

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر کیفیت خدمات سیستم های حمل و نقل هوشمند بر رضایت مندی رانندگان بخش حمل و نقل جاده ای استان بوشهر

محل انتشار:

دومین همایش سیستم های حمل و نقل هوشمند جاده ای (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 4

نویسندگان:

بهرام اسدی - کارشناس ارشد ، اداره کل راهداری و حمل و نقل جاده ای استان بوشهر، بوشهر، ایران

مانی آرمان - دکتری مدیریت ، عضو هیات علمی دانشگاه خلیج فارس بوشهر، بوشهر، ایران

خلاصه مقاله:

پژوهش حاضر به بررسی تاثیر کیفیت خدمات سیستم های حمل و نقل هوشمند بر رضایت رانندگان بخش حمل و نقل جاده ای استان بوشهر می پردازد. این پژوهش از نوع هدف ، جزء پژوهش های کاربردی و از نظر نوع روش تحقیق ، توصیفی پیمایشی است . جامعه آماری مورد مطالعه کلیه رانندگان حرفه ای بخش حمل و نقل جاده ای استان بوشهر می باشند که در یک سال از خدمات سیستم های حمل و نقل هوشمند اعم از آنلاین سازی برنامه و صورت وضعیت ، کارت هوشمند ، سیستم های توزین درحال حرکت و سامانه های کنترل سرعت استفاده کرده اند . جامعه مورد مطالعه 720900 نفری باشند و روش نمونه برداری به صورت خوشه ای و در دسترس است . حجم نمونه با استفاده از فرمول تعداد 384 نفر بدست آمد. در پژوهش حاضر از مطالعات کتابخانه ای و فضاهای مجازی در بررسی مطالعه مقالات ، تحقیقات و... با هدف آشنایی با مفاهیم علمی و سوابق پژوهش و همچنین از روش میدانی با ابزار پرسشنامه استاندارد سروکوال جهت جمع آوری داده ها استفاده گردید. جهت سنجش پایایی پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ به کمک نرم افزار SPSS استفاده شده است . از آنجایی که مقدار ضریب آلفای کرونباخ برای هر بخش پرسشنامه و کلیه داده ها از حد قابل قبول ($\alpha = 0.7$) بیشتر است لذا پایایی پرسشنامه مورد تایید قرار گرفت . همچنین جهت روایی پرسشنامه از نظرات متخصصان این حوزه و رهنمودهای استاد ارجمند جناب دکتر آرمان استفاده گردید. به منظور تجزیه و تحلیل پژوهش ، داده های گردآوری شده وارد نرم افزار SPSS و تحلیل های لازم بر روی آنها انجام شد. به منظور آزمون فرضیه ها و مدل مفهومی پژوهش از روش تحلیل عاملی مرتبه اول ، آزمون t همبسته ، ضریب همبستگی پیرسون و آزمون فریدمن استفاده شده است . نتایج پژوهش بیانگر تاثیر ابعاد کیفیت خدمات سیستم های حمل و نقل هوشمند بر رضایت رانندگان بخش حمل و نقل جاده ای استان بوشهر بر اساس مدل سروکوال می باشد. پژوهشگر پیشنهاد می نماید با توجه به نقش محوری رانندگان در تحقق اهداف بخش حمل و نقل جاده ای ، افزایش توان پاسخگویی و دانش کاربران سیستم های حمل و نقل هوشمند ، بهره گیری از سامانه های پیشرفته و شناسایی مستمر نیازهای جدید و طراحی سیستم های هوشمند جدید می بایست از اولویت های اداره کل راهداری و حمل و نقل جاده ای قرار گیرد.

کلمات کلیدی:

سیستم های حمل و نقل هوشمند، کیفیت خدمات ، رضایت رانندگان حرفه ای ، مدل سروکوال

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/633453>

