

عنوان مقاله:

ارزیابی کیفیت خدمات نیروی انتظامی در فضای شهری به گردشگران خارجی با استفاده از تکنیک اهمیت-عملکرد (مطالعه موردی: شهر اصفهان)

محل انتشار:

فصلنامه پژوهش‌های مکانی فضایی، دوره 1402، شماره 26 (سال: 1402)

تعداد صفحات اصل مقاله: 20

نویسنده:

زهرا سادات اسماعیلیان - استادیار، جغرافیا و برنامه ریزی شهری، موسسه آموزش عالی جهاددانشگاهی، اصفهان، ایران

خلاصه مقاله:

اطلاعات و آمارهای موجود در صنعت گردشگری شهری حاکی از عدم موفقیت این صنعت و عملکرد ناموفق آن در کشور و در شهر اصفهان است. به نظر می‌رسد یکی از دلایل اصلی این امر عدم توجه به انتظارات و ترجیحات گردشگران ورودی به فضای شهری کشور و نیز عدم تلاش جهت افزایش میزان رضایت آنهاست. هدف از این تحقیق، شناسایی و اولویت بندی عوامل موثر بر رضایتمندی و حمایت انتظامی گردشگران از سفر به شهرهای ایران و مطالعه موردی شهر اصفهان است. با توجه به نظریه پاراسورامان ابعاد کیفیت خدمات مورد سنجش و نقاط ضعف و قوت سازمان مورد تشخیص قرار گرفت، داده‌های به دست آمده به وسیله آزمون‌های آماری فریدمن، پیروسون و SPSS تحلیل شد. بر این اساس، انتظارات گردشگران از کیفیت خدمات انتظامی در فضای شهری در همه ابعاد بالاتر از وضعیت موجود است. بیشترین میانگین نمره در بخش انتظارات مربوط به بعد ظاهری و فیزیکی (۲/۴) و کمترین نمره مربوط به مسولیت پذیری (۳۴/۲) است. در بخش وضعیت موجود بالاترین امتیاز مربوط به همدلی (۸۲/۳) و کمترین امتیاز به بعد ضمانت و تضمین (۰۵/۲) تعلق گرفت. محاسبه اختلاف بین میانگین نمرات انتظارات با کیفیت درک شده در همه ابعاد، شکاف منفی را نشان می‌دهد. بیشترین نمره شکاف منفی مربوط به ضمانت و تضمین (۲۹/۲-) و کمترین شکاف مربوط به قابلیت اطمینان و اعتماد (۱۴۷/۱) است که نشان می‌دهد از دید گردشگران، ارائه خدمات انتظامی در حد انتظارات آنان نبوده است. همچنین جهت به دست آوردن نتایج بهتر از نظریه اهمیت-عملکرد استفاده شد. نتایج به دست آمده نشان می‌دهد چهار ویژگی: ۱- میزان هماهنگی بین قوانین وضع شده و عملکرد نیروی انتظامی؛ ۲- میزان تسلط نسبی پلیس به زبان گردشگر در ترمینال‌های ورود و میزان تسلط نسبی پلیس به زبان گردشگر در سطح شهر و دفاتر پلیس اتباع خارجه؛ ۳- میزان خوش رویی و برخورد محترمانه پلیس در سطح شهر و احترام به اعتقادات و حفظ حریم خصوصی گردشگران توسط پلیس؛ ۴- داشتن اطلاعات حداقلی روان شناسی و آداب برخورد با گردشگران، با وجود اهمیت زیادی که برای گردشگران خارجی دارند، دارای عملکردی پایین تر از میانگین و نیازمند بهبود هستند.

کلمات کلیدی:

گردشگران شهری خارجی، کیفیت خدمات انتظامی، تکنیک اهمیت-عملکرد، شهر اصفهان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1906483>

