

## عنوان مقاله:

ارزیابی کیفیت خدمات حمل و نقل عمومی مبتنی بر اتوبوس در شهر نیشابور از دیدگاه شهروندان با استفاده مدل Servqual

## محل انتشار:

چهاردهمین کنفرانس بین المللی مهندسی حمل و نقل و ترافیک (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 20

## نویسندگان:

اسماعیل قندهاری - مدیر عامل سازمان اتوبوسرانی نیشابور، شهرداری نیشابور

زهرا رستمی - مشاور طرح، ارزیابی کیفیت خدمات حملونقل عمومی مبتنی بر اتوبوس از دیدگاه شهروندان با استفاده از مدل

محبوبه توندجانی - کارشناس حسابداری سازمان اتوبوسرانی نیشابور، شهرداری نیشابور

فریده مرشدی - کارشناس ارشد برنامه ریزی شهری، مدرس دانشگاه

## خلاصه مقاله:

در دهه های اخیر گسترش حمل و نقل عمومی شهری به عنوان یکی از شاخص های مهم توسعه پایدار و راهکاری مناسب برای حفظ منابع و محیط زیست و کاهش معضلات ترافیکی شهرها مورد توجه و در دستور کار دولت ها و تصمیم گیران قرار گرفته است. از آنجا که ارائه راهکار تنها با شناخت دقیق مسئله مسیر است، رفع نواقص موجود، بهبود عملکرد و برنامه ریزی حمل و نقل عمومی تنها با شناخت ارزیابی دقیق ممکن خواهد بود، بنابراین هدف اصلی تحقیق حاضر، سنجش میزان رضایت شهروندان شهر نیشابور از کیفیت خدمات در یافتی از حملونقل عمومی مبتنی بر اتوبوس میباشد که با استفاده از مدل ServQual در 5 بعد و 42 مؤلفه انجام پذیرفت. داده های اولیه برای این منظور، از طریق تکمیل پرسشنامه (n=386) جمع آوری و با کمک آزمون ویلکاکسون در نرم افزار SPSS تحلیل شد. نتیجه بررسی ها نشان میدهد که در تمامی ابعاد و مؤلفه ها بین وضع موجود و سطح انتظار شهروندان شکاف منفی وجود دارد.

## کلمات کلیدی:

حمل و نقل عمومی، کیفیت خدمات، نیشابور، مدل ServQual

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/419653>

