

عنوان مقاله

به فارسی :

تبیین شاخص ها، تعیین اولویت ها و ارزیابی کیفیت خدمات انتظامی کلانتری های استان بوشهر از دیدگاه مردم

به انگلیسی:

An Explaining, determining and assessing the service Quality dimension of bushehr's police from people view

مشخصات نویسندگان :

نویسنده اول:

نام و نام خانوادگی: منیجه بحرینی زاده مدرک تحصیلی و سال اخذ: دکتری - ۱۳۸۵
رشته تحصیلی و دانشگاه محل تحصیل : مدیریت بازرگانی (گرایش بازاریابی)- دانشگاه علامه طباطبایی تهران
شغل و محل خدمت: استادیار دانشگاه خلیج فارس بوشهر
نشانی محل کار و تلفن: بوشهر- بهمنی- دانشگاه خلیج فارس- دانشکده ادبیات و علوم انسانی- گروه مدیریت بازرگانی-
تلفن : ۰۷۷۱-۴۵۴۴۵۷۴
نشانی منزل و تلفن: بوشهر- خیابان دانشگاه- کوچه پشت خوابگاه فاطمیه- کوچه پژوهش ۲۵- واحد ۱- تلفن همراه :
۰۹۱۷۷۲۴۰۱۱
شماره فاکس محل کار: ۰۷۷۱۴۵۴۴۵۷۵
آدرس پست الکترونیک: mbahrainizadeh@pgu.ac.ir

نویسنده دوم:

نام و نام خانوادگی: سروان سید احمد موسوی مدرک تحصیلی : کارشناسی ارشد حقوق قضایی
سرپرست دفتر تحقیقات کاربردی فرماندهی انتظامی استان بوشهر.
محل کار: بوشهر- ابتدای اتوبان بوشهر-برازجان، ستاد فرماندهی انتظامی استان بوشهر- دفتر تحقیقات کاربردی- تلفن: ۰۷۷۱-
۲۱۸۲۲۰۴ و ۲۱۸۲۲۰۵
آدرس پست الکترونیک: s.a.mousavi1355@gmail.com

تبیین شاخص ها، تعیین اولویت ها و ارزیابی کیفیت خدمات انتظامی کلانتری های استان بوشهر از دیدگاه مردم

چکیده

مردم به عنوان مشتریان اصلی نیروی انتظامی و دریافت کنندگان خدمات نقشی اساسی در به انجام رسیدن مأموریت های اساسی نیروی انتظامی دارند، از این رو لازم است تا درباره نقش محوری مردم مطالعاتی انجام شود. یکی از این مطالعات ارزیابی کیفیت خدمات است. ارزیابی کیفیت خدمات در بخش های عمومی با مشکلاتی همراه است. مدل سروکوال یا مدل تحلیل شکاف یکی از مدل های مورد استفاده جهت سنجش کیفیت خدمات ارائه شده سازمان های خدماتی است. این مدل توسط پاراسورامان و زیت هامل ارائه گردید. پس از ارائه این مدل، تحقیقات بسیاری در راستای کاربرد و توسعه این تکنیک جهت سنجش کیفیت خدمات مختلف انجام گرفت این مدل در بخش های خدمات عمومی کم تر مورد ارزیابی قرار گرفته است. هدف اصلی این پژوهش تبیین شاخص ها و تعیین اولویت ها و ارزیابی کیفیت خدمات انتظامی کلانتری های استان بوشهر از دیدگاه مردم و ارائه راهکارهای ارتقاء آن با استفاده از مدل تحلیل شکاف می باشد. در راستای دستیابی هدف اصلی، اهداف دیگری چون شناسایی انتظارات مشتریان از ابعاد وضعیت ظاهر، قابلیت اطمینان، رغبت یا اشتیاق برای پاسخگویی، تضمین، همدلی، به موقع اقدام نمودن و مشروعیت مد نظر قرار گرفت. این پژوهش از نظر هدف، کاربردی، از نظر میزان کنترل متغیرها، توصیفی و از بعد روش اجرا، پیمایشی است. به منظور جمع آوری اطلاعات، از پرسش نامه سنجش کیفیت خدمات بر اساس مولفه های استاندارد مدل سروکوال و دو بعد اضافه شده چو (۲۰۱۰) برای کاربردی کردن این مقیاس در خدمات پلیس استفاده شده است. یافته های این پژوهش روشن نمود، در ارزیابی ادراک های مراجعین از ابعاد هفت گانه کیفیت خدمات، مشروعیت، به موقع اقدام نمودن زمانی و مکانی، تضمین کیفیت خدمات، همدلی، مسئولیت پذیری، وضعیت ظاهر و ویژگی های ملموس و قابلیت اطمینان به ترتیب ارزیابی شده اند. بر اساس ارزیابی انتظارات مراجعین از ابعاد هفت گانه، به موقع اقدام نمودن زمانی و مکانی، تضمین کیفیت خدمات، مشروعیت با میانگین، قابلیت اطمینان، مسئولیت پذیری و پاسخگویی، همدلی و وضعیت ظاهر و ویژگی های ملموس به ترتیب دارای بیشترین میزان انتظارات بوده اند.

با توجه به مقادیر ادراکات و انتظارات بیشترین میزان شکاف به ترتیب در ابعاد قابلیت اطمینان، مسئولیت پذیری، به موقع اقدام نمودن زمانی و مکانی، تضمین کیفیت خدمات، مشروعیت، همدلی، وضعیت ظاهر و ویژگی های ملموس مشاهده شده است.

با توجه به نمره کیفیت خدمات استفاده از تجهیزات روز آمد و مدرن، انجام کارها و امور وعده داده شده، انجام خدمات در موعد مقرر، دانش و مهارت و آگاهی کارکنان نیروی انتظامی در پاسخگویی به پرسش مردم و مراجعین، رسیدگی به مشکلات مراجعین در اسرع وقت، انجام خدمات در اولین مراجعه، انجام خدماتی که فوریت بسیار دارد مثل دستگیری مجرمین در حین ارتکاب جرم به محض اطلاع، علاقه مندی به حل مشکلات مردم، به موقع اقدام نمودن زمانی و مکانی با فوریت بسیار زیاد، قابلیت پرسنل نیروی انتظامی در واکنش سریع در موقعیت های مختلف در اولویت های اول تا دهم قرار گرفته اند و مواردی چون مرتب بودن و آراستگی ظاهری پرسنل نیروی انتظامی، پاکیزگی و تمیزی محیط فیزیکی ادارات نیروی انتظامی، مناسب بودن ساعات کاری کلانتری ها و ادارات نیروی انتظامی و زیبایی تسهیلات فیزیکی مثل ساختمان و نمای درونی ادارات نیروی انتظامی که غالب این موارد در بعد وضعیت ظاهر و ویژگی های ملموس هستند، در اولویت های آخر جهت اقدامات اصلاحی قرار می گیرند.

مفاهیم کلیدی: کیفیت خدمات، سروکوال، تحلیل شکاف، کلانتری

مقدمه

در قرن حاضر، تحولات جدید باعث شده است تا بخش خدمات با سرعت بسیار زیادی گسترش پیدا کند؛ به طوری که براساس آمارهای موجود، نزدیک به ۷۰٪ از حجم نیروی کار در بخش خدمات مشغول به کار هستند. این آمار، اهمیت بالای بخش خدمات و نقش مهم آن در توسعه کشورها را نشان می دهد. با توجه به اهمیت بخش خدمات، تعالی کیفیت خدمات در این بخش نیز اهمیت ویژه ای پیدا می کند، به نحوی که ارائه خدمات با کیفیت از چالشهای مهم قرن حاضر در سازمانهای خدماتی به شمار می رود. مدیران این سازمانها می کوشند تا اندیشه و فرهنگ مشتری محوری را در سازمانهای خود توسعه داده و از طریق تمرکز بر نیازهای مشتریان و پاسخگویی صحیح به خواسته های آنان، ضمن ایجاد مزیت رقابتی، زمینه های دستیابی به تعالی عملکرد سازمان خود را فراهم سازند.

مدل سروکوال^۱ یا مدل تحلیل شکاف^۲ یکی از مدل‌های مورد استفاده جهت سنجش کیفیت خدمات ارائه شده سازمانهای خدماتی است. این مدل توسط پاراسورامان و زیتامل ارائه گردید (پاراسورامان و همکاران، ۱۹۹۱). پس از ارائه این مدل، تحقیقات بسیاری در راستای کاربرد و توسعه این تکنیک جهت سنجش کیفیت خدمات مختلف انجام گرفت. این مدل در بخش‌های خدمات عمومی کم‌تر مورد ارزیابی قرار گرفته است. ارزیابی کیفیت خدمات پلیس و نیروهای انتظامی به دلیل ماهیت مشتریان، تصمیم‌گیرندگان، و پیچیدگی محیطی که نیروهای پلیس تجربه می‌کنند، مشکل است. در این پژوهش با استفاده از مدل سروکوال تعدیل شده، شاخص‌های کیفیت خدمات و سطح کیفیت خدمات انتظامی کلانتری‌های استان بوشهر از دیدگاه استفاده‌کنندگان از این خدمات (مردم) ارزیابی شده و با شناسایی شکاف‌های موجود در ارائه خدمات مطلوب، پیشنهادهایی برای رفع این شکافها ارائه شده است.

ادبیات پژوهش

کیفیت خدمات

ارائه تعریفی جامع و دقیق از کیفیت خدمات در مقایسه با کیفیت کالا کار مشکلی است. علت این دشواری آن است که ارائه خدمات، عوامل رفتاری فراوانی را شامل می‌شود. کیفیت ناچیز یا فقدان کیفیت در کالاها اغلب ناشی از نقص مواد و اجزای تشکیل‌دهنده آن می‌باشد و عیب، ممکن است از طراحی یا عدم تطبیق مشخصات تعیین شده با مشخصات محصول تولید شده به وجود آمده باشد. در صورتی که کیفیت ناچیز در خدمات معمولاً از رفتارها و برخوردهای کارکنان ناشی می‌شود. بی تفاوتی نسبت به کار، فقدان انگیزه، بی توجهی، نادیده گرفتن زمان و بی دقتی اغلب از دلایل اصلی تنزل کیفیت خدمات هستند (ابوالفضل کزازی و یحیی دهقانی، ۱۳۸۲).

عده‌ای به برآورده ساختن احتیاجات و نیازهای مشتریان تأکید دارند؛ مثلاً خدمات با کیفیت یعنی جلب رضایت مشتری و اینکه در مواقع ضروری این خدمت در دسترس مشتری باشد و هزینه بالایی را هم تحمیل نکند.

برخی دیگر کیفیت را شاخصی می‌دانند که هماهنگی بین خدمات ارائه شده با انتظارات مشتریان را مورد سنجش قرار می‌دهد.

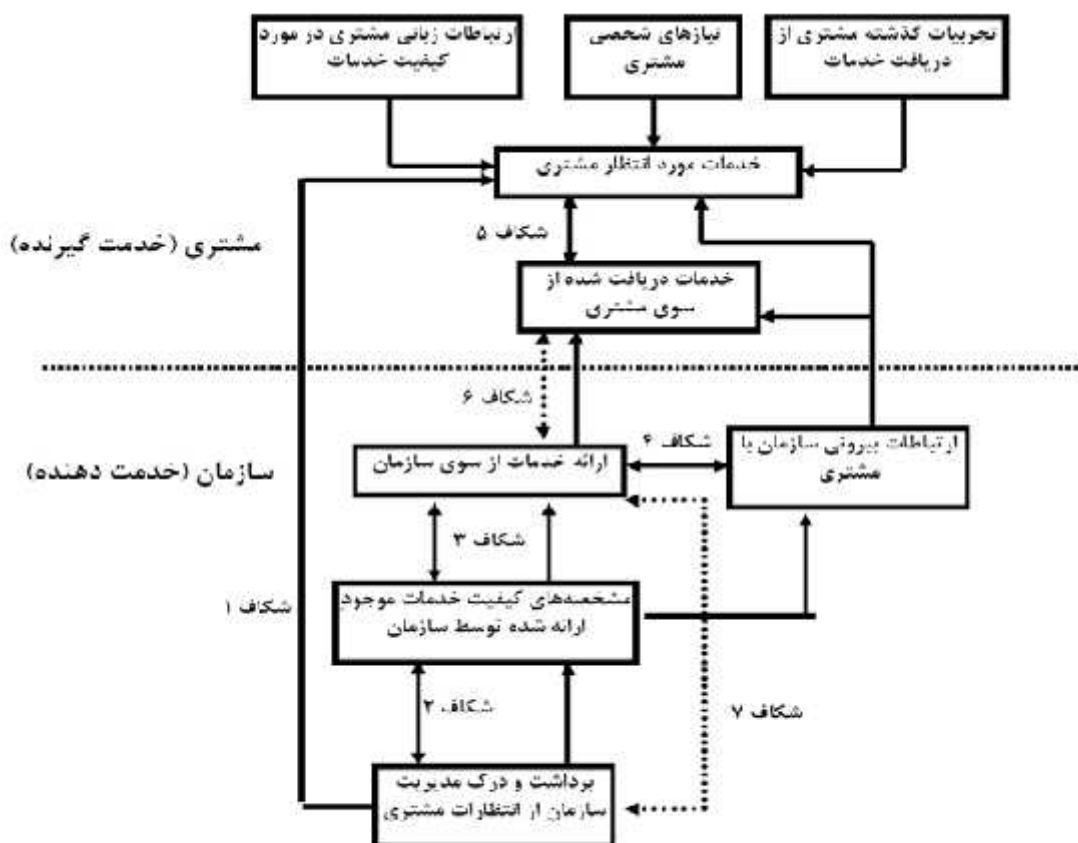
¹ - Servqual

² -Gap Analysis

ماهیت اغلب خدمات این چنین است که مشتری در فرآیند ارائه خدمت حضور دارد؛ این بدان معناست که ادراک مشتری از کیفیت نه تنها از ستاده خدمت بلکه همچنین از فرآیند ارائه خدمت نیز متأثر است (سید جوادین و کیماسی، ۱۳۸۴).

معرفی مدل تحلیل شکاف کیفیت خدمات

مدل مفهومی کیفیت خدمات، ابتدا در سال 1985 با ارایه مفهومی به نام شکاف کیفیت خدمات در چارچوب مدل تحلیل شکاف توسط پاراسورامان و همکارانش مطرح گردید (پاراسورامان و همکاران، ۱۹۹۹). آنها کیفیت خدمات را فاصله و شکاف بین انتظارات مشتری از خدمات و ادراکات او از خدمات دریافت شده عنوان می کنند. مدل تحلیل شکاف تعامل بین فعالیتهای سازمان و همچنین پیوند بین این فعالیتهای و سطح رضایت بخش کیفیت خدمات ارایه شده از دیدگاه مشتریان را به نمایش می گذارد. در بین این پیوندها، شکاف ها مورد بررسی قرار می گیرند. به این معنی که وجود شکاف ها و بزرگتر شدن آنها مانع دستیابی به سطح رضایت بخش کیفیت خدمات محسوب می شوند. مدل مفهومی تحلیل شکاف، در شکل ۱ ارایه شده است. در این مدل پس از بررسی انتظارات مشتریان، به شکافهای موجود بین عوامل موثر بر کیفیت خدمات و انتظارات مشتریان پرداخته می شود.



شکل ۱: مدل تحلیل شکاف یا مدل پاراسورامان

پاراسورامان و همکارانش کیفیت خدمات را حاصل تفاوت بین ادراکات و انتظارات مشتریان تعریف نمودند که شکاف شماره 5، در مدل تحلیل شکاف، آن را نشان میدهد. بنابراین برای ارزیابی کیفیت خدمات، بایستی انتظارات و ادراکات مشتریان را سنجید. از این رو پاراسورامان و همکارانش در ادامه پژوهش‌های خود با تکیه بر تحقیقات قبلی و بر مبنای مدل مفهومی تحلیل شکاف، ابزاری برای سنجش کیفیت خدمات مطرح کردند. این ابزار مقیاس کیفیت خدمات^۱ نام داشت و به ابزار استاندارد جهت اندازه‌گیری کیفیت خدمات تبدیل شد. این ابزار در ادبیات کیفیت خدمات، با نام مدل سروکوآل^۲ مطرح گردیده است. مدل سروکوآل دارای مولفه‌های استاندارد شده‌ای است که برای اندازه‌گیری انتظارات و ادراکات مشتریان درباره کیفیت خدمات به کار می‌رود (بر اساس شکاف شماره 5 در مدل تحلیل شکاف). معادله اولیه کیفیت خدمات که اصطلاحاً شکاف کیفیت نام دارد، به صورت زیر می‌باشد که بر اساس مولفه‌های مدل سروکوآل سنجیده می‌شود:

$$\text{انتظارات مشتریان} - \text{ادراکات مشتریان} = \text{شکاف کیفیت خدمات}$$

1- Service Quality Scale
2- SERVQUAL

به این صورت که در تمامی مولفه های سروکوال، ادراکات و انتظارات مشتریان مورد ارزیابی قرار می گیرد. اما از آن جایی که مولفه های کیفیت خدمات از دیدگاه مشتریان، اهمیت یکسانی ندارد، میزان اهمیت مولفه ها (w_i) نیز در معادله وارد میشود:

(انتظارات مشتریان - ادراکات مشتریان) میزان اهمیت مولفه ها = نمره کیفیت خدمات

$$SQ = w_i (P_{ij} - E_{ij})$$

بر این اساس، نمره کیفیت خدمات در هر مولفه به دست می آید.

خلاصه ای از مشخصات کلی مدل سروکوال در جدول ۱-۳ به نمایش درآمده است.

Parasuraman et al (1985, 1988, 1991, 1993, 1994)	منابع اصلی مدل
کیفیت خدمات از شکاف بین انتظارات و ادراکات مشتریان به وجود می آید	مبنای منطقی مدل
$SQ = w_i (P_{ij} - E_{ij})$	فرمول ریاضی
به منظور سنجش کیفیت خدمات در بانک ها، هتل ها، بیمارستان ها و بسیاری سازمان های دیگر	موارد کاربرد
۱- فهم آسان ۲- پذیرش و قبول مدل به صورت گسترده و فراگیر ۳- جذابیت ادراکی ۴- چند بعدی بودن ۵- توجه به نظرات مشتری برای ارزیابی کیفیت خدمات	مزایای مدل

جدول ۱-۳: مشخصات کلی مدل سروکوال

ابعاد و گویه های مقیاس سروکوال به صورت جدول ۲-۳ است:

تعاریف عملیاتی	مولفه ها
۱- تجهیزات روزآمد و جدید دارند. ۲- تسهیلات فیزیکی ظاهری جذاب دارند. ۳- کارکنان ظاهری مرتب و تمیز دارند. ۴- محیط سازمان تمیز و پاکیزه است.	ابعاد فیزیکی و وضعیت ظاهر
۵- وقتی کاری را تعهد می کنند آن را انجام می دهند. ۶- به حل مشکلات مشتری علاقه مندی نشان می دهند. ۷- در اولین دفعه خدمت را به طور صحیح انجام می دهند. ۸- در زمان وعده داده شده خدمت را ارائه می کنند. ۹- سوابق را به طور دقیق نگهداری می کنند.	قابلیت اطمینان

<p>۱۰- به مشتری گفته می شود که چه زمانی خدمت انجام خواهد شد.</p> <p>۱۱- خدمات سریع ارائه می شوند.</p> <p>۱۲- کارکنان همیشه مشتاقند به مشتری کمک کنند.</p> <p>۱۳- هیچگاه انقدر مشغول نیستند که نتوانند به درخواست مشتری پاسخ بدهند.</p>	<p>مسئولیت پذیری</p>
<p>۱۴- می توان به کارکنان اعتماد کرد.</p> <p>۱۵- مشتری در تماس با کارکنان احساس آرامش می کند.</p> <p>۱۶- کارکنان مودب و فروتن هستند.</p> <p>۱۷- کارکنان دارای دانش لازم برای پاسخگویی به پرسش ها هستند.</p>	<p>ضمانت و تضمین</p>
<p>۱۸- به هر فرد توجه ویژه ای می شود.</p> <p>۱۹- ساعات کاری برای مشتریان مناسب است.</p> <p>۲۰- کارکنان به مشتری توجهی خاص دارند.</p> <p>۲۱- واقعا و قلبا به مشتری علاقه مند هستند.</p> <p>۲۲- کارکنان نیازهای خاص مشتری را درک می کنند.</p>	<p>همدلی و برخورد متناسب با افراد</p>

جدول ۳-۲: ابعاد و گویه های این مقیاس سروکوال

پنج جنبه مختلف سروکوال که از طریق تجزیه و تحلیل‌های سیستماتیک امتیازات مشتریان حاصل از انجام مصاحبه های فراوان در صنایع خدماتی متعدد بدست آمده است در واقع بطور موجز و مختصر نمایانگر معیارهای اساسی مشتریان جهت ارزیابی کیفیت خدمات می باشد. بنابراین منطقی به نظر می رسد که تمامی این جنبه های مختلف برای مشتریان از اهمیت منحصر بفردی برخوردار باشد. بدین منظور هنگام استفاده از مدل سروکوال، از مشتریان خواسته می شود تا میزان اهمیت هریک از ابعاد را بوسیله عددی ۱ = کاملاً بی اهمیت تا ۱۰ = به شدت حائز اهمیت، بیان کنند.

زیتامل، پاراسورامان و بری به این نتیجه رسیدند که بدون توجه به نوع خدماتی که به مشتریان عرضه می شود، قابلیت اطمینان مهمترین جنبه در ارائه خدمات به مشتریان به شمار می رود. از سوی دیگر وضعیت ظاهری و تسهیلات سازمان در قیاس با دیگر ابعاد کیفیت، کم اهمیت ترین جنبه منظور شده است. سه بعد دیگر، بسته به نوع صنایع خدماتی دارای رتبه های متفاوتی بودند.

پیشینه تحقیق

پس از ارائه این مدل، تحقیقات بسیاری در راستای کاربرد و توسعه این تکنیک جهت سنجش کیفیت خدمات مختلف انجام گرفت. از جمله تحقیقات کاربردی، می توان به موارد زیر اشاره نمود:

گبی و اونیل از این مدل در سنجش کیفیت خدمات هتلها استفاده کرده و علاوه بر تعیین سطح رضایت مشتریان هتلهای مورد مطالعه، میزان شکاف بین انتظارهای مشتریان با خدمات درک شده را نیز مورد سنجش قرار دادند (گبی و اونیل، ۱۹۹۶). (باباکوس و من گلد، ۱۹۹۲). از دیگر کاربردهای گسترده این تکنیک، سنجش رضایت دانشجویان در مؤسسه‌های آموزشی است (آدامز و امانوئل، ۲۰۰۴).

از این مدل برای ارزیابی خدمات مراکز فن آوری اطلاعات (بدری معسود و همکاران، ۲۰۰۵)، ارزیابی کیفیت خدمات زنجیره های عرضه (ست نیتین و همکاران، ۲۰۰۶)، سنجش کیفیت خدمات در بخش بهداشت (سیمون، ۱۹۹۷)، و سنجش کیفیت خدمات در بخش بانکداری استفاده شده است. در ایران از این مدل برای ارزیابی خدمات پست جمهوری اسلامی ایران (کزازی و دهقانی، ۱۳۸۲) و ارزیابی خدمات بانکی استفاده شده است (اردکانی، میرفخرالدینی و زارعیان، ۱۳۸۸) و (زارع، ۱۳۸۸).

همچنین، تحقیقات توسعه‌ای در راستای بومی‌سازی کاربرد این مدل در سازمانهای خاص صورت گرفته است که یکی از این تحقیقات، برای ارزیابی کیفیت خدمات ارائه شده توسط پلیس اسکاتلند با استفاده از مدل سروکوال صورت گرفته است که نتایج جالبی در پی داشته است (دونلی میکه و همکاران، ۲۰۰۶). همچنین تحقیق دیگری توسط نیروی پلیس تایوان (۲۰۱۰) با استفاده از این مدل انجام گرفته است (چو و همکاران، ۲۰۱۰). نتایج حاصل از تمامی این تحقیقات، نشانگر توانایی بالای مدل در سنجش کیفیت خدمات است.

روش شناسی پژوهش

این پژوهش از نظر هدف، کاربردی، از نظر میزان کنترل متغیرها، توصیفی و از بعد روش اجرا، پیمایشی است. در پژوهش حاضر به منظور جمع آوری اطلاعات، از پرسش نامه سنجش کیفیت خدمات بر اساس مولفه های استاندارد مدل سروکوال البته با برخی تغییرات و افزودن برخی گویه ها به خاطر تناسب بیشتر مقیاس با ماهیت ویژه خدمات نیروی انتظامی و دو بعد اضافه شده چو (۲۰۱۰) برای کاربردی کردن این مقیاس در خدمات پلیس استفاده شده است. به این ترتیب در مطالعه کنونی از مدل تحلیل شکاف سروکوال تعدیل شده استفاده شده است. ابزار اندازه گیری این پژوهش از سه قسمت تشکیل شده است. در قسمت اول اهمیت ابعاد مورد بررسی در قالب هفت بعد و در ۳۴ سؤال بر اساس طیف وزن دهی از ۱ تا ۱۰ (=۱۰) بیشترین اهمیت و (=۱ کمترین اهمیت)، مورد ارزیابی قرار گرفته است. در قسمت دوم ابزار اندازه گیری ادراک افراد از خدمات دریافت شده در هفت بعد مورد بررسی و در ۳۴ سؤال بر اساس طیف پنج گزینه ای لیکرت (=۵ بسیار موافقم و =۱ بسیار

مخالقم (سنجیده شده است. قسمت سوم ابزار اندازه گیری شامل ارزیابی انتظارات افراد از خدمات دریافت شده در هفت بعد مورد بررسی و در ۳۴ سؤال بر اساس طیف پنج گزینه ای لیکرت(۵= بسیار موافقم و ۱= بسیار مخالفم) است. ابعاد ارزیابی شده در این پژوهش و مقیاس به شرح ذیل است:

❖ بعد وضعیت ظاهر و ویژگی های ملموسی با گویه های :

- ۱- تجهیزات روز آمد و مدرن
- ۲- مرتب بودن و آراستگی ظاهری پرسنل نیروی انتظامی
- ۳- زیبایی تسهیلات فیزیکی مثل ساختمان و نمای درونی ادارات نیروی انتظامی
- ۴- پاکیزگی و تمیزی محیط فیزیکی ادارات نیروی انتظامی

❖ بعد قابلیت اطمینان با گویه های :

- ۱- انجام کارها و امور وعده داده شده
- ۲- علاقه مندی به حل مشکلات مردم
- ۳- انجام خدمات در موعد مقرر
- ۴- انجام خدمات در اولین مراجعه
- ۵- نگهداری و حفظ درست اسناد و مدارک مورد نیاز

❖ بعد مسئولیت پذیری و پاسخگویی با گویه های :

- ۱- به مراجعین گفته شود که درست در چه زمانی خدمت مورد نظر انجام خواهد شد.
- ۲- رسیدگی به مشکلات مراجعین در اسرع وقت
- ۳- تلاش و اشتیاق پرسنل نیروی انتظامی در کمک به مردم و مراجعین
- ۴- تلاش جهت پاسخگویی به نیازهای مردم و مراجعین
- ۵- پاسخگویی فوری به تماس های تلفنی مردم و مراجعین و ارائه خدمات

❖ بعد تضمین با گویه های :

- ۱- رفتار اعتماد آمیز پرسنل نیروی انتظامی با مردم و مراجعین
- ۲- احساس آرامش مردم و مراجعین در تماس با پرسنل نیروی انتظامی
- ۳- ادب و فروتنی کارکنان نیروی انتظامی در برخورد با مردم
- ۴- دانش و مهارت و آگاهی کارکنان نیروی انتظامی در پاسخگویی به پرسش مردم و مراجعین

❖ بعد همدلی با گویه های :

- ۱- توجه ویژه به هر یک از افراد و مراجعین با توجه به ماهیت مشکلات آنها
- ۲- مناسب بودن ساعات کاری کلانتری ها و ادارات نیروی انتظامی
- ۳- علاقه مندی واقعی و قلبی نیروی انتظامی نسبت به مردم
- ۴- درک نیازها و مشکلات و مسائل مردم توسط کارکنان نیروی انتظامی
- ۵- مهربانی و عطوفت پرسنل نیروی انتظامی در رفتار با مردم

❖ بعد به موقع اقدام نمودن زمانی و مکانی با گویه های :

- ۱- به موقع اقدام نمودن زمانی و مکانی با فوریت بسیار زیاد
- ۲- قابلیت پرسنل نیروی انتظامی در واکنش سریع در موقعیت های مختلف
- ۳- انجام خدماتی که فوریت بسیار دارد مثل دستگیری مجرمین در حین ارتکاب جرم به محض اطلاع
- ۴- تلاش نیروی انتظامی در برقراری نظم و آرامش جامعه
- ۵- حمایت از آزادی و حقوق افراد مطابق با قانون

❖ بعد مشروعیت با گویه های :

- ۱- مانوس بودن پرسنل نیروی انتظامی با قانون در حین انجام وظیفه
- ۲- تشریح خدمات انجام شده به مردم
- ۳- پایبندی به رعایت اصول اخلاقی و قانونی در برخورد با مردم
- ۴- حفظ حقوق شهروندان در انجام ماموریت ها و انجام خدمات

۵- رعایت عدالت و انصاف در برخورد با مردم

۶- حفظ اسرار و رعایت رازداری در برخورد با مسائل و مشکلات و مردم و مراجعین

جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه افراد ساکن در استان بوشهر است. به دلیل عدم توانایی در مطالعه کل جامعه و با توجه به تعامل بیشتر نیروی انتظامی با مراجعین و دسترسی آسان تر، این گروه از افراد در کلاتری های به عنوان واحدهای نمونه، مورد بررسی و پرسش قرار گرفتند. به علت نامحدود بودن جامعه مراجعین، حجم نمونه با استفاده از فرمول نمونه‌گیری از جوامع نامحدود و تخمین برخی پارامترها بر مبنای تحقیقات مشابه به صورت فرمول ذیل تعیین می‌گردد:

$$n \geq \frac{z_{\alpha/2}^2 \cdot \sigma^2}{\epsilon^2}$$

که در آن $z_{\alpha/2}$ عدد بحرانی توزیع نرمال در سطح α می باشد.

با توجه به اینکه در اغلب تحقیقات احتمال عدم برگشت پرسش نامه وجود دارد و به منظور تامین تعداد نمونه مورد نیاز و کفایت نمونه برای تعمیم پذیری بیشتر نتایج، تعداد ۱۰۰۰ پرسشنامه تکمیل و در تجزیه و تحلیل مورد استفاده قرار گرفته است.

برای بررسی پایائی پرسشنامه این تحقیق روش آلفای کرونباخ استفاده گردیده است. جهت آزمون اعتبار سازه های مورد مطالعه، از روایی ظاهری و محتوایی استفاده گردید. بدین صورت که پرسشنامه حاضر در اختیار گروهی از اساتید و کارشناسان قرار گرفته و پس از جمع آوری نظرات آنان ابهاماتی که در طرح بعضی سئوالات و درک آنها وجود داشته اصلاح گردیده است. برای آزمون اعتبار کلی هر یک از سازه ها از تحلیل عاملی استفاده می شود. شاخص هایی چون K.M.O^۱ و B.T.S^۲ هم محاسبه گردیده است. شاخص K.M.O آزمونی برای کفایت نمونه است. آزمون B.T.S هم نشان دهنده این است که مدل عاملی مناسب است یا خیر؟ به طور کلی این دو شاخص با هم نشان می دهند که استفاده از تحلیل عاملی برای طیف مذکور مناسب است.

در این مطالعه همه ی مقیاس های به کار برده شده پایایی و اعتبار بالایی خود را به اثبات رسانده اند. با روشن شدن عوامل و ابعاد کیفیت خدمات در کلاتری ها، این تحقیق در توسعه و بسط پایایی و اعتبار مقیاس های مورد نظر، سهیم است. در این مطالعه برای برای آزمون فرضیه ها و سئوالات اساسی از آماره آزمون t (آزمون تفاوت میان میانگین ها در نمونه های زوجی) استفاده می شود.

^۱ -Kaiser-Mayer- Olkin measure of sampling adequency test

^۲ -Bartlett Test

نتیجه گیری و بحث

- نتیجه گیری و بحث در خصوص سنجش پایایی و اعتبار شاخص ها و ابعاد سنجش کیفیت خدمات

در آزمون پایایی از شاخص الفای کرونباخ استفاده شده است. علاوه بر محاسبه ، برای آزمون اعتبار کلی هر یک از سازه ها از تحلیل عاملی استفاده می شود. به این صورت که مقدار (مقدار فاکتور بارگذاری هر مورد بر عامل) محاسبه شده و این پارامتر در صورت معنی داری نشان دهنده اعتبار آن مورد بر سازه مورد نظر است. شاخص هایی چون K.M.O^۱ و B.T.S^۲ هم محاسبه گردیده است. شاخص K.M.O آزمونی برای کفایت نمونه است که در صورت معنی داری مشخص می کند اندازه نمونه کافی بوده و همبستگی بخشی میان متغیرها کوچک است. آزمون B.T.S هم نشان دهنده این است که مدل عاملی مناسب است یا خیر؟ در صورت معنی داری این شاخص مدل عاملی مناسب است و ماتریس همبستگی میان موارد مختلف عامل ها، ماتریس واحدی نیست. به طور کلی این دو شاخص با هم نشان می دهند که استفاده از تحلیل عاملی برای طیف مذکور مناسب است.

با توجه به نتایج به دست آمده از آزمون های پایایی و روایی که در جدول فصل چهار منعکس شده است، در می یابیم که بعد وضعیت ظاهر و ویژگی های ملموس با چهار گویه در مقیاس اهمیت، مقیاس رضایت و مقیاس انتظارات دارای پایایی مطمئنی است. با توجه به اینکه مقدار ضریب هر یک از گویه ها بر شاخص مورد نظر در سطح اطمینان ۰,۹۹ ، با معنی است، اعتبار این گویه ها بر عامل بعد وضعیت ظاهر و ویژگی های ملموس از طریق تحلیل عاملی تایید می شود. با استفاده از محاسبه ضرایب رگرسیونی هر یک از گویه ها بر شاخص وضعیت ظاهر و ویژگی های ملموس معلوم می گردد که در قسمت اهمیت « زیبایی تسهیلات فیزیکی مثل ساختمان و نمای درونی ادارات نیروی انتظامی » ، در قسمت رضایت مورد بالا ۰,۲۹۴ و در قسمت انتظارات « مرتب بودن و آراستگی ظاهری پرسنل نیروی انتظامی مهم ترین تبیین کننده این عامل » هستند.

شاخص قابلیت اطمینان در مقیاس اهمیت، مقیاس رضایت و در مقیاس انتظارات دارای پایایی مطمئنی است. با توجه به اینکه مقدار ضریب هر یک از این موارد بر سازه مورد نظر در سطح اطمینان ۰,۹۹ ، با معنی است ، اعتبار این گویه ها بر بعد قابلیت اطمینان از طریق تحلیل عاملی تایید می شود. سایر شاخص های به دست آمده نظیر شاخص K.M.O و B.T.S نتایج را تایید می کنند. با استفاده از محاسبه ضرایب رگرسیونی هر یک از این گویه ها بر شاخص قابلیت اطمینان

¹ -Kaiser-Mayer- Olkin measure of sampling adequacy test

² -Bartlett Test

کیفیت خدمات معلوم می گردد که در قسمت اهمیت، رضایت ، و انتظارات « انجام خدمات در موعد مقرر » ، مهم ترین تبیین کننده این عامل هستند.

شاخص مسئولیت پذیری و پاسخگویی در مقیاس اهمیت، مقیاس رضایت و در مقیاس انتظارات دارای پایایی مطمئنی است. با توجه به اینکه مقدار ضریب هر یک از گویه ها بر شاخص مورد نظر در سطح اطمینان ۰,۹۹ ، با معنی است ، اعتبار شاخص مسئولیت پذیری و پاسخگویی از طریق تحلیل عاملی تایید می شود. سایر شاخص های به دست آمده نظیر شاخص B.T.S و K.M.O نتایج را تایید می کنند. با استفاده از محاسبه ضرایب رگرسیونی هر یک از گویه ها بر شاخص مسئولیت پذیری و پاسخگویی معلوم می گردد که در قسمت اهمیت « تلاش جهت پاسخگویی به نیازهای مردم و مراجعین » ، در قسمت رضایت نیز « رسیدگی به مشکلات مراجعین در اسرع وقت » با ضریب رگرسیونی ۰,۲۷۸ و در قسمت انتظارات « تلاش جهت پاسخگویی به نیازهای مردم و مراجعین » مهم ترین تبیین کننده این عامل هستند.

در بعد تضمین کیفیت خدمات در مقیاس اهمیت، مقیاس رضایت و در مقیاس انتظارات دارای پایایی مطمئنی است. با توجه به اینکه مقدار ضریب هر یک از گویه ها بر شاخص تضمین کیفیت در سطح اطمینان ۰,۹۹ ، با معنی است ، اعتبار این گویه ها برای تبیین بعد تضمین کیفیت خدمات از طریق تحلیل عاملی تایید می شود. سایر شاخص های به دست آمده نظیر شاخص B.T.S و K.M.O نتایج را تایید می کنند. با استفاده از محاسبه ضرایب رگرسیونی معلوم می گردد که در قسمت اهمیت « احساس آرامش مردم و مراجعین در تماس با پرسنل نیروی انتظامی » ، در قسمت رضایت و انتظارات « رفتار اعتماد آمیز پرسنل نیروی انتظامی با مردم و مراجعین » مهم ترین تبیین کننده تضمین کیفیت خدمات کلانتری ها هستند. در شاخص همدلی کیفیت خدمات، مقیاس اهمیت ، مقیاس رضایت و مقیاس انتظارات دارای پایایی مطمئنی است. با توجه به اینکه مقدار ضریب هر یک از این موارد بر سازه مورد نظر در سطح اطمینان ۰,۹۹ ، با معنی است ، اعتبار گویه ها برای تبیین بعد همدلی کیفیت خدمات از طریق تحلیل عاملی تایید می شود. سایر شاخص های به دست آمده نظیر شاخص B.T.S و K.M.O نتایج را تایید می کنند. با استفاده از محاسبه ضرایب رگرسیونی معلوم می گردد که در قسمت اهمیت، رضایت و انتظارات « علاقه مندی واقعی و قلبی نیروی انتظامی نسبت به مردم » ، دارای بیشترین قدرت توضیح دهندگی بعد همدلی کیفیت خدمات هستند.

در بعد به موقع اقدام نمودن زمانی و مکانی، مقیاس اهمیت ، مقیاس رضایت و مقیاس انتظارات دارای پایایی مطمئنی است. با توجه به اینکه مقدار ضریب هر یک از این موارد بر سازه مورد نظر در سطح اطمینان ۰,۹۹ ، با معنی است ، اعتبار این

گویه ها برای تبیین شاخص به موقع اقدام نمودن زمانی و مکانی از طریق تحلیل عاملی تایید می شود. سایر شاخص های به دست آمده نظیر شاخص K.M.O و B.T.S نتایج را تایید می کنند. با استفاده از محاسبه ضرایب رگرسیونی معلوم می گردد که در قسمت اهمیت و انتظارات « انجام خدماتی که فوریت بسیار دارد مثل دستگیری مجرمین در حین ارتکاب جرم به محض اطلاع » ، و در قسمت رضایت نیز مورد اول دارای بیشترین قدرت توضیح دهنده بعد به موقع اقدام نمودن زمانی و مکانی هستند.

شاخص مشروعیت در مقیاس اهمیت، مقیاس رضایت و در مقیاس انتظارات دارای پایایی مطمئنی است. با توجه به اینکه مقدار ضریب هر یک از این موارد بر سازه مورد نظر در سطح اطمینان ۰,۹۹ ، با معنی است ، اعتبار این گویه ها برای تبیین شاخص مشروعیت از طریق تحلیل عاملی تایید می شود. سایر شاخص های به دست آمده نظیر شاخص K.M.O و B.T.S نتایج را تایید می کنند. با استفاده از محاسبه ضرایب رگرسیونی هر یک از این موارد بر سازه مشروعیت کیفیت خدمات معلوم می گردد که در قسمت اهمیت و رضایت « حفظ حقوق شهروندان در انجام ماموریت ها و انجام خدمات » ، و در قسمت انتظارات « پایبندی به رعایت اصول اخلاقی و قانونی در برخورد با مردم » ۰,۲۸۴ دارای بیشترین قدرت توضیح دهنده بعد به موقع اقدام نمودن زمانی و مکانی هستند.

– نتیجه گیری و بحث در خصوص بررسی ابعاد مختلف کیفیت خدمات

به کمک مدل سروکوال به بررسی وجود شکاف خدمات، شکاف بین آنچه مشتریان انتظار دارند دریافت کنند و ادراک آنها از خدماتی که واقعا توسط ارائه کننده خدمت تحویل می گردد، می پردازیم.

جهت بررسی این شکاف، وزن ابعاد کیفیت مورد بررسی با فرمول زیر تعیین می شود:

$$\frac{\sum_j X_{ij}}{\sum_i \sum_j X_{ij}} = \Pi_i$$

بنابراین وزن عامل Π_i برابر است با :

$$\frac{\text{میانگین میزان اهمیت عامل } i \text{ م}}{\text{مجموع میانگین های میزان اهمیت هر عامل}}$$

بر اساس فرمول ۱ وزن ابعاد مختلف خدمات در این پژوهش به شرح جدول زیر است:

وزن ابعاد بر اساس فرمول	مجموع میانگین میزان اهمیت هر بعد	میانگین میزان اهمیت هر مورد	موارد مختلف ابعاد	ابعاد کیفیت خدمات
0.029	292.71	8.4300	- تجهیزات روز آمد و مدرن	۱- وضعیت ظاهر و ویژگی های ملموس
0.028	292.71	8.1970	- مرتب بودن و آراستگی ظاهری پرسنل نیروی انتظامی	
0.025	292.71	7.4084	- زیبایی تسهیلات فیزیکی مثل ساختمان و نمای درونی ادارات نیروی انتظامی	
0.028	292.71	8.0540	- پاکیزگی و تمیزی محیط فیزیکی ادارات نیروی انتظامی	
0.029	292.71	8.5990	- انجام کارها و امور وعده داده شده	۲- قابلیت اطمینان
0.030	292.71	8.6480	- علاقه مندی به حل مشکلات مردم	
0.030	292.71	8.6930	- انجام خدمات در موعد مقرر	
0.029	292.71	8.4780	- انجام خدمات در اولین مراجعه	
0.030	292.71	8.8130	- نگهداری و حفظ درست اسناد و مدارک مورد نیاز	
0.029	292.71	8.5900	- به مراجعین گفته شود که درست در چه زمانی خدمت مورد نظر انجام خواهد شد.	۳- مسئولیت پذیری پاسخگویی
0.030	292.71	8.7160	- رسیدگی به مشکلات مراجعین در اسرع وقت	
0.030	292.71	8.7650	- تلاش و اشتیاق پرسنل نیروی انتظامی در کمک به مردم و مراجعین	
0.030	292.71	8.7287	- تلاش جهت پاسخگویی به نیازهای مردم و مراجعین	
0.030	292.71	8.9099	- پاسخگویی فوری به تماس های تلفنی مردم و مراجعین و ارائه خدمات فوری	
0.030	292.71	8.6436	- رفتار اعتماد آمیز پرسنل نیروی انتظامی با مردم و مراجعین	۴- تضمین کیفیت خدمات
0.030	292.71	8.6824	- احساس آرامش مردم و مراجعین در تماس با پرسنل نیروی انتظامی	
0.030	292.71	8.6844	- ادب و فروتنی کارکنان نیروی انتظامی در برخورد با مردم	
0.030	292.71	8.7417	- دانش و مهارت و آگاهی کارکنان نیروی انتظامی در پاسخگویی به پرسش مردم و مراجعین	
0.029	292.71	8.5922	- توجه ویژه به هر یک از افراد و مراجعین با توجه به ماهیت مشکلات آنها	
0.030	292.71	8.7818	- مناسب بودن ساعات کاری کلانتری ها و ادارات نیروی انتظامی	۵- همدلی
0.029	292.71	8.4990	- علاقه مندی واقعی و قلبی نیروی انتظامی نسبت به مردم	
0.029	292.71	8.5856	- درک نیازها و مشکلات و مسائل مردم توسط کارکنان نیروی انتظامی	

0.029	292.71	8.4269	- مهربانی و عطف و پرسنل نیروی انتظامی در رفتار با مردم	۶- به موقع اقدام نمودن زمانی و مکانی
0.030	292.71	8.6523	- به موقع اقدام نمودن زمانی و مکانی با فوریت بسیار زیاد	
0.030	292.71	8.6967	- قابلیت پرسنل نیروی انتظامی در واکنش سریع در موقعیت های مختلف	
0.030	292.71	8.7735	- انجام خدماتی که فوریت بسیار دارد مثل دستگیری مجرمین در حین ارتکاب جرم به محض اطلاع	
0.030	292.71	8.8305	- تلاش نیروی انتظامی در برقراری نظم و آرامش جامعه	
0.030	292.71	8.7017	- حمایت از آزادی و حقوق افراد مطابق با قانون	
0.030	292.71	8.7337	۲۹- مانوس بودن پرسنل نیروی انتظامی با قانون در حین انجام وظیفه	۷- مشروعیت
0.029	292.71	8.4515	۳۰- تشریح خدمات انجام شده به مردم	
0.030	292.71	8.7287	۳۱- پایبندی به رعایت اصول اخلاقی و قانونی در برخورد با مردم	
0.030	292.71	8.7803	۳۲- حفظ حقوق شهروندان در انجام ماموریت ها و انجام خدمات	
0.030	292.71	8.8158	۳۳- رعایت عدالت و انصاف در برخورد با مردم	
0.030	292.71	8.8799	۳۴- حفظ اسرار و رعایت رازداری در برخورد با مسائل و مشکلات و مردم و مراجعین	

جدول ۴-۱۶: وزن ابعاد مختلف کیفیت خدمات در ۷ بعد و ۳۴ مورد

بر اساس میانگین میزان اهمیت هر مورد در ابعاد هفت گانه کیفیت خدمات مشخص شد که در شاخص وضعیت ظاهر و ویژگی های ملموس، تجهیزات روز آمد و مدرن، مرتب بودن و آراستگی ظاهری پرسنل نیروی انتظامی، پاکیزگی و تمیزی محیط فیزیکی ادارات نیروی انتظامی و زیبایی تسهیلات فیزیکی مثل ساختمان و نمای درونی ادارات نیروی انتظامی به ترتیب دارای اهمیت بوده اند. در شاخص قابلیت اطمینان، انجام کارها و امور وعده داده شده نگهداری و حفظ درست اسناد و مدارک مورد نیاز، انجام خدمات در موعد مقرر، علاقه مندی به حل مشکلات مردم و انجام خدمات در اولین مراجعه به ترتیب دارای اهمیت بوده اند.

در شاخص مسئولیت پذیری و پاسخگویی، موارد پاسخگویی فوری به تماس های تلفنی مردم و مراجعین و ارائه خدمات، تلاش و اشتیاق پرسنل نیروی انتظامی در کمک به مردم و مراجعین، تلاش جهت پاسخگویی به نیازهای مردم و مراجعین، رسیدگی به مشکلات مراجعین در اسرع وقت و اینکه به مراجعین گفته شود که درست در چه زمانی خدمت مورد نظر انجام خواهد شد به ترتیب دارای اهمیت بوده اند.

در شاخص **تضمین کیفیت خدمات**، دانش و مهارت و آگاهی کارکنان نیروی انتظامی در پاسخگویی به پرسش مردم و مراجعین، ادب و فروتنی کارکنان نیروی انتظامی در برخورد با مردم، احساس آرامش مردم و مراجعین در تماس با پرسنل نیروی انتظامی، رفتار اعتماد آمیز پرسنل نیروی انتظامی با مردم و مراجعین به ترتیب دارای اهمیت بوده اند.

در شاخص **همدلی**، مناسب بودن ساعات کاری کلاتری ها و ادارات نیروی انتظامی، توجه ویژه به هر یک از افراد و مراجعین با توجه به ماهیت مشکلات آنها، درک نیازها و مشکلات و مسائل مردم توسط کارکنان نیروی انتظامی، علاقه مندی واقعی و قلبی نیروی انتظامی نسبت به مردم و مهربانی و عطوفت پرسنل نیروی انتظامی در رفتار با مردم به ترتیب دارای اهمیت بوده اند.

در شاخص **به موقع اقدام نمودن زمانی و مکانی** موارد تلاش نیروی انتظامی در برقراری نظم و آرامش جامعه، انجام خدماتی که فوریت بسیار دارد مثل دستگیری مجرمین در حین ارتکاب جرم به محض اطلاع، حمایت از آزادی و حقوق افراد مطابق با قانون، قابلیت پرسنل نیروی انتظامی در واکنش سریع در موقعیت های مختلف و به موقع اقدام نمودن زمانی و مکانی با فوریت بسیار زیاد به ترتیب دارای اهمیت بوده اند.

در شاخص **مشروعیت** موارد حفظ اسرار و رعایت رازداری در برخورد با مسائل و مشکلات و مردم و مراجعین ، رعایت عدالت و انصاف در برخورد با مردم، حفظ حقوق شهروندان در انجام ماموریت ها و انجام خدمات، مانوس بودن پرسنل نیروی انتظامی با قانون در حین انجام وظیفه، پایبندی به رعایت اصول اخلاقی و قانونی در برخورد با مردم و تشریح خدمات انجام شده به مردم به ترتیب دارای اهمیت بوده اند.

به طور کلی در سی و چهار مورد بررسی شده کیفیت خدمات نیروی انتظامی موارد پاسخگویی فوری به تماس های تلفنی مردم و مراجعین و ارائه خدمات با میانگین ۸,۹۱ ، حفظ اسرار و رعایت رازداری در برخورد با مسائل و مشکلات و مردم و مراجعین با میانگین ۸,۸۸ ، تلاش نیروی انتظامی در برقراری نظم و آرامش جامعه با میانگین ۸,۸۳ و رعایت عدالت و انصاف در برخورد با مردم با میانگین ۸,۸۱ دارای بیشترین اهمیت و مواردی چون زیبایی تسهیلات فیزیکی مثل ساختمان و نمای درونی ادارات نیروی انتظامی با میانگین ۷,۴۰ دارای کمترین میزان اهمیت بوده است.

– نتیجه گیری و بحث در خصوص تعیین شکاف موجود در ابعاد مختلف کیفیت خدمات تعیین اولویت مولفه ها جهت انجام اقدامات اصلاحی

بر اساس میانگین حاصل از ادراکات و انتظارات افراد از ابعاد مختلف کیفیت خدمات، و با محاسبه تفاضل این دو شکاف کیفیت خدمات به شرح جدول زیر محاسبه می شود. در اینجا ابتدا شکاف موجود برای کل مجموعه کلانتری ها و سپس برای هر یک از کلانتری ها به صورت جداگانه محاسبه می شود.

در این بخش از تجزیه و تحلیل داده ها، شکاف موجود در ابعاد مختلف کیفیت خدمات در کلانتری های استان بوشهر بر اساس مدل تحلیل شکاف مورد بررسی قرار می گیرد. به این منظور همان طور که در جدول ۴-۱۷ نشان داده شده، ابتدا نمرات ادراکات و انتظارات مراجعین از پرسش نامه ها استخراج شد، سپس شکاف کیفیت خدمات (Gap) که حاصل تفاوت بین ادراکات و انتظارات مراجعین بود (ستون آخر جدول) محاسبه گردید. نمره منفی شکاف کیفیت خدمات مولفه ها، نشان دهنده این مطلب است که در مولفه های مزبور، نیروی انتظامی نتوانسته است انتظارات مردم را برآورده نماید

ابعاد کیفیت خدمات	موارد مختلف ابعاد	میانگین ادراکات افراد (رضایت)	میانگین انتظارات افراد	شکاف کیفیت خدمات
۱- وضعیت ظاهر و ویژگی های ملموس	۱- تجهیزات روز آمد و مدرن	2.9225	4.6516	۱,۷۲۹
	۲- مرتب بودن و آراستگی ظاهری پرسنل نیروی انتظامی	3.3380	4.4869	۱,۱۴۸
	۳- زیبایی تسهیلات فیزیکی مثل ساختمان و نمای درونی ادارات نیروی انتظامی	3.0141	4.2309	۱,۲۱۶۸
	۴- پاکیزگی و تمیزی محیط فیزیکی ادارات نیروی انتظامی	3.3286	4.4679	۱,۱۳۹۳
	میانگین کل شاخص	۳,۱۵۰۸	۴,۴۵۹۳	۱,۳۰۸۵
۲- قابلیت اطمینان	۵- انجام کارها و امور وعده داده شده	3.0825	4.6757	۱,۵۹۳۲
	۶- علاقه مندی به حل مشکلات مردم	3.0894	4.5863	۱,۴۹۶۸
	۷- انجام خدمات در موعد مقرر	3.0817	4.6406	۱,۵۵۸۹
	۸- انجام خدمات در اولین مراجعه	3.0121	4.5502	۱,۵۳۸۱
	۹- نگهداری و حفظ درست اسناد و مدارک مورد نیاز	3.4788	4.6717	۱,۱۹۲۹
	میانگین کل شاخص	۳,۱۴۸۵	۴,۶۲۴۹	۱,۴۷۶۴
۳- مسئولیت پذیری پاسخگویی	۱۰- به مراجعین گفته شود که درست در چه زمانی خدمت مورد نظر انجام خواهد شد.	3.1749	4.5633	۱,۳۸۸۳

۱,۵۱۲	4.6201	3.1078	۱۱- رسیدگی به مشکلات مراجعین در اسرع وقت	
۱,۳۸۵	4.5683	3.1823	۱۲- تلاش و اشتیاق پرسنل نیروی انتظامی در کمک به مردم و مراجعین	
۱,۳۴۶۶	4.5853	3.2387	۱۳- تلاش جهت پاسخگویی به نیازهای مردم و مراجعین	
۱,۳۱۹۹	4.6727	3.3528	۱۴- پاسخگویی فوری به تماس های تلفنی مردم و مراجعین و ارائه خدمات فوری	
۱,۳۹۱۷	۴,۶۰۲۶	۳,۲۱۰۹	میانگین کل شاخص	
۱,۳۰۵	4.6727	3.3672	۱۵- رفتار اعتماد آمیز پرسنل نیروی انتظامی با مردم و مراجعین	۴- تضمین کیفیت خدمات
۱,۳۶۰	4.6918	3.3317	۱۶- احساس آرامش مردم و مراجعین در تماس با پرسنل نیروی انتظامی	
۱,۲۹۸۸	4.6295	3.3307	۱۷- ادب و فروتنی کارکنان نیروی انتظامی در برخورد با مردم	
۱,۵۳۳۷۵	4.7319	3.1982	۱۸- دانش و مهارت و آگاهی کارکنان نیروی انتظامی در پاسخگویی به پرسش مردم و مراجعین	
۱,۳۷۳۳	۴,۶۸۱۴	۳,۳۰۸۱	میانگین کل شاخص	
۱,۴۴۲۵	4.6155	3.1730	۱۹- توجه ویژه به هر یک از افراد و مراجعین با توجه به ماهیت مشکلات آنها	۵- همدلی
۱,۰۳۷	4.5984	3.5614	۲۰- مناسب بودن ساعات کاری کلانتری ها و ادارات نیروی انتظامی	
۱,۴۱۲۷	4.5568	3.1440	۲۱- علاقه مندی واقعی و قلبی نیروی انتظامی نسبت به مردم	
۱,۳۴۳۷	4.5030	3.1593	۲۲- درک نیازها و مشکلات و مسائل مردم توسط کارکنان نیروی انتظامی	
۱,۲۸۰۹	4.5171	3.2362	۲۳- مهربانی و عطوفت پرسنل نیروی انتظامی در رفتار با مردم	
۱,۳۰۳۳	۴,۵۵۸۸	۳,۲۵۵۵	میانگین کل شاخص	
۱,۴۷۴۷	4.6998	3.2251	۲۴- به موقع اقدام نمودن زمانی و مکانی با فوریت بسیار زیاد	۶- به موقع اقدام نمودن زمانی و مکانی
۱,۴۴۹۱	4.6817	3.2326	۲۵- قابلیت پرسنل نیروی انتظامی در واکنش سریع در	

			موقعیت های مختلف	
۱,۴۸۲۱	4.7329	3.2508	۲۶- انجام خدماتی که فوریت بسیار دارد مثل دستگیری مجرمین در حین ارتکاب جرم به محض اطلاع	
۱,۱۹۳۷	4.7239	3.5302	۲۷- تلاش نیروی انتظامی در برقراری نظم و آرامش جامعه	
۱,۳۰	4.6888	3.3887	۲۸- حمایت از آزادی و حقوق افراد مطابق با قانون	
۱,۳۷۸۶	۴,۷۰۵۴	۳,۳۲۶۸	میانگین کل شاخص	
۱,۳۹۶۹	4.6643	3.2673	۲۹- مانوس بودن پرسنل نیروی انتظامی با قانون در حین انجام وظیفه	۷- مشروعیت
۱,۳۸۶	4.5492	3.1631	۳۰- تشریح خدمات انجام شده به مردم	
۱,۲۹۸۸	4.6958	3.3970	۳۱- پایبندی به رعایت اصول اخلاقی و قانونی در برخورد با مردم	
۱,۳۰۲۴	4.6948	3.3924	۳۲- حفظ حقوق شهروندان در انجام ماموریت ها و انجام خدمات	
۱,۳۹۴۲	4.7289	3.3347	۳۳- رعایت عدالت و انصاف در برخورد با مردم	
۱,۱۸۳۲	4.6867	3.5035	۳۴- حفظ اسرار و رعایت رازداری در برخورد با مسائل و مشکلات و مردم و مراجعین	
۱,۳۲۶۶	۴,۶۷۰۱	۳,۳۴۳۵	میانگین کل شاخص	

جدول ۴-۱۷: شکاف کیفیت خدمات در ۷ بعد و ۳۴ مورد

بر اساس تجزیه و تحلیل اطلاعات درمی یابیم که در ادراک (رضایت) مراجعین از شرایط فعلی کلانتری های استان بوشهر در مواردی چون مناسب بودن ساعات کاری کلانتری ها و ادارات نیروی انتظامی ، تلاش نیروی انتظامی در برقراری نظم و آرامش جامعه ، حفظ اسرار و رعایت رازداری در برخورد با مسائل و مشکلات و مردم و مراجعین، پایبندی به رعایت اصول اخلاقی و قانونی در برخورد با مردم، حفظ حقوق شهروندان در انجام ماموریت ها و انجام خدمات در بهترین وضعیت و در مواردی چون تجهیزات روزآمد و مدرن در بدترین وضعیت بوده است. به طوری کلی می توان گفت وضعیت کلی ادراکی مراجعین از شرایط فعلی کلانتری ها در موارد ۳۴ گانه در سطح متوسط ارزیابی شده است.

با توجه به میانگین انتظارات مراجعین می توان گفت انتظارات مراجعین از مواردی چون انجام خدماتی که فوریت بسیار دارد مثل دستگیری مجرمین در حین ارتکاب جرم به محض اطلاع ، دانش و مهارت و آگاهی کارکنان نیروی انتظامی در پاسخگویی به پرسش مردم و مراجعین ، رعایت عدالت و انصاف در برخورد با و تلاش نیروی انتظامی در برقراری نظم و آرامش جامعه دارای بالاترین سطح و زیبایی تسهیلات فیزیکی مثل ساختمان و نمای درونی ادارات نیروی انتظامی در کمترین سطح خود بوده است.

در ارزیابی ادراک های مراجعین از ابعاد هفت گانه، مشروعیت ، به موقع اقدام نمودن زمانی و مکانی ، تضمین کیفیت خدمات ، همدلی ، مسئولیت پذیری ، وضعیت ظاهر و ویژگی های ملموس و قابلیت اطمینان به ترتیب ارزیابی شده اند. بر اساس ارزیابی انتظارات مراجعین از ابعاد هفت گانه، به موقع اقدام نمودن زمانی و مکانی ، تضمین کیفیت خدمات ، مشروعیت با میانگین، قابلیت اطمینان، مسئولیت پذیری و پاسخگویی، همدلی و وضعیت ظاهر و ویژگی های ملموس به ترتیب دارای بیشترین میزان انتظارات بوده اند.

با توجه به مقادیر ادراکات و انتظارات بیشترین میزان شکاف به ترتیب در ابعاد قابلیت اطمینان با میانگین ، مسئولیت پذیری با میانگین ، به موقع اقدام نمودن زمانی و مکانی ، تضمین کیفیت خدمات ، مشروعیت ، همدلی ، وضعیت ظاهر و ویژگی های ملموس مشاهده شده است.

– تعیین اولویت مولفه ها جهت انجام اقدامات اصلاحی

در نظر گرفتن شکاف کیفیت به تنهایی، نمی تواند راهگشا باشد، زیرا مولفه های کیفیت خدمات بانکی از نظر مراجعین اهمیت یکسانی نداشته و باید متغیر میزان اهمیت مولفه ها را در ارزیابی کیفیت خدمات وارد نمود. از این رو در جدول ۴-۱۸ ، میزان اهمیت هر مولفه (Wi) آورده شده است. همچنین میزان شکاف کیفیت در هر مولفه از جدول قبل به این جدول انتقال داده شد. بر اساس معادله مدل سروکوآل [SQ= wi (Pij -Eij)]، میزان اهمیت هر مولفه در میزان شکاف کیفیت همان مولفه ضرب شده تا نمره کیفیت هر مولفه به دست آید. هر چقدر نمره کیفیت مولفه ای منفی تر باشد، نشان دهنده این مطلب است که اولاً میزان اهمیت آن مولفه از دیدگاه مراجعین بیشتر بوده و ثانیاً بر اساس ادراکات پاسخگویان، سازمان در آن مولفه نتوانسته است انتظارات مردم را برآورده نماید. بنابراین آن مولفه برای انجام اقدامات اصلاحی، اولویت بیشتری دارد. همان طور که از ستون آخر جدول پیداست،

مولفه ها در این نگاره بر اساس اولویت آنها جهت انجام اقدامات اصلاحی رتبه بندی شده اند تا راهگشای مسئولین نیروی انتظامی جهت انجام اقدامات اصلاحی در آن زمینه باشند.

بر اساس میزان اهمیت مولفه ها و با توجه به شکاف کیفیت خدمات، نمره کیفیت خدمات به صورت جدول ذیل محاسبه می

شود :

اولویت جهت اقدامات اصلاحی	نمره کیفیت خدمات	شکاف کیفیت خدمات	میزان اهمیت مولفه ها	مولفه های کیفیت خدمات کلانتری ها
۱	-۰,۰۴۹۷	-۱,۷۲۹	0.029	تجهیزات روز آمد و مدرن
۲	-۰,۰۴۶۸	-۱,۵۹۳۲	0.029	انجام کارها و امور وعده داده شده
۳	-۰,۰۴۶۲	-۱,۵۵۸۹	0.030	انجام خدمات در موعد مقرر
۴	-۰,۰۴۵۸	-۱,۵۳۳۷۵	0.030	دانش و مهارت و آگاهی کارکنان نیروی انتظامی در پاسخگویی به پرسش مردم و مراجعین
۵	-۰,۰۴۵۰	-۱,۵۱۲	0.030	رسیدگی به مشکلات مراجعین در اسرع وقت
۶	-۰,۰۴۴۵۴	-۱,۵۳۸۱	0.029	انجام خدمات در اولین مراجعه
۷	-۰,۰۴۴۴	-۱,۴۸۲۱	0.030	انجام خدماتی که فوریت بسیار دارد مثل دستگیری مجرمین در حین ارتکاب جرم به محض اطلاع
۸	-۰,۰۴۴۲	-۱,۴۹۶۸	0.030	علاقه مندی به حل مشکلات مردم
۹	-۰,۰۴۳۵	-۱,۴۷۴۷	0.030	به موقع اقدام نمودن زمانی و مکانی با فوریت بسیار زیاد
۱۰	-۰,۰۴۳۰	-۱,۴۴۹۱	0.030	قابلیت پرسنل نیروی انتظامی در واکنش سریع در موقعیت های مختلف
۱۱	-۰,۰۴۲۳	-۱,۴۴۲۵	0.029	توجه ویژه به هر یک از افراد و مراجعین با توجه به ماهیت مشکلات آنها
۱۲	-۰,۰۴۱۹	-۱,۳۹۴۲	0.030	رعایت عدالت و انصاف در برخورد با مردم
۱۳	-۰,۰۴۱۶	-۱,۳۹۶۹	0.030	مانوس بودن پرسنل نیروی انتظامی با قانون در حین انجام وظیفه
۱۴	-۰,۰۴۱۵	-۱,۳۸۵	0.030	تلاش و اشتیاق پرسنل نیروی انتظامی در کمک به مردم و مراجعین
۱۵	-۰,۰۴۱۰	-۱,۴۱۲۷	0.029	علاقه مندی واقعی و قلبی نیروی انتظامی نسبت به مردم
۱۶	-۰,۰۴۰۷	-۱,۳۸۸۳	0.029	به مراجعین گفته شود که درست در چه زمانی خدمت مورد نظر انجام خواهد شد.
۱۷	-۰,۰۴۰۳	-۱,۳۶۰	0.030	احساس آرامش مردم و مراجعین در تماس با پرسنل نیروی انتظامی

۱۸	-۰,۰۴۰۱	-۱,۳۴۶۶	0.030	تلاش جهت پاسخگویی به نیازهای مردم و مراجعین
۱۸	-۰,۰۴۰۱	-۱,۳۱۹۹	0.030	پاسخگویی فوری به تماس های تلفنی مردم و مراجعین و ارائه خدمات فوری
۱۹	-۰,۰۴۰	-۱,۳۸۶	0.029	تشریح خدمات انجام شده به مردم
۲۰	-۰,۰۳۹۴	-۱,۳۴۳۷	0.029	درک نیازها و مشکلات و مسائل مردم توسط کارکنان نیروی انتظامی
۲۱	-۰,۰۳۹۰	-۱,۳۰۲۴	0.030	حفظ حقوق شهروندان در انجام ماموریت ها و انجام خدمات
۲۲	-۰,۰۳۸۷	-۱,۲۹۸۸	0.030	پایبندی به رعایت اصول اخلاقی و قانونی در برخورد با مردم
۲۳	-۰,۰۳۸۶	-۱,۳۰	0.030	حمایت از آزادی و حقوق افراد مطابق با قانون
۲۴	-۰,۰۳۸۵	-۱,۲۹۸۸	0.030	ادب و فروتنی کارکنان نیروی انتظامی در برخورد با مردم
۲۴	-۰,۰۳۸۵	-۱,۳۰۵	0.030	رفتار اعتماد آمیز پرسنل نیروی انتظامی با مردم و مراجعین
۲۵	-۰,۰۳۶۸	-۱,۲۸۰۹	0.029	مهربانی و عطف پرسنل نیروی انتظامی در رفتار با مردم
۲۶	-۰,۰۳۶۰	-۱,۱۹۳۷	0.030	تلاش نیروی انتظامی در برقراری نظم و آرامش جامعه
۲۷	-۰,۰۳۵۹	-۱,۱۹۲۹	0.030	نگهداری و حفظ درست اسناد و مدارک مورد نیاز
۲۸	-۰,۰۳۵۸	-۱,۱۸۳۲	0.030	حفظ اسرار و رعایت رازداری در برخورد با مسائل و مشکلات و مردم و مراجعین
۲۹	-۰,۰۳۲۱	-۱,۱۴۸	0.028	مرتب بودن و آراستگی ظاهری پرسنل نیروی انتظامی
۳۰	-۰,۰۳۱۳	-۱,۱۳۹۳	0.028	پاکیزگی و تمیزی محیط فیزیکی ادارات نیروی انتظامی
۳۱	-۰,۰۳۱۱	-۱,۰۳۷	0.030	مناسب بودن ساعات کاری کلانتری ها و ادارات نیروی انتظامی
۳۲	-۰,۰۳۰۷	-۱,۲۱۶۸	0.025	زیبایی تسهیلات فیزیکی مثل ساختمان و نمای درونی ادارات نیروی انتظامی

جدول ۴-۱۸: تعیین اولویت مولفه ها جهت انجام اقدامات اصلاحی

با توجه به نمره کیفیت خدمات استفاده از تجهیزات روز آمد و مدرن، انجام کارها و امور وعده داده شده، انجام خدمات در موعد مقرر، دانش و مهارت و آگاهی کارکنان نیروی انتظامی در پاسخگویی به پرسش مردم و مراجعین، رسیدگی به مشکلات مراجعین در اسرع وقت، انجام خدمات در اولین مراجعه، انجام خدماتی که فوریت بسیار دارد مثل دستگیری مجرمین در حین ارتکاب جرم به محض اطلاع، علاقه مندی به حل مشکلات مردم، به موقع اقدام نمودن زمانی و مکانی با

فوریت بسیار زیاد، قابلیت پرسنل نیروی انتظامی در واکنش سریع در موقعیت های مختلف در اولویت های اول تا دهم قرار گرفته اند و مواردی چون مرتب بودن و آراستگی ظاهری پرسنل نیروی انتظامی، پاکیزگی و تمیزی محیط فیزیکی ادارات نیروی انتظامی، مناسب بودن ساعات کاری کلانتری ها و ادارات نیروی انتظامی و زیبایی تسهیلات فیزیکی مثل ساختمان و نمای درونی ادارات نیروی انتظامی که غالب این موارد در بعد وضعیت ظاهر و ویژگی های ملموس هستند، در اولویت های آخر جهت اقدامات اصلاحی قرار می گیرند.

پیشنهادات و توصیه هایی برای ارتقاء کیفیت خدمات کلانتری ها

مدیریت کلانتری ها با برنامه ریزی و سنجش مستمر انتظارات مراجعین می توانند در رفع نیازها، خواسته ها و انتظارات آنها عمل نمایند. مسئولان کلانتری ها و نیروی انتظامی بر اساس رویکرد شهروند محوری باید دیدگاههای مردم را ملاک عمل قرار داده و بر مبنای آن عمل نمایند. به این منظور میتوان راهکارهای زیر را به کار برد؛ انجام تحقیقات و دریافت نظرات مردم و مراجعین به منظور شناخت صحیح انتظارات آنان، ارایه تعاریف دقیق و عملیاتی از انتظارات مردم و توجیه کارکنان نسبت به انتظارات مردم. هم چنین نمره ادراکات مراجعین از کیفیت خدمات نیروی انتظامی، نشان می دهد که از دیدگاه آنها، سطح کیفیت خدمات در تمامی مولفه ها به جز در مورد وجود تجهیزا روزآمد و مدرن کمی از حد متوسط بیشتر بوده است. بیشترین نمره ارزیابی به، یعنی زیبایی تسهیلات فیزیکی مثل ساختمان و نمای درونی ادارات نیروی انتظامی اختصاص یافت که البته بالا بودن این نمره بیشتر به این موضوع مربوط است که در این مورد سطح انتظار مردم نسبتا پایین بوده است. و پایین ترین نمره ارزیابی به تجهیزات روز آمد و مدرن اختصاص داشت که این نمره هم از پایین بودن سطح نسبی مراجعین در این مورد ناشی می شود. بیشترین شکاف مشاهده شده در بعد مشروعیت و قابلیت اطمینان که هر دو در جلب اعتماد مردم بسیار مهم هستند، دیده شده است. مشروعیت نیروی انتظامی و کلانتری ها به این معنی است که مردم مانوس بودن پرسنل نیروی انتظامی با قانون در حین انجام وظیفه با قانون مانوس بوده و اعمال قانون مدار انجام می دهند. خدمات خود را به مردم تشریح و روشننگری می کنند، در برخورد با مردم به رعایت اصول اخلاقی و قانونی پایبند هستند و حقوق شهروندان را در انجام ماموریت های خود حفظ می کنند، جافظ اسرار و مسائل و مشکلات مردم بوده و در برخورد با مردم به عدالت برخورد می کنند.

و اعتبار و قابلیت اطمینان کیفیت خدمات، شامل ارائه خدمت در زمان مورد نظر، ارائه خدمت با کیفیت مورد نظر و ارائه خدمت بدون خطای اضافی است. کمترین شکاف مربوط به وضعیت ظاهر چون نما و تزیینات داخلی و خارجی کلانتری ها، شکل فیزیکی و ظاهری تجهیزات، بروشورها، اعلامیه ها و وضعیت ظاهری پرسنل است.

با در نظر گرفتن اهمیت کیفیت خدمات در سازمانهای خدماتی با توجه به اینکه استفاده از این روش در بخش های مختلف خدماتی در دنیا همچنان ادامه دارد، نتایج این تحقیق کاربردهای ارزشمندی برای فرماندهان انتظامی خواهد داشت تا بتوانند ضمن شناسایی ابعاد موثر در کیفیت خدمات، وضعیت موجود خود را در این زمینه به خوبی بررسی نموده و راهبردهایی تدوین نمایند که با اصلاح شکاف های کیفیت خدمات و ارتقای سطح کیفی خدمات کلانتری ها، در ایجاد رضایتمندی در مردم و جلب اعتماد آنها برای مشارکت در طرح های انتظامی و اجتماعی پلیس کوشا باشند.

از دیدگاه مدیریتی این مطالعه بینش و نگرش ارزشمندی را نسبت به درک مقوله کیفیت خدمات و ابعاد آن فراهم می آورد. مدیران ارشد کلانتری ها و پلیس نیاز به درک اهمیت این موضوع دارند زیرا از آن می توانند به مثابه ابزاری مدیریتی جهت افزایش اثربخشی و کارایی منابع انسانی خود در راستای مردم محوری که مهم ترین عامل در نظام مقدس جمهوری اسلامی، استفاده کنند.

به این ترتیب پیشنهادات محقق برای تحقق این مهم به شرح زیر است:

۱- خدمات نیروی انتظامی و پلیس در راستای اهداف دولت، قانون محوری، آرامش، امنیت و ایجاد جامعه سالم برای

مردم است. بزرگترین چالش نیروی انتظامی در این زمینه این است که چگونه بین این اهداف تعادل ایجاد کند. از

این رو ضروری است تا تیم های خاصی تشکیل گردد تا به صورت مستمر انتظارات و سطح رضایت مردم را ارزیابی

کنند. در انجام ماموریت ها باید نظارت و کنترل به عمل آید تا از برنامه های تدوین شده به خوبی استفاده شود.

باید توجه داشت که اجرای درست برنامه های کیفی مستلزم تقدیر از واحدها و نیروی انسانی فعال در این امر است.

۲- در بسیاری از ماموریت های انتظامی با توجه به حساسیت مسئله، مردم و پلیس در تقابل هم قرار می گیرند و

اعتماد بین آنها کم رنگ است. برای افزایش حس اعتماد و اطمینان در مردم، لازم است جلسات هم اندیشی بین

کلانتری ها و نمایندگان امین مردم یا شوراهای اسلامی در شهرها و روستا تشکیل شود.

۳- با توجه به اینکه در تمام ابعاد کیفیت خدمات و موارد تشکیل دهنده آن در کلانتری های مطالعه شده، شکاف

مشاهده می شود، پیشنهاد می شود به ترتیب میزان شکاف مشاهده شده که شرح آن در بخش تجزیه و تحلیل

اطلاعات آورده شد، انجام اقدامات اصلاحی در دستور کار قرار گیرد.

۴- جهت درک اهمیت این موضوع توسط واحدهای انتظامی و پرسنل، توجه به رضایت مردم و ایجاد بستر مناسب در کلانتری ها برای ارتقای سطح کیفی خدمات به عنوان هدفی راهبردی، در چشم انداز، رسالت و مأموریت های اساسی فرماندهی انتظامی گنجانده شود.

۵- توصیه می شود در یکی از واحدهای فرماندهی انتظامی کمیته ای مرکب از مدیران رده بالا تشکیل شود که به جدیت کیفیت خدمات کلانتری ها را تحت نظارت و کنترل داشته باشند و ارزیابی های دوره ای برای کنترل این موضوع صورت گیرد.

۶- در انجمن ها، نشست ها و گردهمایی های که می تواند به ایجاد ارتباط بیشتر مردم با کلانتری ها و ایجاد حامیان قوی کمک کند، شرکت نماید.

۷- با توجه به اینکه ممکن است پرسنل کلانتری ها با مقوله کیفیت خدمات و ابعاد و اهمیت آن آشنایی نداشته باشند، انجام دوره های آموزشی برای بازآموزی نیروی انسانی و بصیرت بیشتر سرمایه های انسانی ضرورت دارد.

۸- برای آنکه نظام ارزیابی عملکرد بتواند مقاصد سازمان را برآورد و با ضرورت های قانونی برخورد کند باید عملکرد را به درستی بسنجد. پیشنهاد می شود برای توجه بیشتر کلانتری ها به موضوع کیفیت خدمات، بخشی از ارزیابی های عملکردی در کلانتری ها بر اساس ارزیابی کیفیت خدمات انجام شود و بازخورد مناسب در این زمینه به آنها داده شود.

۹- با توجه به اینکه بیشترین میزان شکاف در ابعاد مشروعیت و قابلیت اطمینان مشاهده شده است و به دلیل بالا بودن انتظارات مردم در این زمینه، لازم است تا در این موارد برنامه های پیشبردی تنظیم شود. به عنوان بروشورها و کتابچه هایی در خصوص حقوق شهروندان، قانون محوری و عدالت محوری در رفتار پرسنل نیروی انتظامی تدوین و در اختیار آنها گذارده شود. همچنین بروشورهای اطلاعاتی تدوین و در اختیار مردم گذارده شود که در آن ضمن تشریح خدمات و مأموریت های اساسی به مردم، بر جایگاه ویژه مردم در مأموریت های انتظامی تاکید گردد.

۱۰- به نظر می رسد مردم انتظار چندانی نسبت به زیبایی ساختمان و تجهیزات فیزیکی آن نسبت به سایر موارد ندارند و از این رو در وضعیتی که انتظارات پایین تر است با تغییرات و سرمایه گذاری جزئی می توان سطح رضایت مردم را بالا و سطح کیفی خدمت را افزایش داد. در برخی از پرسشنامه ها مردم از تنبلی و عدم چالاکی و عدم آراستگی برخی پرسنل نیروی انتظامی شکایت داشتند، توصیه می شود اقداماتی جهت رعایت بهداشت و آراستگی و تناسب اندام که به پرسنل چالاکی بیشتری می بخشد، انجام شود.

۱۱- با توجه به اینکه مراجعین به کالانتری ها متقاضی خدمات متفاوتی هستند و نوع مراجعات اشان تفاوت های اساسی با هم دارند، توصیه می شود تا مراجعین بر اساس سطح انتظارات و درخواست هایشان طبقه بندی شده و به شیوه مناسب و متفاوت خدمات را دریافت کنند.

۱۲- توجه به ارتباطات با مردم و اینکه ارتباطات به سمت تشریک مساعی باشد. توصیه می شود علاوه بر ایجاد شیوه های سنتی ارتباطی مثل ایجاد سیستم های انتقادات و پیشنهادات و خطوط تلفن رایگان برای تعامل با مردم جهت دریافت شکایت ها و یا اطلاع از نظرات آنها، کانال های ارتباطی مدرن همچون اتاق های گفتمان از طریق وب سایت و یا ایجاد پست الکترونیکی و مدیریت ارتباط با مراجعین و مردم در دستور کار قرار گیرد.

۱۳- توصیه می شود که راهکارهای بهینه برای افزایش جلب مشارکت مردم در طرح های انتظامی برای ایجاد رضایتمندی بیشتر در آنها بررسی و برنامه ریزی و اقدام لازم صورت گیرد.

۱۴- جهت دریافت اطلاعات مستمر از سطح رضایت و انتظارات مردم و توسعه مسئولیت پذیری و پاسخگویی پلیس و افزایش احساس رضایت مردم از خدمات حرفه ای پلیس، چنین پیمایش هایی به صورت دوره ای جهت ارزیابی کیفیت خدمات انجام شود.

فهرست منابع و مأخذ

- 1- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). Understanding customer expectations of service. Sloan Management Review, spring, 39-48.
2. Parasuraman, A., & Zeithaml, V. (1999). Understanding Customer Expectations of Service Sloan Management Review, 32(3).
- 3- Gabbie, O. and O'Neill, M.A. (1996), Servqual and the northern hotel sector: A competitive analysis-part 1, Managing Service Quality, Vol. 6, No. 6, PP. 25-33
- 4- Babakus, E., & Mangold, W. G. (1992). Adapting the SERVQUAL scale to hospital services: an empirical investigation. Health Services Research, 26(6), 767-786.
- 5- Adams, J.N. & Emanuel, R. (2004). Assessing student perceptions of instructor customer service: A first step. Paper presented at the Southern States Communication Association Convention, Tampa, Florida, March 2004.

6. Donnelly Mike; et al (2006), "Assessing the quality of police services using SERVQUAL", *policing; An International Journal of Police Strategies & Management*, Vol 29 No 1, pp.92-105.

7- ,K.K,Li,C.H., and Chiu,Po.(2010), A study of the quality of police service in exercising public power in Taiwan, *Total Quality Management*, Vol. 21,No.5, pp. 537-551.

8.Zeithaml, V. (1993). The Nature of Customer Expectations *Journal of Marketing Science*, 21(1).

9- Parasuraman, A.V.A. Zeithaml and L.L. Berry (1985), A Conceptual model of service quality and its implication for future research, *Journal of Marketing*, No.49, PP.41-50

10.Parasuraman, A., & Zeithaml, V. (1999). Understanding Customer Expectations of Service Sloan *Management Review*, 32(3).

۱۱.Stevenson ,W. (2005); "Operation Management", 8th edition, McGrawHill, p11

۱۲- کزازی ابوالفضل و یحیی دهقانی (۱۳۸۲)؛ "الگوی بهینه ارزیابی کیفیت خدمات پستی جمهوری اسلامی ایران"، *مدیریت صنعتی*، شماره ۳.

13. Chen Tung-Liang; Yao-Hsien Lee(2006); "Kano Two-dimensional Quality Model and Important-Performance Analysis in the..." , *Journal of American Academy of Business, Cambridge Vol9 No 2; p 324*

۱۴- شیبا شوچی و دیگران (1380)، "رویکرد نوین در مدیریت کیفیت جامع در آمریکا (چهار انقلاب عملی در مدیریت)" ، ترجمه محمد قاسمی، واحد آموزش ساپکو، دانشکار، چاپ اول، صص 53 تا

۱۵- فقیه نظام الدین (1377) ؛ "کنترل کیفیت آماری" ، انتشارات سمت ، ص 3

16- Kotler, P .(1994) , *Marketing Management*, Prentice – Hall, New Jersey

۱۷- کاوسی سید محمدرضا و سقایی عباس (1384)؛ " روشهای اندازه گیری رضایت مشتری "، انتشارات سبزان، مرکز تحقیقات رضایت مشتری شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران، چاپ اول ، صص 455- ۴۶۱

۱۸- سید جوادین سیدرضا و کیماسی مسعود (1384)؛ "مدیریت کیفیت خدمات" ، نشر نگاه دانش

19. Carman, J. M. (1990). Consumer Perceptions of Service Quality: An Assessment of the SERVQUAL Dimensions. *Journal of Retailing*, 66, 33-55.

20- Parasuraman, A.V.A. Zeithaml and L.L. Berry (1996), The behavioral consequence of service quality, *Journal of Marketing*, No.60, PP.35

21- Christopher, L.H. (1999), principles of service marketing and management.

22- Parasuraman, A.V.A. Zeithaml and L.L. Berry (1988), servqual : A multi scale for measuring perception of service quality, *Journal of Retailing*, No.64, PP.12-40.

23. Badri Masood A. et al (2005), Information technology center service quality: Assessment and application of Servqual, *The International Journal of Quality & Reliability Management Vol 22 No 8/9*

24. Seth Nitin; S G Deshmukh; Prem Vrat (2006), "A framework for measurement of quality of service in supply chains", *Supply Chain Management Vol 11 No 1*, pp82-90

۲۵. Lam Simon S K (1997), SERVQUAL: A tool for measuring patients' opinions of hospital service quality in Hong Kong, *Total Quality Management; Vol 8 No 4*, pp 145-152.

۲۶- سعید اردکانی ، سیدحیدر میرفخرالدینی و محمد زارعیان (۱۳۸۸)، ارزیابی کیفیت خدمات بانکی و تعیین اولویتها و راهکارهای ارتقای آن با استفاده از مدل تحلیل شکاف، نشریه مدیریت بازرگانی، دوره 1 ، شماره 3 ، پاییز و زمستان 1388 ، از صفحه 107 تا 124

۲۷- قاسم زارع، (۱۳۸۸)، بررسی کیفیت خدمات در بانک ملی ششیراز با استفاده از مدل پنج بعدی سروکوال، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد قشم.

۲۸- حسین بختیاری و روح الله سهرابی (۱۳۸۷)، ارزیابی کیفیت خدمات، سومین کنفرانس مدیریت عملکرد.

An Explanation on the service Quality dimension of bushehr's police from people view

Manijeh Bahrainizadeh, PhD Faculty member, Persian Gulf University & Seed Ahmade Mousavi

ABSTRACT

Assessing the quality of police services is made difficult by the nature of the customers, the decision makers and the complexities of the environment that most police services inhabit. In this paper we study the service Quality dimension of bushehr's police from people view, determining the priorities and gaps and suggesting its promotion strategies by using SERVQUAL. The research is of applied type and the research method is of descriptive survey type. In this research five dimensions of servqual model and two special dimensions (timeliness and legitimacy) in professional police work are adopted to analyse the quality of police services. A total of 1000 people were selected as interviewees in the questionnaire survey and a total of 1000 copies were collected. Cronbach's α coefficients serve as indices for reliability analysis to determine whether the internal consistency is ideal. The α coefficients of questionnaire question items in this research are all greater than 0.8. After exploratory factor analysis it is found that the loading of the respective factor is higher than 0.5. Therefore, they are said to possess construct validity. The data was analyzed by paired-samples T test using SPSS.

The result of the research indicates that there is a significant gap between people expectations and perceptions and expectations of the service Quality dimension of bushehr's police. Finally suggestions for police services are proposed in this article.

Conclusion: Since this is the first study in Iran for the application of the Servqual approach to assess the quality in police services by using adjusted servqual, five dimensions of servqual model and two special dimensions (timeliness and legitimacy) in professional police, this study can facilitate future research.

Key Words: Service quality, Servqual, Gap analysis, Police office