

عنوان مقاله:

تاثیر کیفیت خدمات درون سازمانی بر کیفیت خدمات ارائه شده به شهروندان باتوجه به متغیر میانجی احساس مسئولیت

محل انتشار:

فصلنامه پژوهش های مدیریت انتظامی، دوره 10، شماره 2 (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 20

نویسندگان:

عبدالمجید مصلح

احمد الهیاری بوزنجانی

یونس جعفرپور

خلاصه مقاله:

زمینه و هدف: رسالت سازمان نیروی انتظامی ایجاب می کند که در برای دستیابی به اهداف والای خود، رفتار کارکنان خود را به سمت و سویی هدایت کند که ارائه خدمات باکیفیت به جامعه را برای آنها رقم زند. تحقق چنین امری مستلزم این است که در گام اول، سازمان خدمات باکیفیتی را به کارکنان خود ارائه دهد تا کارکنان نیز این رفتار را برای خود الگو قرار دهند. با این حال، بررسی پژوهشهای انجام شده حاکی از فقدان پژوهشی نظام مند در نیروی انتظامی به منظور تایید این نظریه است. به همین منظور، هدف از انجام پژوهش حاضر، بررسی تاثیر کیفیت خدمات ارائه شده به کارکنان بر کیفیت خدمات ارائه شده توسط آنهاست. روش: در این پژوهش به منظور دستیابی به اهداف مطالعه، نمونه ای از کارکنان صف نیروی انتظامی شهرستان بوشهر انتخاب شدند و مورد پیمایش قرار گرفتند. به منظور تحلیل داده های گردآوری شده نیز از روش مدل سازی معادلات ساختاری با رویکرد حداقل مربعات جزئی استفاده شد. یافته ها: یافته های پژوهش حاکی از این است که وجود ارتباطات مناسب میان مدیران و کارکنان، اعتبار آنها در ارائه خدمات به کارکنان، توانایی درک نیازهای کارکنان و در دسترس بودن آنها، به ترتیب بیشترین تاثیر را بر احساس مسئولیت کارکنان دارند. همچنین، احساس مسئولیت کارکنان نیز به میزان بسیار بالایی بر کیفیت خدمات ارائه شده توسط آنها تاثیرگذار است. نتیجه گیری: به عنوان یک نتیجه کلی، می توان بیان کرد که ارائه خدمات باکیفیت به کارکنان، ضمن افزایش مسئولیت پذیری آنها، در ارائه خدمات باکیفیت توسط آنها انعکاس خواهد یافت.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات درونی، مسئولیت پذیری کارکنان، کیفیت خدمات بیرونی، نیروی انتظامی، عملکرد کارکنان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1315607>

