

عنوان مقاله:

روش ارزیابی سطح سرویس سالن های انتظار پایانه های مسافری هوایی بین المللی در ایران

محل انتشار:

شانزدهمین کنفرانس بین المللی مهندسی حمل و نقل و ترافیک (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 16

نویسندگان:

علی منصورخاکی - دانشیار دانشکده مهندسی عمران ، دانشگاه علم و صنعت ایران

آرش فسیح پورخلیجانی - فارغ التحصیل دکتری راه و ترابری دانشگاه علم و صنعت ایران

امیرحسین عامری - دانشجوی کارشناسی ارشد راه و ترابری علم و صنعت ایران

خلاصه مقاله:

از آنجایی که تعیین یک شاخص کمی از سطح عملکرد پایانه و زیر سامانه های آن، وابسته به تجربیات مسافران از کیفیت خدمات ارائه شده می باشد، ارزیابی نظرات مسافران براساس یک فرایند نظرسنجی مناسب ضروری بنظر می رسد. با توجه به آنکه سطوح عملکردی پایانه به عنوان یک سیستم برخوردار از واحد های مختلف، به سطوح عملکرد زیرواحدهای تشکیل دهنده آن نظیر محل کنترل مدارک و گذرنامه، کانتر تحویل چمدان، محوطه های ویژه و... می باشد که عملکرد هر زیر واحد نیز متاثر از درک کاربر از هر یک از عوامل و متغیر های موثر در ارزیابی آن می باشد لذا در این مقاله به تعیین عوامل تاثیرگذار در عملکرد یکی از مهم ترین زیرواحدهای پایانه یعنی سالن های انتظار، پرداخته شده است. برای این منظور از یک روش ابتکاری بر مبنای تکنیک روان سنجی بالزاک و جونز جهت تعیین سطوح عملکرد واحد مورد نظر استفاده شده است. در این مطالعه داده های حاصل از فرآیند پرسشگری از گروهی از مسافران در پایانه مسافری فرودگاه امام خمینی براساس روش امار گیری TMQ برای ساخت و پردازش مدل های تعیین سطوح عملکردی استفاده و نتایج آن به منظور پیش بینی سطح عملکردی تشخیصی بخش دیگری از مسافران مورد استفاده قرار گرفته است.

کلمات کلیدی:

سطح سرویس ، پایانه ، فرودگاه ، تکنیک روانشناختی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/717548>

