

عنوان مقاله:

افزایش سطح اطمینان و رضایتمندی شهروندان از سیستم حمل و نقل عمومی با بهره گیری از بهبود کیفیت خدمات (نمونه موردی شهر شیراز)

محل انتشار:

ششمین کنگره ملی آنالیز داده ها در علوم انسانی (سال: 1402)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

نویسنده:

طاهره گلچین - کارشناسی حسابداری، دانشگاه علمی کاربردی سازمان مدیریت صنعتی شیراز، ایران.

خلاصه مقاله:

سیستم های حمل و نقل عمومی با چالشی مواجه هستند که کاربران را به جنگیدن با افت در سهم بازار تشویق کند، اغلب به دلیل استفاده روزافزون از خودروهای شخصی. بنابراین، مفاهیم "کیفیت" و "مشتری" باید تغییر کنند و تمرکز باید بر تامین نیازهای مردم باشد. در عین حال، سیستم های حمل و نقل باید به اندازه کافی انعطاف پذیر باشند تا به تغییرات در نیازها و خواسته های مردم پاسخ دهند. بنابراین، هدف حمل و نقل عمومی باید بهبود کیفیت خدمات باشد. این نیاز به درک دقیقی از رفتار سفر و نیازها و انتظارات مشتریان می رسد. بنابراین، آگاهی از اهمیت افزایش نمادهای کیفیت خدمات و مشخصات کیفیت در قراردادهای بین اپراتورها و مقامات حمل و نقل عمومی در حال افزایش است. توسعه اقدامات کیفیت در طراحی قراردادهای حمل و نقل عمومی جنبه های مهمی را مطرح می کند که باید مد نظر قرار گیرند. در این مقاله، مسائل مربوط به تعریف نمادهای کیفیت خدمات حمل و نقل عمومی بررسی می شود. این بررسی به درک بهتری از سوالات مرتبط و استراتژی های بهبودی که برای مدیریت حمل و نقل عمومی در دسترس است، کمک می کند. سپس، برخی جنبه های اساسی که باید در نظر گرفته شوند هنگام اضافه کردن چنین نمادهایی در قراردادهای بین اپراتورها و مقامات حمل و نقل عمومی بیان می شوند.

کلمات کلیدی:

کلمات کلیدی: کیفیت خدمات، حمل و نقل عمومی، خودرو، رفتار سفر، تقسیم بندی بازار.

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1690160>

