

عنوان مقاله:

بررسی میزان رضایت شهروندان از قطار شهری مشهد با استفاده از مدل سروکوال

محل انتشار:

هفتمین کنفرانس ملی برنامه ریزی و مدیریت شهری با تاکید بر راهبردهای توسعه شهری (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 13

نویسنده:

محمد مهدی قمیان - دانشجوی دکتری مدیریت دولتی گرایش تصمیمگیری و خطمشی گذاری دانشگاه تهران

خلاصه مقاله:

تحقیق حاضر از حیث هدف، کاربردی و از حیث نحوه گردآوری دادهها از نوع تحقیقات توصیفی (غیر آزمایشی و از شاخه مطالعات میدانی به شمار میآید. روش انجام تحقیق بهصورت پیمایشی بوده که شامل مجموعه روشهایی است که هدف آنها، توصیف کردن شرایط پدیدههای مورد بررسی، بدون تلاش در جهت تغییر و یا تأثیر در وضعیت موجود و مورد مطالعه است. پس از بررسی تحقیقات مرتبط با موضوع، پرسشنامههای با سؤالاتبسته برای سنجش ابعاد کیفیت خدمات در قطار شهری مشهد و میزان رضایت مشتریان طراحی و دادههای لازم در شهر مشهد گردآوری شده است. برای سنجش کیفیت خدمات در جهت رضایت شهروندان از مدل کیفیتخدمات معروف به سروکوال استفاده شده است. یافتههای این تحقیق نیز حاکی از آن است که پنج بعد ابعاد ظاهری، قابلیت اطمینان، مسئولیتپذیری، ضمانت و همدلی بر رضایت شهروندان از کیفیت خدمات قطار شهری مشهد تأثیرگذار بوده است

کلمات کلیدی:

شهروند، کیفیت خدمات، رضایت، مدل سروکوال

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/435727>

