

عنوان مقاله:

اندازه گیری کیفیت خدمات حمل و نقل عمومی با استفاده از رویکرد سروکوال اصلاحی و استاندارد EN13816

محل انتشار:

فصلنامه مدیریت استاندارد و کیفیت، دوره 6، شماره 1 (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 9

نویسندگان:

احمد پیروزفر
امیدعلی خوارزمی
برائعلی خاکپور

خلاصه مقاله:

استاندارد EN13816، استاندارد از کیفیت سیستم حمل و نقل عمومی را ارائه می کند. با استقرار این استاندارد میتوان کیفیت خدمات حمل و نقل عمومی را سنجید و با رویکرد حلقه کیفیت به بهبود مستمر سیستم حمل و نقل عمومی اقدام نمود. برای اندازه گیری کیفیت حمل و نقل عمومی و نظر به گستردگی معیارهای کیفی سیستم حمل و نقل عمومی و همچنین وسعت و تنوع کاربرانو استفاد هکنندگان این سیستم، از تفاوت کیفیت مورد انتظار و کیفیت ادرا ک شده استفاده شده است. این پژوهش برای اندازه گیری کیفیت حمل و نقل عمومی، رویکرد سروکوال اصلا ح شده و ادغام آن با استاندارد EN13816، را پیشنهاد می کند. این استاندارد هشت معیار اصلیبیرای اندازه گیری کیفیت معرفی م یکنند. این معیارها عبارتند از قابلیت استفاده، میزان دسترسی، اطلاعات، زمان، مراقبت از مشتری، راحتی، امنیت و اثرات زیست محیطی

کلمات کلیدی:

استاندارد EN13816، سروکوال، کیفیت خدمات، حمل و نقل عمومی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/664487>

