

عنوان مقاله:

سنجش رضایتمندی شهروندان با استفاده از روش تجزیه و تحلیل چندمعیاره رضایت (مطالعه موردی: خطوط ویژه اتوبوس رانی شیراز)

محل انتشار:

فصلنامه مدیریت صنعتی، دوره 9، شماره 3 (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 18

نویسندگان:

علی محمدی - استاد بخش مدیریت/ دانشگاه شیراز عضو هیئت علمی بخش مدیریت/ دانشگاه شیراز

ابولقاسم ابراهیمی - دانشیار بخش مدیریت/ دانشگاه شیراز عضو هیئت علمی بخش مدیریت/ دانشگاه شیراز

زیبا یوسفی - کارشناس ارشد مدیریت صنعتی، دانشکده مدیریت، دانشگاه شیراز، شیراز، ایران

خلاصه مقاله:

در این مقاله ضمن تشریح مدل تجزیه و تحلیل چندمعیاره رضایت، به سنجش رضایت مسافران از خطوط ویژه اتوبوس شهر شیراز با استفاده از این مدل پرداخته می‌شود. این مدل از جمله تکنیک‌های تحلیل رضایت است که بر ضعف‌های موجود در روش‌های پیشین غلبه می‌کند و با تبدیل نظرها و قضاوت‌های بیان شده مشتریان (در پرسشنامه) به مدل‌های برنامه‌ریزی خطی و حل آنها، میزان رضایت و اهمیت هر یک از ابعاد رضایت را در سازمان که نتیجه ادغام قضاوت‌های تک‌تک مشتریان است، اندازه‌گیری می‌کند. نتایج نشان می‌دهد معیارهای ظاهر، امکانات رفاهی و قابلیت اطمینان، از دیدگاه مسافران به ترتیب با مقادیر ۵۸۵۹/۰ و ۴۱۴۰/۰ بیشترین اهمیت را دارند و کمترین میانگین سطح رضایت ۱ درصد بوده است. از طرفی زیرمعیارهای امنیت در اتوبوس، ایمنی در ایستگاه‌ها، ارائه خدمات مناسب در ساعات آخر شب، دسترسی به پایانه‌ها، ازدحام مسافر درون اتوبوس، وجود مسیرهای کافی خطوط ویژه اتوبوس در سطح شهر، بیشترین تأثیر را بر میزان رضایت مسافران را داشته است.

کلمات کلیدی:

اتوبوس تندرو، تجزیه و تحلیل چندمعیاره رضایت، حمل و نقل عمومی، رضایتمندی، کیفیت خدمات

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1740896>

