

عنوان مقاله:

شناسایی شاخص های رضایتمندی شهروندان از کیفیت خدمات اتوبوس رانی شهر قزوین

محل انتشار:

شانزدهمین کنفرانس بین المللی مهندسی حمل و نقل و ترافیک (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 26

نویسندگان:

شهریار افندی زاده - دانشیار رشته برنامه ریزی حمل و نقل، دانشکده مهندسی عمران، دانشگاه علم و صنعت ایران

حمید بیگدلی راد - دانشجوی دکتری رشته برنامه ریزی حمل و نقل، دانشکده مهندسی عمران، دانشگاه علم و صنعت ایران

وحید بیگدلی راد - استادیار دانشگاه آزاد اسلامی، واحد قزوین، گروه برنامه ریزی شهری و منطقه ای، قزوین، ایران

خلاصه مقاله:

کیفیت خدمات به عنوان مقایسه بین انتظارات مشتری و درک خدمات تعریف می شود. ارزیابی و بهبود کیفیت خدمات اتوبوسرانی در جهت دهی به افزایش نرخ مالکیت اتومبیل بسیار مهم می باشد. به طور ویژه تحقیقات پیرامون ویژگی های کیفیت خدمات به دلیل تاثیر زیادی که بر رضایت مشتری دارند، مهم هستند. مطالعات قبلی بیانگر آن هستند که از نظر شهروندان شش شاخص زمان سفر، آسایش و راحتی، سیاست های مدیریت ترافیک، رفتار با مسافر، امنیت، اطلاع رسانی و ایمنی از سایر شاخص ها اهمیت بیشتری را دارا می باشند. در این مطالعه به بررسی شاخص های کیفیت خدمات در سیستم اتوبوس رانی شهرداری قزوین پرداخته شده است. به این ترتیب که به وسیله این شاخص ها، مهمترین فاکتورهای رضایت مشتریان از سیستم اتوبوس رانی شناسایی شدند. روش تحقیق بصورت تجربی بوده و مسافران مورد آمارگیری قرار گرفته و داده های مستخرج از پرسش نامه ها به منظور تحلیل و ساخت مدل وارد نرم افزار Smart PLS شدند. شایان ذکر است که در انتها مدلی برای تعیین میزان رضایت مشتریان با متغیر های ذکر شده (شاخص های کیفیت) بدست آمد که متغیر های ایمنی، امنیت، زمان سفر و آسایش و راحتی به ترتیب بیشترین وزن ها را داشتند. همچنین میزان رضایت مندی از این سیستم، 65 درصد بدست آمد.

کلمات کلیدی:

حمل و نقل همگانی، شاخص های رضایت مشتری، سیستم اتوبوس رانی، PLS، مدل های ساختاری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/717500>

