

## عنوان مقاله:

مقایسه تطبیقی نتایج سنجش کیفیت خدمات و سیستم مدیریت کیفیت مطالعه موردی: مناطق سیزده گانه شهرداری مشهد

## محل انتشار:

پنجمین کنفرانس برنامه ریزی و مدیریت شهری (سال: 1392)

تعداد صفحات اصل مقاله: 16

## نویسندگان:

محمد تقی زاده - کارشناس ارشد مهندسی صنایع، گروه بهبود روش های شهرداری مشهد

فتانه پورشیرازی - کارشناس مهندسی صنایع، گروه بهبود روش های شهرداری مشهد

## خلاصه مقاله:

امروزه ارائه خدمات در کشورهای توسعه یافته و در حال توسعه، بخش مهمی از تولید ناخالص داخلی را تشکیل می دهد، پس ارتقای کیفیت و افزایش عملکرد، از اهداف مهم این بخش است. از این رو تلاش و کوشش فراوانی که امروزه جهت ارتقای ابزارهای مدیریت عملکرد و گسترش نگرش مشتری مداری توسط محققان، کارشناسان و مدیران سازمان ها صورت می گیرد، نشان دهنده ی آن است که در حال حاضر رضایتمندی مشتری یکی از مهم ترین عوامل در تعیین موفقیت سازمان ها به شمار می آید. در این پژوهش نتایج حاصل شده از روش سروکوآل در سطح انتظارات و خواسته های مراجعین از مناطق شهرداری مشهد در پنج بعد ملموسات، اعتماد، پاسخگویی، تضمین و همدلی به صورت تطبیقی با گزارشات ممیزی داخلی متمرکز سیستم مدیریت کیفیت (ISO 9001:2008) این مناطق مقایسه گردیده است. بررسی های به عمل آمده حاکی از آن است که مدل سروکوآل بیشترین شکاف را به ترتیب در ابعاد اطمینان، پاسخگویی، ملموسات و در نهایت تضمین نشان می دهد و گزارشات ممیزی سیستم مدیریت کیفیت نیز بیانگر این است که پایش و اندازه گیری فرآیندها به منظور ارائه خدمات منطبق، به روزآوری مستندات حسب تغییرات در قوانین و مقررات، اطلاع رسانی به مشتریان و مسئولیت پذیری بیشترین عدم انطباق های گزارش شده است و به عبارت دیگر هر دو سنجش آسیب های مشترکی را از سازمان بیان می نماید

## کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، سیستم مدیریت کیفیت، ممیزی داخلی، مدیریت شهری

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/207985>

