

عنوان مقاله:

بررسی دیدگاه غرفه داران از کیفیت امکانات و خدمات رفاهی در پایانه های مسافری برون شهری مشهد

محل انتشار:

فصلنامه پژوهش های جدید در مدیریت و حسابداری، دوره 4، شماره 5 (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 25

نویسندگان:

مریم رسول زاده - پژوهشگر سازمان جهاد دانشگاهی خراسان رضوی. ایران

حسین اکبری - عضو هیات علمی گروه علوم اجتماعی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی دانشگاه فردوسی مشهد. ایران.

جواد براتی - عضو هیات علمی جهاد دانشگاهی خراسان رضوی. ایران

خلاصه مقاله:

مقدمه و هدف پژوهش: پایانه های مسافری برون شهری، یکی از مراکز مهم ارائه دهنده خدمات شهری و زیر نظر شهرداریها بوده که نقش مهمی در مدیریت شهری بر عهده دارند. در پایانه ها، یک دستهبندی میتوان از استفاده کنندگان آنها، به سه حالت مسافران، رانندگان، غرفه داران انجام داد. در این تحقیق، جامعه آماری غرفهداران در سه پایانه مسافری برون شهری در مشهد (امام رضا، معراج، راه ابریشم)، مد نظر قرار گرفت و نظرات آنان در خصوص میزان رضایت و کیفیت خدمات، امکانات و استانداردهای طراحی ساخت این پایانه ها با کمک ابزار پرسشنامه، بررسی گردید. هدف بررسی سطح کیفیت خدمات در پایانه های مسافری شهر مشهد از دیدگاه غرفهداران و بررسی نظرات و دیدگاه های آنان در این خصوص میباشد. روش پژوهش: پژوهش حاضر از نظر روش کاربردی و از حیث اجرا پیمایشی بوده و با مشورت کارشناسان و بررسی اسنادی و پیمایشی، فعالیتهای سازمان پایانه های مسافری، به سه دسته خدمات، امکانات و استانداردهای طراحی و ساخت پایانه ها تقسیم و بر مبنای آن پرسشنامه تدوین و موارد مرتبط از غرفهداران، مورد سوال قرار گرفت. یافته ها: نتایج نشان داد که از دیدگاه غرفه داران؛ در پایانه امام رضا (ع) مواردی که نیاز به افزایش کیفیت دارند شامل موارد سرویس بهداشتی، نمازخانه، پارکینگ، تجهیزات مورد نیاز غرفه داران، امنیت، دوربین های نظارتی، استاندارد ایمنی، محوطه سازی مناسب، سالنهای مناسب، مناسب بودن طراحی پایانه، صندلیهای مناسب، دسترسی راحت به معابر اصلی، میباشند. در پایانه معراج، بیشترین نارضایتی در کیفیت گزینه های نمازخانه، امنیت، دوربین های نظارتی، آرامش روانی در محیط، برخورد مسیولانه کارکنان، محوطه سازی مناسب، تاسیسات سرمایشی و گرمایشی، سرویس بهداشتی، سالنهای مناسب، مناسب بودن طراحی پایانه، صندلی های مناسب، دسترسی راحت به معابر اصلی، وجود دارد. در پایانه راه ابریشم، سطح کیفی گزینه های سرویس بهداشتی، نمازخانه، تجهیزات مورد نیاز غرفه داران، تاسیسات سرمایشی و گرمایشی، محوطه سازی مناسب، آرامش روانی محیط، استانداردهای ایمنی، امنیت، عدالت درواگذاری غرفه، دوربین های نظارتی، رضایت از اجاره، رضایت از نحوه دریافت قبوض، برخورد مسیولانه کارکنان، صندلیهای مناسب، سالن مناسب، طراحی مناسب، دسترسی راحت به معابر اصلی، نیاز به برنامه ریزی جهت ارتقاء و کسب رضایت استفاده کنندگان، خواهد داشت. نتیجه گیری: در این تحقیق، فعالیتهای سازمان پایانه های مسافری شهر مشهد، در سه دسته قرار گرفت و از غرفهداران در این موارد، سوال شد. بر اساس یافته ها، اگر چه پایانه های مسافری مشهد دارای تعداد مشخصی از امکانات و خدمات رفاهی هستند و از نظر کمی این امکانات و خدمات، وجود دارند اما از نظر کیفی نیاز به ارتقاء برخی موارد در آنها محسوس است.

کلمات کلیدی:

پایانه های مسافری، کیفیت، خدمات، غرفه داران، مشهد

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/764587>



