

## عنوان مقاله:

اندازه گیری کیفیت خدمات در حمل و نقل عمومی شهر مشهد با استفاده از رویکرد سروکوال اصلاحی با تاکید بر بعد تضمین

## محل انتشار:

اولین کنفرانس سالانه پژوهش های معماری، شهرسازی و مدیریت شهری (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

## نویسندگان:

احمد پیروزفر - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت امور شهری، دانشگاه فردوسی مشهد

امیدعلی خوارزمی - استادیار گروه جغرافیا دانشگاه فردوسی مشهد، رشته مدیریت شهری

برائعلی خاکپور - دانشیار گروه جغرافیا دانشگاه فردوسی مشهد، رشته برنامه ریزی شهری

## خلاصه مقاله:

هدف از این پژوهش اندازه گیری کیفیت خدمات در حمل و نقل عمومی با رویکرد اصلاح شده و بصورت نمونه موردی خط اتوبوس مشهد مورد بررسی قرار گرفته است. در این تحقیق بیست مشخصه کیفی حمل و نقل عمومی در ابعاد سروکوال مورد استفاده قرار گرفته است. جامعه آماری این تحقیق مسافریین مسیر خط 1/15 در نظر گرفته شده و از روش توصیفی - تحلیلی استفاده شده است. حجم نمونه از طریق فرمول کوکران 330 نفر محاسبه شد. برای گردآوری داده ها از پرسشنامه استفاده شده است. در این پژوهش جهت محاسبه پایایی پرسشنامه از آزمون آلفای کرونباخ استفاده شده و میزان آن 844/0 بوده است. داده های گردآوری شده با استفاده از فنون آمار توصیفی و استنباطی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. نتایج پژوهش نشان داد تفاوت معنی داری بین کیفیت درک شده توسط مشتری و کیفیت مورد انتظار او وجود دارد. بیشترین شکاف در ابعاد سروکوال در بعد تضمین و بعد عوامل ملموس بوده است. در معیارهای کیفی بیشترین شکاف در میزان امنیت در داخل اتوبوس و در داخل ایستگاه اتوبوس و میزان انتشار آلودگی است و کمترین شکاف مربوط به ظاهر رانندگان و میزان مهارت آنان و ساعت سرویس دهی است. همچنین عملکرد این سیستم حمل و نقل عمومی در کل رضایت مندی شهروندان را به همراه داشته است. ویژگیهای بعد تضمین مشتمل بر هشت ویژگی به تفکیک برای جامعه آماری مردان و زنان مورد تحلیل قرار گرفت و نتایج حاکی از آن است که تفاوت معنی داری در کیفیت ادراک شده بین زنان و مردان وجود دارد. ویژگیهای نحوه پاسخگویی و ظاهر کارکنان از منظر زنان و مردان از کیفیت یکسانی برخوردار است اما ویژگیهای امنیت، ایمنی، میزان مهارت راننده و همچنین قیمت بلیط از منظر زنان دارای شکاف زیادی است و از نظر ایشان از کیفیت پایین تری در مقایسه با منظر مردان برخوردار است.

## کلمات کلیدی:

حمل و نقل عمومی، اتوبوسرانی، سروکوال، مشهد

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/544473>

