

عنوان مقاله:

رویکردی ترکیبی بر اساس سروکوال و تاپسیس فازی برای ارزیابی کیفیت سرویس دهی در حمل و نقل

محل انتشار:

نهمین کنگره بین المللی مهندسی عمران (سال: 1391)

تعداد صفحات اصل مقاله: 10

نویسندگان:

مصطفی ابویی اردکان - دانشکده مهندسی صنایع و سیستم ها، دانشگاه صنعتی اصفهان

سیدنادر شتاب بوشهری - دانشکده مهندسی صنایع و سیستم ها، دانشگاه صنعتی اصفهان

علیرضا آقاسی - معاونت حمل و نقل و ترافیک شهرداری اصفهان

خلاصه مقاله:

مدیریت کیفیت خدمات برای حفظ رضایت مشتری و افزودن درآمد برای هر سازمان تجاری امری بسیار حیاتی است. اغلب ارزیابی کیفیت خدمات به دلیل کمبود معیارهای قابل سنجش و داده های محدود کاری دشوار می باشد. در این مقاله، یک رویکرد ترکیبی بر اساس روش های سروکوال و تاپسیس فازی به منظور ارزیابی کیفیت خدمات در سیستم حمل و نقل شهری ارائه می شود. شرکت کنندگان ارزیابی هایی زبانی را برای ارزیابی و رتبه دهی معیارها و گزینه های موجود در کیفیت خدمات ارائه می کنند. سپس، رتبه های زبانی به وسیله یک تاپسیس فازی برای بدست آوردن امتیاز نهایی هر گزینه ترکیب می شوند و در نهایت گزینه با بیشترین امتیاز انتخاب می شود. قدرت روش پیشنهادی، کاربرد عملی و توانایی یافتن جواب تحت شرایط کمبود یا وجود جزئی اطلاعات کمی می باشد. در نهایت یک کاربرد عملی از روش پیشنهادی برای ارزیابی کیفیت خدمات در ناوگان اتوبوسرانی شهر اصفهان انجام شده است.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، تئوری فازی، تاپسیس، سروکوال، سیستم های حمل و نقل

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/165922>

