

Імені Зоргаті, Хаджер Зоргаті, Эльмoeз Заабі

Управління громадським транспортом та якістю обслуговування під час спалаху COVID-19: тематичне дослідження Тунісу

Це дослідження спрямоване на вивчення управління якістю послуг громадського транспорту Тунісу під час спалаху COVID-19. Емпіричне дослідження засноване на підході спільного аналізу. До вибірки увійшли 250 осіб, які часто використовують потяг як транспортний засіб; для спільного аналізу використаний метод попарного порівняння.

Це дослідження оцінює управління якістю обслуговування клієнтів і враховує чотири аспекти якості обслуговування, такі як комфорт, спосіб бронювання (можливість онлайн-бронювання), швидкість і безпека. Результати дослідження вказали, що оптимальне поєднання послуг, пропонує національною залізничною компанією Тунісу, характеризується термінами «перший клас», «онлайн-бронювання», «експрес» і «безпека». Такій комбінації віддають перевагу туніські клієнти під час спалаху COVID-19.

Крім того, результати свідчать, що фактор «безпечний потяг» отримує найбільше запитів; за ним йдуть «другий клас», «онлайн-бронювання» і, нарешті, «наявність зупинок». Крім того, використання нових інформаційно-комунікаційних технологій має важливе значення для пасажирів потягів під час спалаху COVID-19. Дійсно, туніські прагнуть проведення заходів безпеки та заходів щодо зменшення скупчення пасажирів у потязі, щоб звести до мінімуму ризик інфікування COVID-19.

Ключові слова: спалах COVID-19, якість обслуговування, транспорт, спільний аналіз, метод попарного порівняння

Класифікація JEL: L91, L97, R40, M20



Стаття знаходиться у відкритому доступі і може розповсюджуватися на умовах ліцензії Creative Commons Attribution 4.0 International license, що дозволяє необмежене повторне використання, розповсюдження та відтворення на будь-якому носії за умови наявності відповідного посилання на оригінальну версію статті.