

عنوان مقاله:

الگوی نظری سنجش کیفیت خدمات راهور در وضع موجود

محل انتشار:

فصلنامه پژوهش های مدیریت انتظامی، دوره 9، شماره 3 (سال: 1393)

تعداد صفحات اصل مقاله: 27

نویسندگان:

فتاح میکائیلی

غلامحسین آقا گل زاده

خلاصه مقاله:

زمینه و هدف: کیفیت خدمات امنیتی و انتظامی پلیس در ایران مورد توجه فرمانده معظم کل قوا (مدظله)، فرماندهان، نخبگان و آحاد مردم جامعه است. با توجه به اهمیت موضوع، همواره این سوال مطرح می شود که چه الگوی نظری برای سنجش کیفیت خدمات راهنمایی و رانندگی مناسب است؟ به این منظور تحقیق حاضر با هدف انتخاب الگو مناسب برای سنجش کیفیت خدمات راهنمایی و رانندگی انجام شد. روش: روش تحقیق حاضر، توصیفی-تطبیقی است و در خلال مطالعه در ادبیات تحقیق، الگوهای مدیریت کیفیت خدمات مشخص شدند و در ادامه، روش های موجود مورد استفاده برای ارزیابی کیفیت خدمات در پلیس راهنمایی و رانندگی نیز شناسایی شدند. کیفیت خدمات در پلیس با استفاده از بیانات مقام معظم رهبری و فرماندهی کل قوا، احصاء شد و سپس با الگوهای سنجش کیفیت خدمات، مقایسه و تحلیل شدند. الگویی که نزدیکی بیشتری برای سنجش مطلوبیت های پلیس داشته، به عنوان الگوی نظری مناسب برای سنجش کیفیت خدمات راهنمایی و رانندگی پیشنهاد شده است. یافته ها: الگوهای مختلفی برای سنجش کیفیت خدمات وجود دارد. الگوی «سروکوال» برای اندازه گیری و ارزیابی کیفیت خدمات در بخش های مختلف صنعتی، تجاری، خدماتی و دولتی در فرهنگ ها و کشورهای مختلف از جمله؛ ایالات متحده آمریکا، چین، استرالیا، قبرس، هنگ کنگ، کره جنوبی، آفریقای جنوبی، هلند، امارات متحده عربی و انگلستان استفاده شده است. نتیجه گیری: الگوهای مختلفی برای سنجش کیفیت خدمات وجود دارد، با عنایت به توصیف و مقایسه الگوهای کیفیت خدمات در بخش تجزیه و تحلیل داده ها، اشکالات از آنجا مطرح می شود که برخی از الگوها جامعیت لازم را برای سنجش کیفیت خدمات نداشتند. برخی دیگر نیز شامل اقدامات موردی فعلی راهور و ناجا است که در راستای بهبود خدمات صورت می گیرد، ولی یکپارچگی و جامعیت لازم را برای ارزیابی کیفیت خدمات ندارند و از الگوی خاصی پیروی نمی کنند. با توجه به توصیف و تطبیق الگوهای کیفیت خدمات، الگوی سروکوال به طور بالقوه جامعیت و کارآمدی لازم برای سنجش کیفیت در بخش های مختلف خدمات را دارد. الگوی سروکوال با انجام اصلاحات، الگوی نظری مناسبی برای سنجش کیفیت خدمات انتظامی در پلیس راهنمایی و رانندگی است.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، ادراکات، انتظارات، هالگوی، پاسخگویی، قابل اعتماد، اطمینان، حفظ ظاهر

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1315635>

