

ارزیابی کیفیت خدمات انتظامی پلیس +۱۰ با استفاده از

مدل تحلیل سروکوال

دکتر حسین عساریان نژاد^۱ و دکتر حسن شیرازی رومنان^۲

تاریخ دریافت: ۱۳۸۹/۱۱/۲۶

تاریخ اصلاح: ۱۳۹۰/۰۴/۲۵

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۰/۰۴/۱۵

چکیده

زمینه و هدف: نهاد خدمات اجتماعی در سال‌های اخیر به علت افزایش رقابت و به منظور حفظ بقا و افزایش سودآوری خویش مجبور به ارائه خدماتی متنوع‌تر و با کیفیت‌تر شده‌اند. به دلیل اهمیت کیفیت خدمات متعالی، همواره این سؤال مطرح است که چگونه می‌توان کیفیت خدمات انتظامی را مورد ارزیابی قرار داد. به این منظور، پژوهش حاضر با هدف ارزیابی کیفیت خدمات انتظامی، در سطح نیروی انتظامی انجام شد. روش: با مطالعه گسترده در ادبیات تحقیق، عوامل مؤثر بر کیفیت خدمات انتظامی شناسایی شدند. سپس وجود اختلاف نظر میان دیدگاه‌های مردم و مدیریت پلیس +۱۰ نیروی انتظامی با استفاده از آزمون‌های آماری متعدد T، بررسی شد. در ادامه از مدل سروکوال به منظور ارزیابی کیفیت خدمات انتظامی، استفاده گردید.

یافته‌ها: بین دیدگاه مدیریت پلیس +۱۰ و مردم در مورد کیفیت خدمات ارائه شده در نیروی انتظامی، تفاوت معناداری وجود دارد.

نتیجه‌گیری: عامل «سرعت در ارائه خدمات مورد نیاز مردم» به عنوان اولویت‌دارترین مؤلفه جهت انجام اقدامات اصلاحی، شناسایی گردید.

کلیدواژه:

ارزیابی خدمات انتظامی Police service assessment، کیفیت خدمات (Service Quality (ServQual)، پلیس +۱۰ Police+10، انتظارات Expectations، ادراکات Conceptions.

□ استناد: عساریان نژاد، حسین؛ شیرازی رومنان، حسن (۱۳۹۰). تابستان). ارزیابی کیفیت خدمات انتظامی پلیس +۱۰ با استفاده از مدل تحلیل

سروکوال، فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی، ۶(۲)، ۲۰۸-۲۲۱.

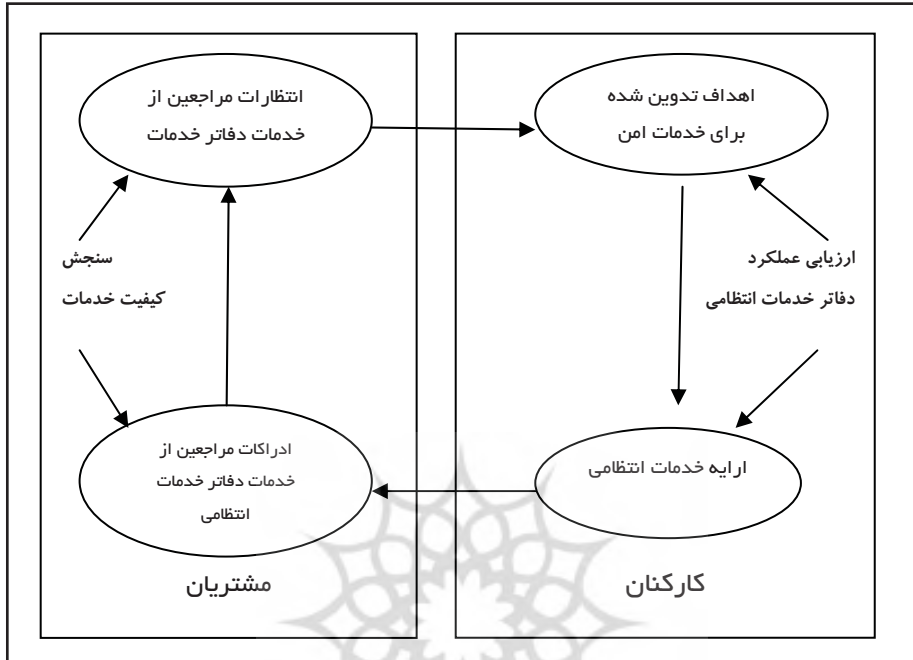
۱. دانشیار دانشگاه عالی دفاع ملی

۲. استادیار دانشگاه عالی دفاع ملی (نویسنده مسئول)

مقدمه

در گذشته به دلایل افزایش تقاضا بر عرضه و محدود بودن امکان ارائه خدمات انتظامی، به خواسته‌ها و نیازهای انتظامی مردم رسیدگی به‌موقع و سریع صورت نمی‌گرفت و متقاضیان مجبور بودند خدمات مورد نیاز خود را با هر کیفیتی با تأمل و یا دیرکرد، دریافت نمایند. در سال‌های اخیر به علت تاسیس پلیس +۱۰ خدمات انتظامی خصوصی به لحاظ افزایش رقابت در خدمات، سود خدماتی و ایفای نقش در افزایش احساس امنیت، با کیفیت تر و متناسب با خواست‌ها، تمایلات و مطالبات مردم شده است. در واقع می‌توان گفت که امروزه کیفیت خدمات انتظامی شرط لازم احساس امنیت اجتماعی برای دستیابی به سطح مطلوب تحرک اجتماعی در جامعه است. از سویی دیگر، میزان آگاهی مردم از کیفیت و ضرورت خدمات انتظامی نیز افزایش یافته و با افزایش تعداد مراکز وابسته، دیگر نیازی به تمرکز مطالبات در نهادهای رسمی نیروی انتظامی نمی‌باشد. در چنین وضعیت رقابتی، مناسب‌ترین راهبرد برای نیروی انتظامی، رویکرد بهبود کیفیت خدمات این مراکز و نظارت بر آن می‌باشد. در سطح تصمیم‌گیری نیز، مدیران و فرماندهان نیروی انتظامی تمایل دارند چارچوبی فراهم شود تا به کمک آن، کیفیت و تنوع خدمات ارائه شده به مردم را بتوانند به‌طور متناوب مورد بررسی و ارزیابی قرار دهند. از طرفی دیگر واگذاری مسئولیت‌های نیروی انتظامی به برخی از نهادهای خدمات انتظامی خصوصی، نشان‌دهنده حرکتی نوین در بدنه مدیریت انتظامی کشور می‌باشد. حرکتی که لازمه دوام و موفقیت در آن، ارتقای کیفیت خدمات عمومی- انتظامی و تلاش برای به‌دست آوردن سهم بیشتری از توسعه احساس امنیت از طریق ارائه کیفی و سریع خدمات و جلب رضایت مردم می‌باشد. در این شرایط نهادهای مزبور باید به دنبال تقویت موقعیت و موضع خدماتی خود باشند. یکی از راه‌های حفظ موقعیت فعال در خدمات انتظامی، جذب و استمرار اشتیاق مردم به استفاده از آن‌ها و بالا بردن میزان اعتماد و آگاهی آنان است. زیرا آگاهی مردم از خدمات ارائه شده در موسسات مزبور افزایش یافته و آن‌ها منابع خود را به نیروی انتظامی معرفی و در اختیار گذارده تا در پی این اطمینان خدمات خود را با کیفیت بهتری ارائه کنند. این موضوع نشان‌دهنده اهمیت بحث کیفیت و هدفمندی امنیت‌ساز، در ارائه خدمات انتظامی می‌باشد و مدیریت پلیس +۱۰ با کیفیت خدمات و رضایت مردم، اثر مستقیمی در این زمینه خواهد داشت. در این پژوهش برای ارزیابی کیفیت خدمات، نقش مدیریت پلیس +۱۰ نیروی انتظامی در نمودار ۱ ترسیم شده است.

نمودار ۱. رابطه مدیریت پلیس +۱۰ و مردم در فرایند ارائه خدمات

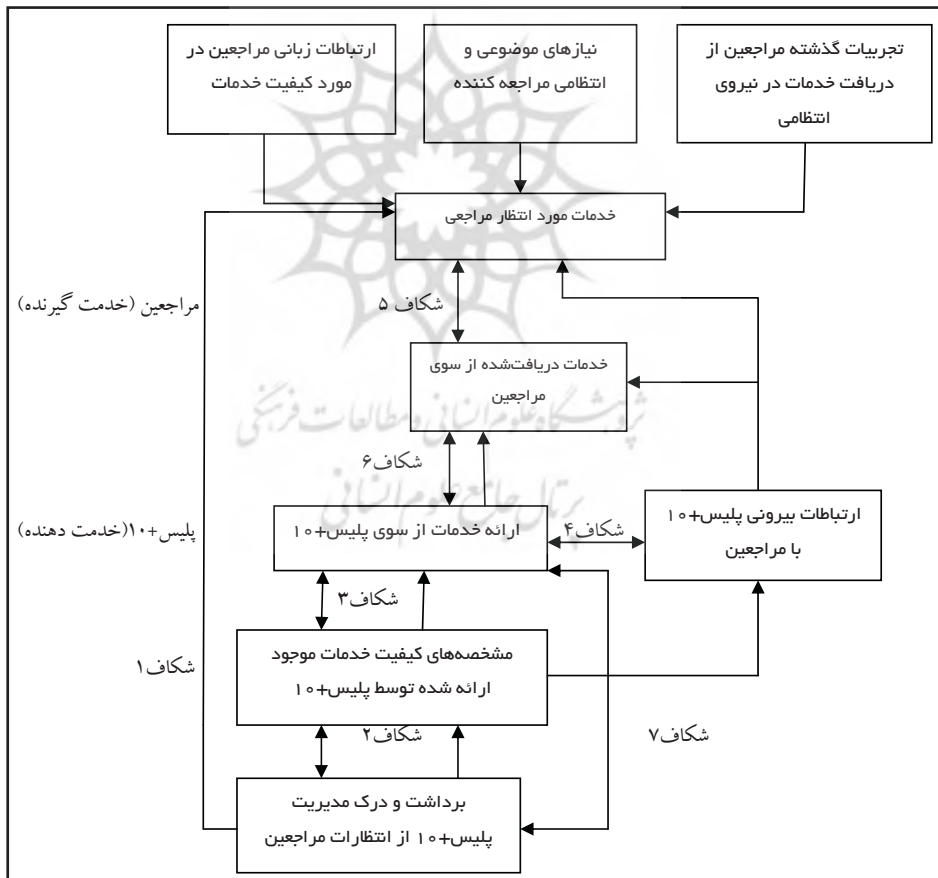


پس با توجه به مسایل مطرح شده می‌توان گفت که هدف اصلی این پژوهش «بررسی وضعیت کیفیت خدمات انتظامی از دیدگاه مردم و پلیس +۱۰» می‌باشد. در همین راستا دستیابی به اهداف فرعی چون؛ شناسایی عوامل مؤثر بر کیفیت خدمات انتظامی، بررسی وجود یا عدم وجود اختلاف نظر میان دیدگاه‌های مردم با امکان واگذاری خدمات پر سرعت و کیفی در نیروی انتظامی و تعیین اولویت اقدامات اصلاحی به منظور بهبود کیفیت خدمات انتظامی در ابعاد مختلف، مورد نظر می‌باشد.

ادبیات تحقیق: سالیان بسیاری زیادی است که بررسی و ارزیابی کیفیت خدمات انتظامی در حال انجام است. اما ارزیابی کیفیت خدمات به‌طور عمده از دهه ۷۰ شمسی آغاز شده و در مسیر تکامل خود می‌باشد. با وجود این که محققان زیادی در مورد مفهوم خدمات امنیتی تحقیق نموده‌اند، تاکنون بر سر مفهوم کیفیت خدمات مزبور، اجماعی حاصل نشده است. زیرا هر محققى بر بخشی از کیفیت امنیت‌ساز خدمات انتظامی تاکید کرده است. طبق متداول‌ترین تعریف ارائه‌شده، کیفیت خدمات، حاصل ادراک مراجعین از سرعت و مطلوبیت خدمات ارائه شده می‌باشد. در واقع می‌توان گفت که کیفیت خدمات، به «برداشت و طرز تلقی» مردم از خدمات و هزینه واگذاری و ارائه‌شده بستگی دارد. در این مقاله برای ارزیابی کیفیت خدمات انتظامی به بررسی دو مدل تحلیل شکاف و سروکوال اشاره می‌گردد لیکن مدل سروکوال مبنای تحلیل قرار می‌گیرد.

مدل تحلیل شکاف: مدل مفهومی مورد رجوع در بررسی کیفیت خدمات انتظامی، ابتدا در سال ۱۹۸۵ با ارائه مفهومی به نام فاصله مطلوبیت با مناسبت رفتاری در چارچوب مدل «تحلیل شکاف» توسط پاراسورامان، زیتامل و بری^۱ مطرح گردید. آن‌ها کیفیت و مطلوبیت خدمات را فاصله و شکاف بین انتظارات مراجعین از خدمات و ادراکات او از خدمت دریافت‌شده عنوان می‌کنند. مدل تحلیل شکاف، تعامل بین فعالیت‌های پلیس +۱۰ و هم‌چنین پیوند بین این فعالیت‌ها و سطح رضایت و اعتماد به بخش خدمات ارائه شده از دیدگاه مراجعین و مشتریان را به نمایش می‌گذارد. در بین این پیوندها، «شکاف‌ها» مورد بررسی قرار می‌گیرد. به این معنی که وجود شکاف‌ها و بزرگتر شدن آن‌ها مانع دستیابی به سطح اعتماد و احساس امنیت را در بخش کیفیت خدمات محسوب می‌شوند. مدل مفهومی تحلیل شکاف، در نمودار شماره ۲ ارائه شده است.

نمودار ۲. مدل تحلیل شکاف با مدل پاراسورامان



در این مدل، پس از بررسی انتظارات مردم از خدمات موصوف، به شکاف‌های موجود بین عوامل مؤثر بر کیفیت خدمات و انتظارات مردم پرداخته می‌شود. در این پژوهش به منظور بررسی فرضیات آماری بر اساس نظرات مردم و پلیس+۱۰، از شکاف‌های شماره یک، دو و پنج مدل تحلیل شکاف استفاده می‌گردد.

پاراسورامان و همکارانش کیفیت خدمات عمومی را حاصل تفاوت بین ادراکات و انتظارات مردم تعریف نمودند که شکاف شماره ۵، در مدل تحلیل شکاف، آن را نشان می‌دهد. بنابراین برای ارزیابی کیفیت خدمات، بایستی انتظارات و ادراکات مردم 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 عمومی مطرح کردند. این ابزار «مقیاس کیفیت خدمات» نام داشت و به ابزار استاندارد جهت اندازه‌گیری کیفیت خدمات تبدیل شد. این ابزار در ادبیات کیفیت خدمات، با نام مدل سروکوال^۱ مطرح گردیده است. مدل سروکوال دارای مؤلفه‌های استاندارد شده‌ای است که برای اندازه‌گیری انتظارات و ادراکات مردم درباره کیفیت خدمات عمومی به کار می‌رود (بر اساس شکاف شماره ۵ مدل تحلیل شکاف). معادله اولیه کیفیت خدمات که به اصطلاح شکاف مطلوبیت نام دارد، به صورت زیر می‌باشد که بر اساس مؤلفه‌های مدل سروکوال سنجیده می‌شود.

انتظارات مردم - ادراکات مردم = شکاف کیفیت خدمات

به این صورت که در تمامی مؤلفه‌های سروکوال، ادراکات و انتظارات مردم مورد ارزیابی قرار می‌گیرند. اما از آن جایی که مؤلفه‌های کیفیت خدمات از دیدگاه مردم اهمیت یکسانی ندارند، میزان اهمیت مؤلفه‌ها (W_i) نیز در معادله وارد می‌شود؛

(انتظارات مردم - ادراکات مردم) میزان اهمیت مؤلفه‌ها = نمره کیفیت خدمات

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

بر این اساس نمره کیفیت خدمات در هر مؤلفه به دست می‌آید.

خلاصه‌ای از مشخصات کلی مدل سروکوال در جدول ۱ به نمایش درآمده است.

جدول ۱. مشخصات کلی مدل سروکوال

منابع اصلی مدل	Parasuraman et al (۱۹۸۵, ۱۹۸۸, ۱۹۹۱, ۱۹۹۳, ۱۹۹۴)
مبنای منطقی مدل	کیفیت خدمات از شکاف بین انتظارات و ادراکات مردم به وجود می آید
فرمول ریاضی	$W_i = SQ (P_{ij} - E_{ij})$
موارد کاربرد	به منظور سنجش کیفیت خدمات در موسسات خصوصی انتظامی
مزایای مدل	۱- فهم آسان، ۲- پذیرش و قبول مدل به صورت گسترده و فراگیر، ۳- جذابیت ادراکی، ۴- چند بعدی بودن، ۵- توجه به نظرات مراجعین در ارزیابی کیفیت خدمات

استفاده از مدل سروکوال در این تحقیقات به مطلوبیت خدمات انتظامی و برای ارزیابی احساس امنیت اجتماعی توجه می‌نماید.

روش

این پژوهش از نظر هدف، کاربردی، از نظر میزان کنترل متغیرها، توصیفی و از بعد روش اجرا پیمایشی بوده و شامل ۳ فرضیه به شرح زیر می‌باشد:

♦ فرضیه اول: بین «انتظارات» و «ادراکات» مردم از ضرورت ارائه خدمات خصوصی انتظامی، تفاوت معناداری وجود دارد.

♦ فرضیه دوم: بین «انتظارات مردم از خدمات انتظامی» و «تصورات مدیریت پلیس +۱۰ از واگذاری خدمات انتظامی» تفاوت معناداری وجود دارد.

♦ فرضیه سوم: بین «تصورات مدیریت پلیس +۱۰ از انتظارات مردم» و «مشخصه‌های کیفیت خدمات موجود» تفاوت معناداری وجود دارد.

به منظور جمع‌آوری اطلاعات، از دو پرسشنامه مجزا برای مردم و مدیریت پلیس +۱۰ استفاده گردید. هر دو پرسشنامه شامل مؤلفه‌های سنجش کیفیت خدمات موصوف بر اساس مؤلفه‌های استاندارد مدل سروکوال بودند که برای به‌کارگیری در انجام مأموریت نیروی انتظامی، تعدیلات و اصلاحات لازم در آن‌ها انجام شد. در پرسش نامه مربوط به مردم، از آن‌ها خواسته شد که ابتدا اهمیت مؤلفه‌های تنوع و کیفیت خدمات انتظامی را تعیین و هم چنین ادراکات خود از علت و ضرورت‌های خدمات ارائه شده در دفاتر نیروی انتظامی را ارزیابی نمایند. در قسمت بعدی پرسشنامه، از مردم خواسته شد تا انتظارات خود را از نوع، حجم و سرعت خدمات انتظامی بر اساس مؤلفه‌های گوناگون، مشخص نمایند. از مدیریت

پلیس+۱۰ نیز درخواست گردید که در پرسشنامه مربوط به خود، ابتدا اهمیت هر مؤلفه و کیفیت خدمات نیروی انتظامی مورد مطالبه را تعیین نمایند. سپس از مدیریت پلیس+۱۰ خواسته شد تا وضعیت فعلی خدمات مربوطه را مشخص کنند. در قسمت آخر پرسشنامه نیز، پلیس+۱۰، تصوراتشان از مطالبات مردم را عنوان نمودند. به این معنی که مدیریت پلیس+۱۰ تصور می‌کند که مردم چه انتظاری از این خدمات انتظامی دارند. با توجه به این که مبنای اصلی پرسشنامه مورد استفاده، بر اساس مؤلفه‌های استاندارد مدل سروکوال طراحی شده بود، روایی و پایایی آن مورد تایید است. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه مراجعه‌کنندگان و مدیریت پلیس+۱۰ دفاتر نیروی انتظامی بود. روش نمونه‌گیری به صورت تصادفی ساده انجام شد. با توجه به این که جامعه مدیریت پلیس+۱۰ نیروی انتظامی یک جامعه آماری محدود می‌باشد و نمونه‌برداری بدون جایگزین انجام خواهد پذیرفت، حجم نمونه مدیریت پلیس+۱۰ با استفاده از رابطه تعیین حجم نمونه آماری برای جامعه محدود به صورت زیر محاسبه گردید:

$$119,69 = \frac{308 * (1.96)^2 * 1/2 * 1/2}{(0.07)^2 * (308 - 1) + (1.96)^2 * 1/2 * 1/2} = n_e = \frac{NZ_{a/2}^2 \cdot p \cdot q}{\epsilon^2 (N - 1) + Z_{a/2}^2 \cdot p \cdot q}$$

هم چنین به علت نامحدود در نظر گرفتن جامعه منتخب مراجعه‌کنندگان، با استفاده از فرمول تعیین حجم نمونه نامحدود، میزان حجم نمونه مردم نیز به صورت زیر محاسبه گردید:

$$\frac{(1.96)^2 * 1/2 * 1/2}{(0.07)^2} = 196 = \frac{Z_{a/2}^2 \cdot p \cdot q}{\epsilon^2} = n_c$$

با توجه به این که در اغلب تحقیقات احتمال عدم برگشت پرسشنامه وجود دارد و به منظور تامین تعداد نمونه مورد نیاز، تعداد ۱۴۰ عدد پرسشنامه مخصوص مدیریت پلیس+۱۰ و تعداد ۲۳۰ عدد پرسشنامه مخصوص مراجعه‌کنندگان تهیه و در روزهای مختلف هفته و ساعات مختلف روز بین آنها توزیع گردید. در پایان، از این تعداد، ۱۳۲ پرسشنامه از سوی مدیریت پلیس+۱۰ و ۲۱۹ پرسشنامه از سوی مراجعه‌کنندگان برگشت داده شد. در ادامه با بهره‌گیری از اطلاعات پرسشنامه‌های مراجعه‌کنندگان و مدیریت پلیس+۱۰ ابتدا فرضیات آماری و سپس کیفیت خدمات انتظامی مورد ارزیابی قرار گرفتند.

یافته‌ها

یافته‌های تحلیلی: تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از آزمون آماری صورت گرفت. فرضیه اول، تفاوت دیدگاه مراجعه‌کنندگان و مدیریت پلیس+۱۰ در مورد «میزان اهمیت مؤلفه‌های توسعه خدمات انتظامی» را

مورد بررسی قرار می‌داد. با توجه به این که در پرسشنامه از مراجعه‌کنندگان و مدیریت پلیس +۱۰ خواسته شد تا میزان اهمیت مؤلفه‌ها را به صورت یک عدد کمی تعیین نمایند و هم‌چنین به دلیل مستقل بودن نظرات مراجعه‌کنندگان و مدیریت پلیس +۱۰ در این مورد، برای بررسی فرضیه فوق از «آزمون t نمونه‌های مستقل»^۱ استفاده شد.

در مورد فرضیه‌های دوم، سوم این پژوهش می‌توان گفت با توجه به این که از مردم و مدیریت پلیس +۱۰ خواسته شده بود تا انتظارات و ادراکات خود از کیفیت خدمات انتظامی را بر روی یک طیف رتبه‌ای تعیین نمایند و با توجه به کیفی بودن موضوع برای استنباط آماری باید از آزمون‌های ناپارامتریک استفاده شود. به این صورت که در فرضیه اول به دلیل این که دو متغیر «انتظارات» و «ادراکات» مردم از هم مستقل نمی‌باشند، از «آزمون رتبه‌های علامت‌دار ویلکاکسون»^۱ استفاده می‌شود. این آزمون، معناداری اختلاف بین میانگین دو نمونه وابسته را آزمایش می‌نماید. فرضیه دوم تفاوت‌های اساسی بین «انتظارات مردم از خدمات انتظامی» و «تصوّرات مدیریت پلیس +۱۰ از انتظارات مردم» را مورد بررسی قرار می‌داد. به دلیل این که دو متغیر مذکور از هم مستقل می‌باشند، برای بررسی فرضیه فوق، از «آزمون من-ویتنی»^۲ استفاده می‌شود. این آزمون یکی از قوی‌ترین آزمون‌های غیرپارامتری و یکی از مفیدترین جانشین‌های آزمون پارامتری t می‌باشد. به گونه‌ای که وقتی مقادیر به‌دست‌آمده مقیاس رتبه‌ای دارند، وسیله تجزیه و تحلیل مناسبی است. این آزمون معلوم می‌کند که آیا دو گروه مستقل از دو جامعه آماری مشترک بیرون کشیده شده‌اند یا خیر. در فرضیه سوم تفاوت‌های موجود بین «تصوّرات مدیریت پلیس +۱۰ از انتظارات متقاضیان» و «مشخصه‌های کیفیت خدمات موجود» مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌گیرد. با توجه به وابسته بودن دو متغیر، از آزمون ویلکاکسون برای بررسی این فرضیه استفاده می‌شود. جدول ۲، نتایج آزمون فرضیه‌ها را نشان می‌دهد.

1. Independent – Samples T Test
 2. Wilcoxon Signed Ranks
 3. Mann-Whitney Test

جدول ۲. نتایج آزمون‌های فرض آماری

فرضیه	فرضیه آماری	نتایج آزمون مورد استفاده	سطح معناداری	نتیجه
فرضیه اول	$H_1: \mu_p \neq \mu_E$ میانگین ادراکات مردم از کیفیت خدمات انتظامی μ_p میانگین انتظارات مردم از کیفیت خدمات انتظامی μ_E	آزمون رتبه‌های علامت دار ویلکاکسون	۰/۰۰	با ۹۵٪ اطمینان می‌توان گفت که «بین انتظارات و ادراکات مردم از کیفیت خدمات ارائه‌شده در نیروی انتظامی، تفاوت معناداری وجود دارد. به این صورت که انتظارات آن‌ها از ادراکاتشان بیشتر می‌باشد» بنابراین فرضیه پژوهش تایید شد.
فرضیه دوم	$H_1: \mu_{CE} \neq \mu_{EE}$ میانگین انتظارات مردم از کیفیت خدمات انتظامی μ_{CE} میانگین تصورات مدیریت پلیس+۱۰ از انتظارات مردم μ_{EE}	آزمون من‌وینتی	۰/۲۵۳	با ۹۵٪ اطمینان می‌توان گفت که «بین انتظارات مردم از خدمات انتظامی و تصورات ارائه دهنده‌گان خدمات از انتظار مردم، تفاوت معناداری وجود ندارد» بنابراین فرضیه پژوهش رد شد.
فرضیه سوم	$H_1: \mu_1 = \mu_2$ میانگین تصورات مدیریت پلیس+۱۰ از انتظارات مردم μ_1 میانگین نمره کیفیت خدمات موجود (از دیدگاه پلیس+۱۰) μ_2	آزمون رتبه‌های علامت دار ویلکاکسون	۰/۰۰۰	با ۹۵٪ اطمینان می‌توان گفت که بین تصورات پلیس+۱۰ از انتظارات مردم و «مشخصه‌های کیفیت خدمات موجود» تفاوت معناداری وجود دارد. به گونه‌ای که تصورات ارائه‌دهندگان خدمات انتظامی از مردم به نحو معناداری از کیفیت خدمات موجود بیشتر است. بنابراین فرضیه پژوهش تایید شد.

ارزیابی کیفیت خدمات انتظامی با استفاده از مدل تحلیل شکاف؛ در این بخش وضعیت کیفیت خدمات ارائه شده در دفاتر نیروی انتظامی، بر اساس مدل تحلیل شکاف مورد بررسی قرار می‌گیرند. به این منظور همان طور که در نمودار ۳ نشان داده شده، ابتدا نمرات ادراکات و انتظارات مراجعه‌کنندگان از پرسش‌نامه‌های آنان استخراج شد. سپس شکاف کیفیت خدمات که حاصل تفاوت بین ادراکات و انتظارات مراجعه‌کنندگان بود در ستون چهارم جدول ۲ محاسبه گردید. نمره منفی شکاف کیفیت خدمات مؤلفه‌ها، نشان‌دهنده این مطلب است که در مؤلفه‌های مزبور، نیروی انتظامی نتوانسته است انتظارات مردم را برآورده نماید. اما در نظر گرفتن شکاف کیفیت به تنهایی، نمی‌تواند راهگشا باشد، زیرا مؤلفه‌های

کیفیت خدمات پلیس +۱۰ از نظر مردم اهمیت یکسانی نداشته و باید متغیر «میزان اهمیت مؤلفه‌ها (W_i)» را در ارزیابی کیفیت خدمات وارد نمود. از این رو در جدول ۴، میزان اهمیت هر مؤلفه آورده شده است. هم‌چنین میزان شکاف کیفیت در هر مؤلفه از جدول ۳ به جدول ۴ انتقال داده شد. بر اساس معادله مدل سروکوال $\{W_i = SQ(P_{ij} - E_{ij})\}$ میزان اهمیت هر مؤلفه در میزان شکاف کیفیت همان مؤلفه ضرب شده تا نمره کیفیت هر مؤلفه به دست آید. هر چقدر نمره کیفیت مؤلفه‌ای منفی‌تر باشد نشان‌دهنده این مطلب است که اولاً میزان اهمیت آن مؤلفه از دیدگاه مردم بیشتر بوده و ثانیاً بر اساس ادراکات مردم، نیروی انتظامی در آن مؤلفه نتوانسته است انتظارات مردم را برآورده نماید. بنابراین آن مؤلفه برای انجام اقدامات اصلاحی، اولویت بیشتری دارد. همان‌طور که از ستون آخر جدول ۴ پیداست، مؤلفه‌ها در این جدول بر اساس اولویت آن‌ها جهت اقدامات اصلاحی رتبه‌بندی شده‌اند تا جهت اقدامات اصلاحی راهگشای مسئولین نیروی انتظامی باشند.

جدول ۳. شکاف کیفیت خدمات

شکاف کیفیت خدمات Gap=P-E	انتظارات مردم (E)	ادراکات مردم (P)	عوامل مؤثر بر کیفیت خدمات انتظامی
-۰/۷۶	۴/۲۹۴	۳/۵۳۷	مناسب و جدید بودن وسایل کار و تجهیزات مورد استفاده پلیس +۱۰
-۰/۴۱	۴/۱۳۷	۳/۷۲۶	منظم و آراسته بودن ظاهر مدیریت پلیس +۱۰ دفاتر
-۰/۳۶	۴/۲۷۶	۳/۹۱۲	تمیز و مرتب بودن محیط داخلی دفاتر
-۱/۰۳	۴/۱۲۶	۳/۰۹۱	مطلوب بودن امکانات رفاهی داخل دفاتر برای مردم
-۱/۲۵	۴/۵۸۷	۳/۳۳۷	با کیفیت بودن خدمات دستگاه‌های خودپرداز
-۰/۶۱	۴/۴۷۲	۳/۸۶۰	متهد بودن مدیریت پلیس +۱۰ نیروی انتظامی به انجام خدمات مفید و کافی
-۰/۷۸	۴/۳۰۷	۳/۵۲۵	تمایل مدیریت پلیس +۱۰ برای حل مشکلات مردم
-۰/۶۱	۴/۱۹۴	۳/۵۸۵	انجام دادن به موقع خدمات انتظامی (به خصوص در مراجعه اول مردم)
-۰/۶۱	۴/۴۳۱	۳/۸۱۷	صحیح و بدون اشتباه بودن گزارشات، اسناد و مدارک ارائه شده توسط نیروی انتظامی
-۰/۹۵	۴/۴۲۹	۳/۴۷۶	ارائه خدمات انتظامی مورد نیاز مردم در زمان وعده داده شده
-۰/۸۵	۴/۲۷۷	۳/۴۲۹	اطلاع رسانی نیروی انتظامی به مردم در مورد مدت زمان لازم برای ارائه خدمات
-۱/۲۲	۴/۴۱۰	۳/۱۸۸	سرعت در ارائه خدمات مورد نیاز مردم
-۰/۷۸	۴/۲۷۰	۳/۴۸۶	راهنمایی مردم (متناسب با نیازهای آن‌ها) توسط مدیریت پلیس +۱۰
-۰/۸۱	۴/۳۱۸	۳/۵۱۲	دسترسی سریع به اطلاعات حساب نیروی انتظامی از طرق مختلف

ادامه جدول ۳. شکاف کیفیت خدمات

-۰/۴۱	۴/۲۲۷	۳/۸۱۶	پاسخگویی مدیریت پلیس +۱۰ به سؤالات مردم (به صورت محترمانه)
-۰/۵۵	۴/۴۶۷	۳/۹۲۱	اعتماد و اطمینان مردم به نیروی انتظامی (بر اساس تعاملات صورت گرفته با نیروی انتظامی)
-۰/۵۱	۴/۶۲۹	۴/۱۲۳	حفظ اطلاعات مردم به صورت محرمانه توسط پلیس +۱۰
-۰/۵۶	۴/۲۳۵	۳/۶۷۴	واضح و روشن بودن دستورالعمل‌های نیروی انتظامی برای مردم
-۰/۳۷	۴/۲۸۸	۳/۹۲۰	ادب، تواضع و فروتنی مدیریت پلیس +۱۰ نیروی انتظامی در برخورد با مردم
-۰/۷۷	۴/۲۵۹	۳/۴۸۶	مجهز بودن دفاتر به امکانات امنیتی
-۰/۵۸	۴/۲۶۷	۳/۶۸۷	توانایی تخصصی مدیریت پلیس +۱۰ برای ارائه خدمات بهتر و حل مشکلات مردم
-۰/۵۱	۴/۰۱۹	۳/۵۰۵	توجه ویژه مدیریت پلیس +۱۰ نیروی انتظامی به تک تک مردم خود
-۰/۲۶	۴/۰۸۹	۳/۸۳۲	مناسب بودن ساعات کاری دفاتر نیروی انتظامی در طول روز برای مردم
-۱/۰۵	۴/۳۰۱	۳/۲۵۳	کوتاه و مناسب بودن زمان انتظار مردم در رفع خدمات باجه‌ای
-۰/۵۶	۴/۱۵۳	۳/۵۹۳	گوش دادن مدیریت پلیس +۱۰ به سخنان مردم
-۰/۵۸	۴/۰۳۷	۳/۴۶۰	برخورد دلسوزانه مدیریت پلیس +۱۰ نیروی انتظامی در تعامل با مردم
-۰/۷۱	۴/۰۸۳	۳/۳۷۴	درک نیازهای مردم توسط نیروی انتظامی

جدول ۴. تعیین اولویت مؤلفه‌ها جهت انجام اقدامات اصلاحی

اولویت جهت اقدامات اصلاحی	نمره کیفیت خدمات (SQ=W(P-E))	شکاف کیفیت خدمات (Gap=P-E)	میزان اهمیت مؤلفه (w)	مؤلفه‌های کیفیت خدمات انتظامی
۱	-۰/۵۹۴	-۱/۲۲	۰/۴۸۶	سرعت در ارائه خدمات مورد نیاز مردم
۲	-۰/۵۶۷	-۱/۲۵	۰/۴۵۴	با کیفیت بودن خدمات دستگاه‌های خودپرداز
۳	-۰/۵۶۰	-۰/۹۵	۰/۵۸۸	ارائه خدمات انتظامی مورد نیاز مردم در زمان وعده داده شده
۴	-۰/۵۰۳	-۱/۰۵	۰/۴۸۰	کوتاه و مناسب بودن زمان انتظار مردم در پشت باجه
۵	-۰/۴۶۵	-۱/۰۳	۰/۴۴۹	مطلوب بودن امکانات رفاهی داخل دفاتر برای مردم
۶	-۰/۴۴۶	-۰/۸۵	۰/۵۲۶	اطلاع‌رسانی نیروی انتظامی به مردم در مورد مدت زمان لازم برای ارائه خدمات
۷	-۰/۴۱۶	-۰/۸۱	۰/۵۱۶	دسترسی سریع به اطلاعات حساب نیروی انتظامی از طرق مختلف
۸	-۰/۴۱۳	-۰/۷۸	۰/۵۲۶	راهنمای مردم (متناسب با نیازهای آن‌ها) توسط مدیریت پلیس +۱۰ دفاتر
۹	-۰/۴۱۳	-۰/۷۷	۰/۵۳۴	مجهز بودن دفاتر به امکانات امنیتی
۱۰	-۰/۳۹۶	-۰/۷۸	۰/۵۰۷	تمایل مدیریت پلیس +۱۰ برای حل مشکلات مردم

ادامه جدول ۴. تعیین اولویت مؤلفه‌ها جهت انجام اقدامات اصلاحی

۱۱	-۰/۳۹۱	-۰/۷۶	۰/۵۱۷	مناسب و جدید بودن وسایل کار و تجهیزات مورد استفاده پلیس +۱۰
۱۲	-۰/۳۵۴	-۰/۶۱	۰/۵۷۶	صحیح و بدون اشتباه بودن گزارشات، اسناد و مدارک ارائه شده
۱۳	-۰/۳۳۳	-۰/۶۱	۰/۵۴۵	متعهد بودن مدیریت پلیس +۱۰ نیروی انتظامی به انجام خدمات مفید و کافی
۱۴	-۰/۳۲۸	-۰/۷۱	۰/۴۶۳	درک نیازهای متفاوت مردم توسط نیروی انتظامی
۱۵	-۰/۳۲۴	-۰/۵۸	۰/۵۵۸	توانایی تخصصی مدیریت پلیس +۱۰ برای ارائه خدمات بهتر و حل مشکلات مردم
۱۶	-۰/۳۱۵	-۰/۵۵	۰/۵۷۷	اعتماد و اطمینان مردم به نیروی انتظامی (بر اساس تعاملات صورت گرفته)
۱۷	-۰/۳۰۶	-۰/۶۱	۰/۵۰۳	انجام دادن به موقع خدمات انتظامی (خصوصاً در مراجعه اول مردم)
۱۸	-۰/۲۹۲	-۰/۵۸	۰/۵۰۶	برخورد دلسوزانه مدیریت پلیس +۱۰ نیروی انتظامی در تعامل با مردم
۱۹	-۰/۲۹۱	-۰/۵۱	۰/۵۷۵	حفظ اطلاعات حساب مردم به صورت محرمانه توسط پلیس +۱۰
۲۰	-۰/۲۸۸	-۰/۵۶	۰/۵۱۵	واضح و روشن بودن دستورالعمل‌های نیروی انتظامی برای مردم
۲۱	-۰/۲۷۷	-۰/۵۶	۰/۴۹۵	گوش دادن مدیریت پلیس +۱۰ نیروی انتظامی به سخنان مردم
۲۲	-۰/۲۶۲	-۰/۵۱	۰/۵۱۰	توجه ویژه مدیریت پلیس +۱۰ نیروی انتظامی به تک تک مردم خود
۲۳	-۰/۲۲۴	-۰/۴۱	۰/۵۴۴	منظم و آراسته بودن ظاهر مدیریت پلیس +۱۰ دفاتر
۲۴	-۰/۲۰۸	-۰/۴۱	۰/۵۰۷	پاسخگویی مدیریت پلیس +۱۰ به سئوالات مردم (به صورت محترمانه)
۲۵	-۰/۲۰۴	-۰/۳۶	۰/۵۶۰	تمیز و مرتب بودن محیط داخلی دفاتر
۲۶	-۱۰/۲۰۳	-۰/۳۷	۰/۵۵۱	ادب، تواضع و فروتنی مدیریت پلیس +۱۰ نیروی انتظامی در برخورد با مردم
۲۷	-۰/۱۴۷	-۰/۲۶	۰/۵۷۳	مناسب بودن ساعات کاری دفاتر نیروی انتظامی در طول روز برای مردم

بحث و نتیجه گیری

به‌طورکلی نتایج آزمون فرضیات نشان می‌دهد که بین دیدگاه مدیریت پلیس +۱۰ و مردم در مورد کیفیت خدمات نیروی انتظامی، تفاوت معناداری وجود دارد. مسئولان نیروی انتظامی بر اساس رویکرد مراجعین مداری مراجعین، دیدگاه‌های مردم را مبنای فعالیت خود قرار داده و بر اساس آن عمل نمایند. از این رو توجه به راهکارهای زیر می‌تواند در بهبود وضعیت موجود به وضعیت مطلوب کمک نماید انجام رفتار خادمانه و دریافت نظرات مردم به منظور شناخت صحیح انتظارات آنان، ارائه تعاریف دقیق و عملیاتی از انتظارات انتظامی مردم و توجه مدیریت پلیس +۱۰ نسبت به انتظارات مردم.

هم‌چنین نمره ادراکات مردم از کیفیت خدمات انتظامی، نشان می‌دهد که از دیدگاه مردم، سطح کیفیت خدمات نیروی انتظامی در تمامی مؤلفه‌ها از حد متوسط بیشتر بود. بیشترین نمره ارزیابی به مؤلفه «حفظ اطلاعات مردم به صورت محرمانه توسط پلیس +۱۰» اختصاص داشت. این موضوع نشان

از اعتماد مردم به مدیریت پلیس +۱۰ دارد و باید این اعتماد را تقویت نمود. اما کمترین نمره ارزیابی مربوط به مؤلفه «نامطلوب بودن امکانات رفاهی داخل دفاتر برای مردم» بود. نتایج ارزیابی کیفیت خدمات انتظامی با استفاده از مدل سروکوال نشان می‌دهد که مؤلفه‌های «سرعت در ارائه خدمات مورد نیاز مردم مانند صدور گواهی عدم سوء پیشینه، صدور خلاقی خودرو» اولویت‌دارترین مؤلفه‌ها برای انجام اقدامات اصلاحی می‌باشند. زیرا از نظر مردم اهمیت زیادی داشته و هم‌چنین وضعیت فعلی خدمات نیروی انتظامی در ارتباط با این مؤلفه‌ها، فاصله زیادی از وضعیت مورد انتظار مردم دارد. به منظور ارتقای کیفیت خدمات نیروی انتظامی در ارتباط با این مؤلفه، می‌توان اقداماتی از قبیل فراهم نمودن زمینه «خود خدمتی» برای خدمات انتظامی مردم حین ورود به دفاتر، متوازن نمودن حجم کاری دفاتر متناسب با تقاضای مردم، تعیین استانداردهای زمانی در ارائه خدمات، استفاده از فناوری‌های نوین (مانند اینترنت) در ارائه خدمات و ساده‌سازی فرایندهای ارائه خدمات نام برد. نکته دیگر در بحث کیفیت خدمات انتظامی و مراجعین‌مداری این است که با توجه به ضرورت جدی خدمات به موقع انتظامی در جذب مشارکت مردم، فشار مضاعفی بر روسای برخی دفاتر و مدیریت پلیس +۱۰ در مورد کسب رضایت و اعتماد عمومی وجود دارد. این رویکرد در بعضی از موارد به جلب اعتماد مردم منجر نشده است. به گونه‌ای که با وجود درخواست موکد مراجعین، خدمات مورد انتظار به راحتی و سریع در اختیارشان قرار نگرفته است. این رویکرد موجب عدم اطمینان مراجعین به نیروی انتظامی شده و در آینده ممکن است به کاهش اعتماد به نیروی انتظامی منجر شود. این رویکرد شاید در کوتاه‌مدت تا اندازه‌ای جوابگو باشد، ولی قطعاً در بلندمدت به زیان نیروی انتظامی خواهد بود. بنابراین پیشنهاد می‌شود با برنامه‌ریزی اصولی، از تبدیل شدن «رویکرد رضایت‌محور» به «رویکرد حفظ خدمات» در سطح مدیریت پلیس +۱۰ اجتناب شود. از طرف دیگر، مدیریت پلیس +۱۰ یکی از مهم‌ترین عوامل مؤثر بر کیفیت خدمات ارائه‌شده در دفاتر نیروی انتظامی می‌باشد. بنابراین، برای ارتقا کیفیت خدمات نیروی انتظامی، باید به موارد مرتبط با مدیریت پلیس +۱۰ توجه نمود. از جمله می‌توان به برگزاری دوره‌های آموزشی و کارگاه‌های مختلف و مستمر به منظور آموزش نحوه رفتار با مراجعین و توجه به نیازهای آنان اشاره کرد. هم‌چنین پیشنهاد می‌شود به منظور پایه‌ریزی روابط قوی با مردم، زمان، نقل و انتقالات مدیریت پلیس +۱۰ بین دفاتر مختلف نیروی انتظامی کاهش یابد. با توجه به عمومی بودن مدل سروکوال، پیشنهاد می‌شود به منظور ارزیابی کیفیت خدمات، از این مدل در سایر پلیس +۱۰های خدماتی نیروی انتظامی نیز استفاده شود.

منابع

الوانی، سید مهدی؛ ریاحی، بهروز (۱۳۸۲). *سنجش کیفیت خدمات در بخش عمومی*. تهران: مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران.

انواری رستمی، علی اصغر؛ ترابی، گودرزی؛ مریم، علی؛ محمدلو، مسلم (۱۳۸۴)، پاییز). بررسی مقایسه‌ای کیفیت خدمات عمومی از دیدگاه مردم و کارکنان. *فصلنامه مدرس علوم انسانی (ویژه نامه مدیریت)*، ۹ (۳)، ۵۳-۷۷. بازیابی از

http://www.sid.ir/fa/VEWSSID/J_pdf/53413844207.pdf

دیواندری، علی؛ دلخواه، جلیل (۱۳۸۴)، زمستان). تدوین و طراحی مدلی برای سنجش رضایت‌مندی مردم در حوزه عمومی و اندازه‌گیری رضایت‌مندی مشتریان بانک ملت بر اساس آن. *پژوهش‌نامه بازرگانی، شماره ۳۷*، ۱۸۵-۲۲۳. بازیابی از

<http://www.itsr.ir/Pipol/Journal/Uploads/Volumes/37/9.pdf>

ونوس، داور؛ صفاییان، میترا (۱۳۸۱). *روش‌های کاربردی توسعه خدمات عمومی*. تهران: نشر نگاه دانش.

هیز، باب ی. (۱۳۸۱). *اندازه‌گیری رضایت خاطر مصرف‌کننده (طراحی و تنظیم پرسشنامه)* (نسرین جزنی، مترجم). تهران: سازمان مدیریت صنعتی (نشر اثر اصلی ۱۹۹۲).

