

عنوان مقاله:

ارائه مدلی جهت سنجش کیفیت خدمات اتوبوسرانی درون شهری شیراز از دید مسافران

محل انتشار:

یازدهمین کنفرانس مهندسی حمل و نقل و ترافیک ایران (سال: 1391)

تعداد صفحات اصل مقاله: 19

نویسندگان:

علی سلطانی - عضو هیئت علمی بخش شهرسازی، دانشگاه شیراز

نازنین وجدانی درستکار - دانشجوی کارشناسی ارشد دانشگاه شیراز

بهناز فضلی - دانشجوی کارشناسی ارشد دانشگاه شیراز

خلاصه مقاله:

افزایش سریع وسایل نقلیه موتوری و بالارفتن نرخ مالکیت خودرو در کلانشهرهای کشورمان، مشکلات عدیده‌ای همچون تراکم ترافیکی و عواقب ناشی از آن همانند افزایش میزان آلودگی هوا را به دنبال داشته‌است. تجربه نشان می‌دهد گرایش عمومی به حمل و نقل عمومی، با افزایش سطح درآمدی و دسترسی به وسیله نقلیه شخصی کاهش مییابد. یکی از راهکارهای تشویق اقشار متوسط و برخوردار اجتماعی به استفاده بیشتر از خدمات حمل و نقل عمومی، ارتقاء جذابیت آن بر اساس سلیقه و خواست استفاده‌کنندگان است و بر همین اساس، تامین رضایت مسافری از معیارهای تعیین‌کننده موفقیت سیستم‌های حمل و نقل عمومی است. این مقاله با هدف بررسی رضایت مسافران از خدمات حمل و نقل اتوبوسرانی درون شهری در سطح کلانشهر شیراز ارائه شده و تلاش می‌کند تا به شناسایی عوامل مؤثر بر رضایتمندی مسافری بپردازد. داده‌های اولیه برای این منظور، از طریق تکمیل پرسشنامه (n=584 جمع‌آوری شده و مورد تجزیه و تحلیل توصیفی و تحلیلی قرار گرفته‌اند. با بهره‌گیری از تحلیل همبستگی، مدل رگرسیون رتبه‌ای و آزمون خطوط موازی مشخص گردید که عواملی همچون سطح تحصیلات، مالکیت و میزان استفاده از خودرو، سر فاصله زمانی عبور اتوبوس و همچنین فراوانی استفاده از اتوبوس مهمترین عوامل تأثیرگذار بر میزان رضایت استفاده‌کنندگان می‌باشند. بررسی نتایج همچنین نشان داد که فراوانی استفاده از اتوبوس توسط یک‌مسافر لزوماً به مفهوم رضایتمندی از خدمات ارائه شده نمی‌باشد.

کلمات کلیدی:

اتوبوس، رضایت مسافر، مدل رگرسیون رتبه‌ای، ارزیابی، شیراز

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/155117>

