

بررسی شکاف کیفیت خدمات ادراک شده حوزه انتظامی؛ مورد مطالعه

کلانتری‌های شهر اراک^۱

علیرضا مرادی^۲، هادی رفیعی کیا^۳

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۶/۰۱

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۰۷/۱۶

از صفحه ۱۴۳ تا ۱۷۰

پژوهشنامه جغرافیای انتظامی

سال دهم، شماره سی و هشتم، تابستان ۱۴۰۱

چکیده

زمینه و هدف: هر سازمان خدماتی برای ارزیابی و بهبود کیفیت خدمات خود در درجه اول می‌بایستی نیازها و انتظارات مراجعان خود را شناسایی کرده و در صورت وجود نارضایتی عمومی، نسبت به بهبود آن تمام تلاش خود را به کار گیرد. ارزیابی کیفیت خدمات در بخش‌های عمومی با مشکلاتی همراه است. مهم‌ترین مدل‌هایی که به منظور ارزیابی کیفیت خدمات سازمان‌های خدماتی از دیدگاه مراجعان به‌طور وسیعی استفاده شده است، مدل «سروکوال» است، از آنجایی که سازمان انتظامی یک سازمان خدماتی است، هدف این پژوهش بررسی شکاف کیفیت خدمات ادراک شده حوزه انتظامی از دیدگاه مردم به‌وسیله مدل «سروکوال» در کلانتری‌های شهر اراک است.

روش: پژوهش حاضر از لحاظ هدف، کاربردی و به لحاظ روش یک پژوهش توصیفی از نوع پیمایشی بوده و جامعه آماری این پژوهش شامل افراد مراجعه‌کننده به کلانتری‌های شهر اراک در سال (۱۴۰۰) است. جامعه آماری پژوهش تعداد (۲۰۵۶۰۲) نفر و حجم نمونه طبق فرمول کوکران (۳۸۴) نفر انتخاب شد و روش نمونه‌گیری نیز در دسترس است. ابزار گردآوری داده در این پژوهش، پرسشنامه کیفیت خدمات سروکوال برگرفته از سرمد و همکاران (۱۳۹۰) است که روایی آن در پژوهش رجبی (۱۳۹۲) بررسی و پایایی آن نیز با مقدار آلفا (۰/۸۹) تأیید شد و در پایان داده‌ها با استفاده از آزمون t زوجی تحلیل شدند.

یافته‌ها: یافته‌های پژوهش نشان دادند که اختلاف میانگین در وضع موجود و ایدئال کیفیت خدمات (۰/۱۷-)، در بعد شواهد فیزیکی (۰/۶۸)، در بعد قابلیت اطمینان (۰/۳۴)، در بعد تضمین (۰/۱۵-)، در بعد پاسخگویی (۰/۶۳) و در بعد همدلی (۰/۲۴) بود.

نتیجه‌گیری: نتایج پژوهش حاضر نشان داد که کلانتری‌های شهر اراک در کلیه شاخص‌های کیفیت خدمات (شواهد فیزیکی، قابلیت اطمینان، تضمین، همدلی و پاسخگویی) بین وضع موجود و ایده‌آل تفاوت معنی‌داری وجود دارد.

کلیدواژه‌ها: کیفیت خدمات، سروکوال، حوزه انتظامی.

۱ - مقاله حاضر مستخرج از پژوهشی با عنوان «بررسی شکاف کیفیت خدمات ادراک شده حوزه انتظامی از دیدگاه مردم به‌وسیله مدل سروکوال در کلانتری‌های شهر اراک» و با حمایت دفتر تحقیقات کاربردی فرماندهی انتظامی استان مرکزی است.

۲ - دکترای مشاوره، پژوهشگاه علوم انتظامی و مطالعات اجتماعی - فراجا، تهران، ایران، (نویسنده مسئول)، dr.alirezamoradi58@gmail.com

۳ - دکتری تخصصی مدیریت پیشگیری از جرم، تهران، ایران.

بیان مسئله

امنیت محصول تعامل فراجا و مردم است و پلیس نقش تعیین کننده‌ای در افزایش ضریب امنیت جامعه دارد. امروزه در هر جامعه‌ای احساس امنیت و تولید آن به‌عنوان رکن اساسی برای پایداری آن جامعه تلقی می‌شود و فرماندهی کل انتظامی مهم‌ترین متولی پاسداری از اجرای حقوق افراد جامعه و حافظ نظام و امنیت در آن است که وظیفه‌ای بس سنگین به دوش دارد و لازمه انجام این وظایف سنگین، اقتدار، تدبیر، تعقل، تفکر، جلب و تقویت اعتماد مردم است (درویشی، ۱۳۹۸، ص ۳۶).

پلیس باید مورد اعتمادترین عنصر برای مردم باشد و به‌گونه‌ای عمل کند که در میان همه سازمان‌ها و دستگاه‌ها اعتماد مردم به فراجا وضعیت بهتری داشته باشد. اهمیت و ارزش کار پلیس به‌اندازه اهمیت وجودی اصل امنیت و پایه اصلی تداوم و تعالی جامعه است، چراکه هرگونه پیشرفت علمی، فرهنگی، سیاسی و اقتصادی در بستر امنیت عمومی اتفاق می‌افتد و پیامد نهادینه شدن آن، توسعه و پیشرفت همه‌جانبه است (درویشی، ۱۳۹۸، ص ۴۲).

از آنجایی که مردم به‌عنوان مراجعان اصلی فرماندهی کل انتظامی و دریافت‌کنندگان خدمات، نقشی اساسی در به انجام رسیدن مأموریت‌های اساسی فراجا دارند، لازم است تا درباره نقش محوری مردم مطالعاتی انجام شود. یکی از این مطالعات ارزیابی کیفیت خدمات است. با افزایش نقش سازمان‌های خدماتی در عرصه‌های مختلف اقتصادی و اهمیت موضوع کیفیت در عرصه‌های رقابتی، موضوع کیفیت خدمات به‌عنوان یکی از اهرم‌های راهبردی و محورهای کلیدی در صحنه رقابت شناخته شده است و اخیراً در بسیاری از پژوهش‌ها مورد توجه مدیران و صاحب‌نظران قرار گرفته است. امروزه هر سازمان دولتی و خصوصی‌ای، بدون توجه به بهبود کیفیت خدمات نمی‌تواند در کسب‌وکار خود موفق باشد. بدین منظور هر سازمان خدماتی برای ارزیابی و بهبود کیفیت خدمات در درجه اول می‌بایستی نیازها و انتظارات مراجعان خود را شناسایی کرده و در فواصل زمانی مشخصی میزان رضایت آن‌ها را از خدمات

خود بررسی کرده و نسبت به بهبود آن تمام تلاش خود را به کار گیرد. ارزیابی کیفیت خدمات در بخش‌های عمومی با مشکلاتی همراه است. از مهم‌ترین مدل‌هایی که با هدف ارزیابی کیفیت خدمات شرکت‌های خدماتی از دیدگاه مراجعان به‌طور وسیعی استفاده شده است، مدل سروکوال است که در این پژوهش از آن استفاده می‌شود.

«مدل سروکوال»^۱ یا «تحلیل شکاف»^۲ یکی از مدل‌های استفاده شده برای سنجش کیفیت خدمات ارائه‌شده سازمان‌های خدماتی است. این مدل توسط «پاراسورامان»^۳ و «زیت هامل»^۴ ارائه شده است. پس از ارائه این مدل، پژوهش‌های بسیاری در راستای کاربرد و توسعه این فن برای سنجش کیفیت خدمات مختلف انجام گرفت. این مدل در بخش‌های خدمات عمومی کم‌تر ارزیابی شده است. ارزیابی کیفیت خدمات پلیس و نیروهای انتظامی به دلیل ماهیت مراجعان، تصمیم‌گیرندگان و پیچیدگی محیطی که نیروهای پلیس تجربه می‌کنند، مشکل است. ماهیت خاص مراجعان در این است که (آقاگل زاده، ۱۳۹۷، ص ۴۴):

- ✓ برخی از آحاد مردم نه قربانی هستند نه مجرم، نه شاهد و نه داور و به‌ندرت در تعامل مستقیم با پلیس قرار می‌گیرند؛
- ✓ قربانی یک جرم و مجرم هر دو مراجع خدمات دریافتی فرماندهی کل انتظامی هستند؛
- ✓ موقعیت‌هایی که فرماندهی کل انتظامی در آن قرار می‌گیرد، مستلزم حفاظت از حقوق طرف‌ها با منافع متضاد است؛
- ✓ و شهروندانی که تحت تعقیب هستند تا زمانی که جرمشان ثابت نشده است، بی‌گناه تلقی می‌شوند.

1 - Seroquel.

2- Gap Analysis.

3- Parasuraman.

4- Zit Hamel.

ازاین‌رو این پیچیدگی‌ها، چالش‌هایی اساسی در ارزیابی کیفیت خدمات پلیس ایجاد می‌کند.

با عنایت به حجم بالای مراجعان به کلانتری‌های شهر اراک و دریافت خدمات انتظامی و از آنجائی که تاکنون خدمات انتظامی کلانتری‌های شهر اراک از طرف مردم ارزیابی نشده است و فرماندهی انتظامی استان مرکزی نیازمند بازخوردگیری خدمات ارائه‌شده انتظامی است؛ در پی پاسخ به این پرسش هستیم که کیفیت خدمات ادراک‌شده حوزه انتظامی در کلانتری‌های شهر اراک از دیدگاه مردم چگونه است؟

پیشینه پژوهش

رئیزی و همکاران (۱۴۰۱) در پژوهشی با عنوان «بررسی میزان رضایتمندی بیماران ترخیص شده با تشخیص کووید^۱-۱۹ از کیفیت خدمات پرستاری در بخش کرونا: یک مطالعه مقطعی» به این نتیجه دست یافتند که با توجه به میزان رضایتمندی متوسط بیماران از کیفیت خدمات پرستاری، پیشنهاد می‌شود که برای ایجاد انگیزه در پرستاران برای ارائه خدمات مراقبتی با کیفیت، در بخش‌های مراقبت از بیماران کووید-۱۹ برنامه‌ریزی شود تا به تبع آن رضایت بیماران از خدمات پرستاری افزایش یابد.

مسعودی‌اصل و همکاران (۱۴۰۰) در پژوهشی با عنوان «بررسی رابطه طرح تحول سلامت با کیفیت خدمات با استفاده از مدل سروکوال» به این نتیجه دست یافتند که هرچند طرح تحول سلامت نارضایتی را به‌طور کامل از بین نبرد، اما میزان آن را کاهش و کیفیت درک شده افراد را بهبود داد؛ بنابراین تغییر در نحوه ارائه خدمات سلامت هنوز هم می‌تواند کیفیت درک شده افراد را بهبود بخشد و رضایت آن‌ها را بهتر کند.

آقائی هاشجین و همکاران (۱۳۹۹) در پژوهشی با عنوان «شکاف بین ادراک و انتظار کیفیت خدمات بر مبنای سروکوال در درمانگاه‌های منتخب

بیمارستان‌های تابعه دانشگاه علوم پزشکی ایران» به این نتیجه دست یافتند که این انتظارات و ادراکات از دیدگاه بیماران و مدیران در تمام ابعاد کیفیت خدمات شکاف منفی وجود دارد؛ بنابراین، مدیران بیمارستان باید حداکثر تلاش خود را برای کاهش شکاف بین انتظارات و ادراکات با ارائه به‌موقع خدمات و بهبود مهارت‌های ارتباطی کارکنان به‌کارگیرند.

سوری و همکاران (۱۳۹۹) در پژوهشی با عنوان «تخمین تأثیرات کیفیت خدمات توسط رویکرد سروکوال در لیزینگ شرکت ایران‌خودرو» به این نتیجه دست یافتند که شکاف بین ادراک مدیریت و مشخصات کیفیتی خدمات که فاصله بین خدمات مشخصات کیفیت و خدمات تحویل است و غالباً توسط کارکنان شرکت لیزینگ ایجاد می‌شود؛ باید با ابزارهای مدیریت منابع انسانی مانند آموزش برطرف شود. درنهایت به این نتیجه می‌رسیم مدل سروکوال پیشنهادی در زمینه تخمین تأثیرات کیفیت خدمات در بخش بازار لیزینگ ایران‌خودرو توانسته است به‌خوبی ابعاد پنج‌گانه شکاف را ارزیابی کند و به شناسایی تأثیرات کیفیت خدمات در بخش لیزینگ خودرو بپردازد.

«چوی»^۱ (۲۰۱۸) در پژوهشی به این نتیجه رسید که درک کیفیت خدمات، مؤثرترین پیشگوی رضایت مشتری و خرید مجدد در باشگاه‌ها و مراکز ورزشی کشور کره جنوبی هستند. او همچنین اشاره کرد که مهم‌ترین عامل‌های پیشگوی رضایتمندی مشتریان درک کیفیت خدمات، ارتباط با محیط فیزیکی، تعامل بین افراد و برنامه‌ها و مهم‌ترین عامل‌های پیشگو در خرید مجدد آن‌ها، به ترتیب اهمیت، شامل درک کیفیت خدمات و تعامل بین افراد است، او پی برد که بین رضایت مشتری و خرید مجدد ارتباط معنی‌داری وجود دارد.

«ناتانیل»^۲ (۲۰۱۸) به ارزیابی چندمعیاره برای اندازه‌گیری کیفیت خدمات برای مسافران خطوط ریلی «هلنیک» ارائه کرد. معیارهای انتخاب‌شده در این پژوهش عبارت‌اند از صحت سفر، امنیت سیستم، تمیزی، راحتی مسافران، سرویس‌دهی و اطلاعات مسافران. در پژوهشی دیگر کاظمی و علیمردانی به

1- Choi.

2- Nathaniel.

توسعه مدل سروکوال برای اولویت‌بندی اقدامات بهبود کیفیت خدمات در امور مشترکین برق شهرستان چالوس پرداختند.

«کاروانا»^۱ (۲۰۱۵) در پژوهشی که در زمینه ارتباط بین کیفیت خدمات، رضایت مشتری وفاداری خدمت در بانک‌های «مالت» انجام داد به این نتیجه رسید، رضایت مشتری نقش میانجی در اثر کیفیت خدمات ایفا می‌کند. به‌علاوه نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که کیفیت خدمات یک ورودی مهم رضایت مشتری محسوب می‌شود و (۵۳) درصد از واریانس رضایت مشتری را تبیین می‌کند.

«لوماس»^۲ (۲۰۱۴) طی پژوهشی که در کالج سلطنتی لندن انجام گرفت، نشان داد که هیچ دارویی که بتواند همه دردهای کیفیت را شفا دهد، وجود ندارد و باید فرهنگ کیفیت، اهمیت آموزش، کیفیت بالای مربیان جدید، رشد حرفه‌ای مستمر آنان، بررسی دقیق تدریس اساتید و توسعه حرفه‌ای مستمر آنان و بررسی دقیق تدریس اساتید و توسعه رهبران تحولی که راهبردهای مدیریتی را به‌طور اثربخش تغییر دهند، مورد تأکید قرار گیرد.

تفاوت پژوهش حاضر با پژوهش‌های پیش‌گفته در این است که پژوهش‌های گذشته بیشتر در سازمان‌هایی غیر از فرماندهی انتظامی انجام شده، درحالی‌که پژوهش حاضر در محیط فراجا صورت گرفته است و همچنین هیچ‌کدام از پژوهش‌های صورت گرفته در شهر اراک انجام نشده است.

مبانی نظری

خدمات- در طول دهه‌های (۶۰ تا ۸۰) طیف وسیعی از تعاریف در ارتباط با خدمت ارائه شد. بااین‌حال تعریف جامعی از خدمت ارائه نشد. با این توصیف در زیر به چند تعریف از خدمت اشاره می‌شود:

1- caravan.

2- Lomas.

خدمت؛ فعالیت یا منفعتی است که یک‌طرف به‌طرف دیگر عرضه می‌کند که اساساً نامحسوس بوده و مالکیت چیزی را در بر ندارد؛ در نتیجه ممکن است محصول فیزیکی یا غیرمادی باشد.

خدمت؛ نتیجه‌ای است که مشتریان خواستار آن هستند.

خدمت؛ تولید منفعت اساساً ناملموس، یا به‌خودی‌خود به‌عنوان یک محصول منفرد یا عنصری مهم از محصول ملموس است که به‌واسطه شکلی از مبادله، نیاز شناخته‌شده مشتری را برآورده می‌سازد (سیدجوادی و کیماسی، ۱۳۹۴، ص ۴۵).

در استاندارد «ایزو مدیریت کیفیت و تضمین کیفیت اصطلاحات»، خدمت این‌گونه تعریف‌شده است: نتایج حاصل از فعالیت‌های انجام‌گرفته در فصل مشترک بین عرضه‌کننده و مشتری و یا حاصل از فعالیت‌های درون‌سازمانی عرضه‌کننده به‌منظور نیازهای مشتری برای تعریف خدمات، نباید صرفاً آن‌ها را در مقابل کالاهای مادی قرارداد. ویژگی‌هایی از جمله غیرمادی بودن، عدم قابلیت ذخیره‌سازی و هم‌زمانی تولید و مصرف، امری نسبی بوده و می‌تواند در اثر پیشرفت‌های فناوریانه کلاً یا جزئی تغییر یابد. تحویل دوردست خدمات به‌وسیله وسایل ارتباطی جدید، ذخیره‌سازی جریان اطلاعات توسط کامپیوتر و ... از جمله این تغییرات است. برای درک بهتر اهمیت اقتصادی مشکلات مربوط به تعریف و طبقه‌بندی خدمات، سبک تعریف انتزاعی‌تری نیاز است. می‌توان خدمت را اقدامی تعریف کرد که ثمره یک فعالیت تولیدی بوده و تأثیر آن همانا تغییر وضعیت یا موقعیت یک ذینفع است (ریاحی، ۱۳۹۴، ص ۳۶).

مفهوم کیفیت خدمات - کیفیت خدمات یک‌رشته علمی نسبتاً جوانی است که در حدود دو دهه از مطالعات در این زمینه می‌گذرد. این واژه برای افراد مختلف، معنای متفاوتی دارد. بهبود تعریف کیفیت نه‌تنها از جهت معنایی مهم است؛ بلکه مهم‌تر از آن هدایت‌کننده تلاش‌های کارکنان در جهت رسیدن به خدمات باکیفیت‌تر خواهد بود (نصراللهی و همکاران، ۱۳۹۶، ص ۶۱).

کیفیت عبارت است از آماده بودن خدمت یا کالا برای استفاده‌کننده که خود نیازمند کیفیت طراحی، انطباق، در دسترس بودن و مناسب بودن مکان ارائه خدمات است (محمدی و فخر فاطمی، ۱۳۹۴، ص ۵۵).

کیفیت هیچ معنا و مفهومی به‌جز هر آنچه مشتری واقعاً می‌خواهد، ندارد؛ به‌عبارت‌دیگر یک محصول زمانی باکیفیت است که با خواسته‌ها و نیازهای مشتری انطباق داشته باشد. کیفیت باید با عنوان انطباق محصول با نیاز مشتری تعریف شود. سازمان استانداردهای بین‌المللی، کیفیت را این‌گونه تعریف می‌کند: تمامیت ویژگی‌ها و خصوصیات محصول یا خدمت که توانایی برآورده کردن نیازهای مشتری را دارد.

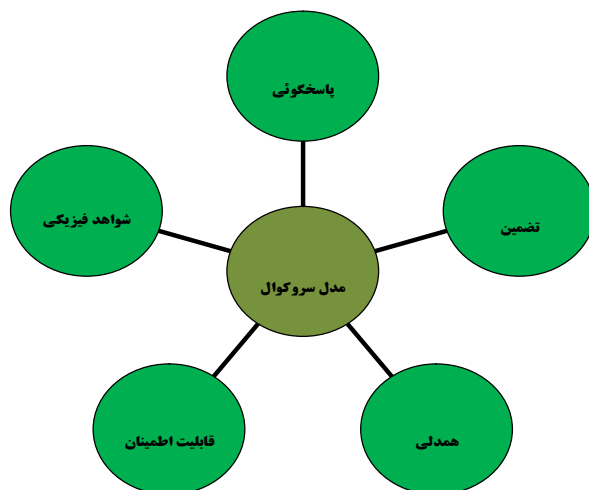
سازمان ملی بهره‌وری سنگاپور: کیفیت توسط مشتری تعریف می‌شود نه تولیدکننده یا ارائه‌کننده خدمت، به عبارت روشن‌تر، کیفیت مجموعه‌ای از خصوصیات و مشخصات یک کالا یا خدمت است که احتیاجات و رضایت مصرف‌کننده را تأمین می‌کند. «دهینگ و باوم» کیفیت را چنین تعریف می‌کنند: کیفیت مفهوم دلیلی است که تمام بخش‌های سازمان نسبت به آن متعهد هستند و هدف آن افزایش کارایی کل مجموعه است، به‌طوری‌که مانع پدید آمدن حداقل هزینه برای سازمان است که منجر به افزایش رضایت می‌شود (درویشی، ۱۳۹۸، ص ۴۵).

کیفیت ادراک‌شده عبارت است از قضاوت مشتری درباره برتری یا مزیت کلی یک شیء. کیفیت ادراک‌شده شکلی از نگرش است که با رضایت مرتبط است؛ لیکن با آن یکی نیست و از مقایسه انتظارات با ادراکات از عملکرد، نتیجه می‌شود (سیدجوادین و کیماسی، ۱۳۹۴، ص ۳۸).

«سروکوال» همان کیفیت خدمات است. سروکوال یک مقیاس چندعاملی است که برای سنجش ادراک مشتری از کیفیت خدمات یک سازمان خدماتی یا خرده‌فروشی استفاده می‌شود. مقیاس سروکوال از مشهورترین روش‌های اندازه‌گیری کیفیت خدمات بوده که توسط «پاراسورامان»، «بری» و «زیتمل» به وجود آمد. شروع کار آن‌ها مربوط به سال (۱۹۸۳) بود که پروژه اندازه‌گیری

کیفیت خدمات، زیر نظر مؤسسه علوم بازاریابی آمریکا به تصویب رسید. تا آن زمان (۱۹۸۵) آن‌ها توانسته بودند، یافته‌های خود را در سطح صنایع خدماتی همچون: بانکداری، بیمه، کارت‌های اعتباری، مخابرات راه دور، تعمیر و نگهداری، بروکرهای ایمنی و شرکت‌های حمل‌ونقل جاده‌ای آزمایش کنند. این طیف وسیع از صنایع خدماتی، عمق کار آن‌ها را نشان داده و اعتبار نتایج پیشنهادی آن‌ها را مشخص می‌کند. آن‌ها به‌منظور انجام این طیف وسیع پژوهش‌ها، گروه‌های مصاحبه‌ای متعددی را با مشتریان، کارمندان، مدیران و نیروهای خط مقدم صنایع مذکور، تشکیل دادند که باعث شد، مطالعات آن‌ها کاملاً عملی باشد و نتایج به‌دست‌آمده نیز اکنون جنبه کاملاً کاربردی دارد (محمدی و فخر فاطمی، ۱۳۹۴، ص ۳۸).

رشد ادبیات در زمینه کیفیت خدمات به صورتی مستمر توسعه‌یافته است و به‌روزآوری مداوم و یادگیری از یافته‌ها و مشاهدات پیشینیان را فراهم می‌کند. مطالعات پیرامون سنجش کیفیت خدمات با کار «گرونروس» آغاز شد. گرونروس در سال (۱۹۸۴) مشاهده کرد که ارتباطات دهان‌به‌دهان، تأثیر ذاتی بسیاری در مشتریان بالقوه نسبت به فعالیت‌های بازاریابی سنتی دارد و همچنین مشخص شد نیاز به کیفیت خدمات، مبتنی بر مشاهدات مصرف‌کنندگان است (درویشی، ۱۳۹۸، ص ۳۵). بعدها «پاراسورامان و همکارانش» در سال (۱۹۸۵) کیفیت خدمات را به‌عنوان شکاف بین مصرف‌کننده و فروشنده در سطوح مختلف مدل‌سازی کردند. نگرش عمیق، موشکافانه و تجربی پاراسورامان و همکارانش منجر به طرح مدل مفهومی سروکوال شده است که کیفیت خدمات را بر مبنای ابعاد پنج‌گانه شامل، ابعاد و ظواهر فیزیکی، قابلیت اطمینان، مسئولیت‌پذیری، ضمانت و هم‌مدلی مورد ارزیابی قرار می‌دهد. این مدل در سال (۱۹۸۸) توسط پاراسورمان و همکارانش برای سنجش کیفیت خدمات توسعه داده شد.



نمودار شماره (۱). مدل مفهومی سروکوال.

روش پژوهش

این پژوهش از لحاظ هدف، کاربردی است. به لحاظ طبقه‌بندی پژوهش بر مبنای روش پژوهش توصیفی از نوع پیمایشی است. در این پژوهش، برای به دست آوردن اطلاعات موردنیاز در زمینه ادبیات و پیشینه پژوهش از مطالعات کتابخانه‌ای شامل کتب داخلی و خارجی، مقالات داخلی و خارجی، پایان‌نامه‌های مرتبط، استفاده شده است و نظر به اینکه پژوهش حاضر از نوع پیمایشی است، برای جمع‌آوری اطلاعات موردنظر و بررسی موضوع و پاسخ به پرسش‌ها، از پرسشنامه استاندارد کیفیت خدمات سروکوال استفاده شده است.

جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه افراد مراجعه‌کننده به کلانتری‌های شهر اراک در سال (۱۴۰۰) است. به دلیل مراجعه تعداد زیادی از ساکنان شهر اراک به کلانتری‌های مربوطه و استفاده از خدمات انتظامی و پیشگیری، حجم نمونه به تعداد (۳۸۴) نفر طبق فرمول «کوکران»^۱ انتخاب و از روش نمونه‌گیری در دسترس استفاده شد. یکی از ضروریات هر مطالعه و پژوهش

1- Cochran.

وجود اطلاعات مربوط و قابل‌اتکا و سرعت و سهولت دسترسی به آن است. در این پژوهش ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه است. از طریق پرسشنامه به بررسی متغیرهای موجود در این پژوهش می‌پردازیم.

ابزار گردآوری داده در این پژوهش پرسشنامه کیفیت خدمات سروکوال برگرفته از سرمد و همکاران (۱۳۹۰) است؛ که با استفاده از طیف لیکرت (۷) گزینه‌ای به شکل زیر کدگذاری می‌شود.

معرفی پرسشنامه: کیفیت خدمات سروکوال (سرمد و همکاران، ۱۳۹۰، ص ۳۹).

این پرسشنامه از (۵) مؤلفه ابعاد کیفیت تشکیل شده و دارای (۲۲) پرسش است که در جدول شماره (۱) زیر پرسش مربوط به هر مؤلفه مشخص شده است.

جدول شماره (۱). پرسش‌های پرسشنامه سروکوال.

ابعاد کیفیت خدمات	پرسش‌ها مربوطه
ملموس بودن	۱-۲-۳-۴
پاسخ‌گوئی	۵-۶-۷-۸-۹
همدلی	۱۰-۱۱-۱۲-۱۳-۱۴
اطمینان خاطر	۱۵-۱۶-۱۷-۱۸
تضمین	۱۹-۲۰-۲۱-۲۲

اهمیت هرکدام از (۵) بعد بالا بر اساس نمره مراجعان مشخص می‌شوند. شکاف نمرات بر اساس اختلاف نمره دو دسته پرسش‌ها مربوط به انتظارات و ادراکات مراجعان محاسبه می‌شود. نمره منفی نشان می‌دهد که خدمات واقعی (نمره ادراکی) کمتر از حد مورد انتظار است (نمره انتظارات). شکاف نمره شاخصی مطمئن برای هر پنج بعد کیفیت خدمات است. با استفاده از سروکوال، فراهم‌کنندگان خدمت می‌توانند یک شاخصی از سطح کیفیت خدماتشان فراهم آورند و حوزه‌هایی که نیاز به بهبود دارد را شناسایی کنند.

روایی و پایایی پرسشنامه: اعتبار یا روایی با این مسئله سروکار دارد که یک ابزار اندازه‌گیری تا چه حد چیزی را اندازه می‌گیرد که ما فکر می‌کنیم (سرمد و همکاران، ۱۳۹۰، ص ۳۹). در پژوهش رجیبی (۱۳۹۲) برای تعیین روایی

پرسشنامه استاندارد سروکوال، از روایی صوری و محتوایی استفاده شده است. نحوه کار بدین ترتیب بود که متخصصان این قلمرو یعنی روانشناسان و تعدادی از مدیران به بررسی پرسش‌های پرسشنامه پرداختند و سپس استادان راهنما و مشاور آن را بازبینی کردند، حذف و اضافه‌های لازم در این خصوص انجام شد و در نهایت پرسشنامه، حاصل بحث و تبادل نظر با این متخصصان است.

پایایی ابزارهای جمع‌آوری داده‌ها: قابلیت اعتماد یا پایایی یک ابزار عبارت است از درجه ثبات آن در اندازه‌گیری هر آنچه اندازه می‌گیرد یعنی اینکه ابزار اندازه‌گیری در شرایط یکسان تا چه اندازه نتایج یکسانی به دست می‌دهد (سرمد و همکاران، ۱۳۹۰، ص ۴۰). در پژوهش رجیبی (۱۳۹۲) برای تعیین میزان پایایی از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است؛ که پایایی مقدار آلفا (۰/۸۹) به دست آمد. با توجه به اینکه در پژوهش علوم انسانی، ضریب آلفای بالاتر از (۰/۷۰) قبول است می‌توان پایایی پرسش‌نامه مذکور را قابل قبول ارزیابی کرد.

جدول شماره (۲). پایایی پرسشنامه.

پرسشنامه	متغیرها	گویه‌ها	تعداد پاسخ‌گویان	ضریب آلفا	ضریب آلفا کل
بررسی شکاف کیفیت خدمات ادراک شده	ملموس بودن	۱-۲-۳-۴	۳۰	۰/۷۸۸	۰/۹۱۶
حوزه انتظامی از دیدگاه مردم با استفاده از مدل سروکوال	پاسخ گوئی	۵-۶-۷-۸-۹	۳۰	۰/۷۷۳	
	همدلی	۱۱-۱۲-۱۳-۱۴	۳۰	۰/۷۵۵	
	اطمینان خاطر	۱۵-۱۶-۱۷-۱۸	۳۰	۰/۷۹۸	
	تضمین	۱۹-۲۰-۲۱-۲۲	۳۰	۰/۷۶۳	

منبع. یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۱.

روش تجزیه و تحلیل اطلاعات

برای تجزیه و تحلیل داده‌ها، از آزمون t زوجی و فرمول سروکوال ($Q=W(P-E)$) استفاده شده است. کیفیت خدمات Q ؛ اهمیت W ؛ ادراکات یا مشاهده شده P ؛ انتظارات E . در این پژوهش، برای انجام پردازش اطلاعات از

نرم‌افزار آماری «اس‌پی‌اس‌اس»^۱ استفاده شد.

یافته‌ها

فرضیه اصلی: از نظر کیفیت خدمات، بین وضع موجود و ایدئال تفاوت معنی‌داری وجود دارد.

به منظور بررسی و آزمون فرضیه مورد اشاره از آزمون T تک‌نمونه‌ای استفاده شد نتایج به شرح جدول شماره (۳) ارائه شده است.

جدول شماره (۳). نتایج آزمون آماری T تک‌نمونه‌ای.

نام متغیر	میانگین	آماره T	اختلاف میانگین	Sig	فاصله اطمینان	
					پایین‌تر	بالا‌تر
کیفیت خدمات	۳/۸۳	۱۷/۷۴	-۰/۱۷	۰/۰۰۰	-۰/۷۳۹	-۰/۹۲۴

منبع. یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۱.

با عنایت به نتایج مندرج در جدول شماره (۳)، میزان میانگین به دست آمده برابر با (۳/۸۳) است، به گونه‌ای که این میانگین، کمتر از میانگین نظری پژوهش عدد (۴) و اختلاف میانگین آن برابر با (-۰/۱۷) است. با توجه به میزان سطح معناداری به دست آمده که کمتر از (۰/۰۵) است، اختلاف میانگین مورد نظر در سطح اطمینان (۹۵) درصد معنادار است. می‌توان استنباط کرد که وضعیت موجود کیفیت خدمات، در وضعیت مناسب قرار ندارد. در ادامه به منظور بررسی شکاف بین وضعیت موجود و میزان انتظار یعنی وضعیت مطلوب از آزمون T برای دو گروه همبسته استفاده شد، نتایج به شرح جدول شماره (۴) ارائه شده است.

جدول شماره (۴). بررسی شکاف بین وضعیت موجود و میزان انتظار.

نام متغیر	سطح	میانگین	انحراف استاندارد	اختلاف میانگین	مقدار T	سطح معنی‌داری
	انتظارات	۴/۴۵	۰/۴۳۷			

منبع. یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۱.

با عنایت به یافته‌های مندرج در جدول شماره (۴)، میانگین وضعیت موجود برابر با (۳/۸۳) و میانگین انتظارات برابر با (۴/۴۵) است. مقدار آماره T برابر با (۱۰/۷۴-) و سطح معنی‌داری (۰/۰۰۰) گزارش شد. با توجه به معنی‌دار بودن آماره T و نیز از آنجا که میانگین وضعیت موجود کمتر از میانگین انتظارات است؛ بنابراین نتیجه گرفته می‌شود که شکاف منفی و معنی‌داری بین ادراکات و انتظارات وجود دارد؛ پس می‌توان نتیجه گرفت که از نظر کیفیت خدمات، بین وضع موجود و ایدئال تفاوت معنی‌داری وجود دارد.

بررسی فرضیه‌های فرعی

فرضیه فرعی اول: از نظر بعد شواهد فیزیکی، بین وضع موجود و ایدئال تفاوت معنی‌داری وجود دارد.

به منظور بررسی و آزمون فرضیه مورداشاره از آزمون T تک‌نمونه‌ای استفاده شد. نتایج به شرح جدول شماره (۵) ارائه شده است.

جدول شماره (۵). نتایج آزمون آماری T تک‌نمونه‌ای.

نام متغیر	میانگین	آماره T	اختلاف میانگین	Sig	فاصله اطمینان	
					پایین‌تر	بالا‌تر
شواهد فیزیکی	۳/۱۸	۱۱/۷۱	۰/۶۸	۰/۰۰۰	۰/۵۶۱	۰/۸۰۴

منبع. یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۱.

با عنایت به نتایج مندرج در جدول شماره (۵)، میزان میانگین به دست آمده برابر با (۳/۱۸) است، به گونه‌ای که این میانگین، کمتر از میانگین نظری پژوهش عدد (۴) و اختلاف میانگین آن برابر با منفی (۰/۸۲) است. با توجه به میزان سطح معناداری به دست آمده که کمتر از (۰/۰۵) است، اختلاف میانگین مورد نظر در سطح اطمینان (۹۵) درصد معنادار است. همچنین با توجه به اینکه سطح اطمینان به دست آمده برای متغیر مورداشاره منفی است، می‌توان استنباط کرد که از نظر بعد شواهد فیزیکی، وضع موجود در وضعیت مناسب قرار ندارد.

در ادامه به‌منظور بررسی شکاف بین وضعیت موجود و میزان انتظار یعنی وضعیت ایدئال از آزمون T برای دو گروه همبسته استفاده شد و نتایج به شرح جدول شماره (۶) ارائه شده است.

جدول شماره (۶). بررسی شکاف بین وضعیت موجود و میزان انتظار.

نام متغیر	سطح	میانگین	انحراف استاندارد	اختلاف میانگین	مقدار T	سطح معنی‌داری
شواهد	موجود	۳/۱۸	۱/۱۶	-۱/۲۴	-۹/۸۸	۰/۰۰۰
فیزیکی	انتظارات	۴/۴۲	۰/۴۶۴			

منبع. یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۱.

با عنایت به یافته‌های مندرج در جدول شماره (۶)، میانگین وضعیت موجود بعد شواهد فیزیکی برابر با (۳/۱۸) و میانگین انتظارات برابر با (۴/۴۲) است. مقدار آماره T برابر با (-۹/۸۸) و سطحی معنی‌داری (۰/۰۰۰) گزارش شد. با توجه به معنی‌دار بودن آماره T و نیز از آنجا که میانگین وضعیت موجود کمتر از میانگین انتظارات است؛ نتیجه گرفته می‌شود که شکاف منفی و معنی‌داری بین ادراکات و انتظارات وجود دارد؛ بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که انتظارات عشایر از بعد شواهد فیزیکی به نحو معنی‌داری بالاتر بوده و شکاف منفی در ارتباط با شواهد فیزیکی مورد ارائه وجود دارد؛ و فرضیه از نظر بعد شواهد فیزیکی، بین وضع موجود و ایدئال تفاوت معنی‌داری وجود دارد؛ مورد تأیید قرار می‌گیرد.

فرضیه فرعی دوم: از نظر بعد قابلیت اطمینان، بین وضع موجود و ایدئال تفاوت معنی‌داری وجود دارد.

به‌منظور بررسی و آزمون فرضیه مورد اشاره از آزمون T تک‌نمونه‌ای استفاده شد. نتایج به شرح جدول شماره (۷) ارائه شده است.

جدول شماره (۷). نتایج آزمون آماری T تک‌نمونه‌ای.

نام متغیر	میانگین	آماره T	اختلاف میانگین	Sig	فاصله اطمینان
					پایین‌تر
					بالاتر
قابلیت اطمینان	۴/۳۴	۱۱/۷۳۶	۰/۳۴	۰/۰۰۰	۰/۵۸۵
					۰/۸۲۱

منبع. یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۱.

با عنایت به نتایج مندرج در جدول شماره (۷)، میزان میانگین به‌دست‌آمده برابر با (۴/۳۴) است، به‌گونه‌ای که این میانگین، بیشتر از میانگین نظری پژوهش عدد (۴) و اختلاف میانگین آن برابر با مثبت (۰/۳۴) است. با توجه به میزان سطح معناداری به‌دست‌آمده که کمتر از (۰/۰۵) است اختلاف میانگین موردنظر در سطح اطمینان (۹۵) درصد معنادار است. می‌توان استنباط کرد که از نظر بعد قابلیت اطمینان، وضع موجود در وضعیت مناسب قرار دارد.

در ادامه به‌منظور بررسی شکاف بین وضعیت موجود و میزان انتظار یعنی وضعیت مطلوب از آزمون T برای دو گروه همبسته استفاده شد نتایج به شرح جدول شماره (۸) ارائه شده است.

جدول شماره (۸). بررسی شکاف بین وضعیت موجود و میزان انتظار.

نام متغیر	سطح	میانگین	انحراف استاندارد	اختلاف میانگین	مقدار T	سطح معنی‌داری
قابلیت اطمینان	موجود	۴/۳۴	۱/۱۳	-۰/۵۴	-۱۰/۰۳	۰/۰۰۰
	انتظارات	۴/۸۸	۰/۵۵۵			

منبع. یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۱.

با عنایت به یافته‌های مندرج در جدول شماره (۸)، میانگین وضعیت موجود بعد قابلیت اطمینان برابر با (۴/۳۴) و میانگین انتظارات برابر با (۴/۸۸) است. مقدار آماره T برابر با (-۱۰/۰۳) و سطحی معنی‌داری (۰/۰۰۰) گزارش شد. با توجه به معنی‌دار بودن آماره T و نیز از آنجاکه میانگین وضعیت موجود کمتر از میانگین انتظارات است، نتیجه گرفته می‌شود که شکاف منفی و معنی‌داری بین ادراکات و انتظارات وجود دارد؛ بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که از نظر بعد قابلیت اطمینان، بین وضع موجود و ایدئال تفاوت معنی‌داری وجود دارد.

فرضیه فرعی سوم: از نظر بعد تضمین، بین وضع موجود و ایدئال تفاوت معنی‌داری وجود دارد.

به‌منظور بررسی و آزمون فرضیه مورد اشاره از آزمون T تک‌نمونه‌ای استفاده شد. نتایج به شرح جدول شماره (۹) ارائه شده است.

جدول شماره (۹). نتایج آزمون آماری T تک‌نمونه‌ای.

نام متغیر	میانگین	آماره T	اختلاف میانگین	Sig	فاصله اطمینان پایین‌تر	فاصله اطمینان بالا‌تر
بعد تضمین	۳/۸۵	۱۶/۸۵۲	-۰/۱۵	۰/۰۰۰	-۰/۷۵۰	-۰/۹۴۹

منبع. یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۱.

با عنایت به نتایج مندرج در جدول شماره (۹)، میزان میانگین به‌دست‌آمده برابر با (۳/۸۵) است، به‌گونه‌ای که این میانگین، کمتر از میانگین نظری پژوهش عدد (۴) و اختلاف میانگین آن برابر با منفی (۰/۱۵) است. با توجه به میزان سطح معناداری به‌دست‌آمده که کمتر از (۰/۰۵) است اختلاف میانگین موردنظر در سطح اطمینان (۹۵) درصد معنادار است. می‌توان استنباط کرد که از نظر بعد تضمین، وضع موجود در وضعیت مناسب قرار ندارد.

در ادامه به‌منظور بررسی شکاف بین وضعیت موجود و میزان انتظار یعنی وضعیت مطلوب از آزمون T برای دو گروه همبسته استفاده شد نتایج به شرح جدول شماره (۱۰) ارائه شده است.

جدول شماره (۱۰). بررسی شکاف بین وضعیت موجود و میزان انتظار.

نام متغیر	سطح	میانگین	انحراف استاندارد	اختلاف میانگین	مقدار T	سطح معنی‌داری
بعد تضمین	موجود	۳/۸۵	۰/۹۵۴	-۰/۶۱۳	-۹/۹۹	۰/۰۰۰
	انتظارات	۴/۴۶	۰/۵۷۲			

منبع. یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۱.

با عنایت به یافته‌های مندرج در جدول شماره (۱۰)، میانگین وضعیت موجود بعد تضمین برابر با (۳/۸۵) و میانگین انتظارات برابر با (۴/۴۶) است. مقدار آماره T برابر با (-۹/۹۹) و سطح معنی‌داری (۰/۰۰۰) گزارش شد. با توجه به معنی‌دار بودن آماره T و نیز از آنجاکه میانگین وضعیت موجود کمتر از میانگین انتظارات است، نتیجه گرفته می‌شود که شکاف منفی و معنی‌داری بین ادراکات و انتظارات وجود دارد؛ بنابراین می‌توان نتیجه گرفت از نظر بعد تضمین، بین وضع موجود و ایدئال تفاوت معنی‌داری وجود دارد.

فرضیه فرعی چهارم: از نظر بعد پاسخگویی، بین وضع موجود و ایدئال تفاوت معنی داری وجود دارد.

به منظور بررسی و آزمون فرضیه مورداشاره از آزمون T تک نمونه‌ای استفاده شد نتایج به شرح جدول شماره (۱۱) ارائه شده است.

جدول شماره (۱۱). نتایج آزمون آماری T تک نمونه‌ای.

نام متغیر	میانگین	آماره T	اختلاف میانگین	Sig	فاصله اطمینان	
					پایین تر	بالا تر
بعد پاسخگویی	۴/۶۳	۲۱/۲۰۱	۰/۶۳	۰/۰۰۰	۱/۴۸	۱/۷۸

منبع. یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۱.

با عنایت به نتایج مندرج در جدول شماره (۱۱)، میزان میانگین به دست آمده برابر با (۴/۶۳) است، به گونه‌ای که این میانگین، بیشتر از میانگین نظری پژوهش عدد (۴) و اختلاف میانگین آن برابر با مثبت (۰/۶۳) است. با توجه به میزان سطح معناداری به دست آمده که کمتر از (۰/۰۵) است اختلاف میانگین مورد نظر در سطح اطمینان (۹۵) درصد معنادار است. می‌توان استنباط کرد که بعد پاسخگویی در وضعیت مناسب قرار دارد.

در ادامه به منظور بررسی شکاف بین وضعیت موجود و میزان انتظار یعنی وضعیت مطلوب از آزمون T برای دو گروه همبسته استفاده شد. نتایج به شرح جدول شماره (۱۲) ارائه شده است.

جدول شماره (۱۲). بررسی شکاف بین وضعیت موجود و میزان انتظار.

نام متغیر	سطح	میانگین	انحراف استاندارد	اختلاف میانگین	مقدار T	سطح معنی داری
	انتظارات	۴/۹۸	۰/۵۳۶			

منبع. یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۱.

با عنایت به یافته‌های مندرج در جدول شماره (۱۲)، میانگین وضعیت موجود بعد پاسخگویی برابر با (۴/۶۳) و میانگین انتظارات برابر با (۴/۹۸) است. مقدار آماره T برابر با (-۵/۴۴۰) و سطح معنی داری (۰/۰۰۲) گزارش شد. با توجه به معنی دار بودن آماره T و نیز از آنجاکه میانگین وضعیت موجود کمتر از

میانگین انتظارات است، نتیجه گرفته می‌شود که شکاف منفی و معنی‌داری بین ادراکات و انتظارات وجود دارد؛ بنابراین می‌توان نتیجه گرفت از نظر بعد پاسخگویی، بین وضع موجود و ایدئال تفاوت معنی‌داری وجود دارد.

فرضیه فرعی پنجم: از نظر بعد همدلی، بین وضع موجود و مطلوب تفاوت معنی‌داری وجود دارد.

به منظور بررسی و آزمون فرضیه مورد اشاره از آزمون T تک‌نمونه‌ای استفاده شد. نتایج به شرح جدول شماره (۱۳) ارائه شده است.

جدول شماره (۱۳). نتایج آزمون آماری T تک‌نمونه‌ای.

نام متغیر	میانگین	آماره T	اختلاف میانگین	Sig	فاصله اطمینان	
					پایین تر	بالا تر
بعد همدلی	۳/۷۶	۲۳/۲۹۸	-۰/۲۴	۰/۰۰۰	-۰/۶۷	-۰/۹۸

منبع. یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۱.

با عنایت به نتایج مندرج در جدول شماره (۱۳)، میزان میانگین به دست آمده برابر با (۳/۷۶) است، به گونه‌ای که این میانگین، کمتر از میانگین نظری پژوهش عدد (۴) و اختلاف میانگین آن برابر با منفی (۰/۲۴) است. با توجه به میزان سطح معناداری به دست آمده که کمتر از (۰/۰۵) است اختلاف میانگین مورد نظر در سطح اطمینان (۹۵) درصد معنادار است. می‌توان استنباط کرد که بعد همدلی در وضعیت مناسب قرار ندارد.

در ادامه به منظور بررسی شکاف بین وضعیت موجود و میزان انتظار یعنی وضعیت مطلوب از آزمون T برای دو گروه همبسته استفاده شد. نتایج به شرح جدول شماره (۱۴) ارائه شده است.

جدول شماره (۱۴). بررسی شکاف بین وضعیت موجود و میزان انتظار.

نام متغیر	سطح	میانگین	انحراف استاندارد	اختلاف میانگین	مقدار T	سطح معنی‌داری
بعد همدلی	موجود	۳/۷۶	۱/۵۴	-۰/۶۹	-۳/۲۳۴	۰/۰۰۱
	انتظارات	۴/۴۵	۰/۸۹۷			

منبع. یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۱.

با عنایت به یافته‌های مندرج در جدول شماره (۱۴)، میانگین وضعیت موجود بعد همدلی برابر با $3/76$ میانگین انتظارات برابر با $(4/45)$ است. مقدار آماره T برابر با $(-2/234)$ و سطح معنی‌داری $(0/001)$ گزارش شد. با توجه به معنی‌دار بودن آماره T و نیز از آنجاکه میانگین وضعیت موجود کمتر از میانگین انتظارات است؛ بنابراین نتیجه گرفته می‌شود که شکاف منفی و معنی‌داری بین ادراکات و انتظارات وجود دارد؛ پس می‌توان نتیجه گرفت از نظر بعد همدلی، بین وضع موجود و مطلوب تفاوت معنی‌داری وجود دارد.

بررسی فرضیه‌ها

بر اساس میانگین میزان اهمیت هر مورد در ابعاد پنج‌گانه کیفیت خدمات، مهم‌ترین یافته‌های پژوهش به شرح زیر ارائه می‌شود: در شاخص شواهد فیزیکی، تجهیزات روزآمد و مدرن، مرتب بودن و آراستگی ظاهری کارکنان سازمان انتظامی، پاکیزگی و تمیزی محیط فیزیکی ادارات آن و زیبایی تسهیلات فیزیکی مثل ساختمان و نمای درونی ادارات سازمان انتظامی به ترتیب دارای اهمیت بوده‌اند. در شاخص قابلیت اطمینان، انجام کارها و امور وعده داده شده نگهداری و حفظ درست اسناد و مدارک موردنیاز، انجام خدمات در موعد مقرر، علاقه‌مندی به حل مشکلات مردم و انجام خدمات در اولین مراجعه به ترتیب دارای اهمیت بوده‌اند.

در شاخص پاسخگویی، موارد پاسخگویی فوری به تماس‌های تلفنی مردم و مراجعان و ارائه خدمات، تلاش و اشتیاق کارکنان سازمان انتظامی در کمک به مردم و مراجعان، تلاش برای پاسخگویی به نیازهای مردم و مراجعان، رسیدگی به مشکلات مراجعان در اسرع وقت و اینکه به مراجعان گفته شود که درست در چه زمانی خدمت موردنظر انجام خواهد شد به ترتیب دارای اهمیت بوده‌اند.

در شاخص تضمین، دانش و مهارت و آگاهی کارکنان کلانتری در پاسخگویی به پرسش مردم و مراجعان، ادب و فروتنی کارکنان کلانتری در برخورد با مردم، احساس آرامش مردم و مراجعان در تماس با کارکنان

کلانتری، رفتار اعتماد آمیز کارکنان کلانتری با مردم و مراجعان به ترتیب دارای اهمیت بوده‌اند.

در شاخص همدلی، مناسب بودن ساعات کاری کلانتری‌ها و ادارات سازمان انتظامی، توجه ویژه به هر یک از افراد و مراجعان با توجه به ماهیت مشکلات آن‌ها، درک نیازها و مشکلات و مسائل مردم توسط کارکنان سازمان انتظامی، علاقه‌مندی واقعی و قلبی سازمان انتظامی نسبت به مردم و مهربانی و عطوفت کارکنان سازمان انتظامی در رفتار با مردم به ترتیب دارای اهمیت بوده‌اند. قابل‌ذکر است با عنایت به خروجی‌ها و نتایج حاصل از متغیرهای اصلی و مؤلفه‌های پژوهش مشخص شد، نتایج به دست آمده با نتایج پژوهش رئیسی و همکاران (۱۴۰۱)، مسعودی‌اصل و همکاران (۱۴۰۰)، آقائی هشچین و همکاران (۱۳۹۹)، سوری و همکاران (۱۳۹۹)، چوی (۲۰۱۸)، ناتانیل (۲۰۱۸) و کاروانا (۲۰۱۵) همسو و هم‌جهت است.

از آنجائی که پژوهش حاضر دارای چند فرضیه مختلف است و با عنایت به تحلیل آمارهای استخراج‌شده در زیر به بررسی فرضیه‌های پژوهش می‌پردازیم که همان یافته‌های اصلی پژوهش ما هستند.

فرضیه اصلی پژوهش: از نظر کیفیت خدمات، بین وضع موجود و ایدئال تفاوت معنی‌داری وجود دارد.

طی سال‌های گذشته پذیرش و کاربرد مدیریت کیفیت و سایر چارچوب‌های کیفیت هم در بخش صنعت و هم در بخش خدمات افزایش یافته است و کیفیت به‌عنوان یک عامل مهم برای رشد و بقا و موفقیت شناخته می‌شود.

در این پژوهش منظور از نمره استاندارد کیفیت خدمات نمره‌ای است که فرد به پرسش‌های (۲۲) ماده‌ای پرسشنامه کیفیت خدمات پراسورامان می‌دهد. با توجه به اینکه سطح معناداری محاسبه‌شده کوچک‌تر از میزان خطا است H0 رد و H1 پذیرفته می‌شود. بر اساس جداول (۳) و (۴) چون سطح معناداری داده‌های برای متغیر کیفیت خدمات کمتر از (۰/۰۵)؛ (۰/۰۰۰) است،

میانگین وضع ایدئال (۴/۴۵) وضعیت موجود (۳/۸۳) و اختلاف میانگین (۰/۶۲۲-) است؛ یعنی از نظر شاخص‌های مؤثر کیفیت خدمات، بین وضع موجود و ایدئال تفاوت معنی‌داری وجود دارد؛ و این تفاوت شاید به دلیل توجه نه‌چندان زیاد حوزه انتظامی استان مرکزی نسبت به مراجعه‌کنندگان و انتظارات و خواسته‌های آنان است.

فرضیه فرعی اول: از نظر بعد شواهد فیزیکی، بین وضع موجود و ایدئال تفاوت معنی‌داری وجود دارد.

این بعد با عوامل ظاهر فیزیکی، تجهیزات روزآمد و مدرن، مرتب بودن و آراستگی ظاهری کارکنان کلانتری، پاکیزگی و تمیزی محیط فیزیکی کلانتری و زیبایی تسهیلات فیزیکی مثل ساختمان و نمای درونی فضای کلانتری، تجهیزات، کارکنان، مدرن بودن و چیدمان درست تجهیزات، کیفیت تجهیزات و ابزارهای آموزش را شامل می‌شود. با توجه به اینکه سطح معناداری محاسبه‌شده کوچک‌تر از میزان خطا است H_0 رد و H_1 پذیرفته می‌شود. بر اساس جداول (۵) و (۶) چون سطح معناداری داده‌های برای بعد شواهد فیزیکی کمتر از (۰/۰۵)؛ (۰/۰۰۰) است، میانگین وضع ایدئال (۴/۴۲) وضعیت موجود (۳/۱۸) و اختلاف میانگین (۱/۲۴-) است؛ یعنی از نظر بعد شواهد فیزیکی، بین وضع موجود و ایدئال تفاوت معنی‌داری وجود دارد.

فرضیه فرعی دوم: از نظر بعد قابلیت اطمینان، بین وضع موجود و ایدئال تفاوت معنی‌داری وجود دارد.

این بعد با عوامل توانایی انجام خدمات وعده داده‌شده به‌طور کامل باکیفیت و در زمان مقرر، پاسخ صحیح به پرسش‌ها و نشان دادن علاقه به آموزش کارشناسان، نگهداری و حفظ درست اسناد و مدارک موردنیاز، انجام خدمات در موعد مقرر، علاقه‌مندی به حل مشکلات مردم و انجام خدمات در اولین مراجعه را شامل می‌شود به‌طوری‌که انتظاراتی که مراجعان برآورده شود. با توجه به اینکه سطح معناداری محاسبه‌شده کوچک‌تر از میزان خطا است H_0 رد و H_1 پذیرفته می‌شود. بر اساس جداول (۷) و (۸) چون سطح معناداری داده‌های

برای بعد قابلیت اطمینان کمتر از (۰/۰۵)؛ (۰/۰۰۰) است، میانگین وضع ایدئال (۴/۸۸) وضعیت موجود (۴/۳۴) و اختلاف میانگین (۰/۵۴-) است؛ یعنی از نظر بعد قابلیت اطمینان، بین وضع موجود و ایدئال تفاوت معنی‌داری وجود دارد.

فرضیه فرعی سوم: از نظر بعد تضمین، بین وضع موجود و ایدئال تفاوت معنی‌داری وجود دارد.

این بعد با عوامل دانش و مهارت و آگاهی کارکنان کلانتری در پاسخگویی به پرسش مردم و مراجعان، ادب و فروتنی کارکنان کلانتری در برخورد با مردم، احساس آرامش مردم و مراجعان در تماس با کارکنان کلانتری، رفتار اعتماد‌آمیز کارکنان کلانتری با مردم توانائی سیستم و اعتبار آن در فراهم آوردن خدمات مطمئن و مناسب، داشتن کارکنانی با دانش کافی، آشنایی با نحوه استفاده از تجهیزات و فناوری‌های جدید است که خود نمایانگر شایستگی و توانائی کارکنان کلانتری برای القاء حس اعتماد و اطمینان در مراجعان است. با توجه به اینکه سطح معناداری محاسبه‌شده کوچک‌تر از میزان خطا است H_0 رد و H_1 پذیرفته می‌شود. بر اساس جداول (۹) و (۱۰) چون سطح معناداری داده‌های برای بعد تضمین کمتر از (۰/۰۵)؛ (۰/۰۰۰) است، میانگین وضع ایدئال (۴/۴۶) وضعیت موجود (۳/۸۵) و اختلاف میانگین (۰/۶۱۳-) است؛ یعنی از نظر بعد تضمین، بین وضع موجود و ایدئال تفاوت معنی‌داری وجود دارد.

فرضیه فرعی چهارم: از نظر بعد پاسخگویی، بین وضع موجود و ایدئال تفاوت معنی‌داری وجود دارد.

این بعد با موارد پاسخگویی فوری به تماس‌های تلفنی مردم و مراجعان و ارائه خدمات، تلاش و اشتیاق کارکنان سازمان انتظامی در کمک به مردم و مراجعان، تلاش برای پاسخگویی به نیازهای مردم و مراجعان، رسیدگی به مشکلات مراجعان در اسرع وقت و اینکه به مراجعان گفته شود که درست در چه زمانی خدمت مورد نظر انجام خواهد شد، تمایل کارکنان در کمک به

مراجعان، در ارائه خدمات سریع و مطمئن، سرعت پاسخگویی، علاقه‌مندی کارکنان به حل مسائل مراجعان، داشتن فرصت لازم برای پاسخ و ارائه بازخورد به مراجعان را شامل می‌شود. با توجه به اینکه سطح معناداری محاسبه‌شده کوچک‌تر از میزان خطا است H_0 رد و H_1 پذیرفته می‌شود. بر اساس جداول (۱۱) و (۱۲) چون سطح معناداری داده‌های برای بعد پاسخگویی پایین‌تر از (۰/۰۵)؛ (۰/۰۲) است، میانگین وضع ایدئال (۴/۹۸) وضعیت موجود (۴/۶۳) و اختلاف میانگین (۰/۳۵-) است؛ یعنی از نظر بعد پاسخگویی، بین وضع موجود و ایدئال تفاوت معنی‌داری وجود دارد.

فرضیه فرعی پنجم: از نظر بعد همدلی، بین وضع موجود و مطلوب تفاوت معنی‌داری وجود دارد.

این بعد با عوامل مناسب بودن ساعات کاری کلانتری‌ها و ادارات سازمان انتظامی، توجه ویژه به هر یک از افراد و مراجعان با توجه به ماهیت مشکلات آن‌ها، درک نیازها و مشکلات و مسائل مردم توسط کارکنان کلانتری، علاقه‌مندی واقعی و قلبی کارکنان کلانتری نسبت به مردم و مهربانی و عطف‌ت کارکنان کلانتری در رفتار با مردم، احترام به شخصیت مراجعان، توجه شخصی به مراجعان، به طوری که حس کنند سازمان انتظامی آن‌ها را درک کرده و برای آن‌ها اهمیت قائل است سنجیده می‌شود. با توجه به اینکه سطح معناداری محاسبه‌شده کوچک‌تر از میزان خطا است H_0 رد و H_1 پذیرفته می‌شود. بر اساس جداول (۱۳) و (۱۴) چون سطح معناداری داده‌های برای بعد پاسخگویی پایین‌تر از (۰/۰۵)؛ (۰/۰۱) است، میانگین وضع ایدئال (۴/۴۵) وضعیت موجود (۳/۷۶) و اختلاف میانگین (۰/۶۹-) است؛ یعنی از نظر بعد همدلی، بین وضع موجود و ایدئال تفاوت معنی‌داری وجود دارد.

نتیجه‌گیری

نتایج تجزیه و تحلیل آماری برای بررسی معنی‌داری بین میانگین ادراکات و انتظارات افراد در ابعاد پنج‌گانه کیفیت خدمات با استفاده از آزمون t نمونه‌های زوجی روشن کرد که کلانتری‌های شهر اراک در هیچ‌کدام از شاخص‌های

کیفیت خدمات در وضعیت مناسبی قرار نداشته و نتوانسته‌اند انتظارات مراجعان و مردم را برآورده سازند. مدیریت کلانتری‌ها با برنامه‌ریزی و سنجش مستمر انتظارات مراجعان می‌توانند در رفع نیازها، خواسته‌ها و انتظارات آن‌ها عمل کنند. مسئولان کلانتری‌ها و فرماندهی انتظامی استان مرکزی بر اساس رویکرد شهروند محوری باید دیدگاه‌های مردم را ملاک عمل قرار داده و بر مبنای آن عمل کنند. به این منظور می‌توان راهکارهای زیر را به کار برد؛ انجام پژوهش‌ها و دریافت نظرات مردم و مراجعان به منظور شناخت صحیح انتظارات آنان، ارائه تعاریف دقیق و عملیاتی از انتظارات مردم و توجیه کارکنان نسبت به انتظارات مردم. همچنین نمره ادراکات مراجعان از کیفیت خدمات سازمان انتظامی، نشان می‌دهد که از دیدگاه آن‌ها، سطح کیفیت خدمات در تمامی مؤلفه‌ها کمی از حد متوسط بیشتر بوده است.

پیشنهادها

- ✓ ایجاد سیستم الکترونیکی در کلانتری‌ها برای دریافت نظر مراجعان؛
- ✓ تشکیل گروه‌های نظارت و ارزیابی، برای ارزیابی مستمر خدمات ارائه شده پیشگیری و انتظامی کلانتری‌ها و پاسگاه‌ها؛
- ✓ جلب مشارکت‌های مردمی در تقویت ارائه خدمات کلانتری‌ها؛
- ✓ برگزاری جلسات هم‌اندیشی بین کلانتری‌ها و نمایندگان امین مردم یا شوراهای اسلامی در شهرها و روستا؛
- ✓ رسیدگی به آراستگی کارکنان کلانتری‌ها و آموزش مهارت‌های ارتباط مؤثر به آنان؛
- ✓ به‌کارگیری کارکنان دارای روابط عمومی بالا، برای مشاغل دارای بیشترین ارتباط با مردم؛
- ✓ انجام اقدامات اصلاحی انتظامی برای برطرف کردن شکاف به وجود آمده از منظر مردم؛

- ✓ آموزش و تربیت تخصصی کارکنان کلانتری در خصوص تکریم ارباب رجوع؛
- ✓ بررسی علل نارضایتی مردم از کیفیت خدمات ارائه شده در ابعاد مختلف و ارائه برنامه‌های اصلاحی و مفید؛
- ✓ استفاده از نظر کارشناسان و افسران کلانتری برای رفع کاستی‌ها و افزایش رضایتمندی شهروندان؛
- ✓ بهره‌گیری از نظام پاداش‌ها و تشویقات کارکنان کلانتری با هدف ایجاد رضایتمندی عمومی؛
- ✓ معرفی روشن و واضح خدمات قابل ارائه همگانی به مراجعان در قالب کتابچه‌ها و بروشورها؛
- ✓ ایجاد درگاه‌های انتقاد و پیشنهاد همگانی در فضای مجازی از عملکرد کلانتری به صورت مستمر.

سپاسگزاری

بدین‌وسیله از کلیه کارکنان دفتر تحقیقات کاربردی فرماندهی انتظامی استان مرکزی که در این پژوهش ما را یاری کردند؛ صمیمانه سپاسگزاریم.

منابع

- آقا گل‌زاده، جاویدان (۱۳۹۷). ارزیابی کیفیت خدمات انتظامی پلیس در کلانتری‌های شهرستان گرگان. فصلنامه علمی دانش انتظامی گلستان، ۹ (۳۶)، صص ۹-۵۴.
- آقای هاشجین، عسگر؛ فرخی، پوریا؛ آریخ خصال، آیدین (۱۳۹۹). شکاف بین ادراک و انتظار کیفیت خدمات بر مبنای سروکوال در درمانگاه‌های منتخب بیمارستان‌های تابعه دانشگاه علوم پزشکی ایران. فصلنامه مدیریت سلامت، ۲۳ (۳)، صص ۵۵-۶۵. موجود در آدرس:
10.29252/jha.23.3.55.
- درویشی، صیاد. (۱۳۹۸). توانمندسازی مدیران؛ زیربنای ارتقاء کیفیت خدمات در کلانتری و پاسگاه‌های انتظامی. فصلنامه نظارت و بازرسی، ۱۳ (۴۷)، صص ۹۱-۱۰۸.
- رجبی، عباس (۱۳۹۲). سنجش کیفیت خدمات با مدل سروکوال. فصلنامه مطالعات اندازه‌گیری و ارزشیابی آموزشی، ۴ (۶)، صص ۱۱-۲۷.
- رئیسی، رسول؛ بکائی، سعید؛ هوشمندی، کیاوش؛ راعی، مهدی (۱۴۰۱). بررسی میزان رضایتمندی بیماران ترخیص شده با تشخیص کووید-۱۹ از کیفیت خدمات پرستاری در بخش کرونا: یک مطالعه مقطعی. نشریه پرستاری مراقبت ویژه، ۱۵ (۱)، صص ۲۵-۳۳. موجود در آدرس:
10.30491/JCC.15.1.25.
- ریاحی، بهروز (۱۳۹۴). نظریه نوین مدیریت کیفیت جامع در بخش دولتی ایران؛ طراحی دولت کیفیت‌مدار. تهران: مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران.
- سرمد، محسن؛ موسوی، سیدمحمد؛ امین‌زاده، انوشه (۱۳۹۰). پرسشنامه استاندارد کیفیت خدمات سروکوال.
- سوری، حسین؛ صادقی، امیر؛ خلیج، مهران (۱۳۹۹). تخمین تأثیرات کیفیت خدمات توسط رویکرد سروکوال در لیزینگ شرکت ایران خودرو. مدیریت بازاریابی، ۱۵ (۴۸)، صص ۱۰۳-۱۱۹.
- سیدجوآدین، سیدرضا؛ کیماسی، مسعود (۱۳۹۴). مدیریت کیفیت خدمات. چاپ دوم. تهران: نشر نگاه دانش.

- محمدی، حمیدرضا؛ فخر فاطمی، علی اکبر (۱۳۹۴). نقش بازارچه‌های مرزی در توسعه فضایی مناطق مرزی (بازارچه مرزی باجگیران)، فصلنامه ژئوپلیتیک، ۱ (۱)، صص ۲۵-۴۵.
- مسعودی اصل، ایروان؛ ویسی، محمد؛ حسینی کسنویه، محمد؛ طهماسبی، علی (۱۴۰۰). بررسی رابطه طرح تحول سلامت با کیفیت خدمات با استفاده از مدل سروکوال. مجله طب اورژانس ایران، ۸ (۱)، صص ۲۲-۴۲. موجود در آدرس:
<https://doi.org/10.22037/ijem.v8i1.37307>.
- نصراللهی، مهدی؛ فتحی، محمدرضا؛ نظری، حمید (۱۳۹۶). بررسی تأثیر مدیریت کیفیت جامع بر عملکرد مالی شرکت‌های شهرک صنعتی البرز استان قزوین: نقش میانجی قابلیت یادگیری سازمانی و نوآوری. بررسی‌های بازرگانی. شماره (۸۱). موجود در آدرس:
20.1001.1.26767562.1395.14.81.4.1
- Caruana, A.(2015). “Service Loyalty: The Effects of Service Quality and the Mediating role of Customer Satisfaction”, European Journal of Marketing, No. 09(1)
- Chuai, C.(2018). “Perception of Quality in Higher Education” AUQA Occasional: Publication, Available from URL:
<http://www.auqa.edu.au/auqf/2118/program/papers/Chua>.
- Lomas L. (2014). “Embedding quality: the challenges for higher education” Quality Assurance in Education, No. 02(8), pp. 051-95
- Natanil, J. Y. (2018). Service quality evaluation for urban rail transfer facilities with Rasch analysis. Travel Behaviour and Society, 13, 26-35.