پوهنتون پولی تخنیک کابل
مجله علم و تکنالوژی
جلد ۵۱ - شماره ٤
حوت- سال ١٤٠٢ - هـ.ش.
تاریخ دریافت اثر: ١٤٠٢/٠٩/١٢
تاریخ قبـــولی اثر: ١٤٠٢/١٢/٢٧
P-ISSN: 2305 - 896X
KPU-JST

بررسی نقش کیفیت خدمات در انتخاب نوعیت ترانسپورت عامه: مطالعه موردی شهرکابل

انجنیراحمد شاه عثمانی[۱*]، پوهنوال عبدالمتین تمیم[۲]

[۱*]فارغ التحصیل برنامه ماستری انجنیری ساختمان‌های ترانسپورتی، پوهنتون پولی‌تخنیک کابل، متخصص توحید و انسجام پروژه های انکشاف دهات در وزارت مالیه، ایمیل‌آدرس:Hamid.osmany۲۲@gmail.com

[۲]اســـتـاد دیپـارتمنـت میخـانیـک‌نظری و تطبیقی، پوهنتون پولی‌تخنیـک کـابـل، نـاحیـه پنجم، کـابـل، افغـانســـتـان، ایمیـل‌آدرس Mateen_tamim@yahoo.com

خلاصه

این تحقیق به بررسی نقش کیفیت خدمات در انتخاب نوعیت ترانسپورت عامه توسط مسافران در شهر کابل می‌پردازد، این تحقیق ابعاد مختلف کیفیت خدمات از جمله قابلیت اطمینان، راحتی، مصئونیت، ایمنی، و اقتصادی بودن را بررسی می‌کند. این تحقیق نشان می‌دهد که کیفیت خدمات بالاتر به طور مثبت بر انتخاب نوعیت ترانسپورتی مسافران تأثیر می‌گذارد اقتصاد و قابلیت اطمینان جهت رسیدن به هدف از نظر برنامه زمانی به عنوان عناصر مهم کیفیت خدمات در اولویت قرار می‌گیرد. راحتی، مصئونیت و دسترسی آسان به ترانسپورت عامه نیز نقش مهمی در فرآیند تصمیم‌گیری مسافران دارد. تصورات ایمنی و مصئونیت، و مقایسه با وسایط نقلیه شخصی بیش‌تر بر انتخاب نوعیت تأثیر می‌گذارد. علاوه بر این عواملی مانند نظافت، به موقع بودن، بیش‌تر در دسترس بودن، بیش‌تر بودن چوکی‌ها، فزونی وسایط، سازگاری با محیط‌زیست، خدمات‌مشتری، پاکی و بهداشت وسایل نقلیه و ایستگاه‌ها بر انتخاب نوعیت مسافران تأثیر می‌گذارد. این یافته‌ها بینش‌هایی را برای برنامه‌ریزان و مقامات ترانسپورت عامه در شهر کابل فراهم می‌کند تا کیفیت خدمات را بهبود بخشند و استراتیژی‌هایی را ایجاد کنند که اولویت‌ها و نیازهای مسافران را برآورده کند و در نتیجه سیستم ترانسپورت عامه کار آمدتر و پایدارتر ایجاد شود.

روش این تحقیق توصیفی بوده که شامل مروری بر پیشینه تحقیق، جمع آوری معلومات اولیه در جریان بررسی چگونگی کیفیت خدمات ترانسپورت عامه توسط ساکنین شهری صورت گرفته است و تحلیل کمی این تحقیق در نرم افزار SPSS صورت گرفته که نتایج به دست آمده از این تحقیق، عوامل اصلی تأثیر گذار در کیفیت خدمات و میزان تاثیر آن‌ها را شناسایی نموده و بیان می‌نماید. هم‌چنان با توجه به یافته‌های نتایج این تحقیق پیشنهادات لازم برای افزایش کیفیت خدمات و بهبود سیستم ترانسپورت عامه در شهر کابل ارایه گردیده است. نتایج و پیشنهادات این تحقیق به مسئولین و تصمیم‌گیران سکتور شهری، متخصصان حوزه ترانسپورت شهری و جامعه کمک خواهدکرد تا در اتخاذ تصامیم بهتر و اجرای استراتیژی‌های مناسب برای افزایش استفاده کنندگان ترانسپورت عامه و بهبود سطح خدمات در سطح شهر کابل و سایر شهرهای مشابه اقدام عملی‌نمایند.

اصطلاحات کلیدی: کیفیت خدمات، ترانسپورت عامه، انتخاب نوعیت ترانسپورت، قابلیت اطمینان، راحتی، مصونیت، توان مالی.

*مولف مسوول

۱. مقدمه

ترانسپورت عامه برای تحرک شهری نیاز مبرم داشته و نقش مهمی در تسهیل حرکت مردم در مناطق شهری، به ویژه در شهرهای پرجمعیت و با ازدحام دارد. با ادامه توسعه شهرها و مواجه با چالش‌های شهرنشینی سریع، ایجاد سیستم‌های حمل و نقل قابل اعتماد و کارآمد که نیازهای ساکنان را برآورده کند اهمیت بیش‌تری پیدا می‌کند. ترانسپورت عامه با ارائه روش‌های حمل و نقل در دسترس و راحت، به کاهش تراکم ترافیک، کاهش آلودگی‌هوا و افزایش تحرک کلی در مناطق شهری کمک می‌کند [۱].

کیفیت خدمات بر انتخاب مسافران تأثیر می‌گذارد، کیفیت خدمات ارائه شده توسط روش‌های ترانسپورت عامه تأثیر قابل توجهی بر تصمیم‌گیری مسافران در مورد انتخاب مود ترانسپورتی دارد. عواملی مانند قابلیت اطمینان، دسترسی، راحتی، ایمنی، اقتصادی بودن و راحتی به طور جمعی درک و رضایت مسافران از گزینه‌های ترانسپورت عامه موجود را شکل می‌دهند. یک سیستم حمل و نقل با کیفیت بالا که انتظارات مسافران را برآورده می‌کند، به احتمال زیاد مسافران را جذب می‌دارد و آن‌ها را تشویق می‌کند که ترانسپورت عامه را به جای وسایل نقلیه شخصی انتخاب کنند. بنابراین درک عواملی که بر کیفیت خدمات تأثیر می‌گذارند و تأثیر آن‌ها بر انتخاب نوعیت ترانسپورتی برای سیاست‌گذاران و برنامه‌ریزان حمل و نقل برای ارتقای سیستم کلی حمل و نقل و ترویج الگوهای سفر پایدار بسیار مهم است.

افزایش کیفیت خدمات منجر به حمل و نقل پایدار و کارآمد می‌شود با تجزیه و تحلیل نقش‌کیفیت خدمات در انتخاب نوعیت حمل و نقل عمومی، هدف این تحقیق ارائه بینش‌های ارزشمندی در مورد عوامل مؤثر بر تصمیم‌گیری مسافران است. این یافته‌ها می‌توانند به شناسایی زمینه‌هایی برای بهبود در سیستم حمل و نقل موجود کمک‌کند و برنامه‌ریزان را در توسعه استراتیژی‌هایی برای ارتقای کیفیت خدمات حمل و نقل عمومی راهنمایی‌کند، هم‌چنان با پرداختن به خلاها و چالش‌ها در شهر کابل، مانند بهبود قابلیت اطمینان، دسترسی و اقتصادی بودن، می‌تواند به مسیر یک شبکه حمل و نقل عمومی پایدار، قابل اعتماد و کارآمد محور تلاش‌کند. این به نوبه خود می‌تواند به کاهش تراکم ترافیک، بهبود کیفیت هوا و ایجاد یک محیط شهری قابل زندگی و کارآمد کمک‌کند.

۲.مسئله یا پرابلم

مسئله تحقیق بر شناسایی چالش‌ها و ضعف‌های کلیدی در سیستم حمل و نقل موجود در شهر کابل، از جمله تراکم ترافیک، زیرساخت‌های محدود، و کیفیت خدمات غیر قابل اعتماد، تمرکز دارد که بر تصمیم‌گیری های مسافران در انتخاب نوعیت ترانسپورتی تأثیر می‌گذارد.

مشکل موجود شامل درک این است که چگونه ویژگی‌های کیفیت خدمات، مانند قابلیت اطمینان، اقتصادی بودن، دسترسی، راحتی و ایمنی، بر تصمیمات مسافران در هنگام انتخاب یک روش حمل و نقل عمومی در شهر کابل تأثیر می‌گذارد.

با بررسی رابطه بین کیفیت خدمات و انتخاب نوعیت ترانسپورتی، سیاست‌گذاران و پلان‌گذاران ترانسپورت می‌توانند بینش‌هایی را در زمینه‌های خاصی که نیاز به بهبود دارند به دست آورند که منجر به افزایش کیفیت خدمات و ارتقای گزینه‌های حمل و نقل عمومی پایدار و کارآمد در شهر کابل می‌شود.

۳. اهداف تحقیق

۱. بررسی عواملی که بر تصمیم‌گیری در انتخاب نوعیت ترانسپورتی مسافران در کابل با در نظر داشت شرایط خاص بر چگونگی سفر و ویژگی‌های کیفیت خدمات و ترجیح دادن به آن‌ها تأثیر می‌گذارد.

۲. بررسی از روش‌های جمع‌آوری احصائیه و ارقام از مسافرانی که نوعیت مختلف ترانسپورت عامه را در شهر کابل انتخاب می‌کنند.

۳. به طورکلی، هدف مطالعه به دست آوردن یک درک جامع از چگونگی تأثیر کیفیت خدمات بر انتخاب نوعیت ترانسپورت عامه در شهر کابل که می‌تواند به بهبود سیستم حمل و نقل شهر کمک کند.

۴. اهمیت و ضرورت تحقیق

به طور خلاصه بررسی نقش کیفیت خدمات در انتخاب نوعیت ترانسپورت عامه در شهر کابل به چند دلیل حیاتی است. این امکان تصمیم‌گیری آگاهانه، بهبود هدف‌مند در سیستم حمل و نقل و ترویج روش‌های حمل و نقل پایدار را فراهم می‌کند. با درک تأثیر کیفیت خدمات بر انتخاب نوعیت ترانسپورتی، برنامه‌ریزان می‌توانند جذابیت ترانسپورت عامه را افزایش‌دهند، رضایت مسافران را بهبود بخشند، پلان‌گذاری شهری و توسعه زیربناها را هدایت کنند و به رفاه و توسعه کلی شهر کابل کمک کنند. یافته‌های این بررسی به توسعه برنامه‌های زیربنایی و حمایت از ابتکارات ترانسپورت عامه شهری پایدار کمک می‌کند که منجر به افزایش مسافرت و سیستم حمل و نقل سازگارتر با محیط‌زیست می‌شود.

۵. سوالات تحقیق

سوال اصلی تحقیق:

- عوامل کلیدی کیفیت خدمات که در انتخاب نوعیت ترانسپورت عامه در شهر کابل تأثیر می‌گذارد چیست؟

سوال‌های فرعی تحقیق:

۱. تأثیر کیفیت خدمات بر انتخاب نوعیت ترانسپورت عمومی در شهر کابل چیست؟

۲. چگونه ابعاد مختلف کیفیت خدمات، مانند قابلیت اطمینان در زمان‌بندی مشخص، راحتی، مصئونیت، ایمنی، و اقتصادی بودن، بر انتخاب نوعیت ترانسپورت عامه در شهر کابل تأثیر می‌گذارد؟

۳. تأثیر تفاوت کیفیت خدمات بر انتخاب نوعیت ترانسپورتی بین استفاده‌کنندگان مکرر و استفاده‌کنندگان گاه به گاه در شهر کابل چیست؟

۶. پیشینه تحقیق

رابطه بین کیفیت خدمات، رضایت، مشارکت یا نگرش نسبت به ترانسپورت عامه، هدف سفر مورد بررسی قرار گرفته و نشان داده است که رضایت به عنوان میانجی کامل بین کیفیت خدمات و مشارکت، و مشارکت را به عنوان میانجی کامل بین رضایت و هدف سفر شناسایی می‌کند. یافته‌ها بر اهمیت تمرکز اپراتورهای ترانسپورت عامه، مقامات حمل و نقل و برنامه‌ریزان بر بهبود کیفیت خدمات و هم‌چنین اجرای کمپین‌هایی برای تشویق تغییر مثبت در نگرش نسبت به حمل و نقل عمومی تاکید می‌کند. [۲].

به طورکلی، سن، تحصیلات و عاید همه در تأثیرگذاری بر درک کیفیت کلی خدمات ارائه شده توسط تکسی‌های اتوبوس و مینی بوس مهم هستند. علاوه براین، جنسیت و شغل در تأثیرگذاری بر درک کیفیت کلی خدمات ارائه شده توسط تکسی‌های اتوبوس[۲]و مینی‌بوس[۳]معنی دار نبود. به طورکلی، پاسخ‌دهندگان جوان‌تر درک مطلوب‌تری از خدمات تکسی‌های مینی‌بوس دارند، زنان از تکسی‌های مینی‌بوس بهتر از مردان می‌بینند، پاسخ‌دهندگان کم‌سواد نسبت به تکسی‌های مینی‌بوس در مقایسه با افراد تحصیل‌کرده‌تر، دیدگاه مطلوب‌تری دارند. بنابراین، سن، جنسیت و وضعیت تحصیلی احتمالاً بر انتخاب و استفاده از شیوه حمل و نقل عمومی تأثیر می‌گذارد [۳].

خدمات مینی‌بوس سطوح قابل توجهی از راحتی و مصئونیت را به کاربران ارائه می‌دهد، اما وضعیت نامناسب اتوبوس‌ها باعث ایجاد مشکل قابل توجهی می‌شود و بر نیاز به بهبود در تعمیر و نگهداری اتوبوس تاکید می‌کند [۴].

روش پیشنهادی در این مطالعه به تصمیم‌گیرندگان اجازه می‌دهد تا عناصر کیفیت خدمات را شناسایی‌کنند که باید برای بهبود در سیستم حمل و نقل عمومی با حداقل سرمایه‌گذاری اولویت‌بندی شوند، بر اساس کاربر و دیدگاه‌های غیر کاربر، در نهایت تاثیر را در افزایش کیفیت سیستم به حداکثر می‌رساند [۵].

بررسی چالش‌های موجود در ارزیابی کیفیت ترانسپورت عامه را برجسته می‌کند و دو رویکرد مفهومی و تحلیلی را برای مطالعه دیدگاه‌های ذهنی مسافران ارائه می‌کند. استفاده از یک مطالعه مقطعی با مقیاس SERVQUAL اصلاح‌شده می‌تواند نمرات ضعف‌ها را ارائه دهد که کیفیت خدمات را نشان می‌دهد، در حالی‌که یک روش تحلیلی شامل ویژگی‌های خاص می‌تواند مدل‌های مفهومی را تکمیل‌کند. از مطالعات طولی می‌توان برای اندازه‌گیری عملکرد در طول‌زمان استفاده‌کرد و انواع مختلف ترانسپورت عامه نیاز به در نظر گرفتن ویژگی‌های خاص آن‌ها دارند [۶].

هر دو معیار ذهنی و عینی برای ارزیابی عملکرد یک سرویس حمل و نقل ضروری هستند. شاخص‌های عینی اطلاعات قابل اعتماد و کم سوگیری را در مقایسه با شاخص‌های ذهنی بر اساس ادراک مشتریان ارائه می‌دهند. با این‌حال، اقدامات ذهنی مبتنی بر ادراک مسافران در ارزیابی یک سرویس ترانسپورت عامه اساسی‌است. ترکیب هر دو نوع شاخص می‌تواند به ابزار اندازه‌گیری مفیدتر و قابل اعتمادتری برای ارزیابی عملکرد ترانسپورت عامه منجرشود [۷] .

---

[۲] Autobus

[۳] Mini bus

ترانسپورت عامه و اولویت‌دادن به حمل و نقل الکتریکی برای پایداری، ظرفیت مسافر، قابلیت اطمینان و منظم بودن آن. علاوه براین، تجزیه و تحلیل منظم نیازهای مسافر برای تعیین گروپ‌های هدف و برآورده کردن نیازهای جمعیت به طور موثر و کارآمد در یک سیستم حمل و نقل عمومی انعطاف‌پذیر و پویا بسیار مهم است [۸].

اهداف سفر از جمله نگرش، هنجارهای ذهنی و هنجارهای شخصی، به طور قابل‌توجهی بر رفتار سفر در ترانسپورت عامه در کولالامپور تأثیر می‌گذارد، با استفاده بالاتر در بین زنان، جوانان و بزرگ‌سالان با درآمد کم‌تر علاوه بر این تأثیر تعدیل‌کننده ضعیف کیفیت خدمات عمومی را بر رابطه بین قصد سفر و رفتار برجسته می‌کند و نشان می‌دهد که عوامل دیگر ممکن است در شکل‌دهی رفتار سفر مؤثرتر باشند. این یافته با تحقیقات قبلی که بر نا امیدی مسافران از کیفیت خدمات تأکید می‌کرد همسو است و نیاز به بررسی بیش‌تر در مورد جنبه‌های خاص کیفیت خدمات را که بر رفتار سفر در ترانسپورت عامه تأثیر می‌گذارد، نشان می‌دهد [۹].

۷.فرضیه تحقیق

نتایج این بررسی آشکار خواهد ساخت که کیفیت خدمات بالاتر در ترانسپورت عامه تأثیر مثبتی بر انتخاب نوعیت ترانسپورتی در شهر کابل دارد، با ابعاد کیفیت خدمات مانند قابلیت اطمینان، راحتی، ایمنی و مقرون به صرفه‌بودن نقش مهم دارد برعلاوه فرض براین است که تاثیر کیفیت خدمات بر انتخاب حالت برای استفاده‌کنندگان مکرر ترانسپورت عامه در مقایسه با استفاده‌کنندگان گاه به گاه در شهر کابل قوی‌تر است.

۸. روش تحقیق

در این تحقیق ویژگی‌ها و متغیرهای کیفیت خدمات مانند قابلیت اطمینان، زمان‌سفر، دسترسی، قیمت، سهولت جابجایی، شرایط وسیله نقلیه، راحتی و ایمنی مورد ارزیابی قرارگرفته است. این تحقیق روی بررسی نقش کیفیت خدمات در انتخاب نوعیت ترانسپورتی مسافران ترجیح داده شده بر اساس درک مردم از لحاظ اقتصادی بودن، قابلیت اطمینان از نظر زمانی، ایمنی، در دسترس‌بودن، کیفیت رانندگی و ترتیبات نشستن است که برآسایش و ایمنی مردم تأثیر می‌گذارد.

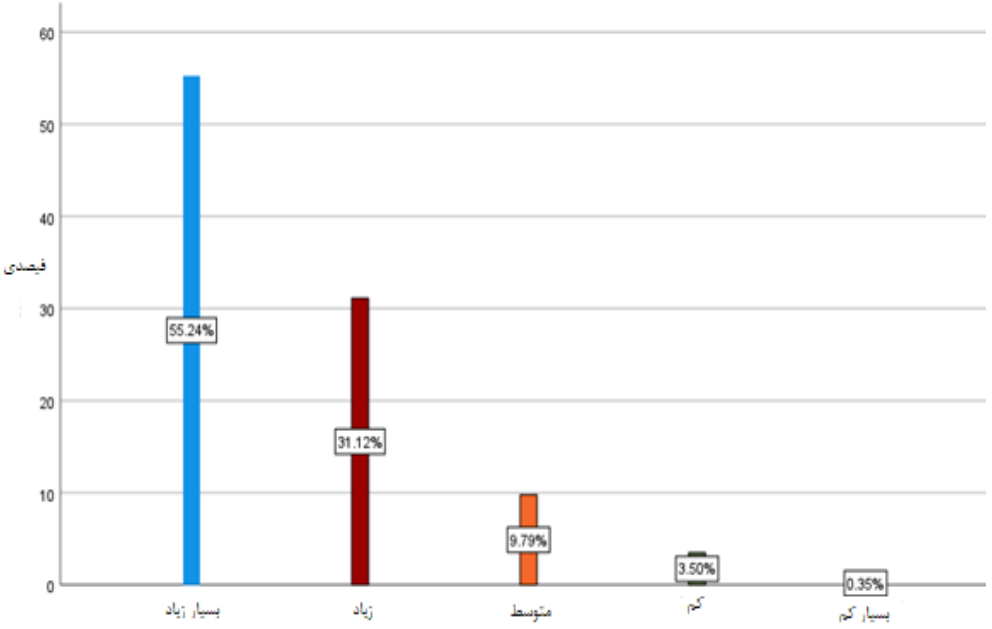
در این‌سروی با تخمین ۵ میلیون نفوس برای شهر کابل به طور تصادفی با استفاده از رابطه مارتین که سطح اطمینان را ۹۰ فیصد و اندازه خطا را ۵ فیصد در نظرگرفته دریافت‌گردید که به اساس حجم محاسبه نمونه باید از ۲۸۸ نفر سروی صورت‌گیرد. بنابرین شهروندان در ساحات مختلف شهر کابل اشتراک‌کرده و پرسش‌نامه را خانه‌پری کرده اند که ۲۰۰ نفرشان آقایان که ۴۴.۶۹ فیصد می‌شود و ۸۸ نفر هم طبقه خانم‌ها که ۵۵.۳۰ فیصد بوده نظریات خویش‌را در رابطه به سوالات ابراز داشته‌اند.

۹.نتایج تحقیق

جدول ۱: نتایج بررسی کیفیت خدمات در هنگام تصمیم‌گیری نوعیت ترانسپورت عامه در شهر کابل

اهمیت کیفیت خدمات در تصمیم‌گیری شهروندان در انتخاب نوعیت ترانسپورت عامه					
		تکرار	فیصدی	فیصدی معتبر	فیصدی اشتراک کنندگان
معتبر	بسیار زیاد	۱۵۸	۵۴.۹	۵۵.۲	۵۵.۲
	زیاد	۸۹	۳۰.۹	۳۱.۱	۸۶.۴
	متوسط	۲۸	۹.۷	۹.۸	۹۶.۲
	کم	۱۰	۳.۵	۳.۵	۹۹.۷
	بسیار کم	۱	۰.۳	۰.۳	۱۰۰.۰
	مجموعه	۲۸۶	۹۹.۳	۱۰۰.۰	
خطا	اشتباه بصری	۱	۰.۳		
	عدم پاسخ‌گویی	۱	۰.۳		
	مجموعه	۲	۰.۷		
مجموعه عمومی		۲۸۸	۱۰۰.۰		

اهمیت کیفیت خدمات در تصمیم‌گیری شهروندان در انتخاب نوعیت ترانسپورت عامه



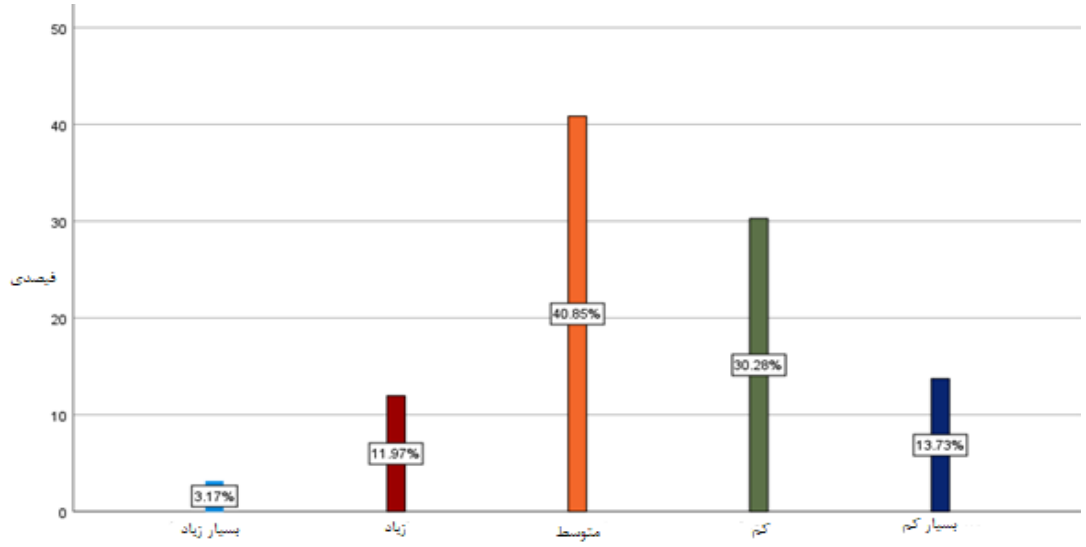
شکل ۱: میزان کیفیت خدمات در هنگام تصمیم‌گیری استفاده کنندگان از نوعیت ترانسپورت عامه در شهر کابل

خلاصه نتایج بررسی‌ها و میزان کیفیت خدمات در جدول -۱ و هم‌چنان در شکل - ۱ نشان داده شده است. طوری‌که در جدول و شکل فوق نتایج این تحقیق را نشان می‌دهد، مسافرین از موضوع کیفیت خدمات در هنگام سفر روزانه در تصمیم‌گیری های شان در شهر کابل (۵۴,۹) فیصد بسیار زیاد، (۳۰,۹) فیصد زیاد، (۹,۷) فیصد متوسط، (۳,۵) فیصد کم، (۰,۳) فیصد بسیارکم در نظر گرفته اند.

جدول ۲: سطح رضایت از کیفیت خدمات ترانسپورت عامه در شهر کابل

به طور کلی سطح رضایت از کیفیت خدمات ترانسپورت عامه در شهر کابل از دید شهروندان					
		تکرار	فیصدی	فیصدی معتبر	فیصدی اشتراک کنندگان
معتبر	بسیار زیاد	۹	۳.۱	۳.۲	۳.۲
	زیاد	۳۴	۱۱.۸	۱۲.۰	۱۵.۱
	متوسط	۱۱۶	۴۰.۳	۴۰.۸	۵۶.۰
	کم	۸۶	۲۹.۹	۳۰.۳	۸۶.۳
	بسیار کم	۳۹	۱۳.۵	۱۳.۷	۱۰۰.۰
	مجموعه	۲۸۴	۹۸.۶	۱۰۰.۰	
خطا	کمبود اطلاعات	۱	۰.۳		
	خطا بصری	۱	۰.۳		
	عدم پاسخ‌گویی	۱	۰.۳		
	سیستم	۱	۰.۳		
	مجموع	۴	۱.۴		
مجموعه عمومی		۲۸۸	۱۰۰.۰		

به طور کلی سطح رضایت از کیفیت خدمات ترانسپورت عامه در شهر کابل از دید شهروندان



شکل ۲: سطح رضایت از کیفیت خدمات ترانسپورت عامه در شهر کابل

هم‌چنان در جدول -۲ و هم‌چنان شکل - ۲ به طور کلی سطح رضایت شهروندان را از ترانسپورت عامه در شهر کابل نشان می‌دهد طوری‌که دیده می‌شود از تمام کسانی‌که در این پروسه اشتراک‌کرده و نظر خویش را ابراز داشته اند معلوم می‌شود که از بین ۲۸۸ تن به تعداد ۹ تن که (۳,۱) فیصد می‌شود کیفیت خدمات‌را بسیار زیاد در شهر کابل پاسخ داده اند در حالی‌که ۳۴ تن که (۱۱,۸)فیصد می‌شود زیاد پاسخ داده، و به همین شکل به تعداد ۱۱۶ تن یا (۴۰,۳) فیصد متوسط ارزیابی نموده اند، ۸۶ تن و یا (۲۹,۹) فیصد کم و هم‌چنان ۳۹ تن یا این‌که (۱۳,۵) فیصد سطح رضایت از کیفیت خدمات را در شهر کابل خیلی‌کم پاسخ ارائه داشته‌اند.

۱۰.تحلیل نتایج و مناقشه تحقیق

کیفیت خدمات نقش مهمی در انتخاب روش‌های ترانسپورت عامه در شهر کابل دارد. عواملی مانند اقتصادی‌بودن، قابلیت اطمینان داشتن از نقطه نظر رسیدن به زمان مناسب به هدف تعیین شده، در دسترس بودن، راحتی، ایمنی، نظافت و پاکی عوامل مهمی برای شهروندان هنگام انتخاب نوعیت‌های حمل و نقل هستند. خدمات قابل اطمینان و مکرر با ارائه راحتی و کارایی مسافران را جذب می‌کند هم‌چنان گزینه‌های حمل و نقل راحت و ایمن به خصوص در شهرهای پر ازدحام مانند کابل ترجیح داده می‌شود.

اقتصادی‌بودن، به ویژه برای افرادی‌که منابع مالی محدودی دارند، یک نکته قابل‌توجه است که کرایه‌ها یا تخفیف‌های مناسب، ترانسپورت عامه را به عنوان یک گزینه اقتصادی برای سفرهای روزانه جذاب‌تر می‌کند.

کیفیت عمومی سیستم حمل و نقل بر زیست‌پذیری و پایداری شهر تأثیر می‌گذارد. یک سیستم ترانسپورت عامه کارآمد تراکم ترافیک، آلودگی را کاهش می‌دهد و محیطی سبزتر را ترویج می‌کند.

بهبود کیفیت خدمات مستلزم شناخت و تلاش دولت و مقامات ترانسپورت عامه است. بهترسازی وسایط نقلیه، افزایش کارایی عملیاتی و پیاده‌سازی سیستم‌های نگهداری برای ایجاد یک شبکه حمل و نقل جذاب و قابل اعتماد ضروری است. با این‌حال در وضعیت فعلی ترانسپورت عامه در کابل چالش‌هایی وجود دارد وجود زیربناهای فزیکی در ایستگاه‌های ترانسپورت عامه و عدم کنترول نهادهای نظارتی بوده که نارضایتی مسافران را به دنبال دارد. ازدحام بیش از حد، مدیریت ضعیف و مسائل امنیتی نیز رضایت استفاده‌کنندگان ترانسپورت عامه را کاهش می‌دهد.
به طور کلی، ابعاد کیفیت خدمات از جمله ملموس‌بودن، پاسخ‌گویی، قابلیت اطمینان و همدلی، به طور قابل توجهی بر رضایت مشتری تأثیر می‌گذارد. رضایت از ویژگی‌های خاص کیفیت خدمات منجر به افزایش رضایت کلی می‌شود.

مناقشه در این تحقیق به شرح زیر است:
برخی از شرکت‌کنندگان ممکن است پیشنهاد کنند که کیفیت خدمات در ترانسپورت عامه به طور قابل توجهی بر انتخاب حالت آن‌ها در شهر کابل تأثیر نمی‌گذارد، که در تضاد با فرضیه است.

علی‌رغم تلاش‌ها برای بهبود کیفیت خدمات، ممکن‌است هیچ افزایش قابل توجهی در تعداد راکبین یا تغییر از وسایل نقلیه شخصی به حالت عمومی در شهر کابل وجود نداشته باشد، که این فرض را به چالش می‌کشد که بهبود کیفیت خدمات به تنهایی باعث تغییر حالت می‌شود.
این تحقیق ممکن است نشان‌دهد که ابعاد کیفیت خدمات مانند زمان رسیدن به هدف، راحتی، امنیت و اقتصادی بودن کم‌ترین تأثیر را بر انتخاب نوعیت مسافران در شهر کابل دارد که با فرضیه‌های اولیه در تضاد است.
استفاده‌کنندگان گاه به گاه ترانسپورت عامه در شهر کابل ممکن است بیش‌تر تحت تأثیر ابعاد کیفیت خدمات باشند تا استفاده‌کنندگان مکرر، و این فرض را به چالش می‌کشد که کاربران مکرر نسبت به بهبود کیفیت خدمات واکنش بیش‌تری نشان می‌دهند.
علاوه بر بهبود کیفیت خدمات، ممکن است به دلیل سایر عوامل خارجی، مانند کمبود زیرساخت‌های ترانسپورت عامه جامع یا ترجیحات فرهنگی در شهر کابل، تغییراساسی در انتخاب نوعیت وجود نداشته باشد.
تصورات ایمنی و در حمل و نقل عمومی ممکن است تأثیر محدودی بر انتخاب نوعیت ترانسپورتی رفت و آمد در شهر کابل داشته باشدکه با فرض اولیه که این عوامل نقش مهمی ایفا می‌کنند تناقض دارد.
شرکت‌کنندگان ممکن است بیان‌کنند که کیفیت خدمات در انتخاب نوعیت ترانسپورتی در اولویت قرار نداشته و سایر عوامل مانند زمان‌سفر، در دسترس‌بودن مسیر یا ترجیحات شخصی اهمیت بیش‌تری در شهر کابل دارند.

۱۱. نتیجه‌گیری و پیشنهادات

این تحقیق به بررسی عواملی‌که باعث کیفیت خدمات ترانسپورت عامه در شهر کابل می‌گردد پرداخته است. نتایج نشان می‌دهد که عوامل مختلفی از دید شهروندان بالای کیفیت خدمات تاثیر گذاشته که بیش‌ترین عامل را موضوع اقتصادی‌بودن و قابلیت اطمینان جهت رسیدن به هدف از لحاظ زمانی در نظر گرفته اند که ترانسپورت مسافربری نوع عمومی موثر می‌باشد.

بادرنظرداشت تحلیل ارقام جمع‌آوری شده و مشاهدات ساحوی نتایج این تحقیق چنین است:

۱. نقش کیفیت خدمات در انتخاب نوعیت ترانسپورت عامه در شهر کابل قابل توجه است، اما ممکن است با چالش‌ها و تضادهای مختلفی مواجه شود. این بررسی نشان داد که برخی از افراد تأثیر کیفیت خدمات را بر انتخاب نوعیت خود کم اهمیت جلوه دهند و سایر عوامل مانند زمان‌سفر، در دسترس‌بودن مسیر و ترجیحات شخصی ممکن است اهمیت بیش‌تری داشته باشند. علاوه براین، بهبود کیفیت خدمات به تنهایی ممکن است افزایش قابل توجهی در تعداد راکبین یا تغییر از وسایل نقلیه شخصی به حالت عمومی را تضمین‌کند. عوامل مختلفی موجب کیفیت خدمات در ترانسپورت عمومی می‌گردند، از جمله اقتصادی بودن، زمان رسیدن به هدف، ایمنی، نظافت و راحتی، در دسترس بودن به همه مسیرها و مقاصد در نهایت یافته‌های این تحقیق نشان می‌دهد که بین کیفیت خدمات ترانسپورت عامه و نوعیت انتخاب مردم در شهر کابل عوامل متعددی وجود دارد.

۱۲.پیشنهادات

بادرنظرداشت این‌که نتایج تحقیق حاضر برای بررسی کیفیت خدمات ترانسپورت عامه در شهر کابل موثر و مفید می‌باشد لازم است تا پیشنهادات آن را تمام ادارات دولتی و خصوصی ذیربط، مهندسان حوزه حمل و نقل، شهروندان کابل اعم از رانندگان و مسافرین درنظر بگیرند تا از این طریق در هنگام انتخاب نوعیت ترانسپورتی برای سفرهای روزانه خویش نوعیت مناسب را انتخاب نمایند.

بر اساس این یافته‌ها، پیشنهادات ذیل را می‌توان برای افزایش نقش کیفیت خدمات در انتخاب نوعیت ترانسپورت عامه در شهر کابل ارائه کرد:

۱. بهبود کیفیت خدمات که شامل افزایش قابلیت اطمینان، در دسترس بودن، راحتی، ایمنی و اقتصادی بودن است، بنابرین سرمایه‌گذاری در نوسازی وسایط نقلیه، بهبود کارایی عملیاتی، و پیاده‌سازی سیستم‌های مطمئن ترانسپورتی مسافربری ساکنین شهر کابل را تشویق می‌کند.

۲. اگرچه عامل ایمنی ممکن است عوامل اولیه مؤثر در انتخاب نوعیت ترانسپورتی نباشند، اما اولویت دادن به ایمنی مسافران هم‌چنان در شهر کابل مهم است، روی همرفته اقداماتی مانند افزایش نظارت، آموزش مناسب برای رانندگان و بررسی منظم مقررات ترانسپورت عامه می‌تواند به بهبود کلی ایمنی کمک‌کند.

۳. راه‌اندازی برنامه‌های آگاهی‌دهی می‌توانند به ساکنین شهر کابل در مورد مزایای استفاده از ترانسپورت عامه کمک کند، این می‌تواند افراد بیش‌تری را تشویق‌کند تا ترانسپورت عامه را به عنوان یک روش مناسب سفر در نظر بگیرند.

۴. سیستم‌های ترانسپورت عامه (PT) و هم‌چنان سیستم (BRT) باید در شهر کابل ایجاد گردد و هم‌چنان سیستم بس‌های شهری در شهر کابل دوباره به فعالیت خود آغازکند تا حجم زیاد سایر وسایط نقلیه سیستم ترانسپورت عامه کاهش‌یافته و مشکلات ناشی از آن کم‌گردد.

۵. باید از ترانسپورت عمومی در شهر کابل نظارت و کنترول صورت‌گرفته تا از آزار و اذیت مسافرین به خصوص خانم‌ها در هنگام سفر جلوگیری صورت‌گرفته و باعث تشویق بیش‌تر شان در استفاده از ترانسپورت عامه شود.

۶. ادارات ذیربط به تشخیص، تحلیل و حل مشکلات زیربنایی که سبب بهبود کیفیت خدمات در شهر کابل می‌گردد توجه لازم نمایند.

با تطبیق این پیشنهادات، نقش کیفیت خدمات در انتخاب انواع ترانسپورت عامه در شهر کابل را می‌توان تقویت‌کرد که منجر به افزایش استفاده از ترانسپورت عمومی، کاهش تراکم‌ترافیک و افزایش فضای زندگی‌عمومی در شهر می‌شود.

مأخذ

[۱] SASAKI and MUDH, "Kabul Urban Design Framework_ Executive Summary," Kabul, ۲۰۱۹.

[۲] J. de ona, "The role of involvement with public transport in the relationship," *ELSEVIER*, p. ۳۰, ۲۰۲۰.

[۳] K. Govender, "Public Transport Service qality in South Africa: A case study of bus and mini bus services in Johannesburg," *academic Journals*, p. ۱۰, ۲۰۱٤.

[٤] H. Mohd Noor, N. a. Nasrudin and j. Foo, "Determinants of Customer Satisfaction of Service Quality," in *AMER International Conference on Quality of Life*, The Pacific Sutera Hotel, Sutera Harbour, Kota Kinabalu, Sabah, Malaysia, ۲۰۱٤.

[٥] D. Grujicic, I. I. J. Jovic and l. Doric, "CUSTOMER PERCEPTION OF SERVICE QUALITY IN PUBLIC TRANSPORT," *ISSN*, p. ۱۱, ۲۰۱۳.

[٦] k. O. Thomas, "Quality of public transport service: an integrative," *ISSN*, p. ۱٥, ۲۰۱۷.

[۷] L. Eboli and G. Mazzulla, "Performance indicators for an objective measure of public transport service quality," *European Transport \ Trasporti Europei*, p. ۲۱, ۲۰۰۸.

[۸] R. Alevtina, S. Sergey, A. Oksana and T. Irina, "Evaluation of Quality of City Public Passenger Transport Services," *Volgograd State Technical University*, p. ٥, ۲۰۱۷.

[۹] N. Rohana, P. Lennora, M. Azmi, A. Jamalunlaili and A. M. Rohayu, "MODERATING EFFECT OF SERVICE QUALITY ON PUBLIC," *UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA (UiTM)*, p. ۱۲, ۲۰۲۰.

بیوگرافی‌مولفان



محترم انجنیر احمدشاه عثمانی متولد سال ۱۳۷۰هـ ش ولایت کاپیسا می‌باشد درسال ۱۳۸۷ با اتمام دوره لیسه شامل پوهنځی انجنیری پوهنتون البیرونی گردیده و درسال ۱۳۹۲ از دیپارتمنت انجنیری سیول پوهنتون مذکور فارغ التحصیل می‌باشد
موصوف مدرک ماستری خویش را در رشته انجنیری ترانسپورتیشن از پوهنتون پولی‌تخنیک کابل در سال ۱۴۰۲هـ ش بدست آورده است و اکنون به‌حیث متخصص توحید و انسجام پروژه‌های انکشاف‌دهات در وزارت مالیه ایفای وظیفه می‌نماید ساحه مورد علاقه تحقیق موصوف انجنیری ترانسپورتیشن و بهبود کیفیت خدمات ترانسپورت‌عامه می‌باشد



محترم پوهنوال دیپلوم انجنیرعبدالمتین تمیم استاد دیپارتمنت میخانیک‌نظری و تطبیقی پوهنتون پولی‌تخنیک کابل متولد سال ۱۳۴۰هـ ش، در سال ۱۳۵۸ شامل پوهنځی ساختمانی پوهنتون پولی‌تخنیک کابل گردیده و درسال ۱۳۶۳ از رشته سرک‌سازی آن پوهنتون به درجه ماستری فارغ گردیده‌است و درسال ۱۳۶۳ شامل کادر علمی دیپارتمنت میخانیک‌نظری و تطبیقی این‌پوهنتون گردیده و اکنون من‌حیث آمر دیپارتمنت میخانیک نظری و تطبیقی ایفای وظیفه می‌نماید.