

عنوان مقاله:

ارزیابی رضایتمندی شهروندان از خدمات رسانی اتوبوس ها ی شهر شیراز

محل انتشار:

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

تعداد صفحات اصل مقاله: 9

نویسندگان:

مرتضی محمد پور - ۱- کارشناسی مهندسی فناوری عمران - حمل و نقل شهری، مرکز آموزش علمی کاربردی سازمان همیاری شهرداری های استان فارس، ایران.

جلال الدین لطفی - ۲- کارشناسی ارشد مهندسی صنایع - صنایع، دانشگاه آزاد اسلامی واحد شیراز، ایران.

خلاصه مقاله:

شهرنشینی سریع منجر به مشکلات متعددی از جمله شهری شده است حمل و نقل، در اکثر شهرهای کشورهای نوظهور. حمل و نقل عمومی فراهم می کند حمل و نقل برای جامعه و نقش مهمی در زندگی روزمره ایفا می کند شهروندان شهر به ویژه فقرای شهری با کاهش هزینه های سفر و فراهم کردن فرصت های شغلی بنابراین، ارزیابی عملکرد خدمات اتوبوس عمومی از دیدگاه کاربران برای شناسایی نقاط قوت اپراتورهای خدمات و کمبودها در نتیجه، هدف اولیه این تحقیق تعیین میزان رضایت مصرف کنندگان از خدمات اتوبوسرانی عمومی در شهر و شناسایی مهمترین عوامل موثر بر رضایت از این رو، نظرسنجی انجام شد. از روش های نمونه گیری طبقه ای استفاده شد به دست آوردن اطلاعات از ۵۰۰ مسافر تحلیل عاملی و شاخص رضایت مشتری بود برای تجزیه و تحلیل داده های جمع آوری شده استفاده می شود. در نهایت، یافته ها نشان می دهد که کاربران رضایت (۰.۵۴) از کیفیت خدمات اتوبوسرانی ارائه شده در شهر. علاوه بر این، مسافران از ویژگی های مربوط به در دسترس بودن (۰.۶۴) و کمتر از ویژگی های تحت به هنگام بودن (۰.۵۰) و امنیت (۰.۴۸) راضی است. از این رو، اپراتورهای خدمات و سایر ذینفعان ذینفع باید فوراً به آن توجه کنند ویژگی های تحت به موقع و امنیت برای افزایش رضایت کاربران در ارائه خدمات اتوبوسرانی در شهر شیراز.

کلمات کلیدی:

واژگان کلیدی: اتوبوس عمومی، کیفیت خدمات، رضایت مشتری، تحلیل عاملی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1795831>

