

عنوان مقاله:

سناریوهای پیش رو در روند عملکرد سازمان مدیریت و نظارت بر تاکسیرانی شهرداری مشهد در افق 2017

محل انتشار:

همایش بین المللی مدیریت نوین در افق 1404 (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 18

نویسندگان:

علی خوشاب - کارشناس ارشد جغرافیا و برنامه ریزی شهری و مشاور جوان سازمان مدیریت و نظارت بر تاکسیرانی شهرداری مشهد

ریحانه علائی - کارشناس ارشد جغرافیا و برنامه ریزی شهری و مشاور جوان منطقه 11 شهرداری مشهد

سیدمهدی علوی مقدم - کارشناس ارشد مدیریت اجرایی و مدیر عامل سازمان مدیریت و نظارت بر تاکسیرانی شهرداری مشهد

محمدحسین صائبی - کارشناس ارشد جغرافیا و برنامه ریزی شهری و معاون مبرنامه ریزی و توسعه سازمان مدیریت و نظارت بر تاکسیرانی شهرداری مشهد

خلاصه مقاله:

از اعلام انتخاب مشهد به عنوان پایتخت فرهنگی جهان اسلام در آذر 1390 از سوی اجلاس «آیسسکو» تا به امروز بیش از 45 ماه می گذرد و علیرغم برداشتن گام های مؤثر در نوسازی ناوگان تاکسیرانی مشهد، هنوز راه طولانی برای دستیابی به وضع مطلوب در این سازمان، پیشرو است. با توجه به اهمیت ناوگان تاکسیرانی و وجود 13274 تاکسی رسمی و حدود 20 هزار تاکسی موقت در سطح شهر، حوزه حمل و نقل شبه همگانی (تاکسیرانی) نسبت به سایر حوزه های حمل و نقلی رسالت سخت-تری در تحقق این مأموریت بر دوش خواهد داشت، این پژوهش با هدف شناسایی عوامل کلیدی و سناریوهای احتمالی در افق مشهد 2017 در سازمان تاکسیرانی به دنبال پاسخگویی به این سؤالات است که: در حال حاضر، میزان رضایت شهروندان از خدمات سازمان تاکسی در چه حدی است؟ (شناخت وضع موجود)، مهم ترین فاکتورهای کلیدی تأثیرگذار بر روند عملکرد سازمان تاکسیرانی در افق مشهد 2017 کدام اند؟ (ارزیابی) و سناریوهای احتمالی پیش رو در روند عملکرد سازمان تاکسیرانی مشهد در افق 2017 چگونه پیش بینی و تحلیل می گردند؟ (آینده نگاری). نتایج پژوهش، پس از تحلیل 374 پرسشنامه، در نرم افزار SPSS و از آزمون های میانگین، تحلیل عاملی و 15 پرسشنامه تخصصی در سناریونویسی ویزارد، نشان داد که رضایت شهروندان از خدمات سازمان تاکسیرانی در حد کمی پایین تر از متوسط (2.65) قرار دارد. نتایج تحلیل عاملی به اکتشاف 6 عامل کلیدی (آسایش تاکسی، تاکسیران کاردان، پویایی سازمان، توسعه ی خدمات تاکسی، کرایه عادلانه و توسعه زیرساخت فرهنگی تاکسیرانی) مؤثر بر میزان رضایت شهروندان پرداخت، بطوریکه نتایج حاصل از تکنیک تاپسیس نشان داد که تاکسی گردشی از دیدگاه متخصصان و شهروندان از اولویت اول و تاکسی مبادی از بدترین وضعیت برخوردار است، درنهایت از ترکیب نقش 6 مؤلفه و نمره دهی تخصصی متخصصان، درمجموع 318 سناریو احتمالی از نرم افزار ویزارد استخراج شد که از این میان 3 سناریو قوی احتمالی در مشهد 2017، سازمان تاکسیرانی را در زمینه ی خدمات رسانی به شهروندان دستخوش تغییر خواهد کرد.

کلمات کلیدی:

تاکسی، سازمان تاکسیرانی، رضایت، کیفیت، مشهد

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/550274>



