



رویکردی ترکیبی بر اساس سروکوال و تاپسیس فازی برای ارزیابی کیفیت سرویس دهی در حمل و نقل

مصطفی ابویی اردکان^۱، سید نادر شتاب بوشهری^۲، علی رضا آقاسی^۳

۱-۲- دانشکده مهندسی صنایع و سیستم‌ها، دانشگاه صنعتی اصفهان

۳- معاونت حمل و نقل و ترافیک شهرداری اصفهان

m.abouei@in.iut.ac.ir

خلاصه

مدیریت کیفیت خدمات برای حفظ رضایت مشتری و افزودن درآمد برای هر سازمان تجاری امری بسیار حیاتی است. اغلب ارزیابی کیفیت خدمات به دلیل کمبود معیارهای قابل سنجش و داده‌های محدود کاری دشوار می‌باشد. در این مقاله، یک رویکرد ترکیبی بر اساس روش‌های "سروکوال" و "تاپسیس فازی" به منظور ارزیابی کیفیت خدمات در سیستم حمل و نقل شهری ارائه می‌شود. شرکت‌کنندگان ارزیابی‌هایی زبانی را برای ارزیابی و رتبه‌دهی معیارها و گزینه‌های موجود در کیفیت خدمات ارائه می‌کنند. سپس، رتبه‌های زبانی به وسیله یک "تاپسیس فازی" برای بدست آوردن امتیاز نهایی هر گزینه ترکیب می‌شوند و در نهایت گزینه با بیشترین امتیاز انتخاب می‌شود. قدرت روش پیشنهادی، کاربرد عملی و توانایی یافتن جواب تحت شرایط کمبود یا وجود جزئی اطلاعات کمی می‌باشد. در نهایت یک کاربرد عملی از روش پیشنهادی برای ارزیابی کیفیت خدمات در ناوگان اتوبوسرانی شهر اصفهان انجام شده است.

کلمات کلیدی: کیفیت خدمات، تئوری فازی، تاپسیس، سروکوال، سیستم‌های حمل و نقل.

۱. مقدمه

ارزیابی کیفیت خدمات سیستم‌های حمل و نقل شهری برای بهبود بهره‌وری، بدست آوردن سود و افزایش رضایت مشتریان از جمله مهم‌ترین وظایف سازمان‌های ارائه دهنده خدمات حمل و نقل به شمار می‌رود. تمام سازمان‌های حمل و نقل ارزیابی کیفیت خدمات خود را بطور مرتب انجام می‌دهند. این امر شامل ارزیابی پارامترهای مختلف مرتبط با کیفیت خدمات از جمله، کارایی، قابلیت اعتماد، امنیت، راحتی و غیره در مقابل اهداف مطلوب آنها به وسیله تصمیم‌گیران می‌باشد. ارزیابی‌ها می‌تواند توسط مشتریان، پرسنل سرویس دهی، متخصصان حمل و نقل و غیره و برای بازه‌های زمانی با اهمیت برای سرویس دهی، برای مثال روزهای هفته در مقابل آخر هفته‌ها، ساعات اوج در مقابل ساعات غیر اوج و غیره صورت پذیرد.

۱.۱. ادبیات موضوع

مسئله ارزیابی کیفیت خدمات در سیستم‌های حمل و نقل به وسیله چندین نفر از پژوهشگران بررسی شده است. آپوستولوپولو و همکاران [۱]، ایسیکی و تیلور [۲] و سعید [۳] نمونه‌هایی از این بررسی‌ها می‌باشند. یکی از رایج‌ترین ابزارها برای ارزیابی کیفیت سرویس دهی، پرسشنامه سروکوال^۴ می‌باشد (پاراسورامان و همکاران [۴]). سروکوال مبتنی بر ۲۲ گزینه برای ارزیابی پنج بعد مرتبط با کیفیت خدمات می‌باشد. این پنج بعد شامل، ملموسات^۵، قابلیت اتکا^۶، پاسخ‌گویی^۱، اعتماد^۲ و دلسوزی و تعهد (همدلی)^۳ می‌باشد. کاوانا و همکاران [۵] در سال ۲۰۰۷ ابزار سروکوال را با اضافه کردن سه بعد

^۱ دانشجوی دکتری مهندسی صنایع

^۲ استادیار دانشکده مهندسی صنایع و سیستم‌ها

^۳ واحد حمل و نقل و ترافیک شهرداری اصفهان

^۴ SERVQUAL

^۵ tangibles

^۶ reliability