

عنوان مقاله:

ارزیابی کیفیت سرویس سیستم اتوبوسرانی توسط استاندارد TCQSM

محل انتشار:

فصلنامه جاده، دوره 31، شماره 116 (سال: 1402)

تعداد صفحات اصل مقاله: 19

نویسندگان:

الهه سپهری - دانشجوی کارشناسی ارشد، گروه عمران، دانشکده مهندسی، دانشگاه زنجان، زنجان، ایران

امیرمسعود رحیمی - دانشیار، گروه عمران، دانشکده مهندسی، دانشگاه زنجان، زنجان، ایران

خلاصه مقاله:

سنجش ابعاد کیفیت در بخش سیستم اتوبوسرانی با توجه به خدمات ارائه شده در این حوزه از اهمیت بالایی برخوردار است. این پژوهش برای اندازه گیری کیفیت حمل و نقل عمومی، بوسیله استاندارد TCQSM را پیشنهاد می کند. هدف ارزیابی کیفیت خدمات و رضایت شهروندان از خدمات اتوبوسرانی و قیمت کرایه های اتوبوسرانی شهری بوسیله استاندارد TCQSM است. روش پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر ماهیت، توصیفی از نوع پیمایشی می باشد. جامعه هدف در این پژوهش کلیه مسافران و خدمت گیرندگان از خدمات سامانه اتوبوسرانی شهری می باشد که در بهار ۱۴۰۱ بر روی ۳۸۴ نفر از مراجعه کنندگان به ایستگاه های اتوبوس شهری صورت گرفت. ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه استاندارد SERVQUAL بود که کیفیت خدمات و قیمت را مورد سنجش قرار داد. داده ها با استفاده از استاندارد TCQSM مورد تحلیل قرار گرفتند. به طور کلی نتایج تحقیق نشان دهنده آن است که علیرغم تلاشهای صورت گرفته در جهت بهبود کیفیت خدمات سامانه اتوبوسرانی شهری لیکن تا رسیدن به کیفیت قابل قبول خدمات براساس استاندارد TCQSM که مبتنی بر دیدگاه مسافر (بجای دیدگاه ارائه دهنده خدمت) است، فاصله وجود دارد و این امر نیازمند توجه بیشتر مدیران شهری به سامانه های حمل و نقل عمومی است.

کلمات کلیدی:

کیفیت سرویس اتوبوسرانی، روش ارزیابی کیفیت سرویس اتوبوسرانی، اتوبوسرانی شهری، کیفیت خدمات، حمل و نقل عمومی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1705561>

