled out the questionnaire forms to evaluate the factors. Finally, the collected data were analyzed and scaled in order to evaluate their priorities and according to the results, design considerations were recommended.

**Keywords:** Metro station, Users' satisfaction, Architectural factors, Tehran metro network, priority assessment.

### چکیده

هدف این پژوهش، بررسی عوامل تاثیرگذار بر رضایتمندی مسافران از سفر با مترو است. سرعت، زمان بندی مناسب و عدم شلوغی علاوه بر معماری ایستگاه های مترو هر کدام می توانند به نحوی در ارتقای این رضایتمندی موثر باشند. با این وجود هدف این نوشتار بررسی عوامل موثر در معماری ایستگاه ها بر مطلوبیت سفر با مترو به عنوان یکی از شاخص های حمل و نقل پایدار شهری است. ضرورت این امر از آینحاشی می شود که ایستگاه های مترو به عنوان فضاهای عمومی شهری در ارتباط با زندگی اجتماعی شهروندان قرار دارند. در زندگی امروزی رفت و آمد در مسیری که یک فرد از محل سکونت تا محل فعالیت طی می کند اغلب شامل بخش عده ای از کل زندگی اجتماعی وی می گردد و از این منظر ایستگاه های مترو به عنوان فضاهای عمومی شهری بخش عده ای از این رابطه را بر عهده دارند. بنابراین رضایتمندی از سفر با مترو در ایستگاه ها از اهمیت ویژه ای برخوردار است. در روش تحقیق موضوع، ابتدا با مرور منابع، سوابق موضوع مورد بررسی قرار گرفت و سپس عوامل تاثیرگذار بر رضایتمندی مسافران تبیین گردید. در ادامه در جهت تکمیل و اصلاح این عوامل با متخصصین مصاحبه گردید. به منظور دستیابی پاسخ به این سوال که عوامل تاثیرگذار در رضایتمندی از سفر با مترو کدامند و اولویت آنها چگونه است، در تعداد مشخصی از ایستگاه های متروی تهران و حومه، روش تحقیق میدانی مورد استفاده قرار گرفت. سپس، ضرورت وجود این عوامل از دیدگاه کاربران شناسایی شد. پس از جمع آوری پرسشنامه ها و تجزیه و تحلیل آنها، با استفاده از تکنیک مقیاس دهی لیکرت، اولویت های این عوامل تاثیرگذار بر رضایتمندی کاربران مشخص و بر اساس نتایج به دست آمده، الزاماتی ارائه گردید. **واژگان کلیدی:** ایستگاه مترو، رضایتمندی کاربران، عوامل تاثیرگذار، سفر با مترو، سنچش اولویت.

\*نویسنده مسئول مکاتبات، شماره تماس: ۰۹۱۳۳۴۰، رایانمای: k\_mardomi@iust.ac.ir

این مقاله برگرفته از رساله کارشناسی ارشد حسام قمری در دانشکده معماری و شهرسازی دانشگاه علم و صنعت ایران است.

## مقدمه

و شهرسازی مورد توجه قرار می‌گیرند.  
(Kittelson & Associates, 1999, 6)

حضور متروی شهری تهران تا حد زیادی در کاهش مشکلات ترافیکی تاثیرگذار است و این مساله در نظام مندی و ساماندهی حمل و نقل عمومی درون شهری نقش عمده‌ای را ایفا می‌کند. با توجه به اهمیت این مساله در تحقق حمل و نقل پایدار شهری بررسی رضایتمندی مسافران از سفر با مترو به عنوان معیاری در تعیین موفقیت این سامانه قابل توجه می‌باشد (عباس زادگان، رضازاده، محمدی، علی پوراژلیکی، ۱۳۸۹). از این‌رو، هدف این نوشتار بررسی عوامل معماري تاثیرگذار بر رضایتمندی از سفر با مترو و تعیین اولویت‌های آن می‌باشد.

## ایستگاه مترو<sup>۱</sup> و حمل و نقل عمومی<sup>۲</sup>

مترو به یک سیستم حمل و نقل سریع السیر اطلاق می‌شود که تمام یا بخشی از آن زیرزمینی ساخته شود و از طریق یک یا چند مسیر مشخصی با ایستگاه‌های ثابت امکان جابجایی مسافران را در داخل یک شهر فراهم می‌سازد. از آنجایی که بین قطارهای

گستردگی کلانشهر تهران و تمرکز مراکز اداری و تجاری در مناطق مرکزی شهر، نیازمند بخش عمدۀ ای از سفرهای درون شهری به این مناطق است. افزایش جمعیت و بارترافیکی شدید در این مناطق منجر به مشکلات بسیار گشته است و جابجایی شهروندان با وسائل نقلیه شهری مستلزم برخورداری از معابر با کشش زیاد و برخورداری از پارکینگ‌های کافی در محدوده مرکزی شهر می‌باشد. امروزه با پیشرفت فناوری نوین بیشترین سرمایه گذاری‌ها در راستای حمل و نقل ریلی انجام گرفته است. از مزایای حمل و نقل ریلی نسبت به سایر روش‌های حمل و نقل می‌توان به این‌می بیشتر، مصرف کمتر انرژی و حفظ محیط زیست اشاره نمود. پایانه‌ها و ایستگاه‌ها، به عنوان یکی از مهمترین حوزه‌های استفاده از حمل و نقل ریلی به دلیل پیوستگی و تلفیق با فضاهای شهری و زندگی عمومی از اهمیت ویژه‌ای برخوردارند؛ از سوی دیگر ایستگاه‌ها به عنوان رفاقتارها و نیازهای جدید مناسب با خود، به عنوان یکی از موضوعات قابل تأمل در عرصه معماری

# مدیریت شهری

دوفصلنامه مدیریت شهری  
Urban Management  
شماره ۳۰ پاییز و زمستان ۹۱  
No.30 Autumn & Winter

۴۰

جدول ۱. سهم حمل و نقل وسائل نقلیه عمومی در سفرهای یک ساعت اوج صبح در سال ۸۸۳۱؛

[www.tehranmetro.com](http://www.tehranmetro.com)

شرح	موتورسیکلت	سوواری	مترو	اتوبوس	تاكسي	ميني بوس خطى	ساير
سهم سفرهای ساعت اوج صبح	۷	۳۴/۸	۲۱/۹	۲۱/۳	۵/۳	۹/۷	-
درصد جابجایی مترو و اتوبوس از ترانزیت	-	-	۲۵	۷۵	-	-	-
درصد مسافر-کیلومتر مترو و اتوبوس از ترانزیت	-	-	۳۸	۶۲	-	-	-
متوسط درصد جابجایی و مسافر-کیلومتر	-	-	۳۲	۶۸	-	-	-
تسهیم سهم مترو و اتوبوس	-	-	۷	۱۴/۹	-	-	-

1. Metro Station
2. Public Transportation

پرداختن به مسائل عملکردی در جستجوی شکل گیری فضای عمومی شهری است که بستری برای تحقق رفتار اجتماعی کاربران باشد. از این منظر، طراحی ایستگاه مترو از نگرش عملکردگرا تبدیل به جستجوی بستری برای شکل گیری روابط اجتماعی شهروندان و ایجاد فضای عمومی متناسب با زندگی جمعی و روحیه کاربران ایستگاه می‌شود

(Pace,Fischer,Nichol,11,2007)

زیرزمینی و دیگر جریانات ترافیک تداخلی پیش نمی‌آید، دسترسی اینگونه وسایط نقلیه سریع السیر از یک ایستگاه به ایستگاه دیگر با سهولت و سرعت بیشتری صورت می‌گیرد.

در شهر تهران نیز استفاده از خطوط مترو نقش عمدۀ ای در حمل و نقل عمومی ایفا می‌کند. متروی تهران یک سامانه حمل و نقل عمومی است که تاثیرات مثبت خود را در زمینه سفر شهری نسبت به دیگر وسایل حمل و نقل به اثبات رسانده است. جدول شماره ۱ سهم ایستگاه‌های مترو را در جایجایی سفرها در یک ساعت اوج صبح در سال ۸۸ نشان می‌دهد (ویژه نامه ده سال بهره برداری متروی تهران، ۱۳۸۹).

علاوه بر این ایستگاه‌های مترو به علت ارتباط نزدیک با زندگی اجتماعی شهروندان، از نظر اجتماعی، فرهنگی، هنری و اقتصادی می‌تواند بر زندگی افراد تاثیر بگذارد (Dusmisevic, Sariyildiz, 2001) نقش ایستگاه‌های مترو در ساماندهی فضای شهری و ارتقای سیمای شهر نیز از مسائل مهم قابل توجه دیگر می‌باشد. همچنین، قرارگیری در عمق زمین و نزدیکی به تاسیسات و عملکردهای مهم شهری در زمان‌های بحران و به عنوان پدافند غیرعامل موجب افزایش اهمیت این ایستگاه‌ها در معماری و شهرسازی امروز گردیده است. توجه مناسب به ویژگی‌ها و الزامات فضایی در ایستگاه‌های مترو می‌تواند در بالابردن آستانه عصبی و روانی کاربران در زمان بحران موثر باشد (افشارنادری، ۱۳۸۹).

در ارتباط با اصول طراحی ایستگاه‌های مترو دو نگرش عمدۀ وجود دارد:

۱. نگرش اول، مبانی طراحی ایستگاه را صرفاً کالبدی برای ایجاد ارتباط بین قطار و استفاده کنندگان می‌داند. در این نگرش، کارکرد مکان تا سطح پرداختن به حل مسائل عملکردی ایستگاه کاهش می‌یابد که البته خود مستلزم رعایت ضوابط و مقررات در راستای آسایش مسافران است (سلحشور، ۱۳۸۸، ص ۱۲)؛
۲. اما در دیدگاه دوم با دیدی گسترده‌تر علاوه بر

### رضایتمندی<sup>۳</sup> از سفر با مترو و مولفه‌های کیفیت فضایی

امروزه به دلیل نقش مهمی که ایستگاه‌های مترو در زندگی شهری ایفا می‌کنند، مبحث بهبود کیفیت حمل و نقل و ارتقای رضایتمندی مسافران از سفر با مترو از اهمیت ویژه‌ای برخوردار شده است. ایجاد و ارتقای کیفیت مناسب سرویس دهی در حمل و نقل عمومی یکی از مهمترین اولویت‌های مسئولین حمل و نقل عمومی است. میزان کیفیت حمل و نقل عمومی تعیین کننده میزان رضایتمندی مسافران از سفر می‌باشد. از نظر تیرینپولوس و آنتونیو (۲۰۰۸) رضایتمندی مسافران از حمل و نقل عمومی به معنای نسبت دستیابی واقعی به خواسته‌های مسافران به کل انتظارات آنهاست.

جیونی و ریتولد (۲۰۰۷) بهره گیری از سیستم‌های حمل و نقل عمومی دیگر در کنار ایستگاه‌های مترو در جهت تسهیل دسترسی‌ها را در ارتقای رضایتمندی مسافران موثر می‌دانند. خوانایی مسیرها و سهولت دسترسی‌ها از این منظر مورد توجه قرار گرفته‌اند. تسهیل رفت و آمد و طراحی مسیرها به نحوی که تمام فضا را تحت پوشش قرار داده و به مسافران حق انتخاب مسیر مناسب تر را بددهد از مولفه‌های ارتقای کیفیت فضایی ایستگاه‌های مترو است (Sampaio, Breno Ramos, Neto, Osvaldo Lima and sampaio, Yony, 2008) بررسی ویژگی‌های کیفیت فضایی محیطی ایستگاه‌های مترو یکی از مهم‌ترین فاکتورها در جهت

3. Satisfaction

جدول ۲. مولفه های کیفیت فضایی ایستگاه های مترو از دیدگاه صاحب نظران؛ مأخذ نگارندگان.

ویژگی های ایمنی	ایمنی، آسایش (Tyrinopoulos,Antoniou,2008)
ویژگی های عملکردی	دسترسی، جهت یابی، پیوستگی، سهولت حرکت پیاده (Tyrinopoulos,Antoniou,2008)، عدم تداخل حرکت پیاده و سواره میلمان، دسترسی معلولین (خجسته قمری، ۱۳۸۹)، عدم تداخل حرکت پیاده و سواره (Sampaio,Breno Ramos,Neto,Osvaldo Lima and sampaio,Yony,2008)
ویژگی های روانشناسی	تعاملات اجتماعی (Pace,Fischer,Nichol,11,2007) یا نمادین، حس مکان، هویت، شخصیت و خاص بودن (افشارنادری، ۱۳۸۹)
ویژگی های زیبایی شناسی	تناسب فضایی، مصالح و رنگ خوانایی، وضوح، تعادل (سلحشور، ۱۳۸۹)، ابعاد و تناسبات انسانی، انعطاف پذیری، محصوریت، تناسبات بصری، (Kandee,2004) منظر و چشم انداز (ماریو کیدو، ۱۳۸۹)

ارزیابی میزان رضایتمندی از سفر می باشد. در این

رابطه سهولت دسترسی ها و ایمنی در فضاهای  
ییستگاهی بسیار حائز اهمیت است. - (Tyrinopou-  
los, Antoniou, 2, 2008)

کیفیت های فضایی ایستگاه های مترو در سه  
قالب ویژگی های عملکردی<sup>۳</sup>، روانشناسانه<sup>۴</sup> و سازه  
ای<sup>۵</sup> مورد بررسی قرار می گیرد (Dusmisevic,  
Sariyildiz, 1, 2001).

(۱۳۸۸) مولفه های کیفیت فضاهای مترو در سه  
قالب کالبد، عملکرد و روانشناسی دسته بندی کرده  
اند. در جدول شماره ۲، نظرات صاحب نظران در مورد  
مولفه های کیفی موثر در فضاهای ایستگاهی مترو  
مشاهده می شود. ماریو کیدو (۱۳۸۹) طراحی منظر  
و چشم انداز مترو را وابسته به فرم، عملکرد و زیبایی  
شناسی و همچنین عوامل امنیتی و دسترسی دانسته

در روش تحقیق موضوع، ابتدا منابع ذیربسط مورد  
بررسی و به صورت کتابخانه ای سوابق موضوع، جمع  
آوری گردید. در ادامه عوامل موثر بر رضایتمندی از  
سفر با مترو از منابع مرتبط استخراج گردید. در مرحله  
بعد این عوامل توسط صاحب نظران و اساتید دانشگاه  
اصلاح و تکمیل گردید. در جهت مقایسه و اولویت  
بندی این عوامل، تکنیک پرسشگری مورد استفاده  
قرار گرفت. بر این مبنای عوامل اساسی به عنوان عوامل

کدامند و اولویت آنها چگونه است؟

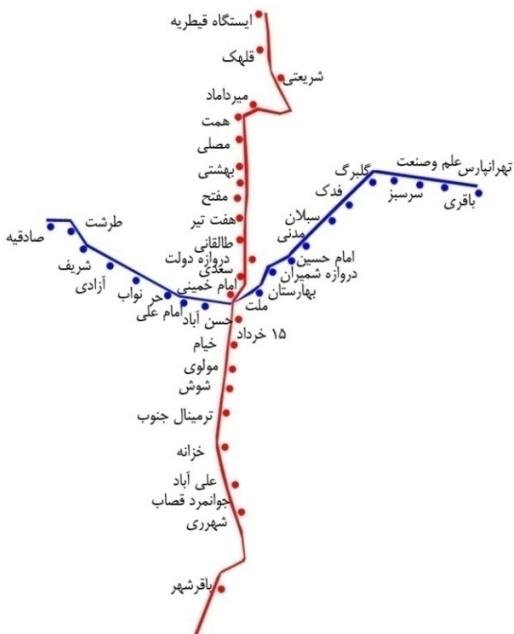
در روش تحقیق عوامل امنیتی و دسترسی دانسته  
و خاطر نشان می سازد که عوامل زیبایی شناسی  
در منظر ایستگاه، نه تنها باعث ایجاد راحتی برای  
مسافران می شود، بلکه به امنیت عمومی نیز کمک  
می کند. منظر و چشم انداز یک ایستگاه شامل  
عوامل و عناصر اساسی مانند تصاویر بصری از فضا،  
نور، مقیاس و جزئیات ایستگاه می شود. این منظر  
همچنین در برگیرنده نشان و مفهوم شهری، خدمات

## مدیریت شهری

دوفصلنامه مدیریت شهری  
Urban Management  
شماره ۳۰ پاییز و زمستان ۹۱  
No.30 Autumn & Winter

۴۲

تأثیرگذار در معماری بر رضایتمندی مسافران (بر اساس مطالعات انجام گرفته و مصاحبه و نظرات کارشناسان) از سفر با مترو تعیین گردید. در مرحله بعد در جهت مقایسه و تعیین اولویت های این عوامل، تعداد ۱۴۶ پرسشنامه<sup>۷</sup> به عنوان معیارهای ارزشیابی در بین استفاده کنندگان خطوط متروی تهران توزیع گردید و پس از حذف ۶ پرسشنامه مخدوش، مورد تحلیل قرار داده شدند. جامعه آماری این تحقیق به صورت مستقل تصادفی ساده از میان کاربران ایستگاه های خطوط متروی تهران و حومه انتخاب گردید. همه نظرسنجی ها در یک هفته در طی روزهای ۱۹ بهمن ماه الی ۲۵ بهمن ماه ۱۳۸۹ و در ساعات متفاوت بین ۱۰ صبح تا ۶ بعد از ظهر در ایستگاه های خطوط ۱، ۲ که شامل ایستگاه های روزمینی و زیرزمینی می باشد انجام گرفته است. توزیع پرسشنامه ها در خط ۱ ایستگاه های بین شاهد تا امام خمینی، در خط ۲ ایستگاه های میان امام خمینی تا تهرانپارس، در خط ۴ ایستگاه های دروازه شمیران تا انقلاب و در خط ۵ ایستگاه های میان صادقیه و کرج انجام گرفت. پس از انجام مطالعات میدانی، به منظور مقایسه و اولویت بندی عوامل از تکنیک مقیاس دهی لیکرت<sup>۸</sup>



نمودار ۱. ایستگاه های متروی تهران خطوط ۱ و ۲؛  
ماخذ: [www.tehranmetro.com](http://www.tehranmetro.com)

## مدیریت شهری

دوفصلنامه مدیریت شهری  
Urban Management  
شماره ۳۰ پاییز و زمستان  
No.30 Autumn & Winter

۴۳

استفاده گردید و بر اساس نتایج به دست آمده الزاماتی در زمینه ارتقای رضایتمندی فضاهای متروی تهران بر اساس ویژگی های معماری ارائه شد. توزیع پرسشنامه ها در برخی از ایستگاه های خطوط ۱ و ۲ متروی تهران به تناسب اهمیت استقرار ایستگاه

جدول ۳. دسته بندی ایستگاه های خطوط ۱ و ۲ متروی تهران از نظر تعداد پرسشن شوندگان؛ مأخذ نگارندگان.

ایستگاه	تعداد پرسشنامه	ایستگاه	تعداد پرسشنامه	ایستگاه	تعداد پرسشنامه	ایستگاه	تعداد پرسشنامه	ایستگاه
آزادی	۵	تهرانپارس	۸	شهری	۲	شهید مدنی	۲	شہید مدنی
امام خمینی	۴	حسن آباد	۲	شهید مفتح	۱	صادقیه	۱۸	صادقیه
امام علی	۱	حقانی	۳	طرشت	۳	علم و صنعت	۲	امام علی
بهارستان	۳	دروازه شمیران	۱	علی آباد	۱	فdk	۱	فdk
بهره‌تری	۱	سرسیز	۳	فرهنگسرا	۹	قلهک	۱۴	قلهک
میدان حر	۹	میرداماد	۱۶	گلبرگ	۲	مصلی	۱	مصلی
هفت تیر	۱۰	همت	۱	امام خمینی	۱۵			

۷. بر اساس جدول انتخاب نمونه مورگان (Kerjcie and Morgan, 1970)

### 8. Likert Scales

این مقیاس از مجموعه ای منظم از گویه ها که به ترتیب خاصی تدوین شده است ساخته می شود. این گویه ها حالات خاصی از پدیده مورد اندازه گیری را بصورت گویه هایی که از لحاظ ارزش اندازه گیری دارای فاصله های مساوی است عرضه می کند. پاسخ دهنده میزان موافقت خود را با هر یک از این عبارات در یک مقیاس درجه بندی شده که معمولا از یک تا پنج یا هفت درجه است نشان می دهد. سپس از مودنی به هر یک از گویه ها از نظر عددی (رتبه) ارزش گذاری می شود. حاصل جمع عددی این ارزشها نمره آزمودنی را در این مقیاس بدست می دهد.

قالب ۴ شاخص: روانی، عملکردی، زیبایی شناسی و اینمنی دسته بندی گردیده و در جهت بررسی دقیق تر و رسیدن به جواب های منطقی تر این عوامل توسط ۶ نفر از متخصصین ایستگاه های مترو و اساتید دانشگاه مورد بررسی و جرح و تعديل قرار گرفت. در جدول شماره ۴ میزان فراوانی اهمیت ویژگی های تاثیرگذار در رضایتمندی از سفر با مترو از دیدگاه ۶ صاحبنظر در قالب شاخص های روانی، عملکردی، زیبایی شناسی و اینمنی مشخص شده است. نکته قابل ذکر در این رابطه این است که در سنجهش و دسته بندی این عوامل صاحبنظران اختیار داشتند که هر کدام از این عوامل را در بیش از یک رده از ۴ قالب مشخص شده دسته بندی کنند؛ به عنوان مثال از نظر هر ۶ کارشناس پیامدهای تعاملات اجتماعی در وهله اول در شاخص های روانی مورد بحث قرار می گیرد و علاوه بر این ۳ نفر از آنها این عامل را جزء شاخص های عملکردی نیز می دانند.

صورت گرفته است. ایستگاه صادقیه به دلیل موقعیت پایانه ای مهم در ارتباط با شهر کرج و سایر شهرهای همچوar و بزرگی این ایستگاه با ۱۸ پرسشنامه، بیشترین میزان را دارا می باشد. در ایستگاه امام خمینی نیز به عنوان ایستگاه مرکزی و نقطه تبادل خطوط ۱ و ۲ متروی تهران، ۱۵ پرسشنامه توزیع گردید. ایستگاه های میرداماد، قلهک و فرهنگسرای نیز به دلیل نزدیکی به مراکز مهم جمعیتی مسکونی و اداری با ۱۶، ۱۴ و ۹ پرسشنامه سهم عمده ای در این زمینه داشتند. سهم هر ایستگاه از تعداد پرسشنامه ها در جدول شماره ۴ مشخص گردیده است.

**عوامل تاثیرگذار بر رضایتمندی از سفر با مترو**  
بر اساس تحقیقات انجام شده و نظرات کارشناسان و صاحبنظران، مهم ترین عوامل تاثیرگذار در معماری بر رضایتمندی کاربران تعریف گردید. در ادامه بر اساس بررسی های انجام شده حاصل از جدول شماره ۲ در

جدول ۴. عوامل تاثیرگذار معماري ایستگاه های مترو در ۴ قالب روانی، عملکردی، زیبایی، اینمنی از دیدگاه کارشناسان؛ مأخذ نگارندگان.

ردیف	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱	۱۲	۱۳	۱۴	۱۵	۱۶	۱۷	۱۸	۱۹	۲۰	
											عوامل معماري تاثيرگذار در رضایتمندي مسافران از ديدگاه کارشناسان										
۱	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱ - مبلمان: طراحی و جانمایی	۱۲ - آثار هنری در ایستگاه ها	۱۳ - مدیریت راهبردی رفت و آمدی	۱۴ - هارمونی و هماهنگی	۱۵ - نمادها، نشانه ها و مفاهیم	۱۶ - حوزه های بصری داخل و خارج مترو	۱۷ - اینمنی اجتماعی و نظارت	۱۸ - شفافیت و خوانایی فضایی	۱۹ - روانی و خوانایی	۲۰ - مکانیابی ایستگاه	عوامل معماري تاثيرگذار در رضایتمندي مسافران از ديدگاه کارشناسان
۲	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	- تعاملات فردی	- تعاملات اجتماعی	- جذابیت فضایی، آرامش روانی، احساس تعلق	- فراخی فضا	- دسترسی ها	- مسیریابی	- صدا	- نور	- تهویه	- دما	
۳	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱ - مبلمان: طراحی و جانمایی	۱۲ - آثار هنری در ایستگاه ها	۱۳ - مدیریت راهبردی رفت و آمدی	۱۴ - هارمونی و هماهنگی	۱۵ - نمادها، نشانه ها و مفاهیم	۱۶ - حوزه های بصری داخل و خارج مترو	۱۷ - اینمنی اجتماعی و نظارت	۱۸ - شفافیت و خوانایی فضایی	۱۹ - روانی و خوانایی	۲۰ - مکانیابی ایستگاه	عوامل معماري تاثيرگذار در رضایتمندي مسافران از ديدگاه کارشناسان
۴	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱ - مبلمان: طراحی و جانمایی	۱۲ - آثار هنری در ایستگاه ها	۱۳ - مدیریت راهبردی رفت و آمدی	۱۴ - هارمونی و هماهنگی	۱۵ - نمادها، نشانه ها و مفاهیم	۱۶ - حوزه های بصری داخل و خارج مترو	۱۷ - اینمنی اجتماعی و نظارت	۱۸ - شفافیت و خوانایی فضایی	۱۹ - روانی و خوانایی	۲۰ - مکانیابی ایستگاه	عوامل معماري تاثيرگذار در رضایتمندي مسافران از ديدگاه کارشناسان
۵	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱ - مبلمان: طراحی و جانمایی	۱۲ - آثار هنری در ایستگاه ها	۱۳ - مدیریت راهبردی رفت و آمدی	۱۴ - هارمونی و هماهنگی	۱۵ - نمادها، نشانه ها و مفاهیم	۱۶ - حوزه های بصری داخل و خارج مترو	۱۷ - اینمنی اجتماعی و نظارت	۱۸ - شفافیت و خوانایی فضایی	۱۹ - روانی و خوانایی	۲۰ - مکانیابی ایستگاه	عوامل معماري تاثيرگذار در رضایتمندي مسافران از ديدگاه کارشناسان
۶	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱ - مبلمان: طراحی و جانمایی	۱۲ - آثار هنری در ایستگاه ها	۱۳ - مدیریت راهبردی رفت و آمدی	۱۴ - هارمونی و هماهنگی	۱۵ - نمادها، نشانه ها و مفاهیم	۱۶ - حوزه های بصری داخل و خارج مترو	۱۷ - اینمنی اجتماعی و نظارت	۱۸ - شفافیت و خوانایی فضایی	۱۹ - روانی و خوانایی	۲۰ - مکانیابی ایستگاه	عوامل معماري تاثيرگذار در رضایتمندي مسافران از ديدگاه کارشناسان
۷	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱ - مبلمان: طراحی و جانمایی	۱۲ - آثار هنری در ایستگاه ها	۱۳ - مدیریت راهبردی رفت و آمدی	۱۴ - هارمونی و هماهنگی	۱۵ - نمادها، نشانه ها و مفاهیم	۱۶ - حوزه های بصری داخل و خارج مترو	۱۷ - اینمنی اجتماعی و نظارت	۱۸ - شفافیت و خوانایی فضایی	۱۹ - روانی و خوانایی	۲۰ - مکانیابی ایستگاه	عوامل معماري تاثيرگذار در رضایتمندي مسافران از ديدگاه کارشناسان
۸	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱ - مبلمان: طراحی و جانمایی	۱۲ - آثار هنری در ایستگاه ها	۱۳ - مدیریت راهبردی رفت و آمدی	۱۴ - هارمونی و هماهنگی	۱۵ - نمادها، نشانه ها و مفاهیم	۱۶ - حوزه های بصری داخل و خارج مترو	۱۷ - اینمنی اجتماعی و نظارت	۱۸ - شفافیت و خوانایی فضایی	۱۹ - روانی و خوانایی	۲۰ - مکانیابی ایستگاه	عوامل معماري تاثيرگذار در رضایتمندي مسافران از ديدگاه کارشناسان
۹	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱ - مبلمان: طراحی و جانمایی	۱۲ - آثار هنری در ایستگاه ها	۱۳ - مدیریت راهبردی رفت و آمدی	۱۴ - هارمونی و هماهنگی	۱۵ - نمادها، نشانه ها و مفاهیم	۱۶ - حوزه های بصری داخل و خارج مترو	۱۷ - اینمنی اجتماعی و نظارت	۱۸ - شفافیت و خوانایی فضایی	۱۹ - روانی و خوانایی	۲۰ - مکانیابی ایستگاه	عوامل معماري تاثيرگذار در رضایتمندي مسافران از ديدگاه کارشناسان
۱۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱ - مبلمان: طراحی و جانمایی	۱۲ - آثار هنری در ایستگاه ها	۱۳ - مدیریت راهبردی رفت و آمدی	۱۴ - هارمونی و هماهنگی	۱۵ - نمادها، نشانه ها و مفاهیم	۱۶ - حوزه های بصری داخل و خارج مترو	۱۷ - اینمنی اجتماعی و نظارت	۱۸ - شفافیت و خوانایی فضایی	۱۹ - روانی و خوانایی	۲۰ - مکانیابی ایستگاه	عوامل معماري تاثيرگذار در رضایتمندي مسافران از ديدگاه کارشناسان

عمومی معماری از خود بروز می دهنده، در تحلیل های آتی مورد نیاز خواهد بود (جدول شماره ۵).

جدول ۵. جنسیت و تعداد پاسخ دهنده‌گان؛ مأخذ: نگارنده‌گان.

		جنسیت		فضای مترو		پاسخ دهنده‌گان		سن	
		مرد	زن	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد
		۶۵	۴۹	۳۵	۹۱	۱۰۰	۱۴۰	۴۰-۵۰	۲۰-۳۰
									۱۵-۲۰

ب- سن پاسخ دهنده‌گان: با توجه به آنکه گروه پاسخ دهنده‌گان از بین عموم استفاده کنندگان انتخاب شده اند، سن آنها در ۵ رده سنی ۱۵-۲۰، ۲۰-۳۰، ۳۰-۴۰، ۴۰-۵۰ و بالای ۵۰ مورد تحلیل قرار گرفت نتایج نشان داد که ۶۶٪ درصد استفاده کنندگان بین ۲۰ تا ۳۰ سال که قشر غالب جمعیتی جوان کشور را شامل می شود بوده اند (نمودار شماره ۶).

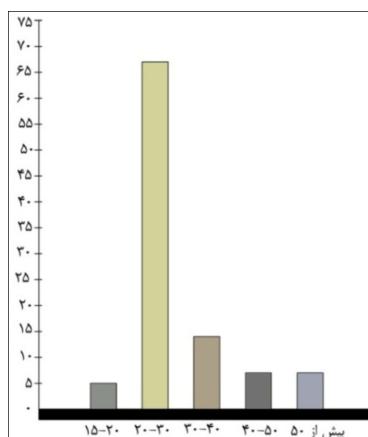
در جهت تدقیق و تکمیل دسته بندی، عوامل مطرح شده در دسته بندی های کلی تر تقسیم بندی شدند.

بر این اساس، عوامل دسترسی ها، مسیریابی و مدیریت راهبردی رفت و آمدی تحت عنوان مسیرها و دسترسی ها، اینمی اجتماعی و نظارت، و خوانایی / امکان فرار تحت عنوان اینمی اجتماعی، کنترل و نظارت خلاصه گردید. عامل هارمونی و هماهنگی در زیر شاخه نمادها و نشانه ها و مقاومی قرار گرفت و عامل های صدا و تهويه عنوان نیازهای فیزیکی تاثیرگذار با هم یکی گردیدند. بدین ترتیب ۱۵ عامل اساسی به عنوان عوامل تاثیرگذار در کیفیت فضایی ایستگاه های مترو شناسایی گردید که در مرحله بعد به منظور اولویت سنجی این عوامل در رضایتمندی مسافران طی پیمایش میدانی به پرسش گذاشته شدند.

### تحلیل و ارزیابی

در این بخش داده های بدست آمده از پیمایش فضاهای مترو، تجزیه و تحلیل می شوند. تحلیل ها انجام و سپس بر اساس مقیاس لیکرت مورد بررسی قرار می گیرند. تفاسیر صورت گرفته از اطلاعات بدست آمده در راستای تجزیه و تحلیل عوامل مؤثر بر رضایتمندی مسافران از سفر با مترو در درون فضاهای مترو با افزایش کیفیت فضایی انجام می شود. در نهایت نتایج این تحلیل ها معرفی می شود. بررسی ویژگیهای اجتماعی استفاده کنندگان: ویژگیهای اجتماعی استفاده کنندگان که مورد پرسش و تحقیق قرار گرفتهند، شامل ویژگیهای عمومی (جنسیت و سن)، ویژگیهای تحصیلی، میزان استفاده از مترو و فاصله از نزدیکترین ایستگاه می باشد.

الف- جنسیت پاسخ دهنده‌گان: جنسیت از ویژگیهای عمومی اصلی استفاده کنندگان از هر فضای معماری است. اطلاع از آن و نسبت فیما بین، برای تحلیلهای آتی و اینکه آیا جنسیت در میزان اجتماع پذیری فضای معماری مؤثر است و جنسیتهای مختلف، چه رفتارهای تعاملی مختلفی در فضای

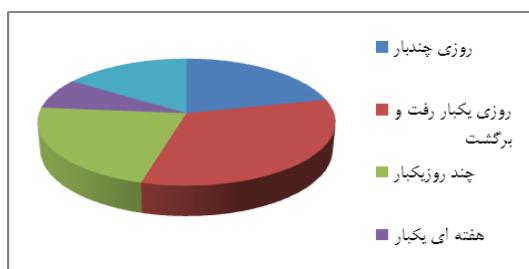


ج- مقطع تحصیلی: مقطع تحصیلی در تحلیل ها ممکن است بعنوان یک عامل اجتماعی تأثیرگذار در میزان تعاملات فضاهای معماری مورد مطالعه محاسب گردد، لذا بعنوان یک پرسش از استفاده کنندگان مدنظر قرار گرفته است. اکثربت شرکت

توقف، تعجیل، تعامل و رابطه در فضاست که با توجه به مکان سکونتشان، سؤال شده است.

بر این اساس ۲۰ درصد از پاسخ دهنده‌گان در فاصله ۱۰ تا ۳۰ دقیقه، ۱۹ درصد از آنها در فاصله ۵ تا ۱۰ دقیقه ای و ۱۸ درصد در فاصله ۱۰ تا ۱۵ دقیقه ای از نزدیکترین ایستگاه مترو نسبت به محل سکونتشان می‌باشند (نمودار شماره ۸).

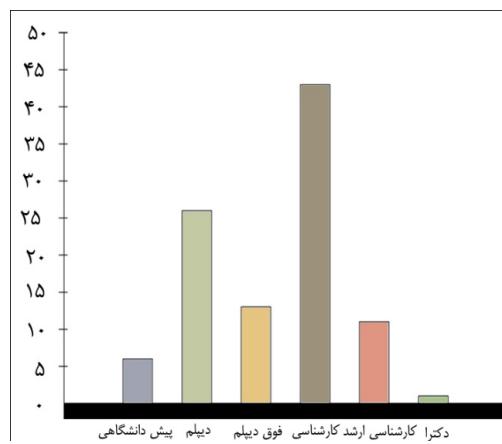
**۵- میزان استفاده از فضاهای مترو تهران و حومه:** با توجه به ویژگی‌های فضاهای عمومی که ایستگاه مترو از همین دست می‌باشد، ملاحظه میزان استفاده از مترو توسط پرسش شدگان از عوامل مهم در تحلیل‌های آتی می‌باشد. ۳۳ درصد از پاسخ دهنده‌گان میزان استفاده از مترو را به عنوان سفرهای درون شهری روزی یکبار رفت و برگشت ذکر نمودند (نمودار شماره ۹)



نمودار ۹. دفعات استفاده از مترو؛ مأخذ: نگارندگان.

**و- عوامل تاثیرگذار بر رضایتمندی از سفر با مترو:** در این مرحله از کاربران ایستگاه‌های مترو تهران خواسته شد نظر خود را در مورد میزان اهمیت عوامل معماري حاصل از جدول شماره ۴ را در ارتباط با رضایتمندی آنها در سفر با مترو بیان کنند. بدین منظور پاسخ‌های سوال‌ها بر اساس ۵ گزینه طیف لیکرت جمع آوری گردید. در جدول شماره ۱۰ میزان فراوانی نظرات کاربران در مورد هر کدام از عوامل و درصد آنها تعیین گردیده است. نتایج جدول شماره ۱۰ ممکن است که پاسخ دهنده‌گان بسیاری از عوامل مدنظر را تا حد زیادی بر رضایتمندی از سفر

کنندگان در نظرسنجی دارای مدرک تحصیلی کارشناسی و دیپلم هستند که نشان دهنده طیف عمده پاسخ دهنده‌گان می‌باشد. ۴۳/۶ درصد از پاسخ دهنده‌گان دارای مدرک کارشناسی و ۲۶/۲ درصد دارای مدرک دیپلم می‌باشند. افراد دارای مدرک سیکل و کمتر، کارشناسی ارشد و دکتری تعداد کمتری از پاسخ دهنده‌گان را تشکیل می‌دهند.



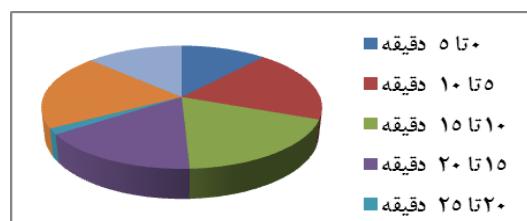
نمودار ۷. مقاطع تحصیلی پاسخ دهنده‌گان، مأخذ: نگارندگان.

## مدیریت شهری

دوفصلنامه مدیریت شهری  
Urban Management  
شماره ۳۰ پاییز و زمستان ۹۱  
No.30 Autumn & Winter

۴۶

**د- محل سکونت و فاصله از نزدیکترین ایستگاه مترو:** محل سکونت کنونی استفاده کننده از فضای مورد مطالعه، عامل سنجش دیگری برای تشخیص دید و نگاه دقیق‌تر استفاده کننده نسبت به فضاست. با توجه به دوری و نزدیکی استفاده کنندگان نسبت به فضای مورد مطالعه، بدليل ایجاد منابع زمانی، دیگر عامل احتمالاً مؤثر در میزان



نمودار ۸. فاصله محل سکونت پاسخ دهنده‌گان تا نزدیکترین مترو؛ مأخذ: نگارندگان.

های حاصل از نظرسنجی کارشناسان (جدول شماره ۱۵ گانه معماری تاثیرگذار بر رضایتمندی کاربران از سفر با مترو (جدول شماره ۱۰) در جدول شماره ۱۱ دسته بندی گردیده اند. مبنای این دسته بندی بر اساس نظر موافق اکثریت کارشناسان بوده است به این معنا نظر موافق ۳ کارشناس یا بیشتر در مورد هر کدام از عوامل موجب دسته بندی آن در قالب های روانی، عملکردی، زیبایی شناختی و ایمنی می باشد.

با مترو موثر می دانند. به صورت میانگین ۴۶/۲ درصد پاسخ دهنده‌گان تاثیر این عوامل را بسیار زیاد دانسته اند. از سوی دیگر، ۶/۱ درصد با این تاثیرات مخالف و فقط ۱ درصد با آنها کاملاً مخالف بوده اند. از میان این عوامل مکان قرار گیری با ایستگاه با ۶۷/۸ درصد کاملاً موافق نشان دهنده بیشترین میزان تاثیر و تعاملات اجتماعی با ۳۰ درصد کاملاً موافق کمترین میزان تاثیر را معرفی می کند.

در این مرحله به منظور تجزیه و تحلیل و اولویت سنجی، قالب های چهارگانه ذکر شده بر اساس یافته

جدول ۱۰. عوامل معماري تاثيرگذار در ميزان رضایتمندي از سفر با مترو از دیدگاه کاربران ايستگاه هاي مترو تهران و حومه؛ مأخذ: نگارندگان.

ردیف	کاملاً موافق (تعداد)	کاملاً مخالف (تعداد)	متفق (تعداد)	متعین (تعداد)	مخفای (تعداد)	کاملاً موافق (تعداد)	کاملاً مخالف (تعداد)	میزان رضایتمندی از سفر با مترو	عوامل تاثیرگذار در معماری بر
۳۰	۴۳	۵۱	۷۲	۱۱	۱۶	۵/۷	۸	۰/۷	تعاملات فردی
۳۰	۴۲	۴۴	۶۰	۱۶	۲۳	۷/۸	۱۱	۲/۸	تعاملات اجتماعی
۵۰	۷۰	۳۲	۴۶	۷/۸	۱۱	۷	۱۰	۲/۸	جدابیت فضایی آرامش روانی
۵۱	۷۲	۳۲	۴۶	۷	۱۰	۸	۱۲	۰	فراغی فضا
۴۰	۵۷	۴۵	۶۴	۸/۵	۱۲	۵	۷	۰	شفافیت و خوانایی فضا
۶۰	۸۴	۳۲	۴۶	۲/۸	۴	۴/۲	۶	۰	مسیرها و دسترسی ها
۵۱	۷۱	۲۸	۴۰	۵	۷	۱۳	۱۹	۲/۱	صدا تهويه هوا
۵۰	۷۰	۴۲	۵۹	۴/۶	۹	۱/۴	۲	۰	نور
۵۷	۸۰	۳۱	۴۴	۴/۲	۶	۵/۷	۸	۱/۴	دما
۳۶	۵۱	۴۹	۶۹	۱۰	۱۴	۳/۵	۵	۰/۷	مبلمان طراحی و جانمایی
۴۰	۵۷	۳۳	۴۷	۲۰	۲۸	۵	۷	۰/۷	آثار هنری در ایستگاه ها
۳۷	۵۲	۴۶	۶۵	۱۰	۱۴	۵/۷	۸	۰/۷	نمادها نشانه ها و مفاهیم
۳۰	۴۳	۳۰	۴۲	۲۵	۳۵	۱۲	۱۸	۱/۴	دید و منظر و چشم انداز ها
۶۰	۸۵	۲۸	۴۰	۵/۷	۸	۲/۸	۴	۲/۱	ایمنی اجتماعی، نظارت
۶۷	۹۵	۲۵	۳۵	۳/۵	۵	۲/۸	۴	۰/۷	مکان قرارگیری ایستگاه

جدول ۱۱. شاخص های کیفیت فضایی ایستگاه های مترو از دیدگاه صاحب نظران؛ مأخذ نگارندگان.

تعاملات فردی، تعاملات اجتماعی، جذابیت فضایی، فراخی فضا، شفافیت و خوانایی فضایی، صدا، تهویه هوا، نور، آثار هنری در ایستگاه ها، نمادها، نشانه ها و مفاهیم، دید و منظر و چشم اندازها، اینمنی اجتماعی، مکان قرارگیری ایستگاه	شاخص های روانی
تعاملات فردی، تعاملات اجتماعی، جذابیت فضایی، فراخی فضا، مسیرها و دسترسی ها، شفافیت و خوانایی فضایی، صدا، تهویه هوا، نور، طراحی و جانمایی مبلمان، نمادها، نشانه ها و مفاهیم، دید و منظر و چشم اندازها، اینمنی اجتماعی، مکان قرارگیری ایستگاه	شاخص های عملکردی
فراخی فضا، شفافیت و خوانایی فضایی، نور، طراحی و جانمایی مبلمان، آثار هنری در ایستگاه ها، نمادها نشانه ها و مفاهیم، دید و منظر و چشم اندازها،	شاخص های زیبایی شناختی
مسیرها و دسترسی ها، نور، طراحی و جانمایی مبلمان، اینمنی اجتماعی، مکان قرارگیری ایستگاه	شاخص های اینمنی

لیکرت به ازای تعداد فراوانی هر عامل با نظر کاملاً موافق +۲، موافق +۱، ممتنع ۰، مخالف -۱ و کاملاً مخالف -۲ وزن دهی شد و سپس مجموع آنها بر دست آمده از جدول شماره ۱۰ وزن دهی شده و نمودار شماره ۲ مشخص گردیده است. این نمودار

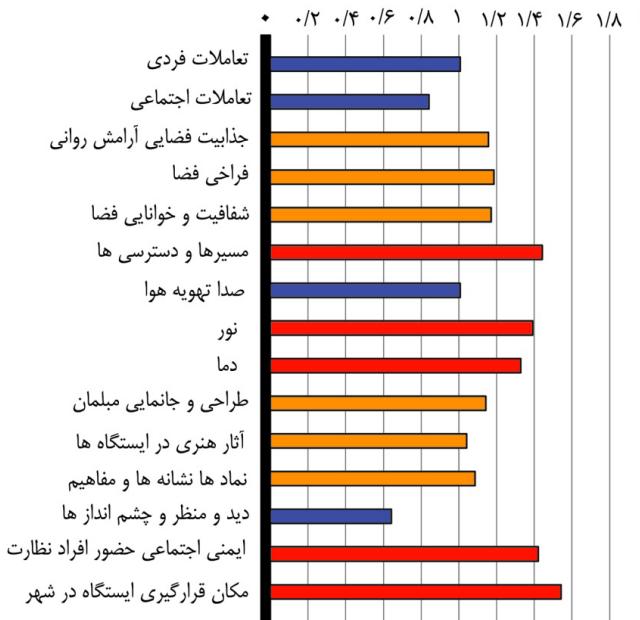
### تحلیل و ارزیابی

در نمودار شماره ۲ عوامل معماری تاثیرگذار بر رضایتمندی از سفر با مترو بر اساس اطلاعات به دست آمده از جدول شماره ۱۰ وزن دهی شده و مورد مقایسه قرار گرفته اند. بر مبنای مقیاس دهی

## مدیریت شهری

دوفصلنامه مدیریت شهری  
Urban Management  
شماره ۳۰ پاییز و زمستان ۹۱  
No.30 Autumn & Winter

۴۸



نمودار ۲. عوامل معماری تاثیرگذار بر میزان رضایتمندی از سفر با مترو از دیدگاه کاربران ایستگاه های مترو تهران و حومه بر اساس مقیاس دهی لیکرت؛ مأخذ نگارندگان.

باشند. نتایج این جدول نشانگر آن است که سهولت و سرعت دسترسی به ایستگاه های مترو از مهمترین عوامل در رضایت شهروندان است. علاوه بر این میزان ایمنی و نظارت در ایستگاه ها با ۱/۴۲۱ در کنار عواملی مانند نورپردازی (۱/۳۹۲) دما (۱/۳۲۸) شفافیت و خوانایی فضایی (۱/۱۷۱) از این منظر حائز اهمیت زیادی می باشند. دیگر ویژگی های ۱/۴۴۲ یکی دیگر از عوامل مهم در این زمینه می

جدول ۱۲. وزن دهی و اولویت بندی شاخص های ۴ گانه روانی، عملکردی، زیبایی شناختی و ایمنی؛ مأخذ: نگارندگان.

میانگین	مجموع	میانگین	مجموع	میانگین	مجموع
-	-	۱/۰۰۷	۱/۰۰۷	تعاملات فردی	
-	-	۰/۸۴۲	۰/۸۴۲	تعاملات اجتماعی	
-	-	۱/۱۵۷	۱/۱۵۷	جداییت فضایی آرامش روانی	
-	۱/۱۸۵	-	۱/۱۸۵	فراغی فضا	
-	۱/۱۷۱	۱/۱۷۱	۱/۱۷۱	شفافیت و خوانایی فضا	
۱/۴۴۲	-	۱/۴۴۲	-	مسیرها و دسترسی ها	
-	-	۱/۰۰۷	۱/۰۰۷	صدا تهویه هوا	
۱/۳۹۲	۱/۳۹۲	۱/۳۹۲	۱/۳۹۲	نور	
-	-	۱/۳۲۸	-	دما	
-	۱/۱۴۲	۱/۱۴۲	-	مبلمان طراحی و جانمایی	
-	۱/۰۴۲	-	۱/۰۴۲	آثار هنری در ایستگاه ها	
-	۱/۰۸۵	۱/۰۸۵	۱/۰۸۵	نمادها، نشانه ها و مفاهیم	
-	۰/۶۴۲	۰/۶۴۲	۰/۶۴۲	دید و منظر و چشم انداز ها	
۱/۴۲۱	-	۱/۴۲۱	۱/۴۲۱	ایمنی اجتماعی، نظارت	
۱/۵۴۲	-	۱/۵۴۲	۱/۵۴۲	مکان قرارگیری ایستگاه	
۶/۹۲۹	۷/۶۵۹	۱۵/۱۷۸	۱۳/۴۹۳	مجموع	
۱/۳۸۷	۱/۰۹۴	۱/۱۶۷	۱/۱۲۴	میانگین	

## مدیریت شهری

دوفصلنامه مدیریت شهری  
Urban Management  
شماره ۳۰ پاییز و زمستان  
No.30 Autumn & Winter

- ۶- فراخی فضا (تناسبات فضایی)؛
- ۷- شفافیت و خوانایی فضا؛
- ۸- جذابیت فضایی، آرامش روانی؛
- ۹- طراحی و جانمایی مبلمان؛
- ۱۰- نمادها، نشانه ها و مفاهیم؛
- ۱۱- آثار هنری در ایستگاه ها؛
- ۱۲- تعاملات فردی؛
- ۱۳- صدا و تهویه هوا؛
- ۱۴- تعاملات اجتماعی؛ و
- ۱۵- دید و منظر و چشم اندازها در خارج از ایستگاه.
- بر اساس نتایج حاصل از تحقیق، مکان قرارگیری ایستگاه ها در شهر، مسیرها و دسترسی ها، اینمی اجتماعی و نظارت و نورپردازی و فراخی فضای معماري از مهمترین عوامل تاثیرگذار در معماری ایستگاههای مترو بر رضایتمندی مسافران از سفر با مترو می باشد. نتایج تحقیق نشان می دهد که مکان استقرار ایستگاه در شهر با میزان وزن دهی شده ۱/۵۴۲ از نظر کاربران دارای اهمیت ویژه ای است. بنابراین توصیه می شود که طراحان محیطی و شهری در الگوهای طراحی خود به مکان استقرار ایستگاه ها و حوزه های نفوذی آنها، تاثیرات و تاثرات آنها بر محیط و منظر شهری، سهولت دسترسی ها و اهمیت به نقش عابر پیاده توجه ویژه ای داشته باشند.
- نور، دما، صدا و تهویه هوا نیز عوامل دیگری هستند که در ارتقای کیفیت فضایی ایستگاه های مترو بسیار موثرند. این عوامل در تامین شرایط آسایش محیطی و ایجاد اینمی روانی و بالا بردن آستانه تحمل عصبی تاثیرگذارند. توجه به فراخی فضا و شفافیت و خوانایی نیز در خلق فضاهای با کیفیت در راستای تامین رضایتمندی کاربران تاثیرگذار هستند. بهره گیری از این عوامل می تواند موجب احساس تعلق به فضا و پویایی و جذابیت آن گردد. همچنین، توجه به مفاهیم و نشانه ها واستفاده از آثار هنری نیز در ایستگاه های مترو در ارتقای هماهنگی و تعامل افراد
- فضایی به مانند جذابیت فضایی (۱/۱۵۷) طراحی و جانمایی مبلمان (۱/۱۴۲)، نمادها، نشانه ها و مفاهیم (۱/۰۸۵)، وجود آثار هنری در ایستگاه (۱/۰۴۲)، تعاملات فردی (۱/۰۰۷)، صدا و تهویه هوا (۱/۰۰۷)، تعاملات اجتماعی (۰/۸۴۲) و دید و منظر و چشم اندازهای خارج از ایستگاه (۰/۶۴۲) هر کدام به نوعی کیفیات فضایی محیط را تحت تاثیر خود قرار می دهند.
- از سوی دیگر، در جدول شماره ۱۲ اولویت بندی عوامل تاثیرگذار را بر اساس قالب های روانی، عملکردی، زیبایی شناسی و اینمی مورد توجه قرار داده شده است. بدین منظور بر اساس یافته های جدول شماره ۱۲ و نمودار شماره ۲، اولویت بندی این قالبها بر اساس میانگین مقادیر وزن دهی داده شده عوامل متناظر هر کدام انجام گرفت. بر اساس یافته های جدول شماره ۱۲، شاخص های مربوط به اینمی در ایستگاه های مترو با ۱/۳۸۷ با فاصله ای زیاد بیشترین میزان توجه را از کاربران داشته است. همچنین شاخص های عملکردی ۱/۱۶۷، روانی ۱/۱۲۴ و زیبایی شناختی ۱/۰۹۴ دارا هستند.

## مدیریت شهری

دوفصلنامه مدیریت شهری  
Urban Management  
شماره ۳۰ پاییز و زمستان ۹۱  
No.30 Autumn & Winter

۵۰

### نتیجه گیری و جمعبندی

عوامل چندی بر میزان رضایتمندی کاربران از سفر با مترو تاثیرگذارند. ملاحظه این عوامل و تلاش در جهت بهبود کیفیت فضایی ایستگاه ها می تواند تا حد زیادی در ارتقای رضایتمندی کاربران از سفر با مترو تاثیرگذار باشد. بر اساس نتایج این پژوهش و بر مبنای نظرات کارشناسان و کاربران، عوامل تاثیرگذار زیر به ترتیب اولویت بشرح زیر در این رضایتمندی موثرند:

- ۱- موقعیت مکانی استقرار ایستگاه در شهر؛
- ۲- مسیرها و دسترسی ها؛
- ۳- اینمی اجتماعی، حضور افراد و نظارت؛
- ۴- نور و روشنایی؛
- ۵- دما (شرایط آسایش)؛

قطار شهری، انتشارات کارور، تهران.  
خجسته قمری، محمد امین (۱۳۸۹) طراحی ایستگاه برای معلومین، نشریه فرآیند معماری، شماره ۱۳.  
عباس زادگان، مصطفی و رضازاده، رضا و محمدی، مریم و علی پوراشلیکی، سجاد (۱۳۸۹) ارائه مدلی پیش بینی کننده از میزان رضایت از سفر با مترو، نشریه هویت شهر، شماره ۶، سال چهارم.  
علوی، مریم و رنجبر، احسان (۱۳۸۸) مقدمه ای بر تدوین معیارهای کیفیت فضاهای ورودی ایستگاه های مترو، نشریه آبادی، شماره ۶۱ و ۶۲.  
گروت لیندا و ونگ دیوید (۱۳۸۶) روشهای تحقیق در معماری، ترجمه: علیرضا عینی فر، نشر دانشگاه تهران، تهران.  
ماربیو کیدو، او (۱۳۸۹) طراحی منظر قطار شهری و ارتباط آن با فرم، عملکرد و زیبایی شناسی، ترجمه احسان نظر زاده، نشریه فرآیند معماری، شماره ۱۳.  
نصر آزادانی (۱۳۸۸) اصول و طراحی ایستگاه های راه آهن، نشر دانشگاه صنعتی شریف، تهران.  
--- (۱۳۸۹) ویژه نامه ده سال بهره برداری از مترو تهران و حومه، شرکت بهره برداری راه آهن شهری و حومه، تهران.

Dusmisevic, Sanja & Sariyildiz, Sevil; A systematic quality assessment of underground space-public transport station. Cities, Vol18, Issue 1,2001

Edwards, Brian, New Approaches to Railway Architecture, Taylor & Francis,1996.

Givoni, Moshe- Rietveld, Piet, The access journey to the railway station and its role in passengers' satisfaction with rail travel, Transport Policy, vol 14, available at [www.elsevier.com/locate/tranpol](http://www.elsevier.com/locate/tranpol),2007.

Ji,Jue- Gao Xiaolu, Analysis of people's satisfaction with public transportation

با محیط تاثیرگذار است. لازم به ذکر است، شاخص های مربوط به تاثیرگذاری عوامل فنی، برنامه ریزی، اجرایی و مدیریت فضاهای ایستگاهی نیز در میزان رضایتمندی مسافران تاثیرپذیرند، اما هدف خاص این پژوهش بررسی عوامل تاثیرگذار در معماری بر این رضایتمندی می باشد.

توصیه می شود طراحان ایستگاه های مترو، به این عوامل معماری در طراحی فضا توجه نمایند تا با ارتقای کیفیت فضایی ایستگاه های مترو، موجب افزایش رضایتمندی کاربران و به تبع آن کاهش وندالیسم، تعاملات اجتماعی (پایداری اجتماعی)، حس تعلق خاطر به فضا و حفظ اموال عمومی به عنوان اهداف حمل و نقل پایدار شهری گردد.  
علاوه بر این، عوامل تاثیرگذار بر رضایتمندی از سفر با مترو در ۴ ردۀ کلی شاخص های روانی، عملکردی، زیبایی شناختی و ایمنی جای می گیرند. بر اساس نتایج حاصل از تحقیق، شاخص های مربوط به ایمنی در ایستگاه های متروی تهران از دیدگاه کاربران با میزان وزن دهی شده ۱/۳۸۷ بیشترین اهمیت را دارا می باشد و این خود نشان دهنده ضرورت توجه به بحث ایمنی از لحاظ روانی و فیزیکی در ایستگاه های مترو می باشد. بهره گیری از عوامل تاثیرگذار معماری در خوانایی مسیر ها و سهولت دسترسی ها، نظارت و کنترل کافی در الگوهای رفتاری مسافران و ایجاد محیطی پویا و جاذب حائز اهمیت است. شاخص های عملکردی با میزان وزن دهی شده ۱/۱۶۷ و شاخص های روانی با میزان وزن دهی شده ۱/۱۲۴ در اولویت های دوم و سوم اهمیت می باشند.

همچنین توصیه می شود طراحان با توجه ویژه به عوامل تاثیرگذار در شاخص های زیبایی شناختی فضاهای ایستگاهی، سعی در خلق فضاهایی با کیفیت و در کنار آن ارتقای سلیقه مخاطبان و کاربران داشته باشند.

**منابع و مأخذ**  
سلحشور، نیما (۱۳۸۸) طراحی معماری ایستگاه های

in Beijing, Habitat International, available at [www.elsevier.com/locate/habitatint](http://www.elsevier.com/locate/habitatint),2010.

Kandee,Somruedee, Intermodal Concept in Railway Station Design,Bangkok university knowledge center, Academic Review Journal,Vol3,2004.

Kittelson & Associates, T Transit Capacity and Quality of Service Manual,1999.

Kerjcie and Morgan Determining Sample Size for research activities. Educational and psychological Measurement: 1970.30.607-610

Pace,Larry-Fischer,Skip- Nichol,Alice, Transit Oriented Development and Rail station Planning guidelines, Adams County Department,2007.

Sampaio, Breno Ramos, Neto, Oswaldo Lima and Sampaiom,Yony,Efficiency Analysis of public transport systems:Lessons for instutional Planning, Volume 42,Issue 3,March 2008

Tyrinopoulos Yannis-Antoniou, Com-stamtimos, Public transit user satisfaction: Vriability and policy implications, Transport Policy, Available at [www.elsevier.com/locate/tranpol](http://www.elsevier.com/locate/tranpol), 2008.



دوفصلنامه مدیریت شهری  
Urban Management  
شماره ۳۰ پاییز و زمستان ۹۱  
No.30 Autumn & Winter