

## بررسی ابعاد و شاخص های کیفیت خدمات مشاوره ای در کلانتری های استان لرستان

سمانه محمدپور<sup>۱</sup>، محسن احمدپور<sup>۲</sup>

از صفحه ۱۹۹ تا ۲۲۷

تاریخ دریافت: ۹۵/۲/۲۷

تاریخ پذیرش: ۹۵/۲/۷

### چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی ابعاد و شاخص های کیفیت خدمات مشاوره ای در کلانتری های استان لرستان انجام شد. طرح پژوهش حاضر توصیفی مقطعی بود. در این پژوهش ۴۵۰ نفر از کلیه مراجعان به مراکز مشاوره کلانتری های استان لرستان در تابستان سال ۱۳۹۴ به روش در دسترس انتخاب شدند. جمع آوری اطلاعات با استفاده از نمونه برگ جمعیت شناختی و پرسشنامه میزان کیفیت خدمات سروکوال بود. برای تحلیل داده ها از شاخص های آمار توصیفی و استنباطی با نرم افزار SPSS-۲۰ استفاده شد. نتایج حاصل از تحلیل یافته ها نشان داد که از دیدگاه مراجعان به کلانتری های استان لرستان خدمات مشاوره ای ارائه شده در ابعاد قابلیت اطمینان، مسئولیت پذیری و پاسخگویی، تضمین کیفیت خدمات، همدلی و رضایت از خدمات اندکی بالاتر از متوسط و در ابعاد وضعیت ظاهر و ویژگی های ملموس و به موقع اقدام نمودن زمانی و مکانی پایین تر از متوسط می باشد. با توجه به نتایج پژوهش حاضر پیشنهاد می شود که با بررسی نقاط ضعف و قوت بیان شده توسط مراجعان به مراکز مشاوره کلانتری های استان، در جهت رفع مشکلات و علل نارضایتی و تقویت عوامل خوشایند و رضایت بخش مراجعان اقدام گردد.

**کلیدواژه ها:** کیفیت خدمات، خدمات مشاوره ای، نیروی انتظامی، استان لرستان.

۱. کارشناسی ارشد روانشناسی بالینی، مرکز تحقیقات عوامل اجتماعی موثر بر سلامت، دانشگاه علوم پزشکی لرستان، خرم آباد،

ایران - نویسنده مسئول. mohamadpour.samaneh@yahoo.com

۲. کارشناسی ارشد علوم سیاسی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد خرم آباد، پژوهشگاه علوم انتظامی و مطالعات اجتماعی ناجا.



شواهد بسیاری وجود دارد که نشان می‌دهد اشخاص طی اعصار گذشته همواره به دنبال رایزنی و مشاوره با کسانی بودند که به دانش، بصیرت یا تجربه برتر آنان اعتقاد داشته‌اند. در تمدن‌های اولیه فلاسفه، شیوخ، افراد مقدس، مردان مذهبی و بزرگان دینی نقش رایزنی و مشاوره‌ای بر عهده داشتند. انبیا و بزرگان دینی نیز نقش اساسی در هدایت انسان را داشته و مردم علاوه بر مسائل دینی در امور زندگی و تصمیم‌گیری‌های روزمره نیز به آن‌ها مراجعه می‌نمودند. ظهور اسلام و دیدگاه همه‌جانبه آن به انسان و امر راهنمایی و مشورت‌دهی به انسان‌های نیازمند، به این حوزه غنا بخشید (چهارتنگی و صادقی‌فر، ۱۳۹۱).

امروزه مشکلات انسانی پیچیده و متنوع‌تر شده‌اند و طبعا متخصصینی را می‌طلبند که در حرفه‌های یاری‌رسان از قبیل پزشکی، روان‌درمانی، مشاوره و غیره تبحر کافی داشته باشند تا بتوانند فرد را در شناخت و رفع مشکل خویش کمک نمایند. در این زمینه به ویژه مشاوران به بررسی مشکلات مردم پرداخته و در جهت کمک به آنان تلاش نموده‌اند. با وجود اینکه، هنوز مشاوره مراحل رشد خود را طی می‌کند، اما تاثیر کلی آن بر جامعه با سرعت شگرفی در حال افزایش است. تعداد چشمگیری از افراد برای یاری‌جستن از مشاوران در مورد برطرف نمودن مشکلات غیرقابل تحمل روزمره خود نظیر مشکلات خانوادگی و زناشویی، عدم اعتماد به نفس، ناتوانی در تصمیم‌گیری، مشکلات آموزشی و مسائل متعدد دیگر به مراکز مشاوره مراجعه نموده و از فرآیند و خدمات مشاوره استفاده می‌کنند (جرج و کریستان، ترجمه: فلاحی و حاجیلو، ۱۳۸۱). یکی از مراکز بسیار مهم در زمینه خدمات مشاوره‌ای که به صورت‌های مختلف خصوصی و دولتی در سطح جامعه در جهت خدمت‌رسانی به افراد تاسیس شده، مراکز مشاوره و مددکاری اجتماعی است که مشابه این مراکز را در نیروی انتظامی می‌توان دید.

مراکز مشاوره در معاونت اجتماعی ناجا در راستای نگرش جامعه‌محوری پلیس و لزوم افزایش ارتباط صمیمانه و همدلی پلیس و مردم برای پیشگیری از بروز جرایم و نابهنجاری‌های اجتماعی، شناسایی ریشه‌ها و زمینه‌های رفتارهای نابهنجار، برخورد تخصصی پلیس با جرایم به جای برخورد یک‌بعدی و تهدید محوری، تعیین تاثیر و نقش اختلالات روانی و شخصیتی در بروز جرایم و انحرافات، آگاه‌سازی جامعه به منظور افزایش توانایی‌های مقابله‌ای و ایجاد فرهنگ مشاوره در بحران‌های زندگی راه‌اندازی شده است؛ همچنین با توجه به پیامدهای اجتماعی بسیار زیاد جرم بدون

تردید پلیس به تنهایی قادر به مهار و کنترل این پیامدها و تأثیرات در رابطه با امنیت اجتماعی نمی باشد. این در حالی است که یکی از مهم ترین مؤلفه های تأمین کننده امنیت داخلی در هر جامعه ای، مقوله مهم انسجام روانی می باشد و مهم ترین نقش مراکز مشاوره نظارت اجتماعی و روانی است که نتایج آن به امنیت ملی منتهی می شود (سام آرام و عبدالله صفت، ۱۳۹۱).

مراکز مشاوره با راهنمایی و مشورت علمی الگوهای اساسی، اصولی و قانونی را به آحاد جامعه یادآوری نموده و با منع استفاده از شیوه های تحکمی و خشونت در برقراری امنیت، راهنمایی و هدایت عقلایی شیوه های غیرخشونت بار را در جامعه اشاعه می دهند (احمدی، سوری، فتحی آشیانی، میرزمانی و عرب نیا، ۱۳۸۴). همچنین، مشاور با ایجاد آرامش خاطر و آگاه کردن افراد نسبت به حقوق خود در خانواده و جامعه، به آن ها امنیت روانی را تلقین می نماید. با توجه به نقش مهم مراکز مشاوره در تأمین امنیت روانی افراد مراجعه کننده به نیروی پلیس و به دنبال آن تبدیل فضای کلانتری ها از حالت آشوب به فضای گفتمان و کاهش محسوس پرونده های ارجاعی به مراجع قضایی و همچنین تأثیر خدمات مشاوره در کاهش جرایم، توجه به ابعاد و شاخص های کیفیت خدمات ارائه شده در این مراکز، با هدف بهبود کیفیت خدمات و دستیابی بهتر به اهداف تعیین شده این مراکز از اهمیت بسیار زیادی برخوردار است. در واقع، مردم به عنوان مشتریان اصلی نیروی انتظامی و دریافت کنندگان خدمات در به انجام رسیدن ماموریت ها و خدمات نیروی انتظامی نقشی مهم دارند، از این رو لازم است تا درباره دیدگاه آن ها نسبت به خدماتی که دریافت می نمایند، مطالعاتی انجام پذیرد (یحیی زاده و موسوی، ۱۳۹۱). یکی از مهم ترین مطالعات در زمینه دیدگاه مردم نسبت به خدمات دریافتی، بررسی کیفیت خدمات می باشد. از معروف ترین مدل های مورد استفاده برای ارزیابی کیفیت خدمات ارائه شده در سازمان های خدماتی، مدل سروکوال<sup>۱</sup> می باشد. این مدل توسط پاراسورامان و زیت هامل<sup>۲</sup> (۱۹۹۱)؛ به نقل از یحیی زاده و موسوی، ۱۳۹۱) ارائه گردید که تعامل بین فعالیت های سازمان و پیوند بین این فعالیت ها و همچنین سطح رضایت بخش کیفیت خدمات ارائه شده از دیدگاه مشتریان را به نمایش می گذارد و در زمینه کیفیت خدمات ۵ مولفه یا بعد را مشخص نموده است که شامل ابعاد فیزیکی و وضعیت ظاهری<sup>۳</sup>، قابلیت اطمینان<sup>۴</sup>، مسئولیت پذیری و

۱. Servqual

۲. Parasurman & Zeithaml

۳. Physical dimensions and appearance

۴. Reliability

پاسخگویی<sup>۱</sup>، تضمین کیفیت خدمات<sup>۲</sup> و همدلی<sup>۳</sup> و برخورد متناسب با افراد می شود (پاراسورامان، زیت هامل و بیرر<sup>۴</sup>، ۱۹۸۸؛ به نقل از توفیقی، صادقی فر، حموزاده، افشاری، فروزان فر و تقوی شهری، ۱۳۹۰). کلیه سازمان ها می توانند با توجه به ویژگی ها و نیازهای متفاوت خود، برای ایجاد تغییرات مناسب به طور اختصاصی از این مدل استفاده نمایند (دو گلن و دو گلنز<sup>۵</sup>، ۲۰۰۶).

در واقع، در پژوهش های متعددی از مدل سروکوال جهت بررسی کیفیت خدمات استفاده شده است. با این وجود، در بررسی پیشینه پژوهش های انجام شده در ایران مطالعه ای یافت نشد که به بررسی کیفیت خدمات مشاوره ای در مراکز مشاوره کلانتری ها در سطح کشور یا استان لرستان پرداخته باشد، بنابراین به منظور رفع این خلاءهای پژوهشی و نیز نیاز به شناسایی سطح کیفیت خدمات مشاوره ای با هدف ارتقای آن ها چنین مطالعه ای ضرورت می یابد. بر این اساس پژوهش حاضر به دنبال ارزیابی وضعیت موجود خدمات مشاوره ای از جنبه های گوناگون از جمله امکانات، فرصت ها، عملکرد فعلی و مشکلات و محدودیت های آن ها می باشد و سپس براساس یافته های پژوهش راهبردهای بهبود خدمات مشاوره ای را ترسیم نماید. با توجه به آنچه که گفته شد، پژوهش حاضر با هدف بررسی ابعاد و شاخص های کیفیت خدمات مشاوره ای در کلانتری های استان لرستان انجام شد.

### سوال های پژوهش

- از دیدگاه مراجعین، شاخص ها و ابعاد کیفیت خدمات مشاوره ای در کلانتری های استان لرستان چه میزان است؟
- از منظر مراجعه کنندگان کیفیت وضعیت و ویژگی های ملموس ظاهری مراکز مشاوره کلانتری های استان لرستان چه میزان است؟
- از منظر مراجعه کنندگان قابلیت اطمینان به مشاوران مراکز مشاوره کلانتری های استان لرستان چه میزان است؟
- از منظر مراجعه کنندگان مسئولیت پذیری و پاسخگویی مشاوران مراکز مشاوره کلانتری های استان لرستان چه میزان است؟
- از منظر مراجعه کنندگان تضمین کیفیت خدمات در مراکز مشاوره کلانتری های

۱. Responsibility and responsiveness

۲. Assurance

۳. Empathy

۴. Berry

۵. Douglan and Douglas



استان لرستان چه میزان است؟

■ از منظر مراجعه کنندگان همدلی مشاوران مراکز مشاوره کلانتری های استان

لرستان چه میزان است؟

■ از منظر مراجعه کنندگان به موقع اقدام نمودن زمانی و مکانی مشاوران مراکز

مشاوره کلانتری های استان لرستان چه میزان است؟

■ رضایت مراجعه کنندگان به مراکز مشاوره کلانتری های استان لرستان از

خدمات دریافت شده چه میزان است؟

### پیشینه پژوهش

چهارتنگی و صادقی فر (۱۳۹۱) در پژوهشی با عنوان جایگاه روانشناسی و مشاوره از دیدگاه اسلام در مقایسه با دیدگاه علمی بیان نمودند که مسائل و دشواری های عصر حاضر و نیز رشد تمدن انسانی نیاز به مشاور و روانشناس را برای حل مشکلات مطرح نموده است. با این وجود این حل مشکلات در دیدگاه های مختلف متفاوت است.

سام آرام و عبدالله صفت (۱۳۹۱) در پژوهشی با عنوان بررسی رابطه میزان مراجعه افراد به مراکز مشاوره و مددکاری اجتماعی ناجا با افزایش اعتماد آن ها نشان دادند که بین میزان مراجعه کنندگان به مراکز مشاوره و مددکاری اجتماعی ناجا و اعتماد به خدمت آن ها رابطه معناداری وجود دارد. به طوری که هر چه میزان مراجعه به این مراکز بیشتر شود به همان میزان نیز اعتماد به مراکز و به تبع آن اعتماد به سازمان نیروی انتظامی بیشتر می شود. همچنین پژوهش آن ها نشان داد که این مراکز قابلیت و توانایی لازم را برای تاثیرگذاری بر میزان اعتماد افراد مراجعه کننده را دارد.

بحرینی زاده و موسوی (۱۳۹۱) در پژوهشی با عنوان تبیین ابعاد و شاخص های کیفیت خدمات انتظامی کلانتری های استان بوشهر از دیدگاه مردم و تعیین اولویت ها و ارائه راهکارهای ارتقای آن با استفاده از مدل تحلیل شکاف سروکوال، نشان دادند که براساس ارزیابی انتظارات مراجعین از ابعاد هفت گانه، به موقع اقدام نمودن زمانی و مکانی، تضمین کیفیت خدمات، مشروعیت، قابلیت اطمینان، مسئولیت پذیری و پاسخگویی، همدلی و وضعیت ظاهر و ویژگی های ملموس به ترتیب دارای بیشترین میانگین بودند.

سالاروند، بحری، حیدری و خدیو (۱۳۹۰) در پژوهشی با عنوان ارزیابی کیفیت کلاس های مشاوره تنظیم خانواده قبل از ازدواج از دیدگاه زوجین آموزش دیده نشان داد که ۴/۴ درصد از زوجین شرکت کننده در کلاس مشاوره قبل از ازدواج

کیفیت کلاس را «ضعیف»، ۴۹ درصد «متوسط» و ۴۶/۶ درصد از آن‌ها کیفیت کلاس را «خوب» ارزیابی کردند. بین نمره ارزیابی شرکت کنندگان از کیفیت کلاس‌های مشاوره قبل از ازدواج با جنسیت و تحصیلات رابطه معنی داری مشاهده نشد.

رمضانخانی، محمدی، اکرمی، قنبری و عرب‌علیدوستی (۱۳۹۰) در پژوهشی با عنوان شکاف کیفیت برنامه آموزشی مشاوره پیش از ازدواج از دیدگاه زوجین مراجعه کننده به مراکز پیش از ازدواج تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی در سال ۱۳۸۹ نشان دادند که بین کیفیت خدمت مورد انتظار و خدمت دریافت شده رابطه منفی وجود داشت. بیشترین شکاف کیفیت در بعد تضمین و کمترین شکاف در بعد همدلی بود. بین میانگین امتیاز شکاف کیفیت و جنسیت و همچنین سابقه شرکت در کلاس تفاوت آماری معناداری وجود نداشت ولی در سطوح مختلف تحصیلی تفاوت آماری معناداری مشاهده شد.

احمدی (۱۳۸۶) در پژوهشی با عنوان بررسی نیازهای خانواده‌ها به خدمات مشاوره‌ای به بررسی وضعیت نیاز خانواده‌ها در زمینه خدمات مشاوره‌ای پرداخته و طی آن ۱۸۹۲ نفر از خانواده‌ها در سراسر کشور به صورت روش نمونه‌گیری خوشه‌ای چندمرحله‌ای را انتخاب کرده و مورد بررسی قرار دادند. نتایج حاصل از پژوهش احمدی نشان داد که دومین منبع مشورتی در مسائل خانوادگی، متخصصان خدمات مشاوره‌ای هستند و عمده‌ترین مشکلات خانواده‌ها که برای دریافت خدمات مشاوره‌ای مراجعه می‌کنند، شامل مشکل روابط بین اعضای خانواده، تربیت فرزند و مسائل روانشناختی بود.

ورانا، دیمتریادیز و کراواسیلیس<sup>۱</sup> (۲۰۱۵) در پژوهشی به بررسی دیدگاه دانشجویان از کیفیت خدمات موسسات آموزشی عالی با استفاده از مدل سروکوال پرداخته و نشان دادند که به طور کلی ابعاد کیفیت خدمات به ویژه قابلیت اطمینان از نظر دانشجویان در سطح بالا و مثبت وجود دارد.

انصاری<sup>۲</sup> (۲۰۱۴) در پژوهشی با عنوان تحلیل رضایت مشتری از کیفیت خدمات خطوط هوایی عربستان نشان داد که کاربران خطوط هوایی عربستان به طور کلی از کیفیت خدمات ارائه شده راضی نیستند. در واقع در تمام ابعاد کیفیت خدمات نمره پایین‌تر از متوسط به دست آمد.

اکتر، دامبر، ری و هانی<sup>۳</sup> (۲۰۱۳) در پژوهشی با عنوان مدل‌سازی تاثیر کیفیت خدمات بهداشتی در رضایت، تداوم و کیفیت زندگی با استفاده از مدل سروکوال

۱. Vrana, Dimitriadis & Karavasillis

۲. Ansari

۳. Akter, Dambra, Ray & Hani

نشان دادند که کیفیت خدمات هم به صورت مستقیم و هم به صورت غیرمستقیم بر تمایل به تداوم استفاده از خدمات، رضایت و کیفیت زندگی تاثیر دارد.

ویساگا<sup>۱</sup> (۲۰۱۰) در پژوهشی با عنوان مقایسه رضایت مراجعان دریافت کننده خدمات مراقبتی HIV و ایدز از بخش خصوصی و عمومی و ارزیابی کیفیت خدمات آن‌ها با استفاده از مدل سروکوال نشان دادند که مراجعان به طور کلی از خدمات ارائه شده راضی نبودند، همچنین، بین بخش دولتی و خصوصی تفاوت معناداری وجود نداشت. در این پژوهش بیشترین نارضایتی مربوط به بعد ویژگی‌های ظاهری و ملموس بود و بهترین بعد که بیشترین رضایت از آن وجود داشت، مربوط به مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی بود.

## ادبیات و مبانی نظری پژوهش

**مشاوره:** مشاوره از نظر لغوی به معنای همکاری کردن و رأی و نظر تخصصی دیگران را برای انجام دادن کاری خواستن می‌باشد (شفیع آبادی، ۱۳۹۰). از نظر تخصصی مشاوره، اقدامی حمایتی بر پایه علوم روان‌شناسی در حمایت از فردی است که آسیب دیده یا در معرض آسیب قرار دارد. در واقع، مشاوره کمک‌مشورتی، فکری و اطلاعاتی همراه با آزادی دادن در گزینش راه حل و احترام، با استفاده از دانش روان‌شناسی به فردی است که در شرایط انتخاب راه حل و تصمیم‌گیری قرار دارد یا در سازگاری با محیط اطراف خود دچار مشکل است (شفیع آبادی، ۱۳۸۵). مشاور نیز فردی متخصص و آگاه به اصول مشاوره‌ای است که با همکاری مراجع در جهت تسهیل تصمیم به فرد کمک می‌کند. حرفه مشاوره دارای اهداف متعدد و گسترده بوده و دربرگیرنده مواردی نظیر آسان‌سازی تغییرات رفتاری، کمک به افزایش کارآیی شخصی و توانایی سازگاری مراجعان، بهبود فرآیند تصمیم‌گیری در مراجعان، توسعه روابط متقابل و انسانی با دیگران، تسهیل شکوفایی استعدادهای بالقوه مراجعان و غیره است. تحقق این اهداف از دیدگاه بیشتر متخصصان حوزه مشاوره مستلزم توجه به عواملی مانند به کارگیری مشاورانی کارآمد، برقراری مشاوره‌ای مناسب، رعایت اصول اخلاقی حرفه‌ای توسط مشاوره، توجه به انتظارات مراجع از مشاوره، فراهم آوردن محیط مشاوره‌ای مناسب، تامین کادر اداری مناسب برای مراکز مشاوره و تامین آن‌ها می‌باشد (شفیع آبادی، ۱۳۹۰). به طور کلی عمده‌ترین شرایط لازم برای مراکز مشاوره، استاندارد بودن و توجه به نیازهای مراجعان است (احمدی، ۱۳۸۶). در این زمینه پژوهش‌ها نیز نشان داده‌اند که توان علمی، تجربه و متاهل بودن مشاور در موفقیت او تاثیر دارد. هم‌چنین،

۱. Kwesiga

عواملی نظیر سن، جنسیت، وضعیت تاهل و وضع ظاهری مشاور از جمله عواملی هستند که در انتخاب وی از طرف مراجعه کننده تاثیر می گذارد (دشت بزرگی و صفرزاده، ۱۳۹۳). از سوی دیگر ملاحظه شده است که مردم مشاورانی را ترجیح می دهند که تا سر حد امکان اسرار آنان را حفظ کنند و در برخورد با آنان به جای دلسوزی، همدلی داشته باشند. همچنین، یکی از ویژگی های مهم مشاور که تاثیر چشمگیری روی مراجعان می گذارد، جذابیت جسمانی و مهارت های ارتباطی وی است (احمدی، ۱۳۸۶). با توجه به اینکه امروزه به سبب ویژگی های خاص جوامع، ضرورت توجه به مشاوره از اهمیت برجسته تری نسبت به گذشته برخوردار شده است، به گونه ای که در کنار تخصصی شدن علوم، مشاوره نیز به صورت یک علم حیاتی در آمده و در ردیف یکی از پایه ای ترین ضرورت های زندگی انسان مطرح شده است (سام آرام و عبدالله صفت، ۱۳۹۱) بنابراین، نیازمند پژوهش هایی به ویژه در جهت افزایش کیفیت می باشد.

**کیفیت خدمات:** از نظر لغوی کیفیت به معنی چگونگی، ماهیت و محتوای یک پدیده یا شی است (فقیه و حامدی، ۱۳۸۶). 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 می شود. کیفیت در کالاها اغلب ناشی از نقص مواد و اجزای تشکیل دهنده آن می باشد 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 می شود. بی تفاوتی نسبت به کار، فقدان انگیزه، بی توجهی، نادیده گرفتن زمان و بی دقتی اغلب از دلایل اصلی تنزل کیفیت خدمات هستند (کزازی و دهقانی، ۱۳۸۲). عده ای به برآورده ساختن احتياجات و نیازهای مشتریان تاکید دارند. به عنوان مثال، خدمات با کیفیت یعنی جلب رضایت مشتری و اینکه در مواقع ضروری این خدمت در دسترس مشتری باشد و هزینه بالایی را هم تحمل نکند (یحیی زاده و موسوی، ۱۳۹۱). در دهه های گذشته کیفیت خدمات به یکی از مهم ترین مسائل در عرصه تحقیقات سازمان ها تبدیل شده است (بروس، هو و لین، ۲۰۱۰).

اغلب این تحقیقات کیفیت خدمات را از طریق کاربرد مدل سروکوال یا مدل تعدیل شده آن مورد سنجش قرار داده اند. مدل سروکوال (مخفف Service Quality Model) یکی از مدل هایی است که از طریق تحلیل شکاف بین انتظارات و ادراک



مشتری سعی در سنجش میزان کیفیت خدمات دارد که در اواسط دهه ۱۹۸۰ توسط پاراسورن، بری و زیتمل آغاز شده (۱۹۸۵)؛ به نقل از دلخواه و دیوانداری، (۱۳۸۴) و شروع به مطالعه شاخص های کیفیت خدمات و چگونگی ارزیابی کیفیت خدمات توسط مشتریان براساس مفهوم کیفیت ادراک شده خدمات نمودند. در ابتدا شاخص های کیفیت خدمات حاصل از مطالعات اولیه آن ها در سال ۱۹۸۵ ده مورد را شامل می شد که عبارت بودند از قابلیت اعتبار<sup>۲</sup> (ثبات و قابلیت عملکرد)، پاسخگویی<sup>۳</sup> (تمایل یا توان برای فراهم آوردن خدمات)، شایستگی<sup>۴</sup> (کسب دانش و مهارت های مورد نیاز)، دسترسی<sup>۵</sup> (امکان دسترسی و راحتی تماس)، ادب<sup>۶</sup> (ادب، احترام، توجه و دوستانه بودن کارکنان در تماس با مشتری)، ارتباطات<sup>۷</sup> (مطلع نگه داشتن مشتریان با زبانی که متوجه می شوند و گوش دادن به آن ها)، اعتماد<sup>۸</sup> (قابلیت اعتماد، صداقت، نگه داشتن بهترین علایق مشتریان در قلب سازمان)، امنیت<sup>۹</sup> (آزادی از خطر، ریسک و تردید)، درک و شناخت مشتریان<sup>۱۰</sup> (تلاش برای درک نیازهای مشتریان) و شواهد فیزیکی و ملموس<sup>۱۱</sup> (شواهد فیزیکی خدمات). سپس در مطالعاتی که بعدها در دهه ۱۹۹۰ صورت گرفت ۱۰ شاخص کیفیت خدمات فوق (به دلیل وجود همبستگی بالایی بین بعضی از شاخص ها) به ۵ شاخص زیر کاهش داده شد (پاراسورن، بری و زیتمل، ۱۹۹۰؛ به نقل از یحیی زاده و موسوی، ۱۳۹۱) که شامل ابعاد فیزیکی و وضعیت ظاهری (تجهیزات روزآمد و جدید، تسهیلات فیزیکی زیبا و جذاب، ظاهر مرتب و تمیز کارکنان و محیط سازمان تمیز و پاکیزه)، قابلیت اطمینان (تعهد به انجام کارهای وعده داده شده، علاقه مندی به حل مشکلات مردم، انجام صحیح خدمات در اولین مراجعه، انجام خدمات در زمان وعده داده شده، نگهداری دقیق سوابق)، مسئولیت پذیری و پاسخگویی (انجام سریع خدمات، اشتیاق برای کمک به مشتری، تعیین زمان دقیق ارائه خدمات، مشغول نبودن شدید کارکنان که مانع رسیدگی به درخواست مشتری گردد)، تضمین کیفیت خدمات

۱. Parasurman, Berry & Zeithaml

۲. Reliability

۳. Responsiveness

۴. Competence

۵. Access

۶. Courtesy

۷. Communication

۸. Credibility

۹. Security

۱۰. Understanding/Knowing the customer

۱۱. Tangibles

(اعتماد به کارکنان، احساس آرامش در تماس با کارکنان، مودب و فروتن بودن کارکنان، برخورداری از دانش لازم برای پاسخگویی به پرسش‌ها) و همدلی و برخورد متناسب با افراد (توجه ویژه به هر فرد، مناسب بودن ساعت کاری برای مشتریان، توجه خاص به مشتریان، علاقه مندی واقعی و قلبی به مشتری و درک نیازهای خاص مشتری) می‌شود (پاراسورامان، زیت‌هامل و بیرر<sup>۱</sup>، ۱۹۸۸؛ به نقل از توفیقی، صادقی‌فر، حموزاده، افشاری، فروزان‌فر و تقوی‌شهری، ۱۳۹۰). همچنین، دو بعد کیفیت خدمات مشاوره‌ای متناسب با سازمان نیروی انتظامی شامل به موقع اقدام نمودن زمانی و مکانی (مناسب بودن ساعت کاری مراکز مشاوره، مناسب و در دسترس بودن محل استقرار مرکز مشاوره کلانتری‌ها برای مراجعان، اطلاع‌رسانی به مراجعان در رابطه با این که درست در چه زمانی و چه مکانی خدمات مورد نظر انجام خواهد شد، مناسب بودن زمان انتظار مراجعان برای دریافت خدمات و اینکه ارائه خدمات مشاوره‌ای در موعد مقرر تعیین شده توسط مشاور انجام شد و وجود مدیریت زمان جلسه مشاوره) (چو، چو و چو<sup>۲</sup>، ۲۰۱۰؛ به نقل از یحیی‌زاده و موسوی، ۱۳۹۱) و میزان رضایت (میزان رضایت مراجعان از خدمات مرکز مشاوره کلانتری که به آن مراجعه نموده‌اند، موثر و کمک‌کننده بودن مشاوره ارائه شده در مرکز مشاوره کلانتری‌ها، مناسب بودن خدمات دریافت شده با مشکل مراجعان، تاثیر مشاوره ارائه شده در مرکز مشاوره در کاهش مشکل و پذیرش آن و اینکه به طور کلی مناسب و رضایت‌بخش بودن نحوه ارائه خدمات مشاوره‌ای) از مراکز مشاوره نیز به ابعاد این مدل در پژوهش حاضر اضافه شد.

## روش

طرح پژوهش حاضر از لحاظ هدف از نوع پژوهش‌های بنیادی و از لحاظ روش، توصیفی مقطعی به شیوه واپس‌نگر بود. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه مراجعان به مراکز مشاوره کلانتری‌های استان لرستان در تابستان سال ۱۳۹۴ بودند. برای تعیین حجم نمونه بر حسب تعداد مراجعین به مراکز مشاوره کلانتری‌های استان لرستان در ۶ ماه دوم سال ۱۳۹۳ که ۲۵۷۶ نفر بود با استفاده از فرمول کوکران ۳۳۴ نفر محاسبه شد. سپس به منظور افزایش توان آماری و مدیریت افت احتمالی، حجم نمونه ۴۵۰ نفر (۵۰ نفر برای هر مرکز مشاوره) انتخاب شد. نمونه‌گیری به صورت در دسترس از بین کلیه مراجعان به مراکز مشاوره سطح استان لرستان در زمان انجام مطالعه صورت گرفت. روش اجرای پژوهش این‌گونه بود که پس از

۱. Berry

۲. Chu, Chiu & Chiu

اخذ معرفی نامه از دفتر تحقیقات نیروی انتظامی استان لرستان به کلیه کلانتری های این استان که دارای مراکز مشاوره بودند، مراجعه نموده و با کسب مجوز از آنجا و هماهنگی با مسئولین مربوطه، اقدام به جمع آوری اطلاعات از مراجعین به این مراکز مشاوره در زمان انجام پژوهش شد. از بین کلیه کلانتری های استان لرستان ۹ کلانتری دارای مراکز مشاوره بودند که پس از مراجعه به آن ها از بین مراجعین داوطلب اقدام به نمونه گیری شد. به منظور رعایت ملاحظات اخلاقی، ابتدا از طریق آگه ساختن شرکت کنندگان در مطالعه از هدف پژوهش و تاثیر انجام چنین پژوهش هایی در شناسایی و بهبود وضعیت این مراجعین، اقدام به اخذ رضایت آگاهانه از تمامی شرکت کنندگان در پژوهش می شد. سپس کلیه اطلاعات شرکت کنندگان در پژوهش توسط پژوهشگر جمع آوری گردید و به آن ها اطمینان داده شد که این داده ها نزد پژوهشگر محرمانه باقی می ماند. ابزار پژوهش حاضر شامل نمونه برگ جمعیت شناختی مراجعین و پرسشنامه میزان کیفیت خدمات سروکوال بود.

نمونه برگ جمعیت شناختی مراجعین برای دریافت اطلاعات فردی شرکت کنندگان در پژوهش تدوین شده و طی آن مشخصاتی مانند سن، جنس، میزان تحصیلات، وضعیت تاهل، وضعیت اجتماعی- اقتصادی، سابقه مراجعه به مراکز مشاوره کلانتری های استان لرستان، تعداد دفعات مراجعه به مراکز مشاوره کلانتری ها، نوع خدمات مشاوره ای که دریافت نمودند، نحوه دریافت خدمات مشاوره ای و نقاط قوت و ضعف مراکز مشاوره مورد پرسش قرار گرفت.

در پژوهش حاضر به منظور جمع آوری اطلاعات از پرسشنامه میزان کیفیت خدمات سروکوال 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 مراکز مشاوره کلانتری ها استفاده شد (چو، چو و چو، ۲۰۱۰؛ به نقل از یحیی زاده و موسوی، ۱۳۹۱). شایان ذکر است که نام سروکوال از تلفیق دو واژه خدمت<sup>۱</sup> و کیفیت<sup>۲</sup> به دست آمده است. مقیاس سروکوال در حالت عمومی و اولیه خود شامل ۲۲ مولفه است که کیفیت خدمات سروکوال را در ۵ بعد کلی شامل ابعاد فیزیکی (تجهیزات و تسهیلات، ظاهر پرسنل، محیط فیزیکی سازمان)، قابلیت اطمینان (توانایی ارائه خدمات وعده داده شده به طور صحیح، قابل اطمینان و مداوم)، ضمانت و تضمین کیفیت خدمات (دانش و مهارت کارکنان و توانایی آنان جهت القا، حس اعتماد و اعتقاد به مشتریان شامل ارتباطات، امنیت و مصونیت،

۱. Service

۲. Quality

توانایی، رفتار پسندیده، اعتبار و اعتماد)، مسئولیت پذیری و پاسخگویی (تمایل به کمک به مراجعان و ارائه خدمت به موقع) و همدلی و توجه خاص به مراجعان (مراقبت و توجه خاص کارکنان به مشتریان در هنگام ارائه خدمات، شامل فهم و درک مراجعان و دسترسی) می‌سنجد (اعرابی و اسفندیاری، ۱۳۸۲). به منظور کاربردی کردن این مقیاس، در مراکز مشاوره و متناسب سازی آن با پژوهش حاضر، مقیاس‌های رضایت (رضایت از خدمات دریافت شده، مناسب و موثر بودن خدمات دریافتی و غیره) و به موقع اقدام نمودن زمانی و مکانی (مناسب و در دسترس بودن محل استقرار مرکز مشاوره کلانتری‌های استان لرستان، تعیین زمان و مکان دقیق ارائه خدمات مشاوره‌ای، مناسب بودن ساعت کاری و زمان انتظار برای دریافت خدمات مشاوره‌ای) به پرسشنامه حاضر اضافه شد (چو، چو و چو، ۲۰۱۰؛ به نقل از یحیی زاده و موسوی، ۱۳۹۱).

پایایی و روایی پرسشنامه کیفیت خدمات سروکوال در پژوهش‌های مختلفی تایید شده است. به عنوان مثال، حیدرنیا، ریاضی اصفهانی، ابدی و محسنی (۱۳۹۳) در پژوهشی به بومی سازی و بررسی اعتبار و پایایی پرسشنامه سروکوال جهت بررسی کیفیت خدمات بیمارستانی پرداخته و نشان دادند که همخوانی درونی این پرسشنامه با استفاده از ضریب گاتمن به روش دو نیم شدن تایید گردید و برای بررسی ابعادپذیری مولفه‌های پرسشنامه از آزمون تحلیل عاملی تاییدی استفاده شد که مقدار آماره CFMIN/DF برابر ۳/۸۹۷ و مقدار شاخص برازش تطبیقی (CFI) برابر ۰/۹۹۷ به دست آمد و سوالات مربوط به هر یک از مولفه‌ها به صورت فاکتورهای مجزا تفکیک شدند. هم‌چنین در پژوهش اعرابی و اسفندیاری (۱۳۸۲) با استفاده از روش آلفای کرونباخ مشخص گردید که میزان پایایی کلیه گروه‌های پنجگانه (مولفه‌ها) مطرح شده در پرسشنامه از حد قابل قبول پژوهش‌های کاربردی (۰/۷۰) بیشتر بوده و تا (۰/۹۶) رسیده است. در پژوهش حاضر پس از تغییر یا افزودن برخی گویه‌ها به خاطر تناسب بیشتر مقیاس با ماهیت ویژه خدمات مراکز مشاوره کلانتری‌ها طی یک بررسی اولیه پایایی ابزار بررسی شده و پس از تایید آن جهت ادامه پژوهش از آن استفاده شد. پایایی و روایی این پرسشنامه در پژوهش حاضر از طریق ضریب آلفای کرونباخ برای کل پرسشنامه ۰/۹۷۸ و برای مولفه‌های وضعیت ظاهر و ویژگی‌های ملموس (۰/۸۲۲)، قابلیت اطمینان (۰/۹۴۹)، مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی (۰/۹۴۶)، تضمین کیفیت خدمات (۰/۹۱۰)، همدلی (۰/۹۳۰)، به موقع اقدام نمودن زمانی و مکانی (۰/۸۸۹)، رضایت (۰/۹۴۶) و کاهش و پیشگیری از جرم (۰/۹۷۱) به دست آمد. هم‌چنین، برای بررسی روایی این پرسشنامه از تحلیل عاملی

استفاده شد. نتیجه تحلیل عاملی با استفاده از روش چرخش واریماکس و براساس آزمون کای-اسکوئر بیانگر وجود عوامل مورد بررسی بود.

پس از جمع آوری اطلاعات برای تحلیل داده‌ها از شاخص‌های آمار توصیفی از جمله میانگین، انحراف معیار، فراوانی و درصد فراوانی و از شاخص‌های آمار استنباطی مانند آزمون‌های مجذور خی دو<sup>۱</sup> با نرم افزار SPSS-۲۰ استفاده شد.

## یافته‌های تحقیق

### ویژگی‌های جمعیت شناختی شرکت کنندگان در پژوهش

میانگین و انحراف معیار سن پاسخ دهندگان در پژوهش حاضر،  $35/95 \pm 9/76$  بود. از نظر طبقه سنی بیشترین فراوانی شرکت کنندگان ۹۰ نفر (۲۰ درصد) در گروه سنی ۳۱ تا ۳۵ سال و کمترین فراوانی ۸ نفر (۱/۸ درصد) در گروه سنی ۵۶ تا ۶۰ سال بود. تعداد شرکت کنندگان زن ۲۵۴ (۵۶/۴ درصد) نفر و مردان ۱۹۶ (۴۳/۶ درصد) بود. از نظر میزان تحصیلات بیشترین فراوانی ۱۲۳ نفر (۲۷/۳ درصد) مربوط به سطح تحصیلات دیپلم و کمترین فراوانی ۱۱ نفر (۲/۴ درصد) مربوط به افراد با سطح تحصیلات بی سواد بود. از نظر وضعیت اشتغال بیشترین فراوانی شرکت کنندگان ۱۲۹ نفر (۲۸/۷ درصد) مربوط به افراد خانه‌دار و کمترین فراوانی ۶ نفر (۱/۳ درصد) مربوط به افراد بازنشسته بود. از نظر وضعیت تاهل بیشترین فراوانی شرکت کنندگان ۳۲۴ نفر (۷۲ درصد) مربوط به افراد متاهل و کمترین فراوانی ۴ نفر (۰/۹ درصد) مربوط به افراد همسر فوت شده بود. از نظر وضعیت اقتصادی بیشترین فراوانی شرکت کنندگان ۱۵۸ نفر (۳۵/۱ درصد) مربوط به افراد با وضعیت اقتصادی متوسط و کمترین فراوانی ۵۰ نفر (۱۱/۱ درصد) مربوط به افراد با وضعیت اقتصادی ضعیف بود.

۱. Chi-square

جدول ۱: نتایج تحلیل آزمون مجذور خی دو مربوط به مولفه وضعیت ظاهری و ویژگی های

ملموس مراکز مشاوره کلانتری های استان لرستان

آزمون مجذور خی			وضعیت					شاخص ها
سطح معناداری	درجه آزادی	مجذور خی %	عالی	خوب	متوسط	نامناسب	خیلی نامناسب	
۰/۰۰۱	۴	۱/۳۳۳	(۱/۸)۸	(۹/۸)۴۴	(۶۶/۷)۱۲۰	(۰/۳۶)۱۶۲	(۲۵/۸)۱۱۶	تجهیزات روزآمد و مدرن
۰/۰۰۱	۴	۱/۵۶۷	(۱۱/۳)۵۱	(۱۷/۱)۷۷	(۳۷/۸)۱۷۰	(۲۸/۷)۱۲۹	(۵/۱)۲۳	مرتب بودن و آراستگی ظاهری مشاوران نیروی انتظامی
۰/۰۰۱	۴	۱/۹۹۹	(۳/۱)۱۴	(۷/۸)۲۵	(۳۳/۸)۱۵۲	(۳۶/۲)۱۶۳	(۱۹/۱)۸۶	زیبایی فضا و امکانات فیزیکی مثل ساختمان و نمای درونی اتاق مشاور نیرو انتظامی
۰/۰۰۱	۴	۲/۰۳۶	(۰/۶)۲۷	(۱۰/۷)۴۸	(۲۹/۳)۱۳۲	(۴۱/۸)۱۸۸	(۱۲/۳)۵۵	پاکیزگی و تمیزی محیط فیزیکی اتاق مشاور نیروی انتظامی
۰/۰۰۱	۴	۱/۵۹۴	(۵/۳)۲۴	(۱۲/۷)۵۷	(۲۸/۲)۱۲۷	(۳۸/۲)۱۷۲	(۱۵/۶)۷۰	خوشایند و دلپسند بودن محیط مرکز مشاوره
۰/۰۰۱	۴	۳/۹۳۳	(۳/۱)۱۴	(۱۰/۲)۴۶	(۳۷/۶)۱۶۹	(۴۷/۱)۲۱۲	(۰/۲)۹	نمره کل بعد وضعیت ظاهری و ویژگی های ملموس

بر اساس نتایج به دست آمده از جدول ۱ آماره های مجذور خی محاسبه شده در سطح خطای  $\alpha=0/01$  معنادار هستند ( $P<0/01$ ) که نشان می دهد، در مجموع بین نظرات پاسخگویان بر حسب طیف پاسخگویی خیلی نامناسب تا عالی تفاوت

معناداری وجود دارد. بنابراین با توجه به فراوانی مشاهده شده و درصد های مربوطه چنین استنباط می شود که در جامعه مورد مطالعه بعد وضعیت ظاهر و ویژگی های ملموس در حد نامناسب می باشد. هم چنین وضعیت مربوط به شاخص های این بعد نیز در حد نامناسب تا متوسط هستند.

جدول ۲: نتایج تحلیل آزمون مجدوری دو مربوط به مولفه قابلیت اطمینان به مشاوران مراکز

مشاوره کلاتری های استان لرستان

شاخص ها	وضعیت						آزمون مجدوری
	خیلی نامناسب	نامناسب	متوسط	خوب	عالی	مجدوری %	
انجام کارها و امور وعده داده شده توسط مشاور	۱۳ (۲/۹)	۷۴ (۱۶/۴)	۱۴۲ (۳۱/۶)	۱۳۷ (۳۰/۴)	۸۴ (۱۸/۷)	۱/۲۳۷	۰/۰۰۱
علاقه مندی مشاور به حل مشکلات مردم	۱۰ (۲/۲)	۸۰ (۱۷/۸)	۱۴۹ (۳۳/۱)	۱۲۶ (۲۸/۸)	۸۵ (۱۸/۹)	۱/۲۵۶	۱/۰۰۱
انجام خدمات در اولین مراجعه	۷ (۱/۶)	۷۲ (۰/۱۶)	۱۶۳ (۳۶/۲)	۱۲۲ (۲۷/۱)	۸۶ (۱۹/۱)	۱/۵۰۹	۰/۰۰۱
تشریح خدمات انجام شده برای مراجعین	۷ (۱/۶)	۶۳ (۰/۱۴)	۱۵۴ (۳۴/۲)	۲۷/۶ (۱۲۴)	۱۰۲ (۲۲/۷)	۱/۴۴۶	۰/۰۰۱
انجام خدماتی که قرار بود به شما ارائه گردد.	۱۱ (۲/۴)	۷۰ (۱۵/۶)	۱۴۴ (۰/۳۲)	۱۳۸ (۳۰/۸)	۸۷ (۱۹/۳)	۱/۳۱۹	۰/۰۰۱
نمره کل قابلیت اطمینان	۵ (۱/۱)	۳۷ (۸/۲)	۱۶۶ (۳۶/۹)	۱۳۸ (۳۰/۸)	۱۰۴ (۲۳/۱)	۲/۰۳۴	۰/۰۰۱

بررسی ابعاد و شاخص های کیفیت خدمات مشاوره ای در کلاتری های استان لرستان

همان طور که در جدول ۲ مشاهده می شود، با توجه به اینکه آماره های مجدوری خی محاسبه شده در سطح خطای  $\alpha=0/01$  معنادار هستند ( $P<0/01$ ) می توان بیان

نمود که در مجموع بین نظرات پاسخگویان بر حسب طیف پاسخگویی خیلی نامناسب تا عالی به سوالات بعد قابلیت اطمینان تفاوت معناداری وجود دارد. به طوری که بیشترین فراوانی پاسخگویی هم به سوالات بعد قابلیت اطمینان و هم نمره کل این بعد به گزینه «متوسط» می باشد. بنابراین، می توان چنین نتیجه گرفت که در جامعه مورد مطالعه بعد قابلیت اطمینان در حد متوسط می باشد. هم چنین وضعیت مربوط به شاخص های این بعد نیز در حد متوسط تا خوب هستند.

جدول ۳: نتایج تحلیل آزمون مجذور خی دو مربوط به مولفه مسئولیت پذیری مشاوران مراکز

مشاوره کلاتری های استان لرستان

سطح معناداری	درجه آزادی	مجذور خی %	وضعیت				شاخص ها
			بسیار زیاد	زیاد	متوسط	کم	
۰/۰۰۱	۴	۱/۱۳۳	۹۷ (۲۱/۶)	۱۳۷ (۳۰/۴)	۱۲۶ (۲۸/۲)	۸۱ (۰/۱۸)	سهولت برقراری ارتباط با مشاور
۰/۰۰۱	۴	۱/۳۵۴	۹۳ (۲۰/۷)	۱۵۶ (۳۶/۸)	۱۱۹ (۲۶/۴)	۷۴ (۱۶/۴)	تلاش و اشتیاق مشاوران در کمک به شما
۰/۰۰۱	۴	۱/۱۷۸	۱۰۸ (۲۴/۱)	۱۳۹ (۳۰/۹)	۱۲۴ (۲۷/۶)	۶۸ (۱۵/۱)	ارائه اطلاعات لازم در مورد مشکل و مسئله پیش آمده و پاسخگویی مناسب به سوالات
۰/۰۰۱	۴	۱/۳۱۲	۹۸ (۲۱/۸)	۱۴۳ (۳۲/۸)	۱۳۳ (۲۹/۶)	۶۷ (۱۴/۹)	رسیدگی به مشکل شما، راهنمایی و ارائه پیشنهاد برای حل بهتر مسئله
۰/۰۰۱	۴	۹۴/۹۷۸	۹۱ (۲۰/۲)	۱۳۳ (۲۹/۶)	۱۳۱ (۲۹/۱)	۷۴ (۱۶/۴)	پاسخ های مشاورین به نیازها و سوالات شما واضح و قابل فهم بود
۰/۰۰۱	۴	۱۶۱/۴۴۴	۱۲۴ (۲۷/۶)	۱۴۲ (۳۱/۶)	۱۳۱ (۲۹/۱)	۴۸ (۱۰/۷)	نمره کل مسئولیت پذیری و پاسخگویی

بر اساس نتایج به دست آمده از جدول ۳ آماره های مجذور خی محاسبه شده در سطح خطای  $\alpha=0/01$  معنادار هستند ( $P<0/01$ ) که نشان می دهد، در مجموع بین نظرات پاسخگویان بر حسب طیف پاسخگویی بسیار کم تا بسیار زیاد تفاوت



معناداری وجود دارد. بنابراین، با توجه به فراوانی مشاهده شده و درصد‌های مربوطه چنین استنباط می‌شود که در جامعه مورد مطالعه بعد مسئولیت‌پذیری در حد زیاد می‌باشد. همچنین وضعیت مربوط به شاخص‌های این بعد نیز در حد متوسط تا زیاد هستند.

جدول ۴: نتایج تحلیل آزمون مجذور خی دو مربوط به مولفه تضمین کیفیت خدمات مراکز

مشاوره کلاتری‌های استان لرستان

شاخص‌ها			وضعیت					
سطح معناداری	درجه آزادی	مجذور خی %	بسیار زیاد		متوسط	کم	بسیار کم	
			زیاد	بسیار زیاد				
۰/۰۰۱	۴	۴۲/۸۲۲	(۱۷/۸)۸۰	(۳۰/۲)۱۳۶	(۰/۲۲)۹۹	(۱۸۷)۸۴	(۱)۳)۵۱	مناسب بودن نحوه برخورد و رفتار اعتمادآمیز مشاور با شما
۰/۰۰۱	۴	۸۷/۷۱۱	(۲۱/۸)۹۸	(۳۱/۶)۱۴۲	(۲۰/۴)۹۲	(۰/۲۴)۹۹	(۴/۲)۱۹	احساس آرامش در تماس با مشاور
۰/۰۰۱	۴	۱/۰۹۱	(۲۳/۳)۱۰۵	(۳۲/۴)۱۴۶	(۴۴/۲)۱۰۹	(۱۷/۱)۷۷	(۲/۹)۱۴	ادب و فروتنی مشاوران نیروی انتظامی در برخورد با مردم و مراجعین
۰/۰۰۱	۴	۴۸/۶۰۰	(۱۸/۷)۸۴	(۲۹/۶)۱۳۳	(۴۴/۹)۱۱۲	(۰/۱۶)۷۲	(۱۰/۹)۴۹	دانش و مهارت و آگاهی مشاور در پاسخگویی به پرسش‌های شما
۰/۰۰۱	۴	۹۲/۰۴۴	(۲۴/۷)۱۱۱	(۳۰/۴)۱۳۷	(۲۵/۶)۱۱۵	(۱۳/۸)۶۲	(۵/۶)۲۵	مناسب بودن آزمون‌ها و ابزارهای استفاده شده
۰/۰۰۱	۴	۱/۲۹۸	(۰/۲۲)۹۹	(۳۲/۹)۱۴۸	(۳۷/۶)۱۲۴	(۱۵/۸)۷۱	(۱/۸)۸	نمره کل تضمین کیفیت خدمات

بررسی ابعاد و شاخص‌های کیفیت خدمات مشاوره‌ای در کلاتری‌های استان لرستان

بر اساس نتایج به دست آمده از جدول ۴ آماره‌های مجذور خی محاسبه شده در سطح خطای  $\alpha=۰/۰۱$  معنادار هستند ( $P<۰/۰۱$ ) که نشان می‌دهد، در مجموع

بین نظرات پاسخگویان بر حسب طیف پاسخگویی بسیار کم تا بسیار زیاد تفاوت معناداری وجود دارد. بنابراین، با توجه به فراوانی مشاهده شده و درصدهای مربوطه چنین استنباط می‌شود که در جامعه مورد مطالعه بعد تضمین کیفیت خدمات در حد زیاد می‌باشد. هم چنین وضعیت مربوط به شاخص‌های این بعد نیز در حد متوسط تا زیاد هستند.

جدول ۵: نتایج تحلیل آزمون مجذور خی دو مربوط به مولفه همدلی مشاوران مراکز مشاوره

کلاتری‌های استان لرستان

آزمون مجذور خی			وضعیت					شاخص‌ها
سطح معناداری	درجه آزادی	مجدور خی %	بسیار زیاد	زیاد	متوسط	کم	بسیار کم	
۰/۰۰۱	۴	۱/۳۷۴	۱۲۵ (۲۷/۸)	۱۳۸ (۳۰/۸)	۱۲۲ (۲۷/۱)	۵۷ (۱۲/۷)	۸ (۱/۸)	توجه ویژه به شما با توجه به ماهیت مشکلی که مراجعه نمودید.
۰/۰۰۱	۴	۱/۸۱۹	۱۰۱ (۲۲/۴)	۱۶۷ (۳۷/۱)	۱۲۳ (۲۷/۳)	۵۲ (۱۱/۶)	۷ (۱/۶)	خوب گوش دادن به مشکل شما
۰/۰۰۱	۴	۱/۵۸۸	۲۴۲ (۱۰۹)	۳۶۲ (۱۶۳)	۱۱۶ (۲۵/۸)	۵۳ (۱۱/۸)	۹ (۰/۲)	علاقه مندی واقعی و قلبی مشاورین نسبت به مراجعین
۰/۰۰۱	۴	۱/۶۳۹	۱۰۷ (۲۳/۸)	۱۶۱ (۳۵/۸)	۱۲۳ (۲۷/۳)	۵۲ (۱۱/۶)	۷ (۱/۶)	درک نیازها و مشکلات و مسائل مراجعه‌کنندگان توسط مشاور نیروی انتظامی
۰/۰۰۱	۴	۸۸/۲۴۴	۹۶ (۲۱/۳)	۱۵۱ (۳۳/۶)	۱۱۰ (۲۴/۴)	۴۷ (۱۰/۴)	۴۶ (۱۰/۲)	مهربانی و عطف مشاوران نیروی انتظامی در رفتار با شما
۰/۰۰۱	۴	۲/۰۳۶	۱۱۹ (۲۶/۴)	۱۷۱ (۰/۳۸)	۱۱۹ (۲۶/۴)	۳۵ (۷/۸)	۶ (۱/۳)	نمره کل بعد همدلی

بر اساس نتایج به دست آمده از جدول ۵ آماره‌های مجذور خی محاسبه شده در سطح خطای  $\alpha=0/01$  معنادار هستند ( $P<0/01$ ) که نشان می‌دهد، در مجموع بین نظرات پاسخگویان بر حسب طیف پاسخگویی بسیار کم تا بسیار زیاد تفاوت معناداری وجود دارد. بنابراین، با توجه به فراوانی مشاهده شده و درصدهای مربوطه

چنین استنباط می شود که در جامعه مورد مطالعه بعد همدلی در حد زیاد می باشد. هم چنین وضعیت مربوط به شاخص های این بعد نیز در حد زیاد تا بسیار زیاد هستند.

جدول ۶: نتایج تحلیل آزمون مجذور خی دو مربوط به مولفه به موقع اقدام نمودن زمانی و مکانی

مشاوران مراکز مشاوره کلاتری های استان لرستان

شاخص ها	وضعیت				آزمون مجذور خی			
	بسیار نامناسب	نامناسب	متوسط	خوب	عالی	مجذور خی %	درجه آزادی	سطح معناداری
مناسب بودن ساعت کاری مراکز مشاوره	(۲۱/۶) ۹۷	(۳۴/۴) ۱۵۵	(۲۰/۸) ۹۳	(۱۵/۸) ۷۱	(۷/۶) ۳۴	۸۶/۴۴۴	۴	۰/۰۰۱
محل استقرار مرکز مشاوره کلاتری های استان لرستان مناسب و در دسترس بود؟	(۱۶/۲) ۷۳	(۴۰/۴) ۱۸۲	(۰/۲۰) ۹۰	(۱۶/۴) ۷۴	(۶/۹) ۳۱	۱/۳۸۸	۴	۰/۰۰۱
به شما گفته شد که درست در چه زمانی خدمات مورد نظر انجام خواهد شد.	(۱۵/۱) ۶۸	(۳۷/۶) ۱۶۹	(۲۳/۱) ۱۰۴	(۰/۸) ۸۱	(۶/۲) ۲۸	۱/۲۰۵	۴	۰/۰۰۱
به شما گفته شد که درست در چه مکانی خدمات مورد نظر انجام خواهد شد.	(۱۴/۷) ۶۶	(۳۹/۸) ۱۷۹	(۲۲/۳) ۱۰۰	(۰/۱۶) ۷۲	(۷/۳) ۳۳	۱/۳۵۲	۴	۰/۰۰۱
مناسب بودن زمان انتظار شما برای دریافت خدمات و خدمات مشاوره ای در موعد مقرر تعیین شده توسط مشاور انجام شد.	(۲۰/۴) ۹۲	(۳۴/۹) ۱۵۷	(۲۲/۴) ۱۰۱	(۱۵/۳) ۶۹	(۶/۹) ۳۱	۹۴/۸۴۴	۴	۰/۰۰۱
نمره کل بعد به موقع اقدام نمودن زمانی و مکانی	(۳/۸) ۱۷	(۰/۴۶) ۲۰۷	(۲۶/۷) ۱۲۰	(۱۶/۲) ۷۳	(۷/۳) ۳۳	۲۶۰/۶۲۲	۴	۰/۰۰۱

بر اساس نتایج به دست آمده از جدول ۶ آماره های مجذور خی محاسبه شده در سطح خطای  $\alpha=0/01$  معنادار هستند ( $P<0/01$ ) که نشان می دهد، در مجموع بین نظرات پاسخگویان بر حسب طیف پاسخگویی بسیار نامناسب تا عالیتفاوت

معناداری وجود دارد. بنابراین، با توجه به فراوانی مشاهده شده و درصد‌های مربوطه چنین استنباط می‌شود که در جامعه مورد مطالعه بعد به موقع اقدام نمودن زمانی و مکانی در حد نامناسب می‌باشد. هم چنین وضعیت مربوط به شاخص‌های این بعد نیز در حد نامناسب تا متوسط هستند.

جدول ۷: نتایج تحلیل آزمون مجذور خی دو مربوط به مولفه رضایت از مشاوران مراکز مشاوره

کلاتری‌های استان لرستان

سطح معناداری	درجه آزادی	مجذور خی ۲٪	وضعیت				شاخص‌ها	
			بسیار زیاد	زیاد	متوسط	کم		بسیار کم
۰/۰۰۱	۴	۱/۴۳۳	(۱۰/۲)۴۶	(۰/۲۴)۱۰۸	(۳۴/۹)۱۵۷	(۲۶/۹)۱۲۱	(۰/۴)۱۸	میزان رضایت شما از خدمات مرکز مشاوره کلاتری‌های استان لرستان که به آن مراجعه نمودید.
۰/۰۰۱	۴	۱/۳۵۱	(۱۰/۹)۴۹	(۲۶/۳)۱۱۸	(۳۵/۴)۱۵۹	(۲۲/۷)۱۰۲	(۴/۷)۲۱	مشاوره ارائه شده در مرکز مشاوره کلاتری‌های استان لرستان موثر و کمک کننده بود؟
۰/۰۰۱	۴	۱/۵۰۲	(۱۰/۹)۴۹	(۲۵/۳)۱۱۴	(۳۷/۱)۱۶۷	(۲۲/۷)۱۰۲	(۰/۴)۱۸	خدمات دریافت شده از مرکز مشاوره کلاتری‌های استان لرستان مناسب مشکل شما بود؟
۰/۰۰۱	۴	۱/۶۲۴	(۱/۹)۴۱	(۲۶/۹)۱۲۱	(۳۳/۶)۱۵۱	(۰/۲۸)۱۲۶	(۲/۴)۱۱	مشاوره ارائه شده در مرکز مشاوره کلاتری‌های استان لرستان در کاهش مشکل شما و پذیرش آن تاثیر داشت؟
۰/۰۰۱	۴	۱/۰۰۱	(۱۰/۲)۴۶	(۲۸/۲)۱۲۷	(۳۱/۶)۱۴۲	(۰/۲۲)۹۹	(۰/۸)۳۶	به طور کلی نحوه ارائه خدمات مشاوره‌ای مناسب بود؟
۰/۰۰۱	۴	۳/۴۴۸	(۵/۱)۲۳	(۳۲/۷)۱۴۷	(۴۵/۱)۲۰۳	(۱۶/۴)۷۴	(۰/۷)۳	نمره کل بعد رضایت

بر اساس نتایج به دست آمده از جدول ۷ آماره‌های مجذور خی محاسبه شده در سطح خطای  $\alpha=0/01$  معنادار هستند ( $P<0/01$ ) که نشان می‌دهد، در مجموع بین نظرات پاسخگویان بر حسب طیف پاسخگویی بسیار کم تا بسیار زیاد تفاوت

معناداری وجود دارد. بنابراین، با توجه به فراوانی مشاهده شده و درصدهای مربوطه چنین استنباط می شود که در جامعه مورد مطالعه بعد رضایت در حد متوسط می باشد. همچنین وضعیت مربوط به شاخص های این بعد نیز در حد متوسط تا زیاد هستند.

## بحث و نتیجه گیری

براساس هدف پژوهش حاضر مبنی بر بررسی ابعاد و شاخص های کیفیت خدمات مشاوره ای در کلانتری های استان لرستان یافته های حاصل از تجزیه و تحلیل آزمون مجدور خی دو در پژوهش حاضر نشان داد که از دیدگاه مراجعه کنندگان به مراکز مشاوره کلانتری های استان لرستان وضعیت ظاهری و ویژگی های ملموس در حد نامناسب می باشد و شاخص های این بعد نیز در حد نامناسب تا متوسط هستند. این یافته با مطالعه سالاروند، بحری، حیدری و خدیو (۱۳۹۰)، احمدی (۱۳۸۶)، احمدی، سوری، انیسی، فتحی آشتیانی، امیری، احمدی زاده و همکاران (۱۳۸۴) در پژوهش های مختلف همخوان است. احمدی (۱۳۸۶) بیان می کند که مراکز مشاوره استاندارد، مکان مستقل دارند، پرونده های مراجعان در مکان امنی نگهداری می شود، ارائه دهندگان خدمات ضمن برخورداری از تجربه و تخصص لازم از نظر ظاهری آراسته و پیراسته می باشند. رضوی (۱۳۹۲) نیز بیان می کند که ظاهر آراسته و مرتب یکی از مهم ترین عوامل تعیین کننده در کیفیت رفتار و عملکرد مسئولین و کارمندان ادارات است. به طوری که سر و وضع و ظاهر کارمندان و مسئولین دفتر باید به طور مناسبی آراسته و پیراسته باشد. همچنین، در تبیین این یافته باید بیان نمود که مراکز مشاوره کلانتری های برخی از شهرستان ها از نظر امکانات و تجهیزات ظاهری در سطح بسیار پایینی قرار داشتند و از حداقل امکانات مورد نیاز برای اتاق مشاوره برخوردار نبودند؛ بنابراین، این امر می تواند در کاهش نمره این بعد از کیفیت خدمات در پژوهش حاضر نقش برجسته ای داشته باشد. پژوهش حاضر نشان داد که از دیدگاه مراجعه کنندگان به مراکز مشاوره کلانتری های استان لرستان قابلیت اطمینان به مشاوران در سطح متوسط تا خوب می باشد و از این نظر مشاوران در وضعیت مطلوبی قرار دارند. احمدی (۱۳۸۶) نیز در پژوهش خود نشان داد که مراجعان به مشاوران و روانشناسانی اطمینان می کنند که در درجه اول دارای تخصص بالا، در درجه دوم رازدار، در درجه سوم دلسوز و در درجه چهارم مومن باشند. همچنین، بخش دیگری از اعتماد مراجعان از طریق توجه به خواسته آن ها جلب می شود. بابایی، ذوالقدر و ندرلو (۱۳۹۱) بیان می کنند که یک عامل بسیار مهم در تعیین قابلیت اعتماد به مراکز مشاوره و مددکاری ناجا،



پاسخگو بودن می باشد. به طوری که، اگر افراد در مورد پاسخگو بودن نظام های تخصصی اطمینان داشته باشند به راحتی به آن نظام ها و عملکردشان اعتماد پیدا می کنند و به تجویز آن ها با کمترین مقاومت تن می دهند. همچنین، از نشانه هایی که در میزان اعتماد اهمیت دارد، عملکرد است. هرچه سازمان عملکرد موفق تری داشته باشد به همان میزان اعتماد مردم بیشتر خواهد شد. ذوالقدر (۱۳۸۹)؛ به نقل از بابایی، ذوالقدر و ندرلو، (۱۳۹۱) نیز بیان می کند که اعتبار و اطمینان گاهی محصول گذشته است و به تجربه و شناخت ما در مورد افراد یا موقعیت ها برمی گردد. در واقع ما نسبت به شناخت و تجربیات قبلی در مورد سازمان ها یا افراد به قضاوت می پردازیم و آن ها را قابل اعتماد یا غیرقابل اعتماد ارزیابی می کنیم.

پژوهش حاضر نشان داد که از دیدگاه مراجعه کنندگان به مراکز مشاوره کلاتری های استان لرستان مسئولیت پذیری و پاسخگویی مشاوران بالاتر از سطح متوسط می باشد و از این نظر مشاوران در وضعیت مطلوبی قرار دارند. این یافته با پژوهش دشت بزرگی و صفرزاده (۱۳۹۳)، یحیی زاده و موسوی (۱۳۹۱) و گودرزی (۱۳۸۶) که بیان می نماید مسئولیت پذیری یک ویژگی مهم و بارز در مشاوران است، همخوان می باشد. دشت بزرگی و صفرزاده (۱۳۹۳) در پژوهش خود بیان می کنند که پذیرش مسئولیت یکی از ضرورت های اساسی در فرآیند مشاوره است. در واقع یکی از مهم ترین مهارت هایی که افراد می توانند داشته باشند، توانایی درک مسئولیت در موقعیت های مختلف زندگی است. از این رو داشتن احساس مسئولیت در موقعیت های شغلی و اجتماعی خود عامل مهمی در ایفای نقش های حرفه ای می باشد. بر این اساس حرفه مشاوره از شغل هایی است که جنبه اخلاقی در نگهداری و حفاظت از اسرار دیگران در آن نمود بسیاری دارد و مسئولیت اجرای آن به عهده مشاور می باشد.

پژوهش حاضر نشان داد که از دیدگاه مراجعه کنندگان به مراکز مشاوره کلاتری های استان لرستان تضمین کیفیت خدمات مشاوران بالاتر از سطح متوسط می باشد و از این نظر مشاوران در وضعیت مطلوبی قرار دارند. این یافته با پژوهش یحیی زاده و موسوی (۱۳۹۱) و سالاروند، بحری، حیدری و خدیو (۱۳۹۰) همخوان است. در تبیین این یافته می توان بیان نمود که بعد تضمین کیفیت خدمات به مناسب بودن نحوه برخورد و رفتار اعتمادآميز مشاور با مراجعان، احساس آرامش در تماس با مشاور، ادب و فروتنی مشاوران نیروی انتظامی در برخورد با مردم و مراجعین، دانش و مهارت و آگاهی مشاور در پاسخگویی به پرسش های مراجعان و مناسب بودن آزمون ها و ابزارهای استفاده شده اشاره دارد. این یافته نشان می دهد

که از دیدگاه مراجعان به کلاتری های استان لرستان بیشتر مشاوران از نظر موارد تعیین کننده تضمین کیفیت خدمات در سطح مناسب و قابل قبولی قرار دارند.

همچنین، پژوهش حاضر نشان داد که همدلی مشاوران به طور قابل توجهی بالاتر از سطح متوسط می باشد و از این نظر در وضعیت مطلوبی قرار دارند. این یافته با مطالعه دشت بزرگی و صفرزاده (۱۳۹۳)، رضانخانی، محمدی، اکرمی، قنبری و عرب علیدوستی (۱۳۹۰) و احمدی (۱۳۸۶) همخوان است. دشت بزرگی و صفرزاده (۱۳۹۳) بیان می کنند که یکی از مهارت های پایه ای و متداول در مشاوره، روان درمانی و حرفه های یاورانه برای کمک به مراجعان همدلی است. همدلی عبارت از توانایی مشاور برای ورود به دنیای درونی مراجع و قرار دادن خود به جای او و احساس کردن، درک کردن، تجربه نمودن دنیای درونی مراجع و توانایی مشاور در انتقال و رساندن این درک و احساس و تجربه به مراجع است. در فرآیند مشاوره به عنوان یک جریان تخصصی که منجر می شود مراجع خود را بیشتر بشناسد، چگونگی تصمیم گیری را بیاموزد و سرانجام راه مناسب برای حل مشکل خود را پیدا کند؛ ایجاد محیطی توأم با درک، همدلی و دوستی که منجر به احساس امنیت مراجع می شود، ضروری است. همچنین در تبیین این یافته که اکثر مشاوران شاغل در مراکز مشاوره کلاتری های استان لرستان در بعد همدلی (که همراهی با مراجع از نظر احساسی به خاطر مشکل پیش آمده است) بالاتر از متوسط هستند، می توان بیان نمود که حتی در صورتی که مشکل مراجعه کننده به نوعی باشد که راه حلی برای آن وجود نداشته باشد، مشاوره به همدلی با مراجع پرداخته تا از نظر هیجانی و عاطفی احساس تخلیه و سبکی نماید.

پژوهش حاضر نشان داد که از دیدگاه مراجعه کنندگان به مراکز مشاوره کلاتری های استان لرستان مشاوران از نظر به موقع اقدام نمودن زمانی و مکانی پایین تر از سطح متوسط هستند. این یافته با مطالعه یحیی زاده و موسوی (۱۳۹۱) همخوان است. بعد به موقع اقدام نمودن زمانی و مکانی به مناسب بودن ساعت کاری مراکز مشاوره، مناسب و در دسترس بودن محل استقرار مرکز مشاوره کلاتری ها برای مراجعان، اطلاع رسانی به مراجعان در رابطه با این که درست در چه زمانی و در چه مکانی خدمات مورد نظر انجام خواهد شد و مناسب بودن زمان انتظار مراجعان برای دریافت خدمات اشاره دارد. در تبیین این یافته می توان به انتقادات و پیشنهادات ارائه شده توسط مراجعان اشاره نمود که بسیاری از آن ها بیان می کردند که هیچ گونه تلفن ثابت یا راه ارتباطی وجود ندارد که قبل از مراجعه به مرکز مشاوره، تماس گرفته شود و ابتدا هماهنگ شود و بعد

مراجعه صورت بگیرد. بنابراین، مراجعان مجبور به مراجعه حضوری می‌باشند که ممکن است در این ساعت مشاوران حضور نداشته باشند. همچنین، مشاوران مراکز مشاوره کلانتری‌های استان لرستان از این موضوع که به کارهایی خارج از حیطه مشاوره (مانند جلب و دستگیری، بدرقه متهم به دادگستری‌ها و مراجع قضایی و غیره) مشغول به کار هستند و همین امر مانع حضور مداوم آن‌ها در مراکز مشاوره می‌شود، اظهار نارضایتی نموده و آن را علت تاخیر در انجام رسیدگی به مشکلات مراجعان عنوان نمودند.

پژوهش حاضر نشان داد که رضایت مراجعه‌کنندگان به مراکز مشاوره کلانتری‌های استان لرستان از خدمات مشاوره‌ای بالاتر از سطح متوسط است. این یافته با مطالعه یحیی زاده و موسوی (۱۳۹۱)، پرویزی، رهگذر، وامقی و فروغان (۱۳۸۷)، احمدی (۱۳۸۶)، هادیان، جلیوند، سالاری فر و صالحی (۱۳۸۵) و ماریت (۱۳۷۹) همخوان است. ماریت (۱۳۷۹) در تبیین یافته مشابه خود بیان می‌کند که با توجه به جدید بودن فعالیت‌های مشاوره‌ای و عدم آگاهی کافی از خدمات آن، گاهی رویارویی با کمترین امکانات موجود منجر به کاهش انتظارات از خدمات مشاوره‌ای شده و افراد از کمترین امکانات رضایت خواهند داشت. همچنین، می‌توان به این امر اشاره نمود که بعد رضایت به بررسی رضایت بخشی، موثر و کمک‌کننده بودن خدمات مشاوره‌ای دریافت شده، تناسب بین نوع مشاوره با مشکل مراجعان، تاثیر مشاوره در کاهش مشکل و پذیرش آن و به طور کلی مناسب بودن نحوه ارائه خدمات مشاوره‌ای، می‌پردازد. این یافته نشان می‌دهد که از دیدگاه اکثر مراجعه‌کنندگان به مراکز مشاوره کلانتری‌های استان لرستان، مشاوره ارائه شده توسط مشاوران در حل مشکل آن‌ها یا پذیرش آن موثر و کمک‌کننده بوده است. انجام پژوهش حاضر با محدودیت‌هایی همراه بود که در اینجا به برخی از آن‌ها اشاره خواهد شد. از جمله این محدودیت‌ها مسائل امنیتی موجود در سازمان نیروی انتظامی بود که مانع اجرای کامل پژوهش حاضر شد. به عبارت دیگر، پژوهش حاضر با هدف بررسی کیفیت خدمات از سه دیدگاه مراجعان، مشاوران و عوامل ستادی نیروی انتظامی انجام شد که به دلایل مسائل امنیتی دو بخش دیدگاه مراجعان و عوامل ستادی پژوهش حذف شدند. به دلیل استفاده از طرح تحقیق توصیفی، نتایج حاصله بیانگر روابط علت و معلولی نمی‌باشد. همچنین، استفاده از طرح مطالعه کمی و عدم امکان انتخاب تصادفی شرکت‌کنندگان، لزوم احتیاط در تعمیم یافته‌ها را مطرح می‌سازد. از دیگر محدودیت‌ها فقدان سنجش پیگیری‌های طولانی برای شناسایی روند تغییر دیدگاه مراجعان نسبت به کیفیت خدمات بود.





همچنین، نمونه پژوهش حاضر منحصر به منطقه جغرافیایی خاص، با تعداد محدود و به صورت داوطلبانه و مبتنی بر هدف بوده است که شرایط یاد شده تعمیم نتایج را با احتیاط مواجهه می کند.

## پیشنهادها

پیشنهاد می گردد در اولویت های پژوهشی آتی روش های نوین ارائه خدمات مشاوره ای، به صورت مداخله ای برای مشاوران ناجا مدنظر قرار بگیرد و در صورت موثر بودن به صورت دوره ای برگزار گردد.

پژوهش حاضر با هدف بررسی کیفیت خدمات از سه دیدگاه مراجعان، مشاوران و عوامل ستادی نیروی انتظامی انجام شد که به دلایل مسائل امنیتی در حین اجرای پژوهش دو بخش دیدگاه مراجعان و عوامل ستادی حذف شد. بنابراین، توصیه می شود که در پژوهش جامعی، کیفیت خدمات از سه دیدگاه مراجعان، مشاوران و عوامل ستادی نیروی انتظامی بررسی گردد. زیرا مسلماً هر یک در این زمینه اطلاعاتی دارند که به تصمیم گیری بهتر در جهت افزایش کیفیت کمک می نماید. اهتمام جدی برای گسترش کمی و کیفی ارائه خدمات مشاوره ای در تمام کلاتری های استان لرستان و سایر استان های کشور صورت گیرد و برنامه هایی برای جبران کاستی های موجود خدمات مشاوره ای تدوین گردد.

پژوهش حاضر نشان داد که خدمات ارائه شده در کلاتری های استان لرستان در بعد وضعیت ظاهر و ویژگی های ملموس در حد انتظار مراجعان نبوده و باید در جهت خوشایند و دلپسند بودن محیط، زیبایی فضا و امکانات فیزیکی مثل ساختمان و نمای درونی اتاق مشاور، تجهیزات روزآمد و مدرن، پاکیزگی و تمیزی محیط فیزیکی اتاق مشاور و مرتب بودن و آراسته بودن مشاوران نیروی انتظامی اقداماتی انجام گیرد. به عبارت دیگر، لازم است امکانات فیزیکی و تخصصی مراکز استاندارد شود و در استانداردسازی آن ها به محل استقرار مراکز، تعداد اتاق ها، نوع میز و صندلی ها، استقلال اتاق های مراکز و غیره توجه گردد. هر چه مراکز مستقل و دارای استاندارد مشخص باشند، میزان اعتماد افراد به آن ها افزایش می یابد.

با توجه به اینکه پژوهش حاضر نشان داد که از دیدگاه مراجعه کنندگان به مراکز مشاوره کلاتری های استان لرستان، قابلیت اعتماد و اطمینان به مشاوران بیشتر از متوسط است، می توان پیشنهاد داد که از طریق سرمایه گذاری بر این بعد، زمینه ای را برای تاثیرگذاری بیشتر بر حیطه های مختلف زندگی مراجعان از جمله الگوی رفتاری، سبک زندگی و سبک فکری فراهم نموده و از این طریق زمینه ای را مهیا نمود تا مردم به صورت خودانگیزی به مراکز مشاوره مراجعه کنند.



پژوهش حاضر نشان داد که خدمات ارائه شده در کلانتری های استان لرستان در بعد به موقع اقدام نمودن زمانی و مکانی پایین تر از حد انتظار مراجعان بوده است. بنابراین، پیشنهاد می شود که در این زمینه اقداماتی مانند برقراری خط تلفن ثابت برای مشاوران جهت برقراری تماس و هماهنگی مراجعان با مشاور ایجاد گردد.

## منابع

- احمدی، خدابخش. (۱۳۸۶). بررسی نیازهای خانواده‌ها به خدمات مشاوره‌ای. فصلنامه مطالعات فرهنگی. ۳(۱۱): ۶۷-۹۱.
- احمدی، خدابخش. سوری، فاطمه. انیسی، جعفر. فتحی آشتیانی، علی. امیری، ماندانا. احمدی زاده، محمدجواد و همکاران. (۱۳۸۴). بررسی وضعیت خدمات مشاوره‌ای در سپاه پاسداران انقلاب اسلامی. طب نظامی. ۷(۱): ۳۹-۴۸.
- اعرابی، سیدمحمد و اسفندیاری، شهرام. (۱۳۸۲). تعیین و اندازه گیری شاخص های کیفیت خدمات Servqual. فصلنامه مدیریت صنعتی. ۲(۲): ۲۰-۱.
- بابایی، محبوبه. ذوالقدر، علی و ندرلو، سکینه. (۱۳۹۱). بررسی میزان اعتماد شهروندان زنجان‌ی به مرکز مشاوره نیروی انتظامی و عوامل موثر بر آن. پژوهش‌نامه علوم اجتماعی. ۶(۴): ۱۷۲-۱۵۵.
- بحرینی زاده، منیجه و موسوی، سیداحمد. (۱۳۹۱). تبیین ابعاد و شاخص های کیفیت خدمات انتظامی کلانتری های استان بوشهر از دیدگاه مردم و تعیین اولویت ها و ارائه راهکارهای ارتقای آن با استفاده از مدل تحلیل شکاف سروکوال. پژوهش های مدیریت انتظامی. ۷(۴): ۵۹۵-۵۶۹.
- پرویزی، داوود. رهگذر، مهدی. وامقی، روشنگر و فروغان، مهشید. (۱۳۸۷). عوامل موثر بر میزان رضایت مراجعیت به مراکز دولتی و مقایسه آن با مراکز خصوصی درمان اعتیاد استان کردستان. حکیم. ۱۱(۱): ۵۳-۴۸.
- توفیقی، شهرام. صادقی فر، جمیل. حموزاده، پژمان. افشاری، سعید. فروزان فر، فائزه و تقوی شهری، سید محمود. (۱۳۹۰). کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان؛ مدل سرو کوال. فصلنامه راهبردهای آموزش. ۴(۱): ۲۶-۲۱.
- جورج، ریکی و کریستیان، تزر (۱۳۸۱). مشاوره، نظریه ها و کاربردها. ترجمه: رضا فلاحی و محسن حاجیلو. تهران: انتشارات رشد، چاپ سوم.
- چهارتنگی، شهین و صادقی فر، مریم. (۱۳۹۱). جایگاه روانشناسی و مشاوره از دیدگاه اسلام در مقایسه با دیدگاه علمی. نخستین همایش اسلام و سلامت روان.
- حیدرنیا، محمدعلی. ریاضی اصفهانی، سهند. ابدی، علیرضا و محسنی، مریم. (۱۳۹۳). بومی سازی و بررسی اعتبار و پایایی پرسشنامه سروکوال جهت بررسی کیفیت خدمات بیمارستانی. پژوهش در پزشکی (مجله پژوهشی دانشکده پزشکی). ۳۸(۲): ۹۸-۱۰۵.
- -دشت بزرگی، زهرا و صفرزاده، سحر. (۱۳۹۳). مقایسه نوع دوستی، حس همدلی و مسئولیت پذیری اجتماعی بین مشاوران زن و مرد شهر اهواز. مجله

- روانشناسی اجتماعی. ۹ (۳۱): ۱۱۶-۱۰۵.
- دلخواه، علی و دیوانداری، علی. (۱۳۸۴). تدوین و طراحی مدلی برای سنجش رضایتمندی مشتریان در صنعت بانکداری و انداز گیری رضایتمندی مشتریان بانک ملت براساس آن. پژوهشنامه بازرگانی. ۱۰ (۳۷): ۲۲۳-۱۸۵.
  - رضوی، یوسف. (۱۳۹۲). اخلاق و مسئولیت‌های اخلاقی در ادارات. فرهنگ رفتار اداری. ۶: ۱۷-۱۳.
  - رمضانخانی، علی. محمدی، گوهر. اکرمی، فروزان. قنبری، شهلا و عرب‌علیدوستی، فاطمه. (۱۳۹۰). شکاف کیفیت برنامه آموزشی مشاوره پیش از ازدواج از دیدگاه زوجین مراجعه کننده به مراکز پیش از ازدواج تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی در سال ۱۳۸۹. پژوهنده. ۱۶ (۴): ۱۷۷-۱۶۹.
  - سالاروند، شهین. بحری، نرجس. حیدری، سمیه و خدیو، میترا. (۱۳۹۰). ارزیابی کیفیت کلاس‌های مشاوره تنظیم خانواده قبل از ازدواج از دیدگاه زوجین آموزش دیده. مجله دانشکده پزشکی اصفهان. ۲۹ (۱۲۸): ۱۳۸-۱۴۶.
  - سام‌آرام، عزت‌الله و عبدالله‌صفت، ابراهیم. (۱۳۹۱). بررسی رابطه میزان مراجعه افراد به مراکز مشاوره و مددکاری اجتماعی ناجا با افزایش اعتماد آن‌ها. فصلنامه پژوهش‌های انتظام اجتماعی. ۴ (۳): ۷۶-۶۵.
  - شفیع‌آبادی، عبدالله. (۱۳۹۰). نظریه‌های مشاوره و روان‌درمانی. تهران: مرکز نشر دانشگاهی.
  - شفیع‌آبادی، عبدالله. (۱۳۸۵). فنون و روش‌های مشاوره. تهران: نشر ترمه، چاپ پنجم.
  - فقیه، نظام‌الدین و حامدی، محمدعلی. (۱۳۸۶). مهندسی کیفیت و اطمینان. شیراز: انتشارات رخشید.
  - قازیان، ماریت. (۱۳۷۹). بررسی رضایت مراجعان از مراکز مشاوره حضوری سازمان بهزیستی کشور. پژوهش‌های مشاوره. ۷ (۸): ۸۸-۶۷.
  - کزازی، ابوالفضل و دهقانی، یحیی. (۱۳۸۲). الگوی بهینه ارزیابی کیفیت خدمات پستی جمهوری اسلامی. مدیریت صنعتی. ۳ (۱): ۷۱-۳۲.
  - گودرزی، کورش. (۱۳۸۶). بررسی عوامل موثر بر گرایش دانشجویان برای استفاده از خدمات مشاوره‌ای کلیه دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد بروجرد. پایان‌نامه کارشناسی ارشد روانشناسی. دانشگاه آزاد اسلامی واحد بروجرد.
  - هادیان، مینا. جلیوند، مریم. سالاری‌فر، محمدحسن و صالحی، منصور. (۱۳۸۵). بررسی عوامل موثر در رضامندی مراجعین از خدمات مشاوره‌ای. مطالعات روانشناختی. ۲ (۱): ۲۰-۱۴.



- Akter, S., Dambra., Ray, P & Hani, U. (2013). Modelling the impact of mHealth service quality on satisfaction, continuance and quality of life. Behaviour & Information Technology. 12-1 :(12) 32.
- Bruce Ho, C. T., & Lin, W.-C. (2010). Measuring the service quality of internet banking: scale development and validation. European Business Review.24-5 :22.
- Ansari, Z.A. (2014). An analysis of the customer satisfaction from the service quality of genersl services of Saudi airline. International Review of Management and Business Research. 1560-1567 :(3) 3.
- Kwesiga, D. (2010). A comparative analysis of client satisfaction among people receiving HIV/AIDS care from public and private health facilities in kabale district. A dissertation submitted in partial fulfilment of the requirments for the award of degree of master of health services research of makere univrrsity, Kampala.
- Vrana, V.G., Dimitriadis, S.G & Karavasillis, G.J. (2015). Students perceptions of service quality at a Greek higher education institute. International Journal of Decision Sciences, Risk and Management. :(1) 6 92-80.

Archive of SID