

فصل پنجم:

نتیجه‌گیری و پیشنهادها

فهرست مطالب فصل پنجم

صفحه	عنوان
.....	مقدمه.....
262	(5-1) نتیجه -
262.....	گیری.....
	(5-1-1) نتایج
262.....	کلی.....
	(5-1-2) نتایج حاصل از پرسشنامه سنجش رضایت و اتوبوس‌های
263.....	تندرو (BRT).....
	-2
264.....	(5) پیشنهادها.....
	(5-2-1) پیشنهادهای
264.....	کلی.....
266.....	(5-2-2) پیشنهادهای عملیاتی.....
269.....	(5-2-3) پیشنهاد به محققان آینده.....
271.....	(5-3) خلاصه فصل.....
	منابع
272.....	و مأخذ.....

مقدمه:

آخرین فصل این پژوهش به ارایه نتایج و پیشنهادها اختصاص دارد. برای این منظور این فصل در دو بخش کلی شامل نتیجه‌گیری و پیشنهادها تدوین شده است که در بخش اول نتایج کلی، و پیشنهادها ارایه شده است.

1-5) نتیجه‌گیری

در این بخش از تحقیق ابتدا نتیجه کلی تحقیق و سپس نتایج حاصل از بررسی و تجزیه و تحلیل اطلاعات بدست آمده از پرسش‌نامه‌های شهروندان و بررسی اسناد و مدارک شرکت واحد به طور جداگانه ارایه شده است.

1-1-5) نتایج کلی

از بررسی و تجزیه و تحلیل اطلاعات بدست آمده نتایج کلی زیر حاصل می‌شود:

بین راه اندازی اتوبوس‌های تندرو (سیستم‌های BRT) و رضایت مسافران وسائط حمل و نقل عمومی رابطه وجود دارد.

همانطور که در جدول (11-4) نشان داده شده است بین خدمات متنوعی که شرکت‌های حمل و نقل در سیستم BRT و رضایت مسافران رابطه معناداری وجود دارد. در این صورت فرضیه فرعی اولیه تأیید می‌گردد. بنابراین انواع خدماتی که در سیستم اتوبوس‌های تندرو (BRT) که با شاخص‌هایی از قبیل تعداد باجه،‌های بلیط فوشی، دسترسی به باجه بلیط، نحوه پرداخت پول و مقدار آن، تمیزی، امنیت، دسترسی به ایستگاه‌ها، استفاده از تکنولوژی مکمل، پاسخگویی کنترل خطوط در این تحقیق مورد پژوهش و ارزیابی واقع شده‌اند در رضایت مسافران تأثیر دارد.

آنچه که از جدول (12-4) اقتباس گردیده اینست که بین سرعت سیستم‌های BRT و رضایت مسافران رابطه معناداری وجود دارد. در این صورت فرضیه فرعی دوم که با شاخص‌های تعداد توقفات پشت چراغ، تعداد اتوبوس‌ها، خراب شدن در مسیر، زمان انتظار مورد ارزیابی و پژوهش واقع شده است و تأثیرش بر رضایت مسافران مورد تأیید قرار گرفته است.

نتایج حاصله از جدول (4-13) نشانگر آنست که میان رفتار و برخورد رانندگان و رضایت مسافران رابطه وجود دارد و در این صورت فرضیه فرعی سوم که با شاخص‌های طرز برخورد و عملکرد رانندگان و نحوه پوشش رانندگان مورد سنجش واقع شده است در میزان رضایت مسافران تاثیر دارد.

آنچه در جدول (4-14) مشاهده می‌شود بیانگر آنست که بین محیط ارگونومیک و رضایت مسافران رابطه وجود دارد. در این صورت فرضیه فرعی چهارم که با شاخص‌های تعداد صندلی‌های داخل اتوبوس، سیستم سرمایشی و گرمایشی، دستگیره‌های داخل اتوبوس و راحتی ایستگاه‌ها مورد سنجش واقع شده است در میزان رضایت مسافران تاثیر دارد.

2-1-5) نتایج حاصل از پرسش‌نامه رضایت مشتری و نتایج حاصل از پرسش‌نامه اتوبوس‌های

تندرو (BRT)

همانطور که در جدول 4-1 مشاهده می‌شود، درصد تقریباً مشابهی در میان پاسخ دهندگان مرد و زن وجود دارد. نکته مهم در تحلیل وضعیت جنسیتی پاسخ‌ها بالاتر بودن میانگین نظرات پاسخگویان مرد نسبت به زن در مورد تمامی متغیرهای اصلی و فرعی تحقیق حاضر است. در مجموع، میانگین پاسخ مردان به سوالات تحقیق 3/489 و میانگین پاسخ زنان 3/078 بوده است.

در مورد توزیع وضعیت سنی پاسخ‌گویان می‌توان گفت مطابق با جدول 4-2 کمترین پاسخ‌گویان در رده سنی بالای 40 سال قرار دارند. بیشترین پاسخ‌گویان نیز با 43/9 درصد به افراد زیر 25 سال اختصاص دارد. این گروه سنی بالاترین میانگین‌ها را نیز در پاسخ به سوالات (3/655) داشته است.

توزیع وضعیت تحصیلی پاسخگویان نیز مطابق با داده های حاصل از پرسشنامه ها بیشترین تعداد پاسخ دهندگان به گروه دیپلم و زیردیپلم اختصاص دارد. دارندگان مدرک کارشناسی نیز یک سوم کل پاسخ دهندگان را تشکیل می دهند.

پاسخهای مسافران به ، سوالات 1 تا 19 پرسشنامه اتوبوس های تندرو (BRT) و 15 سوال رضایت مسافران در حوزه خدمات متنوع سیستم BRT بیانگر این امر است که بین خدمات متنوعی که شرکت های حمل و نقل در سیستم BRT و رضایت مسافران رابطه معناداری وجود دارد. پاسخهای مسافران به 8 سوال سنجش وضعیت سرعت در سیستم های BRT و 15 سوال پرسشنامه رضایت مسافران نشان می دهند که بین سرعت سیستم های BRT و رضایت مسافران رابطه معناداری وجود دارد.

پاسخهای مسافران به 3 سوال در مورد رفتار رانندگان در سیستم های BRT و 15 سوال پرسشنامه رضایت مسافران نشان می دهد میان رفتار و برخورد رانندگان و رضایت مسافران رابطه وجود دارد.

پاسخهای مسافران به 6 سوال مربوط به متغیر محیط ارگونومیک را با سوالات متغیر رضایت نشان می دهد که بین محیط ارگونومیک و رضایت مسافران رابطه وجود دارد.

بنابراین با بررسی پرسشنامه ها و پاسخهای مسافران نتیجه ذیل بدست آمده است:

رفتار و برخورد کارکنان از دیدگاه مسافران با میانگین رتبه 1/99 در اولویت اول، سرعت سیستم های BRT با میانگین رتبه 2/04 در اولویت دوم، محیط ارگونومیک با میانگین رتبه 2/87 در اولویت سوم و متغیر خدمات شرکت های حمل و نقل در سیستم BRT با میانگین رتبه 3/10 در اولویت چهارم قرار دارند.

5-2) پیشنهادها

5-2-1) پیشنهادهای کلی

1. نتایج مطالعات نشان داده است تصدی گری در امور قابل واگذاری به بخش خصوصی موجب کاهش کارایی ، اسراف در اموال عمومی و افزایش نارضایتی شهروندان می شود و واگذاری چنین خدماتی به بخش خصوصی نتایج مطلوبی در پی خواهد داشت . بنابراین اهتمام جدی برای اجرای طرح خصوصی سازی در شرکت واحد اتوبوس رانی تهران و حومه به عنوان یکی از مهم ترین پیشنهادها و راهکار برون رفت از وضعیت موجود مطرح می شود . البته لازم به ذکر است که عملیاتی کردن این پیشنهاد بدون بررسی و مطالعه کافی و کسب نظرات کارشناسان و خبرگان در زمینه خصوصی سازی به نتیجه مطلوب نخواهد رسید. بنابراین لازم است مدیریت عالی شرکت واحد بادقت و جدیت تمام و درنظر گرفتن تمام ابعاد و جوانب امر این موضوع را مورد توجه قرار دهد .

2. نیروی انسانی ماهر و با دانش فنی از عوامل موفقیت هر سازمان محسوب می شود . در این رابطه به ویژه وجود مدیران باصلاحیت و شایسته که در جایگاه تصمیم گیری قرار دارند بسیار بااهمیت است . این در حالی است که مطالعه و بررسی اسناد و مدارک سازمان نشان می دهد شرکت واحد در این بعد ضعف دارد . بنابراین انجام اصلاحات ساختار در نیروی انسانی به ویژه رده های مدیریتی به عنوان یکی از پیشنهادهای اصلی قابل طرح می باشد .

3. افزایش کیفیت ناوگان اتوبوس رانی و بهبود ارایه خدمات به مسافران و نیز افزایش کیفیت زندگی کاری کارکنان به ویژه رانندگان مستلزم در دسترس بودن منابع مالی است که متأسفانه شرکت واحد در این حوزه عملکرد مناسبی نداشته است . بنابراین یکی دیگر از پیشنهادها تلاش درجهت افزایش درآمد عملیاتی می باشد

4. افزایش وابستگی مستمر به یارانه و اتکا به کمک های شهرداری و دولتی موجب کاهش کارایی سیستم شده است به طوری که در سال های اخیر افزایش هزینه ها به

ویژه هزینه های پرسنلی را مشاهده می کنیم . بنابراین اتخاذ سیاست کاهش وابستگی به یارانه و اتکا به درآمد عملیاتی یکی دیگر از پیشنهادهای کلی مطرح می شود .

5. با توجه به افزایش زمان انتظار مسافران اتوبوس های تندرو در بعضی ایستگاه ها و در برخی از اوقات روز و مطرح بودن این عامل به عنوان یکی از عوامل نارضایتی بازنگری و اصلاح برنامه زمان بندی به عنوان عامل مؤثر در زمان انتظار و همچنین رسیدن به مقصد به عنوان یکی دیگر از پیشنهادها مطرح می گردد .

6. تجزیه و تحلیل اطلاعات مربوط به کارکنان نشان دهنده افزایش بدون برنامه ریزی نیروی انسانی در سال های اخیر است . که این موضوع موجب کاهش کارایی و افزایش هزینه های پرسنلی شده است. بنابراین تعدیل نیروی انسانی به منظور کاهش اندازه سازمان به ویژه در بخش اداری به عنوان یکی دیگر از پیشنهادات کلی بیان می شود .

7. تلاش در جهت تغییر نگرش افراد جامعه و فرهنگ سازی در مورد شیوه استفاده ، حفظ و نگهداری وسایل نقلیه عمومی از طریق برقراری تعامل و ارتباط با دستگاه های مرتبط به ویژه سازمان صدا و سیما ، وزارت آموزش و پرورش ، وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی در رابطه با استقرار اتوبوس های تندرو (BRT)

8. برقراری ارتباط با دانشگاه ها و استفاده از ظرفیت بالقوه دانشجویان دوره کارشناسی ارشد و دکتری برای بررسی موضوعات و مسایل در قالب پایان نامه

9. برنامه ریزی بلند مدت در جهت تهیه و تدارک فضاهای مسقف (پارکینگ ، تعمیرگاه ، ساختمان اداری و ...) و زمین متناسب با افزایش ناوگان اتوبوس رانی

2-2-5) پیشنهادهای عملیاتی

الف (پیشنهادهایی در جهت بهبود شاخص های ارزیابی عملکرد

- 1- به کارگیری نرم افزار جامع ، کارآمد و مؤثر حسابداری ، متناسب با ویژگی های اتوبوس رانی
- 2- استخدام و بکارگیری فارغ التحصیلان رشته های حمل و نقل ، ترافیک و برنامه ریزی شهری
- 3- برگزاری دوره های کوتاه مدت آموزش ضمن خدمت برای کارکنان اداری به منظور افزایش مهارت های عمومی و تخصصی و دادن امتیاز به افرادی که این دوره ها را با موفقیت طی می کنند
- 4- تهیه و تدوین آیین نامه نحوه ارائه خدمات به سایر سازمان و دستگاه های دولتی و عمومی از قبیل تربیت بدنی ، بنیاد شهید ، سپاه پاسداران ، ستاد برگزاری نماز جمعه و .. سیستم. اتوبوس های تندرو (BRT) و تغییر مسیر روزانه
- 5- تهیه و تدوین آیین نامه نحوه استفاده از مرخصی و استعلاجی به منظور برنامه ریزی مرخصی کارکنان و کاهش غیبت و تعداد اتوبوس های آماده به کار
- 6- انجام آزمون های روان شناسی قبل از استخدام درجهت اطلاع از سازگاری شغل رانندگی با شخصیت متقاضی
- 7- برقراری اتوبوس های اتوبوس های تندرو (BRT) در مسیرهای اصلی و مهم دیگر در تهران
- 8- بازدیدهای فنی مستمر و سرویس اتوبوس ها براساس برنامه زمان بندی شده با هدف کاهش تعداد اتوبوس های متوقفی

ب (پیشنهادهایی درجهت افزایش رضایت رانندگان

- 1- استقرار سیستم مدیریت مشارکتی و کسب نظرات رانندگان به ویژه در رابطه با اموری که به طور مستقیم با ایشان ارتباط پیدا می کند از جمله زمان بندی حرکت اتوبوس ها ، تغییر ایستگاه ها ، راه اندازی خطوط جدید
- 2- اجرای طرح طبقه بندی مشاغل و نظام رتبه بندی در مورد رانندگان
- 3- چاپ و توزیع نشریه ویژه اتوبوس رانی در بین کارکنان به ویژه رانندگان
- 4- برگزاری جشنواره راننده نمونه به طور سالیانه در جهت افزایش انگیزه و تشویق رانندگان
- 5- تلاش در جهت بهبود ارتباطات مدیران و رانندگان از طریق برگزاری جلسات ملاقات حضوری با مدیران و معاونین مناطق و رسیدگی به مشکلات و مسایل ایشان
- 6- ارایه آموزش های لازم به بازرسان و ناظرین خطوط درخصوص نحوه برخورد با رانندگان
- 7- افزایش حمایت های مالی و بیمه ای از جمله بالا بردن مبلغ بیمه اتوبوس و پرداخت وام ، دریافت اقساطی خسارات و ...
- 8- تهیه و تدوین آیین نامه پرداخت پاداش (کارانه) ویژه رانندگان
- 9- برنامه ریزی پرداخت مزایای غیرنقدی و جشن ها و مناسبت های مختلف به منظور افزایش انگیزه و تشویق رانندگان و استقرار امکانات مناسب جهت گرم یا سرد نگه داشتن آب ، چای و ... و تزئین این فضا مطابق با سلیقه راننده
- 10- تهیه غذای مناسب یا پرداخت مبلغ متعارف به عنوان هزینه غذا به رانندگان
- 11- استقرار امکانات بهداشتی در ابتدا و انتهای خطوط و پارک سوارها

ج (پیشنهادهایی در جهت افزایش رضایت مسافران

1. کنترل مستمر تسهیلات ایستگاه های اتوبوس از جمله صندلی ، سایه بان و تعمیر و بهسازی تسهیلات فرسوده یا تخریب شده
2. تلاش در جهت قرار دادن موضوع فرهنگ استفاده و بهره برداری از اتوبوس- های تندرو (BRT) در درس های مدارس
3. تهیه و بخش تیزرهای تبلیغاتی از تلویزیون ، چاپ برشور و نصب جملات جذاب در داخل اتوبوس ها در جهت ارتقای فرهنگ استفاده از اتوبوس های تندرو (BRT)
4. برگزاری جشنواره سالیانه جهت ارتقای فرهنگ استفاده از اتوبوس
5. برگزاری دوره های آموزشی به ویژه « مهارت در برقراری ارتباط موثر » برای رانندگان
6. تعبیه پل های عابر پیاده در کنار ایستگاه های اتوبوس های تندرو (BRT) جهت رفت و آمد عابران
7. تعبیه رمپ ها برای معلولین جهت سوار شدن در اتوبوس های تندرو (BRT)
8. مکانیزه کردن کامل سیستم پرداخت هزینه
9. تنظیم سیستم اطلاع رسانی و صوتی درون اتوبوس های تندرو (BRT)
10. پخش موسیقی و صدای رادیو در طول طی مسافت اتوبوس های تندرو (BRT)
11. تنظیم دقیق تر سیستم گرمایش و سرمایشی اتوبوس ها
12. تعبیه سیستم های تهویه مطبوع در هنگام ازدحام جمعیت
13. متناسب سازی ایستگاه های اتوبوس های تندرو (BRT) در جهت افزایش امنیت مسافران در هنگام ازدحام جمعیت برای جلوگیری از تصادفات احتمالی

1. طرح استقرار سیستم بهینه و جامع شبکه خطوط اتوبوس رانی تهران و حومه
2. طرح توسعه منابع انسانی شرکت واحد اتوبوس رانی تهران و حومه و تدوین شرح وظایف در سیستم اتوبوس‌های تندرو (BRT)
3. طرح بررسی نحوه استقرار سیستم مدیریت مشارکتی در شرکت واحد اتوبوس رانی تهران و حومه
4. طرح نیازسنجی آموزش‌های تخصصی ویژه مدیران ، کارکنان ستادی و رانندگان با انجام مطالعات تطبیقی در سایر کشورها در ارتباط با اتوبوس‌های تندرو (BRT)
5. طرح امکان‌سنجی افزایش قیمت بلیط
6. طرح استقرار کامل سیستم ITS در کلیه خطوط اتوبوس‌های تندرو (BRT)
7. امکان‌سنجی دقیق در دیگر خطوط تهران جهت استقرار خطوط دیگر اتوبوس‌های تندرو (BRT) در شهر تهران

3-5 خلاصه فصل

نتایج حاصل از بررسی و تجزیه و تحلیل داده ها و اطلاعات تحقیق نشان دهنده تائید رابطه بین راه اندازی اتوبوس های تندرو (BRT) و رضایت مسافران می باشد.

بدین ترتیب با توجه به نتایج به دست آمده در قسمت پایانی این فصل پیشنهادهایی در جهت افزایش رضایت مسافران و همچنین بهبود شاخص های ارزیابی عملکرد ارائه شده است . در پایان نیز موضوعاتی به عنوان طرح تحقیق برای دانشجویان و محققانی که به کار در این زمینه علاقمند هستند ارائه شده است.

منابع و مأخذ :

1. آرمسترانگ رایت ، آلن ؛ حمل و نقل همگانی در شهرهای جهان سوم ؛
عظیمی نژادان ، ناصر و جمشیدی، مجتبی ؛ شرکت واحد اتوبوسرانی تهران و حومه ؛ 1378 (محل نگهداری ؛ معاونت هماهنگی و برنامه ریزی)
2. ابطحی ، حسین و کاظمی ، بابک ؛ بهره وری ؛ مؤسسه مطالعات و پژوهش
های بازرگانی ، چاپ اول، 1375
3. امیی ، علینقی ؛ بررسی اثربخشی مدیریت در مناطق پژوهشی قم ؛ پایان نامه
کارشناسی ارشد مدیریت دولتی به راهنمایی دکتر علی رضاییان ؛ دانشگاه تهران ؛ دانشکده
مدیریت و حسابداری ؛ 1375 .
4. اقتداری ، علی محمد ؛ سازمان و مدیریت ؛ انتشارات مولوی ، چاپ بیست و
چهارم ؛ 1370 . افندی زاده ، شهریار و ذوقی ، حسن ؛ ششمین کنفرانس بین المللی
مهندسی عمران ؛ دانشگاه صنعتی اصفهان ؛ 1382
5. الهیاری قلعه جوقی ، احمد ؛ شبیه سازی سیستم صف یک خط اتوبوس رانی
؛ پایان نامه کارشناسی ارشد ، مدیریت صنعتی ، به راهنمای دکتر کامران فیضی ؛ دانشگاه
علامه طباطبایی ، دانشکده حسابداری و مدیریت ؛ 1380 .
6. ایزدی ، لیلا ؛ 14 میلیون سفر در تهران : 5 هزار دستگاه اتوبوس ؛ افتاب یزد
؛ 79/9/3
7. بازرگانی ، عباس - سرمد ف زهره و حجازی ؛ اله ؛ روش تحقیق در علوم
رفتاری ؛ آگه ، 1376 .
8. تشت زر ، منوچهر ، تسریع حرکت و تسهیل دسترسی ؛ شهرداری ها ، سال
پنجم ، شماره 55 ؛ سازمان شهرداری های کشور

9. جمشیده زاده زیازی ، ابراهیم ؛ اقتصاد شهر و بهره وری ؛ شهرداری ها ؛ سال دوم ، شماره 24 ؛ سازمان شهرداری های کشور
10. جزوات بی نام و بی تاریخ درباره حمل و نقل ؛ کتابخانه سازمان مدیریت و برنامه ریزی
11. خاکی ، غلام رضا ؛ روش تحقیق با رویکردی به پایان نامه نویسی ؛ بازتاب ؛ 1378 .
12. دانش پور ، زهره ؛ اصول و مبانی برنامه ریزی شهری (1) ؛ دانشگاه شهید بهشتی ، 1370
13. دفت ، ریچارد ؛ تئوری سازمان و طراحی ساختار (جلد اول) ؛ پارسایان ، علی و اعرابی ، سید محمو (الف) ؛ مؤسسه مطالعات و پژوهش های بازرگانی ، چاپ اول ؛ 1374
14. دلاور ، علی ؛ روش تحقیق در روان شناسی و علوم تربیتی ؛ ویرایش ؛ 1383
15. ذکایی ، مرجان ؛ شهرداری ها ، سال دوم ، شماره 20
16. رابینز ، استیفن ؛ تئوری سازمان (ساختار ، طراحی ، کاربرد) ؛ الوانی ، سید مهدی و دانایی فرد ، حسن ؛ انتشارات صفار ؛ 1378 .
17. رابینویچ ، جوناس ؛ کارتیا : به سوی توسعه پایدار شهری ؛ علی زاده ، کتایون ؛ مسکن و انقلاب ، شماره 93 ؛ بهار 1380
18. رحیمی ، امیرمسعود ؛ نگرشی بر مطالعه یکپارچه سازی حمل و نقل شهری تهران ؛ تازه های ترافیک ، تابستان 1380
19. همان ؛ تاریخچه حمل و نقل عمومی در جهان ؛ تازه های ترافیک ؛ پاییز 1379
20. رضاییان علی ؛ اصول مدیریت ؛ انتشارات سمت، چاپ دوم ؛ 1370

21. ریچارد هال ؛ سازمان ، ساختار فرآیند و ره آوردها ، پارسایان ، علی و اعرابی ، سید محمد (ب) ؛ موسسه مطالعات و پژوهش های بازرگانی ، چاپ اول ؛ 1376
22. رضایی ، حمید ؛ طراحی شبکه اتوبوس رانی درون شهری ؛ پایان نامه کارشناسی ارشد ؛ مهندسی عمران ، به راهنمایی حسین پور زاهدی ؛ دانشگاه صنعتی شریف ، دانشکده فنی و مهندسی ؛ 1371
23. ژرندا ، کریستیان ، بهنیا ، ابوالحسن ؛ ترابری های شهری ؛ دانشگاه تهران ؛ 1355
24. ساعتچی ، محمود ، روانشناسی در کار ، سازمان و مدیریت ؛ مرکز آموزش مدیریت دولتی ، چاپ دوم ؛ 1370
25. سهرابی ، ابوالفضل ؛ طراحی مدل سنجش اثربخشی موسسات آموزش عالی دولتی ایران (پژوهش در دانشکده های مدیریت) ، رساله دکترای مدیریت دولتی به راهنمایی دکتر سید مهدی الوانی ؛ دانشگاه علامه طباطبائی ، دانشکده حسابداری و مدیریت ؛ شهریور 1381
26. سید اصفهانی ، میرمهدی و کاظمی ، سید عباس ؛ طراحی الگوهای اثربخشی سازمانی با تأکید بر فرهنگ سازمانی ، دانش مدیریت ، شماره 35 و 36 و 37 و 38 ؛ زمستان 75 و بهار ، تابستان و پاییز 76
27. سعید نیا ، احمد ، حمل و نقل شهری (کتاب سبز شهرداری ، جلد سوم) ؛ سازمان شهرداری های کشور ؛ 1381
28. سیفی اعلا ، مسعود ؛ اتوبوس رانی در بن بست الگوهای کلیشه ای ؛ ابرار اقتصادی ؛ 80/8/22
29. شاین ، ادگار ؛ روانشناسی سازمانی ؛ صادق پور ، ابوالفضل و بهزادی ، حبیب الله ؛ 1370

30. شریف زاده ، فتاح ؛ بررسی الگوها و نظریه های اثربخشی و کاربرد آنها در تعیین اثربخشی سازمانی ؛ انجمن مدیریت ایران ، شماره اول ؛ زمستان 1372
31. شهرداری ها ، شماره 20 ؛ مدیران عامل اتوبوس رانی ها و شهرداران حمل و نقل شهری را بررسی کردند ؛ سازمان شهرداری های کشور
32. شهیدی ، محمد حسن ؛ حمل و نقل پایدار شهری : ابزاری برای تحقق شهرهای شهروندمدار ؛ فصلنامه مدیریت شهری ، شماره 11-12 ؛ پاییز و زمستان 1381
33. شیرازی ، علی ؛ مقدمات مدیریت آموزشی ؛ انتشارات جهاد دانشگاهی فردوسی مشهد ؛ 1373
34. صنعت حمل و نقل ؛ شماره 189 ؛ فروردین 1379
35. عابدین در کوش ، سعید ؛ درآمدی به اقتصاد شهری ؛ مرکز نشر دانشگاهی ؛ 1364
36. عظیمی نژادان ، ناصر ؛ تاریخچه شرکت واحد اتوبوس رانی ؛ شرکت واحد اتوبوسرانی تهران و حومه ؛ (محل نگهداری ؛ معاونت هماهنگی و برنامه ریزی)
37. علاقه بند ، علی ؛ مبانی و اصول مدیریت آموزشی ؛ انتشارات بعثت ، چاپ سوم ، 1372
38. الوانی ، مدیریت عمومی ؛ نشر روان ، چاپ اول ؛ 1375
39. علیاه ، سیروس ؛ بررسی قابلیت رقابت شرکت های حمل و نقل جاده ای دولتی با شرکت های خصوصی مشابه ؛ پایان نامه کارشناسی ارشد ؛ دانشگاه علامه طباطبایی ، دانشکده مدیریت و حسابداری ؛ 1374
40. غفاریان ، وفا ؛ شایستگی های مدیریتی ؛ سازمان مدیریت صنعتی ؛ 1379
41. فتحی زاده ، محمد جعفر ؛ بررسی شرکت واحد اتوبوسرانی تهران ؛ پایان نامه لیسانس علوم انسانی ؛ دانشگاه ملی ایران ؛ 1350

42. فتوحی ، حمید ؛ خطوط ویژه اتوبوس ؛ شهرداری ها ، سال چهارم ، شماره 46 و 47 ؛ سازمان شهرداری های کشور
43. فتح آبادی ، اسدالله ؛ نقش ارزیابی عملکرد در بهسازی نیروی انسانی ، دانش مدیریت شماره 35 و 36 ؛ (زمستان 75 و بهار 76)
44. فرنچ ، درک و ساورد ، هیثر ، فرهنگ مدیریت ؛ صائبی ، محمد ؛ انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی ، چاپ اول ؛ 1371
45. فرهی بوزنجانی ، برزو ؛ طراحی و تبیین الگوهای توسعه مدیران نظام اداری کشور (با رویکرد مدیریت منابع انسانی) رساله دکترای مدیریت دولتی به راهنمایی دکتر محمد سعید تسلیمی ؛ دانشگاه تهران ، دانشکده مدیریت و حسابداری ، 1381
46. قاسم زاده ، رضا ، کاربرد برنامه ریزی پویا برای تعدیل اتوبوس های تخصیص یافته به شبکه حمل و نقل شهری ؛ پایان نامه کارشناسی ارشد ، منابع صنایع ، به راهنمایی : رضا رمضانی ؛ دانشگاه صنعتی امیر کبیر ف دانشکده فنی و مهندسی ؛ 1373
47. کولوبندی ، عبدل... ؛ معیارهای هفت گانه برای ارزیابی اثربخشی سازمانی ؛ تدبیر ، شماره 56 ؛ مهر 1374
48. کهن ، گوئل ؛ مدلی چهاروجهی در تعیین اثربخشی سازمانی ؛ فصلنامه مطالعات مدیریت
49. کیوی ، ریمون - کامپنهود ، لوک وان ؛ روش تحقیق در علوم اجتماعی ؛ عبدالحسین نیک گهر ، ج سوم ؛ 1373
50. لاکت ، جان ؛ مدیریت اثربخشی ؛ علوی ، سید امین الله ، مرکز آموزش مدیریت دولتی ، چاپ سوم ؛ 1376

51. محمدی ، محمدباقر ؛ معیارهای انتخاب نوع سیستم حمل و نقل عمومی ؛ وزارت جهاد کشاورزی ؛ 1370
52. معینی ، صفری ؛ با فرهنگ واژه ها و اصطلاحات مدیریت و سازمان ؛ وزارت جهاد کشاورزی ؛ 1370
53. مهدوی ، موسی ؛ بررسی میزان اثربخشی نظام اطلاع رسانی دانشگاه امام حسین (ع) و راه های بهبود آن ؛ پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی به راهنمایی دکتر سید ضیاء الدین قاضی زاده فرد ؛ دانشگاه امام حسین ؛ 1378
54. مهندسین مشاور همسو ؛ بررسی و تدوین راه حل های افزایش کارایی سامانه اتوبوسرانی شهری کشور ؛ 5 جلد ؛ تهران ، وزارت کشور ، مرکز مطالعات برنامه ریزی شهری ؛ 1379
55. نادری ، عزت الله و سیف رزاقی ، مریم ؛ سنجش و اندازه گیری و بنیادهای تحلیلی ابزارهای آن در علوم تربیتی و روانشناسی ؛ انتشارات معین ، تهران ؛ 1371
56. نعمت زاده بالا بیگلو ؛ اسماعیل ؛ گزیده آمار اتوبوس رانی های شهری کشور 78 - 1377 ؛ مرکز مطالعات برنامه ریزی ، دفتر برنامه ریزی عمرانی وزارت کشور ؛ سازمان شهرداری های کشور ؛ 1380
57. نفیسی ، رضا ؛ دستور حلی کارا برای طراحی شبکه اتوبوس رانی شهری ؛ پایان نامه کارشناسی ارشد ، مهندسی عمران ، به راهنمایی حسین پورزاهدی ؛ دانشگاه صنعتی شریف ، دانشکده فنی و مهندسی ؛ 1373
58. هرسی ، پاول و بلانچارد ، کنث ؛ مدیریت رفتار سازمانی ؛ کبیری ، قاسم ؛ مؤسسه انتشارات جهاد دانشگاهی (ماجد) ؛ 1371
59. هوی و میکسل ؛ تئوری ، تحقیق و عمل در مدیریت آموزشی (جلد دوم) ؛ عباس زاده ، میرمحمد ؛ نشر انزلی ؛ چاپ اول ؛ 1371

ب) انگلیسی

1. Armstrong , Michel , How To Be An Even Better Manager , 3th Edition , London , 1991 .
2. Thomas,E.Presentation at theInstitutue of Transportation Engineers Annual Meeting.Chicago,I,August2001.
3. BRT Bus Rapid Transit-Why More Communities Are Choosing Bus Rapid Transit.(Brochure)Transportation Research Board,National Research Council,Washington,DC,2001.
4. Mass Transit: Bus Rapid Transit Shows Promise.Report GAO01-984.General Accounting Office,September 17,2001.
5. Bus Rapid Transit Demonstration Program.Federal Transit Administration,1990
6. Cameron , Kims & Whettn David , Organization Effectiveness A Comparsion of Multiple Models , London : Academic , 1983 .
7. Daft , Richard , Organization Theory , 4th Edition , pub Co , 1992 .
8. Evan , William , Organization Theory : Research & Design . new york , Mac Millan pub , Co , 1993 .
9. Gerloft , Edwin , Organization Theory & Design , Mc Craw Hill Co , 1985 .
10. Goodman , paul & Pennings . J.N , New Perspective In Organizational Effectiveness , Sunferancisco , Jossey – Bass , 1977 .
11. Gupta . N.S , Dynamics of Modern Management , New Dehli,2002 .
12. Hoy & Miskel , Theory , Research & Practics In Educational Administration Mc – Graw Hill , Ine . 1991.

13. Robins . Stephen , Organization Theory : Structure. Design & Applications , N.J : Practic – Hall International , Inc , 1987 .