

طراحی مدل ساختاری تفسیری پیشایندهای کیفیت

خدمات پلیس راهور

(مقاله پژوهشی) (صفحه ۲۱۰-۱۷۳)

محمد منتظری^۱، علی یعقوبی پور^۲، مهدی محیاپور^۳

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۶/۰۷

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۹/۰۶

چکیده

زمینه و هدف: پلیس راهور خدمات متعدد و متنوعی را به شهروندان ارائه می‌کند که شناسایی عوامل موثر بر ارتقای کیفیت این خدمات و روابط بین آنها می‌تواند راهنمای عمل مدیران این حوزه قرار گیرد. پژوهش حاضر با هدف طراحی مدل ساختاری تفسیری پیشایندهای کیفیت خدمات پلیس راهور انجام گرفته است.

روش: در این پژوهش از تکنیک مدل‌سازی ساختاری تفسیری استفاده شد. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه خیرگان و صاحب‌نظران در حوزه کیفیت خدمات پلیس راهور بود که تعداد ۱۴ نفر از آنان با روش نمونه‌گیری هدف‌مند انتخاب و پرسش‌نامه ماتریس اثرات متقاطع در اختیار آنان قرار گرفت.

یافته‌ها: نتایج نشان داد که یازده عامل در پنج سطح بر کیفیت خدمات پلیس راهور تاثیر دارند. این عوامل عبارت‌اند از: به‌کارگیری فناوری‌های نوین در ارائه خدمات،

۱. استادیار، گروه مدیریت، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران، montazer56@yahoo.com

۲. استادیار، گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد سیرجان، سیرجان، ایران، نویسنده مسئول: yaghoubipoor@yahoo.com

۳. دانشجوی دکتری، گروه مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد سیرجان، سیرجان، ایران، mehdi.m9328@gmail.com

توانمندسازی نرم و سخت پلیس، ارتباط منسجم بین‌بخشی در نیروی انتظامی، سرعت در ارائه خدمات، دقت در ارائه خدمات، رفتار متواضعانه در عین اقتدار، شایستگی و مهارت کارکنان، شفافیت در فرآیندهای کاری، قابلیت اعتمادپذیری، سهولت در ارائه خدمات و شرایط محیط کار.

نتیجه‌گیری: با توجه به عوامل زیربنایی در سطح اول مدل، شایسته است که مدیران پلیس راهور ضمن برقراری ارتباط منسجم با سایر بخش‌های ناجا، فرآیندهای کاری را شفاف کرده و نسبت به به‌کارگیری فناوری‌های نوین در خدمات‌رسانی به شهروندان اهتمام بیشتری داشته باشند چرا که هر نوع تغییری در این عوامل در کل سیستم اثر گذاشته و درنهایت کیفیت ارائه خدمات را ارتقا می‌دهد.

کلیدواژه‌ها: کیفیت ارائه خدمات، پلیس راهور، رویکرد ساختاری تفسیری.

مقدمه

امروزه انسان‌ها و سازمان‌ها در سیستم‌های کاملاً باز زندگی می‌کنند، فعالیت و حیات سیستم‌ها وابسته به تعاملات میان آنها است. همان‌گونه که سازمان‌ها مسئولیت تأمین رفاه و امنیت انسان‌ها را برعهده دارند، حیات خود را نیز وابسته به آنها می‌دانند. بنابراین در حوزه مدیریت، پرداختن به مسائلی که مربوط به درک انسان‌ها و سازمان‌ها از یکدیگر است، امری اجتناب‌ناپذیر به‌شمار می‌رود، زیرا ارائه خدمات مستلزم برقراری ارتباط و تعامل با مشتری است (شن و یحیی^۱، ۲۰۲۱: ۳) و رضایت کلی مشتریان نیز مبتنی بر چگونگی رویارویی و تجربه آنان از سازمان‌ها است (بابایی میبدی و علیرضایی، ۱۳۹۸: ۱۵۳).

ارائه خدمات در دنیا در حال تغییر است. فناوری‌های جدید، روش ارائه خدمت به مشتری را در بسیاری از سازمان‌های خدماتی تغییر داده‌اند (کیو، علیزاده، لاری و دولیا،^۱ ۲۰۱۹: ۷۹). می‌توان گفت قوی‌ترین نیرو برای ایجاد تغییر در محیط رقابتی امروز، فناوری اطلاعات و ارتباطات از راه دور است (هادی‌زاده مقدم و فرجیان، ۱۳۸۵: ۲۵). رضایت مشتری، کیفیت و مراقبت، موضوعات جهانی هستند که همه سازمان‌ها (کوچک و بزرگ، انتفاعی و غیرانتفاعی، جهانی و محلی) را تحت تأثیر خود قرار می‌دهند. اکثر سازمان‌ها با هدف بهبود رضایت مشتری و در نتیجه بقا و دوام خود علاقه‌مند به ارزیابی استراتژی‌های کیفیت خدمات خود هستند (ساکای^۲، ۲۰۲۰: ۳) و به‌همین دلیل مشتری را به‌عنوان شاخص کلیدی در این ارزیابی تلقی می‌کنند (نجات، کوثرنشان و میرزاده، ۱۳۸۸: ۷۵). به دیگر سخن، کیفیت خدمات می‌تواند به‌عنوان یک ابزار راهبردی جهت موفقیت در موقعیت‌های رقابتی به کار برده شود (جناآبادی، ایلی، ناستی‌زایی و یعقوبی، ۱۳۹۰: ۴۵۰).

ارزیابی کیفیت خدمات حین فرایند ارائه خدمات انجام می‌گیرد (کنگک، محمد، رامایاه و مصاحب^۳، ۲۰۱۵: ۶۱). کیفیت خدمات موضوعی است پیچیده که پنج بُعد قابل اعتمادبودن، پاسخ‌گوبودن، اطمینان‌دادن، هم‌دلی داشتن و حفظ‌کردن ظاهر را شامل می‌شود (آقاگل‌زاده، جاویدان و زمانی، ۱۳۹۷: ۱۵). پلیس راهور ناجا به‌عنوان سازمانی که ویرترین پلیس شمرده می‌شود (پارسای، حبیب‌زاده، عباسی و صادقی، ۱۳۹۹: ۲۵) و یکی از سازوکارهای اساسی کنترل و تنظیم رفتار شهروندان است (احمدی و جم‌نژاد، ۱۳۹۷: ۲۹) و از همین‌رو، تعاملات فراوانی با مردم دارد، از این امر مستثنا نیست و برای جلب رضایت شهروندان ناچار از توجه ویژه به کیفیت خدمات خود است. یکی از سیاست‌های کلی نظام

-
1. Qiu, Alizadeh, Larry & Dooleya
 2. Sakyi
 3. Kheng, Mohamad, Ramayah & Mosahab

اداری ابلاغی مقام معظم رهبری در اردیبهشت ماه سال ۱۳۸۹، خدمات‌رسانی برتر، نوین و کیفی به‌منظور ارتقای سطح رضایت‌مندی و اعتماد مردم است. لزوم تعامل اطلاعاتی پلیس راهور با مردم و آگاهی از دیدگاه‌های مردم نسبت به کیفیت خدمات این پلیس، مطالعه و بررسی علمی میزان رضایت از کیفیت خدمات پلیس راهور ناجا از منظر مردم را ایجاب می‌کند؛ زیرا موفقیت پلیس در ایفای وظایف خود، مستلزم رضایت و همکاری مردم است. بنابراین در این راستا پلیس راهور ناجا با بهره‌گیری از فناوری روز و خدمات الکترونیکی سعی در عرضه خدمات بهتر به شهروندان، با اطمینان بیشتر و صرفه‌جویی در زمان و هزینه قابل‌دسترسی برای شهروندان است. به‌همین منظور شناخت عواملی که بر رضایت شهروندان در استفاده از خدمات پلیس تأثیر می‌گذارد و اهمیت هر یک از این عوامل، بسیار مهم است؛ زیرا رضایت‌مندی شهروندان، بازخوردی عینی و معنادار درباره انتظارات و ترجیحات شهروندان را ارائه می‌دهد که از این طریق، نقاط قوت و ضعف سازمان در استفاده از فناوری‌های جدید مورد ارزیابی قرار می‌گیرد.

لذا با توجه به اهمیت کیفیت ارائه خدمات پلیس راهور، هدف اصلی این پژوهش، طراحی مدل ساختاری تفسیری پیشایندهای کیفیت خدمات پلیس راهور است. به‌عبارت روشن‌تر، این پژوهش به‌دنبال پاسخ به این سوال اساسی است که پیشایندهای موثر بر کیفیت ارائه خدمات پلیس راهور چه هستند؟ و سطح‌بندی این پیشایندها با رویکرد مدل‌سازی ساختاری تفسیری چگونه است؟

پیشینه و مبانی نظری

پژوهش‌های متعددی به موضوع کیفیت خدمات پلیس پرداخته‌اند. برخی از این پژوهش‌ها به روش کمی، برخی با روش کیفی و بعضی نیز با روش آمیخته انجام شده‌اند. در ادامه به تعدادی از این پژوهش‌ها به اختصار اشاره شده است.

آقاگل‌زاده، جاویدان و زمانی (۱۳۹۷) پژوهشی به‌منظور «ارزیابی کیفیت خدمات انتظامی پلیس در کلانتری‌های شهرستان گرگان» انجام دادند. نتایج حاصل، حاکی از آن است که در تمام ابعاد کیفیت خدمات انتظامی، بین ادراکات و انتظارات شهروندان از خدمات انتظامی فرماندهی انتظامی شهرستان گرگان تفاوت معناداری وجود دارد و بین وضع موجود و مطلوب از نظر ارباب رجوع در باب خدمات انتظامی شکاف منفی وجود دارد. این بدان معناست که فرماندهی انتظامی شهرستان گرگان در کل کیفیت خدمات انتظامی نتوانسته است انتظارات ارباب رجوع را در ابعاد کیفیت خدمات انتظامی برآورده کند؛ البته در زیرمؤلفه‌های ابعاد کیفیت خدمات در برخی شاخص‌های خدمات انتظامی، کلانتری‌های پنج‌گانه فرماندهی انتظامی گرگان، برابر و یا بیش از انتظارات ارباب رجوع عمل کردند. بهبودی، رحیمی‌نسب و نامداری (۱۳۹۶) پژوهشی با عنوان «سنجش کیفیت خدمات الکترونیکی پلیس راهنمایی و رانندگی ناجا، که از طریق وب‌سایت راهور ۱۲۰» انجام دادند. نتایج این پژوهش که جامعه آماری آن شامل تمام افرادی بود که حداقل یک‌بار از خدمات وب‌سایت راهور ۱۲۰ استفاده کرده‌اند، نشان داد که باوجود رضایت شهروندان از کیفیت اطلاعات ارائه‌شده، به‌طورکلی کاربران از کیفیت خدمات الکترونیکی عرضه‌شده، رضایت نداشتند. جعفری اسکندری و صفا (۱۳۹۶) پژوهشی با عنوان «عارضه‌یابی کیفیت خدمات در سازمان‌های انتظامی» به‌منظور شناسایی مهم‌ترین مولفه‌های اثربخشی فعالیت‌های خدماتی در این سازمان‌ها انجام دادند. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه مراجعه‌کنندگان به پلیس راهنمایی و رانندگی بود که تعداد ۴۲۵ نفر به‌عنوان نمونه انتخاب شدند. نتایج نشان داد که در بعد کیفیت سیستم خدمات، کیفیت خدمات رفتاری، کیفیت خدمات ماشینی و صحت مبادلاتی خدمات، بین ادراکات و انتظارات خدمات‌گیرندگان شکاف وجود دارد و انتظارات ایشان از مؤلفه‌های فوق نسبت

به ادراک‌شان، بیشتر است. به‌علاوه نتایج آزمون فریدمن نشان داد در بین ابعاد کیفیت خدمات در وضعیت موجود، کیفیت سیستم خدمات در رتبه اول قرار دارد و بعد از آن کیفیت خدمات رفتاری، کیفیت خدمات ماشینی و صحت مبادلاتی خدمات قرار می‌گیرد. عطاآبادی و شاه‌محمدی (۱۳۹۶) پژوهشی با هدف «ارائه مدلی برای بهبود کیفیت خدمات در دفاتر خدمات الکترونیک انتظامی شهر اصفهان با استفاده از مدل کانو» انجام دادند. جامعه آماری تحقیق مشتریان دفاتر پلیس +۱۰ شهر اصفهان و نمونه انتخابی تعداد ۳۸۰ نفر از این مشتریان بودند. یافته‌های آنان نشان داد که مولفه‌های در دسترس بودن خدمات، خلوت بودن دفتر و ارائه خدمات غیرحضوری به‌عنوان پارامترهای تاثیرگذار در افزایش رضایت‌مندی مشتریان دفاتر پلیس +۱۰ اصفهان شناسایی شدند. خسروی و دانش‌فرد (۱۳۹۵) در پژوهش خود با عنوان «بررسی میزان رضایت شهروندان از کیفیت خدمات الکترونیکی پلیس راهور ناجا در شهر تهران»، پس از تحلیل پرسش‌نامه‌هایی که در میان شهروندان تهرانی استفاده‌کننده از خدمات الکترونیکی پلیس راهور ناجا توزیع شده بود، به این نتیجه رسیدند که بین کیفیت خدمات الکترونیکی پلیس از بعد سرعت انجام کار، کامل بودن، در دسترس بودن، محرمانه بودن، پاسخ‌گوبودن، جبران خدمات، به‌روز بودن و محتوای اطلاعات با رضایت شهروندان رابطه معناداری وجود دارد. همچنین بین کیفیت خدمات الکترونیکی پلیس راهور از بعد نمای بصری با رضایت شهروندان رابطه معناداری یافت نشد. پوراسدی و معدنی (۱۳۹۵) پژوهشی با هدف «شناسایی مؤلفه‌های مسئولیت اجتماعی و تأثیر آن بر کیفیت ارائه خدمات انتظامی»، انجام دادند. جامعه آماری این پژوهش شامل کارکنان سرکلانتری سوم شهر تهران بود. نتایج نشان داد رابطه معناداری بین برخی از مؤلفه‌های مسئولیت اجتماعی و کیفیت ارائه خدمات انتظامی وجود دارد و در میان مؤلفه‌های بررسی‌شده، کارهای مراجعان، بیشترین و مسئولیت اخلاقی، کمترین تأثیر

را داشتند. تأثیر مؤلفه‌های مسئولیت اجتماعی بر کیفیت ارائه خدمات انتظامی بدان معنا است که بر اساس تغییر در مؤلفه‌های مسئولیت اجتماعی، به‌خوبی می‌توان تغییر در میزان کیفیت ارائه خدمات انتظامی را سنجید. آقاگل‌زاده و میکائیلی (۱۳۹۴) در رساله دکتری خود که با عنوان «مدل مدیریت کیفیت خدمات راهنمایی و رانندگی نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران» انجام دادند، به‌ترتیب ابعاد مدل کیفیت خدمات راهور را با الهام از مدل‌های سنجش کیفیت خدمات ZRM, E-SQ, EFQM, Servqual و ... به شیوه تحلیل کیفی با نظر خبرگان مشخص کردند. در گام بعدی؛ با استفاده از تحلیل کمی، ابعاد مدل حاصله با روش تحلیل عاملی تأییدی آزمون شد. ابعاد و مولفه‌هایی که بار عاملی آنها بزرگ‌تر از ۰/۵ بود تأیید شدند و جزو مدل کیفیت خدمات راهور قرار گرفتند. جامعه آماری شامل کارکنان راهنمایی و رانندگی ستاد ناجا و تهران بزرگ بود. حجم نمونه برابر فرمول کوکران ۲۰۰ نفر به شیوه تصادفی انتخاب شدند. یافته‌های تحقیق نشان داد که مدل مناسب کیفیت خدمات راهور دارای ۱۳ بُعد شامل: ظاهر فیزیکی، کیفیت خدمات الکترونیک، مشروعیت و مقبولیت، حفظ ارزش‌های اسلامی، سازگاری فرهنگی، قابل‌اعتمادبودن، اطمینان‌دادن، کیفیت رفتاری، پاسخ‌گویی به شهروندان، پاسخ‌گویی قانونی، موقعیت، الزامات عملکردی، فن‌آوری اثربخش و ۶۵ مولفه است. عصاریان‌نژاد و شیرازی رومنان (۱۳۹۰) تحقیقی با عنوان «ارزیابی کیفیت خدمات انتظامی پلیس+۱۰ با استفاده از الگوی تحلیل سروکوال» انجام دادند. این پژوهش دو جامعه آماری شامل کلیه مراجعه‌کنندگان به دفاتر پلیس+۱۰ و کارکنان مدیریت پلیس+۱۰ داشت. نتایج نشان داد که بین دیدگاه مدیریت پلیس+۱۰ و مردم در مورد کیفیت خدمات ارائه‌شده در نیروی انتظامی تفاوت معناداری وجود دارد. نتایج این تحقیق نشان داد که عامل سرعت در ارائه خدمات موردنیاز مردم، به‌عنوان اولویت‌دارترین مولفه جهت انجام اقدامات اصلاحی است.

کیو، علیزاده، لاری و دولیا (۲۰۱۹) تحقیقی با عنوان «تأثیرات رهبری اصیل بر اعتماد به رهبران، رفتار شهروندی سازمانی و کیفیت خدمات در صنعت هتل‌داری چین» انجام دادند. جامعه آماری این تحقیق کارکنان هتل‌های پنج ستاره در سراسر چین بود. براساس نتایج به‌دست‌آمده رهبری اصیل بر اعتماد به رهبران، رفتار شهروندی سازمانی و کیفیت خدمات در صنعت هتل‌داری چین تأثیر معناداری دارد. جانستراپ، کاپلان، بارفود و پراتو^۱ (۲۰۱۷) در پژوهشی با عنوان «ارزیابی کیفیت خدمات پلیس برای مدیریت گزارش‌دهی حوادث ترافیکی»، چارچوبی را براساس مدل سروکوال برای ارزیابی کیفیت خدمات پلیس ترافیک ارائه دادند. این تحقیق که در بین ذی‌نفعان حمل‌ونقل شامل پژوهش‌گران، صاحب‌نظران، مشاوران و تأمین‌کنندگان امنیت ترافیک در کشور دانمارک انجام شد، نشان داد که در مسیر ارتقای کیفیت خدمات، بیشترین تلاش باید در بهبود عوامل انسانی صرف شود تا عوامل فیزیکی. کنگ، محمد، رامایه و مصاحب (۲۰۱۵) پژوهشی تحت عنوان «بررسی رابطه بین کیفیت خدمات و وفاداری مشتریان» انجام دادند. نتایج این تحقیق که در میان مشتریان بانک‌های پینانگ مالزی صورت پذیرفت، نشان داد که بهبود کیفیت خدمات می‌تواند باعث افزایش وفاداری مشتریان شود. هم‌چنین، نتایج نشان داد ابعاد قابلیت اعتماد، هم‌دلی و قابلیت اطمینان کیفیت خدمات نقش معناداری در افزایش وفاداری مشتریان دارند. کاندا و داتا^۲ (۲۰۱۵) پژوهشی تحت عنوان «تأثیر اعتماد مشتری بر روی رابطه کیفیت خدمات الکترونیک و رضایت‌مندی مشتری» در میان ۳۶۷ نفر از مشتریان بانک‌داری اینترنتی در ایالت بنگلور هند انجام دادند. یافته‌های پژوهش آنان نشان داد که کیفیت خدمات الکترونیک به شدت با رضایت‌مندی مشتری ارتباط دارد. نتایج نقش اعتماد را به‌عنوان یک متغیر میانجی بین کیفیت خدمات الکترونیکی (و رضایت‌مندی

1. Janstrup, Kaplan, Barfod & Prato
2. Kundu & Datta

مشتری) تایید کرد. چن، لی، چن و تسای^۱ (۲۰۱۴) در تحقیقی با عنوان «کیفیت خدمات پلیس در تایوان: یک تحلیل تطبیقی بین ادراکات و رضایت‌مندی کارکنان پلیس و شهروندان» که در میان کارکنان پلیس و شهروندان جزیره کینمن تایوان انجام شد، دریافتند که ادراک‌ها و رضایت کارکنان پلیس و شهروندان ممکن است در موفقیت پلیس نقش داشته باشند و به همین دلیل مدیران پلیس باید شهروندان را با ارائه سطح بالایی از کیفیت خدمات، راضی نگه دارند.

از مرور پیشینه تحقیق این چنین بر می‌آید که در حوزه کیفیت ارائه خدمات پلیس راهور ناجا و عوامل موثر بر آن به‌ویژه با استفاده از روش‌های تحقیق کیفی و خبره‌محور، مطالعاتی انجام شده است. یکی از این پژوهش‌ها توسط آقاگل‌زاده و میکائیلی (۱۳۹۴) صورت پذیرفته و ۱۳ مولفه مطرح در کیفیت خدمات پلیس راهور شناسایی شدند. تفاوت پژوهش حاضر با تحقیق مذکور را علاوه بر مدنظر قراردادن برخی عوامل جدید، می‌توان در تکنیک استفاده‌شده در این دو پژوهش جستجو کرد. در پژوهش آقاگل‌زاده و میکائیلی (۱۳۹۴) با استفاده از تحلیل کیفی و تحلیل عاملی تاییدی، ۱۳ مولفه برای سنجش کیفیت خدمات شناسایی و تایید شدند اما در پژوهش حاضر با استفاده از تکنیک ساختاری تفسیری، به سطح‌بندی عوامل موثر در کیفیت خدمات پلیس راهور پرداخته شده و روابط میان عوامل در قالب پنج سطح، نشان داده شده است. لذا با توجه به اهمیت مقوله کیفیت ارائه خدمات پلیس راهور و عوامل موثر بر آن، پژوهش حاضر نیز می‌تواند نتایج کاربردی دیگری برای مدیران این مجموعه به‌همراه داشته باشد.

کیفیت ارائه خدمات: برای روشن‌تر شدن مفهوم کیفیت خدمات ابتدا ضروری است به تبیین مفاهیم کیفیت و خدمات بپردازیم. کیفیت، پدیده پیچیده‌ای است که متاثر از ادراک

1. Chen, Lee, Chen & Tsai

افراد با زاویه دید خاص آنها است. این ادراک از طریق تجربه گذشته افراد و مصرف کالاها و خدمات در شرایط مختلف ایجاد می‌شود. این واژه که مخفف آن در فرهنگ لغت به اختصار Qual به معنی کیفیت آمده، از ریشه لاتین Qualis به معنی «چه نوع» گرفته شده است (نجات، کوثرنشان و میرزاده، ۱۳۸۸: ۷۵). کیفیت هر چیز، جزئی از سرشت آن است و به طبع جزئی از آن شیء محسوب می‌شود. توصیف واژه کیفیت شاید دشوار و مبهم باشد چون دارای معانی و تعابیر گوناگونی هم‌چون درجه مرغوبیت (وانگ، لو، فنگ و لیو^۱، ۲۰۲۱: ۳) است، اما وجه مشترک همه این تعاریف و تعابیر، «سازگاری کالا یا خدمت با نیازها و انتظارات مشتریان» است. کیفیت از مشتری شروع می‌شود و هرگونه توجه به کالا یا خدمت بدون توجه به نظر مشتری، الزاما کیفیت را به دنبال ندارد (فیتز سیمونز و فیتز سیمونز^۲، ۱۳۸۷: ۴۳). لذا معمولاً کیفیت را براساس تطابق‌پذیری محصول با ویژگی‌های مدنظر مشتری و یا میزانی که محصول می‌تواند انتظارات قبلی مشتری را برآورده سازد، تعریف می‌کنند (جانسون و نیلسون^۳، ۲۰۰۳: ۹۱).

رویکردهای متفاوتی در قبال تعریف کیفیت وجود دارد: در رویکرد فلسفی، کیفیت مترادف با برتری ذاتی است. در رویکرد فنی، کیفیت به میزان تطابق محصول با استانداردهای فنی نسبت داده می‌شود. در رویکرد مشتری‌محور، کیفیت، موضوعی ذهنی است که توسط گیرندگان آن تعیین و تبیین می‌شود و به شکل جدی به ادراکات مشتریان بستگی دارد (کنگ، محمد، رامایاه و مصاحب، ۲۰۱۵: ۶۱). به نظر می‌رسد این دیدگاه در زمینه تعریف کیفیت در حوزه خدمات از جذابیت ویژه‌ای برخوردار است (اشنایدر و وایت^۴، ۲۰۰۴: ۳۲). از جنبه تولیدکننده، کیفیت عبارت است از: توانایی محصول برای

-
1. Wang, Lu, Feng & Liu
 2. Fits Simonz & Fits Simonz
 3. Johnson & Nilsson
 4. Schneider & White

انجام کارهایی که برای آن طراحی شده است، اما از جنبه مشتری، کیفیت به آن دسته از ویژگی‌ها و خصوصیات محصول و یا خدمت اشاره می‌کند که بر روی قابلیت ایجاد رضایت در وی تاثیرگذار است (کَرین، برکوویتز و رودیلیوس^۱، ۲۰۰۶: ۵۱).

کیفیت عبارت است از مجموعه فعالیت‌ها، فرایندها، اعمال و تعاملاتی که به منظور برطرف ساختن مشکلات مشتریان به آنان ارائه می‌شود (وارگاس و لوش^۲، ۲۰۰۴: ۶). به دلیل تنوع خدمات، تعریف کیفیت آنها همواره کاری دشوار بوده است. آنچه این امر را پیچیده‌تر می‌کند این واقعیت است که به دلیل نامحسوس بودن اکثر داده‌ها و ستاده‌ها، غالباً درک و تشخیص راه‌های انجام و عرضه خدمات آسان نیست (لاولاک و لارن، ۱۳۹۷: ۶۷). این واژه دارای معانی مختلفی است و طیفی از، خدمات شخصی تا خدمت به‌عنوان یک محصول را در بر می‌گیرد. این کلمه حتی حوزه وسیع‌تری را نیز شامل می‌شود. یک ماشین یا تقریباً هر محصول فیزیکی، اگر فروشنده تلاش‌هایی برای ارائه راه‌حل برای تحقق نیازهای مشتری انجام دهد، می‌تواند خدمت به مشتری تلقی شود. به عبارت دیگر، ماشین یک کالای فیزیکی است اما نوع رفتار با مشتری یک خدمت محسوب می‌شود (گرونروز^۳، ۲۰۱۱: ۸۱).

تعاریف بسیاری برای خدمات ارائه شده است. اما همه آنها مفاهیم مشترکی هم‌چون ناملموس بودن خدمات و مصرف آنها را در بر می‌گیرند. خدمت، نوعی محصول است که برای رفع مجموعه‌ای از نیازها و خواسته‌های بشر به وجود آمده است؛ اما این گونه محصولات با محصولات متعارف فیزیکی تفاوت دارند. صاحب‌نظران خدمت را به‌عنوان فعل، فرایند و عملکرد تعریف می‌کنند و آن‌را به یک بخش صنعتی اطلاق می‌کنند که

-
1. Kerin, Berkowitz & Rudelius
 2. Vargas & Lusch
 3. Gronroos

کاری را برای ما انجام می‌دهد و به ساخت چیزی اشتغال ندارد. در واقع خدمات، فعالیت‌ها یا منافی ناملموس هستند که یک سازمان برای مصرف‌کنندگان فراهم آورده و در قبال آن پول یا ارزش دیگری را دریافت می‌کنند (حقیقی، قارلقی و نیکبخت، ۱۳۸۹: ۴).

شاید ارائه یک تعریف جامع و دقیق از کیفیت خدمات در مقایسه با کیفیت کالا کار مشکلی باشد. علت این دشواری آن است که ارائه خدمات، عوامل رفتاری فراوانی را شامل می‌شود. علت فقدان کیفیت در کالا را اغلب نقص در مواد خام و اجزای تشکیل‌دهنده آن یا عیب در طراحی می‌دانند. ممکن است تولید کالا مطابق با مشخصات تعیین‌شده نباشد (عیب در تولید) درحالی‌که ضعف در کیفیت خدمات، مستقیماً از رفتارها و برخوردهای کارکنان سازمان در ارتباط با مشتری ناشی می‌شود. کیفیت خدمات معمولاً به‌عنوان میزان تطابق انتظارات مشتریان از خدمات با ادراک آنان از خدمات ارائه‌شده اشاره دارد (چن، لی، چن و تسای، ۲۰۱۴: ۵۲۶).

از زمانی که نقش خدمات در زندگی روزمره آشکار شد، مقوله «کیفیت خدمات» نیز به‌عنوان مشخصه اصلی رقابت بین سازمان‌ها مورد توجه قرار گرفت، به‌طوری‌که توجه به کیفیت خدمات، سازمان را از رقبایش متمایز ساخته و سبب کسب مزیت رقابتی می‌شود. میزان استفاده از خدمات و اشتغال به کارهای خدماتی در همه جوامع رو به افزایش است. هرچه امور تجارت و فعالیت‌ها، پیچیده‌تر، تخصصی‌تر و رقابتی‌تر باشند، امور خدماتی رشد بیشتری می‌یابد. کیفیت خدمات اغلب متفاوت و ناپیوسته است. خدمات وابسته به افرادی است که آن را ارائه می‌دهند به‌همین دلیل کیفیت آنها متغیر است، چون افراد قابلیت‌های گوناگون و حتی عملکردهای متفاوتی دارند. مفهوم کیفیت خدمات یکی از مهم‌ترین عناوین تحقیقاتی در بازاریابی به‌شمار می‌رود زیرا با هزینه، عملکرد مالی، رضایت مشتریان، حفظ مشتریان و وفاداری آنها و نیز مزیت رقابتی در ارتباط است (کاندا

و داتا، ۲۰۱۵: ۲۷). با تشخیص نقش بسیار مهم کیفیت خدمات در موفقیت شرکت‌ها، توسعه مکاتب فکری مختلفی در رابطه با مفهوم‌سازی آن صورت گرفته است (گوناریس، سرگیوس و ولاسیس^۱، ۲۰۱۰: ۱۴۵).

ویژگی‌های امور خدماتی: چهار ویژگی اصلی خدمات که به 4I نیز شهرت دارد به شرح زیر است:

۱- **ناملموس بودن**^۲ (I): خدمات، ناملموس هستند یعنی نمی‌توان آنها را پیش از خرید، دید، لمس کرد یا حس کرد. وظیفه اصلی بازاریابی خدمات این است که به گونه‌ای خدمات را قابل لمس کند، یا نفع کاربرد آنها را نشان دهد (کانادا و داتا، ۲۰۱۵: ۲۸).

۲- **نامشابه بودن و ناپیوستگی**^۳ (I): کیفیت خدمات اغلب متفاوت و ناپیوسته است. نحوه ارائه خدمات به طور قابل ملاحظه‌ای بستگی به افرادی دارد که آن‌را ارائه می‌دهند؛ به همین دلیل کیفیت آنها مشابه هم نیست و این به دلیل سطوح مختلف قابلیت‌ها و عملکرد کسانی است که این خدمات را ارائه می‌دهند (ساکای، ۲۰۲۰: ۴).

۳- **تفکیک‌ناپذیری**^۴ (I): در اغلب موارد مصرف‌کنندگان نه می‌توانند و نه می‌خواهند تا «خدمت» را از ارائه‌کننده آن و وضعیت و شرایط دریافت خدمات جدا سازند (کانادا و داتا، ۲۰۱۵: ۲۸).

۴- **غیرقابل ذخیره بودن**^۵ (I): ذخیره خدمات با محصولات متفاوت است. در مورد خدمات، هزینه ذخیره و نگهداری یک خدمت برابر است با هزینه کسی که خدمت را ارائه می‌دهد، به علاوه هر نوع وسیله مورد نیاز او برای ارائه خدمت (روستا، ونوس و ابراهیمی، ۱۳۹۹: ۴۲۳).

1. Gounaris, Sergios & Vlasis
2. Intanlibility
3. Inconsistaney
4. Inseperability
5. Inventory

خدمات دارای ویژگی‌هایی هستند که آنها را از کالاها متمایز می‌کنند: مشتریان مالکیت خدمات را به دست نمی‌آورند، محصولات خدماتی نامحسوس و ناملموس هستند، مشتریان در فرایند تولید خدمات مشارکت دارند، خدمات قابل ذخیره‌سازی نیستند (کاندا و داتا، ۲۰۱۵: ۲۸). در ارائه خدمات عامل زمان نقش اساسی دارد و در نهایت این که سیستم‌های تحویل خدمات می‌توانند هم شامل کانال‌های الکترونیکی و هم کانال‌های فیزیکی باشند (لاولاک^۱، ۱۹۹۱: ۲۵).

عوامل موثر بر کیفیت خدمات: ادبیات موجود نشان می‌دهد که عوامل متعددی بر کیفیت خدمات تاثیر می‌گذارند. براساس مرور این ادبیات، عوامل مندرج در جدول ۱ به‌عنوان پیشایندهای موثر بر کیفیت خدمات پلیس راهور استخراج شدند. هدف غایی از انجام این پژوهش، سطح‌بندی این پیشایندها با استفاده از تکنیک ساختاری تفسیری (ISM) است.

جدول شماره ۱ - پیشایندهای به‌دست آمده از مرور ادبیات پژوهش

ردیف	پیشایندها	منابع
۱	به‌کارگیری فناوری‌های نوین در ارائه خدمات	وانگ، لو، فنگ و لیو (۲۰۲۱)، ژو و همکاران (۲۰۲۱)، کنگ، محمد، رامایاه و مصاحب (۲۰۱۵)، حسین‌پور و مروتی (۱۳۹۷)، آفاگل‌زاده و میکائیلی (۱۳۹۴)، سیف‌الدینی (۱۳۹۴)
۲	توانمندسازی نرم و سخت پلیس	خسروی و دانشفرد (۱۳۹۵)، آقای و آقای (۱۳۸۹)
۳	ارتباط منسجم بین بخشی در نیروی انتظامی	ماندهانی، نایاک و پاریدا ^۲ (۲۰۲۰)، جعفری اسکندری و صفا (۱۳۹۶)

1. Lovelock
2. Mandhani, Nayak & Parida

ردیف	پیشایندها	منابع
۴	سرعت در ارائه خدمات	ژو و همکاران (۲۰۲۱)، کاندا و دانا (۲۰۱۵)، خسروی و دانشفرد (۱۳۹۵)
۵	دقت در ارائه خدمات	نجات، کوثرنشان و میرزاده (۱۳۸۸)، آقاگل زاده، جاویدان و زمانی (۱۳۹۷)، رمضانیان و غیب دوست (۱۳۹۵)
۶	رفتار متواضعانه در عین اقتدار	آقاگل زاده، جاویدان و زمانی (۱۳۹۷)، رمضانیان و غیب دوست (۱۳۹۵)، خسروی و دانشفرد (۱۳۹۵)، شفیعی رودپشتی و میرغفوری (۱۳۸۷)
۷	شایستگی و مهارت کارکنان	پارک و لی ^۱ (۲۰۱۸)، بهبودی، رحیمی نسب و نامداری (۱۳۹۶)
۸	شفافیت در فرآیندهای کاری	ساکای (۲۰۲۰)، پارامبسکو (۲۰۱۷)
۹	قابلیت اعتمادپذیری	ساکای (۲۰۲۰)، آقاگل زاده و میکائیلی (۱۳۹۴)
۱۰	سهولت در ارائه خدمات	خسروی و دانشفرد (۱۳۹۵)، آقاگل زاده و میکائیلی (۱۳۹۴)
۱۱	شرایط محیط کار	آقاگل زاده و میکائیلی (۱۳۹۴)، جعفری اسکندری و صفا (۱۳۹۶)

روش شناسی

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش، پژوهشی کیفی بوده و مبتنی بر رویکرد ساختاری تفسیری بنا نهاده شده است. تکنیک ISM با تجزیه معیارها در چند سطح مختلف به تحلیل ارتباط بین شاخص‌ها می‌پردازد. این تکنیک می‌تواند برای تجزیه و

1. Park & Lee

تحلیل ارتباط بین ویژگی‌های چند متغیر که برای یک مسئله تعریف شده‌اند، استفاده شود (کرباسیان، جوانمردی، خوشانی و زنجیرچی، ۱۳۹۰: ۱۱۱). روش مدل‌سازی ساختاری تفسیری ایجاب می‌کند که اطلاعات از خبرگان و متخصصان دریافت و تحلیل شود، لذا جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه خبرگان و صاحب‌نظران در حوزه کیفیت خدمات پلیس راهور بودند که برای انتخاب تیم خبرگان چون هدف تعمیم نتایج مطرح نبوده، از روش نمونه‌گیری هدف‌مند استفاده شده است. مشارکت‌کنندگان شامل تعداد ۱۴ نفر از اساتید دانشگاهی و خبرگان پلیس راهور بودند که معیار انتخاب اساتید، ارتباط رشته تحصیلی و آشنایی با مفهوم کیفیت خدمات و معیار انتخاب خبرگان پلیس راهور، داشتن سابقه کار حداقل ده سال و مدرک تحصیلی حداقل فوق لیسانس بود. مشخصات کلی پانل خبرگان مشارکت‌کننده در پژوهش در جدول ۲ آمده است. برای گردآوری نظرهای خبرگان پیرامون شبکه روابط میان این پیشایندها، از پرسش‌نامه ماتریس اثرات متقاطع استفاده شد. نتایج با استفاده از تکنیک مدل‌سازی ساختاری تفسیری، تجزیه و تحلیل و در نهایت ارتباط و توالی پیشایندها به دست آمد.

جدول شماره ۲- مشخصات کلی پانل خبرگان

ردیف	درجه	سابقه خدمت	مدرک تحصیلی	ردیف	درجه	سابقه خدمت	مدرک تحصیلی
خبره ۱	سرهنگ	۲۱ سال	فوق لیسانس	خبره ۸	سرگرد	۱۵ سال	فوق لیسانس
خبره ۲	سرهنگ	۲۳ سال	دکتری ایمنی ترافیک	خبره ۹	سرگرد	۱۵ سال	فوق لیسانس

ردیف	درجه	سابقه خدمت	مدرک تحصیلی	ردیف	درجه	سابقه خدمت	مدرک تحصیلی
۳	سرهنگ	۲۳ سال	فوق لیسانس	خبره ۱۰	سروان	۱۴ سال	فوق لیسانس
۴	سرهنگ	۲۱ سال	فوق لیسانس	خبره ۱۱	استاد دانشگاه	۱۷ سال	دکتری مدیریت
۵	سرهنگ	۲۱ سال	دانشجوی دکتری مدیریت	خبره ۱۲	استاد دانشگاه	۱۴ سال	دکتری مدیریت
۶	سرهنگ	۲۲ سال	فوق لیسانس	خبره ۱۳	استاد دانشگاه	۲۱ سال	دکتری مدیریت
۷	سرگرد	۱۶ سال	فوق لیسانس	خبره ۱۴	استاد دانشگاه	۱۰ سال	دکتری مدیریت

روایی محتوا: روایی محتوا به حد و میزانی اشاره دارد که یک ابزار، منعکس کننده محتوای مشخص موردنظر باشد. براساس روش لاوشه، برای ایجاد روایی محتوایی در پرسش نامه، پس از مرور ادبیات و حوزه مورد مطالعه، دامنه محتوا و آیت‌های ساخت پرسش نامه تدوین می‌شود، سپس از اعضای پانل محتوا خواسته می‌شود به میزان مناسب بودن هر آیت با انتخاب یکی از سه گزینه "ضروری"، "مفید اما نه ضروری" و "غیرلازم" پاسخ دهند. با توجه به رابطه زیر نسبت روایی محتوا محاسبه شده و با توجه به سطح موردنیاز برای معناداری آماری ($P < 0.05$)، باید حداقل مقدار $CVR = 0.75$ برای هر آیت جهت پذیرش آن آیت به دست آید:

$$CVR = \frac{N_e - N/2}{N/2}$$

N_e = تعداد اعضایی که گزینه "ضروری" را برای آیتم مورد نظر انتخاب کرده‌اند.

N = تعداد کل اعضای پانل

پس از تکمیل پرسش‌نامه مربوط به روایی محتوا CVR به دست آمده برای همه شاخص‌ها، برابر با یک به دست آمد. یعنی همه خبرگان پیشایندهای تعیین شده را برای عوامل موثر بر کیفیت ارائه خدمات پلیس ضروری دانستند.

پایایی: برای سنجش پایایی پرسش‌نامه مدل‌سازی ساختاری تفسیری از روش آزمون مجدد استفاده شده است. جهت نیل به این هدف، پرسش‌نامه مزبور برای سه نفر از خبرگان که دسترسی مجدد به آنها امکان‌پذیر بوده؛ دو بار و به فاصله سه هفته از هم ارسال شده و هم‌بستگی بین پاسخ‌ها در مرحله اول و دوم برابر با ۰/۸۹۲، ۰/۸۳۶ و ۰/۷۹۷ به دست آمده است. با توجه به این که هم‌بستگی پاسخ‌ها بالاتر از ۰/۷ است، لذا می‌توان گفت که پایایی پرسش‌نامه قابل قبول است.

مدل‌یابی ساختاری تفسیری: مدل‌یابی ساختاری تفسیری با قابلیت اولویت‌بندی و تعیین سطح عناصر یک سیستم، کمک شایانی به مدیران برای اجرای بهتر مدل طراحی شده می‌کند.

یافته‌ها

نتایج مرور ادبیات نظری منجر به شناسایی عوامل موثر بر کیفیت ارائه خدمات پلیس راهور شد. برای سطح‌بندی و شناسایی روابط میان عوامل موثر بر کیفیت ارائه خدمات پلیس از مدل‌یابی ساختاری تفسیری استفاده شد که شرح نتایج آن در ادامه آمده است.

برای غربال‌گری عوامل معتبر قابل اعتنا در ضمن خنثی کردن خصوصیات متفاوت و مؤثر مشارکت‌کنندگان پژوهش در تعابیر ذهنی آنها نسبت به متغیرهای کیفی، از منطق فازی در میانگین‌گیری از نظرات خبرگان در پرسش‌نامه نخست پژوهش بهره گرفته شد.

برای این کار، دامنه متغیرهای کیفی با توجه به جدول ۳ به صورت اعداد فازی مثلثی تعریف شدند (حبیبی، جهان تیغ و سرافرازی، ۲۰۱۵: ۱۳۵).

جدول شماره ۳- اعداد فازی مثلثی متغیرهای کلامی

متغیرهای کلامی	عدد فازی مثلثی (L, M, U)
خیلی زیاد	$(0, 1, 0.75)$
زیاد	$(0.5, 0.75, 1)$
متوسط	$(0.25, 0.5, 0.75)$
کم	$(0, 0.25, 0.5)$
خیلی کم	$(0, 0, 0.25)$

پس از یک پارچه کردن دیدگاه‌های خبرگان، میانگین فازی زدایی شده هر یک از عوامل با استفاده از روابط زیر محاسبه شدند:

$$F_{ave} = (L, M, U)$$

$$x_m^1 = \frac{L + M + U}{3}, x_m^2 = \frac{L + 2M + U}{4}, x_m^3 = \frac{L + 4M + U}{6}$$

$$Z^* = \max(x_{max}^1, x_{max}^2, x_{max}^3)$$

که در آن Z^* بیانگر میانگین فازی زدایی شده دیدگاه‌های خبرگان است. براساس قاعده‌ای سرانگشتی، آن دسته از عواملی که میانگین فازی زدایی شده کوچک‌تر از ۰/۷ داشتند، از گردونه حذف می‌شوند (بوجدزیو^۱، ۲۰۰۷: ۱۳۷) که بر این اساس هیچ کدام از متغیرها حذف نشدند.

گام ۱) ماتریس ساختاری روابط درونی متغیرها: پرسش‌نامه مربوط به مدل‌یابی ساختاری تفسیری به صورت یک ماتریس است که متغیرهای مربوط به پدیده مورد مطالعه در سطر و ستون آن قرار می‌گیرند. به این ماتریس در اصطلاح، ماتریس ساختاری روابط

1. Bojadziev

درونی متغیرها^۱ اطلاق می‌شود (آگاروال، شانکر و تیواری^۲، ۲۰۰۷: ۴۴۷). آن‌گاه روابط دو به دوی متغیرها به وسیله نمادهای زیر مشخص می‌شوند (راوی و شانکر^۳، ۲۰۰۵: ۱۰۱۷):

V: عامل سطر I می‌تواند زمینه‌ساز رسیدن به عامل ستون J باشد.

A: عامل ستون J می‌تواند زمینه‌ساز رسیدن به عامل سطر I باشد.

X: بین عامل سطر I و ستون J ارتباط دوطرفه وجود دارد و هر دو می‌توانند زمینه‌ساز رسیدن به همدیگر شوند.

O: هیچ نوع ارتباطی بین دو عنصر I و J وجود ندارد.

برآیند نظرات خبرگان از دل پرسش‌نامه‌ها بر مبنای قاعده رأی اکثریت استحصال و یک ماتریس ساختاری روابط درونی متغیرها به صورت یک پارچه ایجاد شد (جدول ۴).

جدول شماره ۴- ماتریس ساختاری روابط درونی متغیرها

ردیف	پیشایندها	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱
۱	به‌کارگیری فناوری‌های نوین در ارائه خدمات		V	O	V	V	V	V	V	V	O	V
۲	توانمندسازی نرم و سخت پلیس			O	V	A	V	V	O	A	O	A
۳	ارتباط منسجم بین بخشی در نیروی انتظامی				V	V	V	O	O	O	O	O

1. Structural Self-Interaction Matrix (SSIM)
2. Agarwal, Shankar & Tiwari
3. Ravi & Shankar

ردیف	پیشایندها	۱۱	۱۰	۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱
۴	سرعت در ارائه خدمات	O	O	O	O	A	V	V				
۵	دقت در ارائه خدمات	A	A	O	O	O	V					
۶	رفتار متواضعانه در عین اقتدار	A	A	A	A	A						
۷	شایستگی و مهارت کارکنان	O	O	O	O							
۸	شفافیت در فرآیندهای کاری	O	V	O								
۹	قابلیت اعتمادپذیری	O	A									
۱۰	سهولت در ارائه خدمات		A									
۱۱	شرایط محیط کار											

گام ۲) ماتریس دستیابی: در ادامه، نمادهای روابط ماتریس ساختاری روابط درونی متغیرها برحسب قواعد زیر به اعداد ۰ و ۱ تبدیل شد و در ماتریس دستیابی^۱ قرار گرفت:

1. Reachability Matrix

- الف) اگر خانه (i, j) در ماتریس SSIM نماد V گرفته است، خانه مربوط در ماتریس دستیابی عدد ۱ و خانه قرینه آن عدد ۰ می‌گیرد.
- ب) اگر خانه (i, j) در ماتریس SSIM نماد A گرفته است، خانه مربوط در ماتریس دستیابی عدد ۰ و خانه قرینه آن عدد ۱ می‌گیرد.
- ج) اگر خانه (i, j) در ماتریس SSIM نماد X گرفته است، خانه مربوط در ماتریس دستیابی عدد ۱ و خانه قرینه آن عدد ۱ می‌گیرد.
- د) اگر خانه (i, j) در ماتریس SSIM نماد O گرفته است، خانه مربوط در ماتریس دستیابی عدد ۰ و خانه قرینه آن ۰ صفر می‌گیرد (فایزال، بانوت و شانکر^۱، ۲۰۰۶: ۵۴۰).
- نتایج این مرحله در جدول ۵ آمده است.

جدول شماره ۵- ماتریس دستیابی

ردیف	پیشایندها	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱
۱	به‌کارگیری فناوری‌های نوین در ارائه خدمات	۰	۱	۰	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۰	۱
۲	توانمندسازی نرم و سخت پلیس	۰	۰	۰	۰	۱	۱	۰	۰	۰	۰	۰
۳	ارتباط منسجم بین بخشی در نیروی انتظامی	۰	۰	۰	۰	۱	۱	۰	۰	۰	۰	۰
۴	سرعت در ارائه خدمات	۰	۰	۰	۰	۱	۱	۰	۰	۰	۰	۰
۵	دقت در ارائه خدمات	۰	۰	۰	۰	۱	۰	۰	۰	۰	۰	۰
۶	رفتار متواضعانه در عین اقتدار	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰

ردیف	پیشایندها	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱
۷	شایستگی و مهارت کارکنان	۰	۰	۰	۰	۱	۰	۱	۰	۰	۰	۰
۸	شفافیت در فرآیندهای کاری	۰	۱	۰	۰	۰	۱	۰	۰	۰	۰	۰
۹	قابلیت اعتمادپذیری	۰	۰	۰	۰	۰	۱	۰	۰	۰	۱	۰
۱۰	سهولت در ارائه خدمات	۰	۰	۱	۰	۰	۱	۱	۰	۰	۰	۰
۱۱	شرایط محیط کار	۰	۱	۰	۰	۰	۱	۱	۰	۰	۱	۰

گام ۳) به دست آوردن ماتریس دست‌یابی سازگار شده: پس از ایجاد ماتریس اولیه، ضروری بود از برقراری سازگاری درونی آن اطمینان حاصل شود؛ به‌عنوان نمونه اگر در ماتریس دست‌یابی متغیر ۱ به ۲ و متغیر ۲ به ۳ منجر می‌شوند، طبق خاصیت تعدی در ریاضی باید متغیر ۱ به متغیر ۳ منجر شود و گرنه باید ماتریس اصلاح شود و روابط از قلم‌افزاده جایگزین شوند. برای سازگار کردن ماتریس از قوانین ریاضی در سازگاری ماتریس دست‌یابی استفاده شد؛ به این صورت که ماتریس دست‌یابی به توان $K+1$ رسید ($K \geq 1$). عملیات به توان رساندن ماتریس طبق قاعده بولن^۱ انجام شد (هوانگ، تزنگ و اونگ^۲، ۲۰۰۵: ۷۶۰). طبق این قاعده $1 \times 1 = 1$ و $1 + 1 = 1$. (جدول ۶).

جدول شماره ۶- ماتریس دست‌یابی سازگار شده

ردیف	پیشایندها	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱
	به کارگیری فناوری‌های نوین در ارائه خدمات	۰	۱	۰	۱	۱	۱	۱	۰	۱	۱*	۱

1. Boolean
2. Huang, Tzeng & Ong

ردیف	پیشایندها	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱
	توانمندسازی											
۲	نرم و سخت پلیس	۰	۱*	۰	۱	۱*	۱	۱	۰	۰	۰	۰
۳	ارتباط منسجم بین بخشی در نیروی انتظامی	۰	۱*	۰	۱	۱*	۱	۱*	۰	۰	۰	۱*
۴	سرعت در ارائه خدمات	۰	۱*	۰	۱	۱*	۱	۱*	۰	۰	۰	۰
۵	دقت در ارائه خدمات	۰	۱	۰	۱*	۱*	۱*	۱*	۰	۰	۰	۰
۶	رفتار متواضعانه در عین اقتدار	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰
۷	شایستگی و مهارت کارکنان	۰	۱*	۰	۱	۱*	۱	۱*	۰	۰	۰	۰
۸	شفافیت در فرآیندهای کاری	۰	۱*	۰	۱	۱*	۱*	۱*	۰	۰	۰	۰
۹	قابلیت اعتماد پذیری	۰	۱	۰	۱*	۱*	۱*	۱*	۰	۰	۰	۰
۱۰	سهولت در ارائه خدمات	۰	۱*	۰	۱	۱*	۱	۱*	۰	۰	۰	۰
۱۱	شرایط محیط کار	۰	۱	۰	۱*	۱*	۱*	۱*	۰	۰	۰	۱*

گام ۴) سطح‌بندی و اولویت‌بندی متغیرها: برای تعیین سطح و اولویت متغیرها، مجموعه دست‌یابی^۱ و مجموعه پیش‌نیاز^۲ برای هر متغیر تعیین شد. مجموعه دست‌یابی هر متغیر شامل متغیرهایی است که از طریق این متغیر می‌توان به آنها رسید و مجموعه پیش‌نیاز متغیرهایی را شامل می‌شود که می‌توان توسط آنها به این متغیر رسید. این کار با استفاده از ماتریس دست‌یابی انجام شد؛ پس از تعیین مجموعه دست‌یابی و پیش‌نیاز برای هر متغیر، عناصر مشترک در مجموعه دست‌یابی و پیش‌نیاز برای هر متغیر شناسایی شدند. سپس نوبت به تعیین سطح متغیرها رسید. در اولین جدول، متغیری دارای بالاترین سطح تلقی می‌شد که مجموعه دست‌یابی و عناصر مشترک آن کاملاً یکسان بودند. پس از تعیین این متغیر یا متغیرها، آنها از جدول حذف شدند و با بقیه متغیرهای باقی‌مانده جدول بعدی تشکیل شد. در جدول دوم نیز همانند جدول اول، متغیر سطح دوم مشخص شد و این کار تا تعیین سطح همه متغیرها ادامه یافت (آگاروال، شانکر و تیواری، ۲۰۰۷: ۴۴۸). نتایج این مرحله در جدول شماره ۷ آمده است.

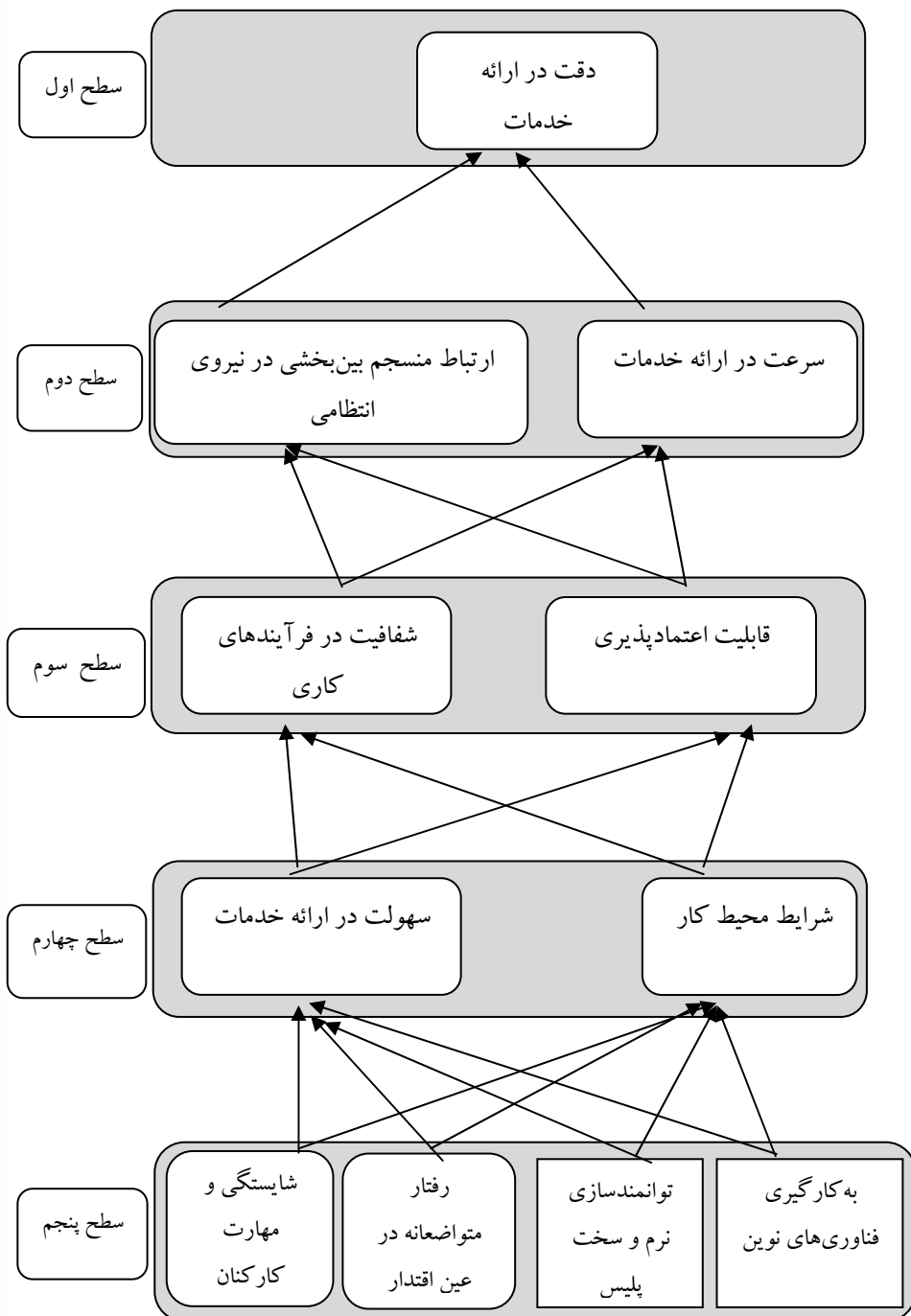
جدول شماره ۷- تعیین سطوح عوامل موثر بر کیفیت ارائه خدمات

ردیف	پیشابندها	مجموعه دست‌یابی	مجموعه پیش‌نیاز	مجموعه مشترک	سطح
۱	بکارگیری فناوری های نوین در ارائه خدمات	۱،۲،۳،۴،۵،۷،۸، ۹،۱۰،۱۱	۱	۱	پنج
۲	توانمندسازی نرم و سخت پلیس	۱،۲،۳،۴،۵،۷،۸، ۹،۱۰،۱۱	۲	۲	پنج

1. Reachability Set
2. Antecedent Set

ردیف	پیشایندها	مجموعه دست‌یابی	مجموعه پیش‌نیاز	مجموعه مشترک	سطح
۳	ارتباط منسجم بین بخشی در نیروی انتظامی	۳،۴،۵	۱-۵ و ۷-۱۱	۳،۴،۵	دو
۴	سرعت در ارائه خدمات	۳،۴،۵	۱-۵ و ۷-۱۱	۳،۴،۵	دو
۵	دقت در ارائه خدمات	۵	۱-۱۱	۵	یک
۶	رفتار متواضعانه در عین اقتدار	۳،۴،۵،۶،۸،۹، ۱۰،۱۱	۱،۲،۶،۷	۶	پنج
۷	شایستگی و مهارت کارکنان	۷،۳،۴،۵، ۸،۹،۱۰،۱۱	۱،۲،۶،۷	۷	پنج
۸	شفافیت در فرآیندهای کاری	۳،۴،۵،۸،۹	۱-۲ و ۶-۱۱	۸،۹	سه
۹	قابلیت اعتماد‌پذیری	۳،۴،۵،۸،۹		۸،۹	سه
۱۰	سهولت در ارائه خدمات	۳،۴،۵،۸،۹،۱۰، ۱۱	۱،۲،۶،۷ ۱۰،۱۱	۱۰،۱۱	چهار
۱۱	شرایط محیط کار	۳،۴،۵،۸،۹،۱۰، ۱۱	۱،۲،۶،۷ ۱۰،۱۱	۱۰،۱۱	چهار

گام ۵) ترسیم شبکه تعاملات: پس از تعیین سطح متغیرها، مدل ترسیم شد. به این منظور، ابتدا متغیرها برحسب سطح به ترتیب از بالا به پایین چینش شدند و روابط میان آنها براساس ماتریس دست‌یابی سازگار شده ترسیم شد (شکل ۱).



شکل شماره ۱- ترسیم شبکه تعاملات

در پایان، از تحلیل MICMAC^۱ استفاده شد. در این تحلیل، متغیرهای پژوهش برحسب قدرت هدایت^۲ (تعداد عناصر مجموعه دست‌یابی) و قدرت وابستگی^۳ (تعداد عناصر مجموعه پیش‌نیاز) به چهار دسته تقسیم می‌شوند:

الف) متغیرهای خودمختار یا خودگردان^۴: متغیرهای دارای قدرت هدایت و وابستگی ضعیف که به سبب ارتباطات کم و ضعیف با سیستم، نسبتاً به آن نامتصل هستند؛ متغیرهای دقت در ارائه خدمات (۵) شایستگی و مهارت (۷) سهولت در ارائه خدمات (۱۰)، شرایط محیط کاری (۱۱) در این دسته قرار می‌گیرند.

ب) متغیرهای وابسته^۵: متغیرهای دارای قدرت هدایت کم و وابستگی زیاد؛ سرعت در ارائه خدمات (۴)، قابلیت اعتمادپذیری (۹) در این دسته قرار می‌گیرند. برای ایجاد این متغیرها عوامل زیادی دخالت دارند و خود آنها کمتر می‌توانند زمینه‌ساز متغیرهای دیگر شوند.

ج) متغیرهای متصل^۶: متغیرهایی غیرایستا و دارای قدرت هدایت و وابستگی زیاد که هر نوع تغییری در آنها در سیستم اثر می‌گذارد؛ متغیرهای ارتباط منسجم بین‌بخشی (۳)، رفتار متواضعانه در حین اقتدار (۶)، توانمندسازی (۲)، به‌کارگیری فناوری‌های نوین در ارائه خدمات (۱)، شفافیت در فرآیندهای کاری (۸) است.

د) متغیرهای مستقل^۷: در این تحقیق هیچ‌یک از عوامل در این دسته قرار نگرفته‌اند.

جدول ۸ بازتاب درجه قدرت هدایت و وابستگی و شکل ۲ نمودار قدرت‌های هدایت و وابستگی عوامل موثر بر کیفیت ارائه خدمات پلیس راهور هستند.

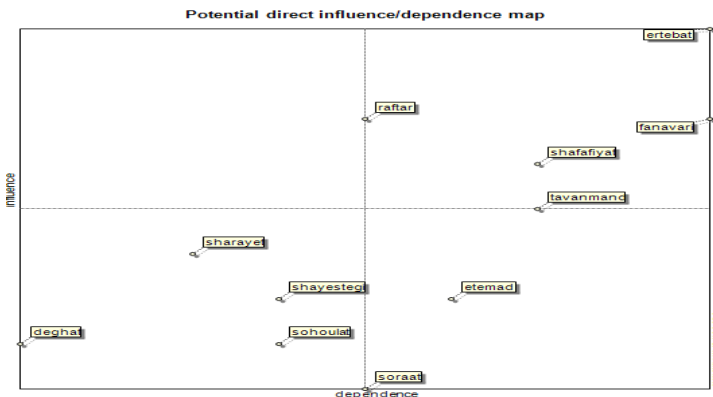
1. Matrix of Impact Cross-Reference Multiplications Applied to a Classification
2. Driving Power
3. Dependence Power
4. Autonomous Variables
5. Dependent Variables
6. Linkage Variables
7. Independent Variables

جدول شماره ۸- درجه قدرت‌های هدایت و وابستگی عوامل موثر

ردیف عوامل	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱
قدرت هدایت	۸	۶	۱۱	۱	۲	۹	۳	۷	۳	۳	۴
قدرت وابستگی	۱۱	۱۰	۱۱	۶	۲	۶	۴	۱۰	۷	۴	۳

بحث و نتیجه‌گیری

هدف اصلی این پژوهش، تحلیلی بر عوامل موثر در کیفیت ارائه خدمات پلیس راهور بوده است. نتایج نشان داد عوامل موثر در کیفیت ارائه خدمات پلیس راهور عبارت‌اند از: به‌کارگیری فناوری‌های نوین در ارائه خدمات، توانمندسازی نرم و سخت پلیس، ارتباط منسجم بین‌بخشی در نیروی انتظامی، سرعت در ارائه خدمات، دقت در ارائه خدمات، رفتار متواضعانه در عین اقتدار، شایستگی و مهارت کارکنان، شفافیت در فرآیندهای کاری، قابلیت اعتمادپذیری، سهولت در ارائه خدمات و شرایط محیط کار. این نتایج تا حدودی با نتایج مطالعات آفاگل‌زاده و میکائیلی (۱۳۹۴)، آفاگل‌زاده، جاویدان و زمانی (۱۳۹۷)، جعفری اسکندری و صفا (۱۳۹۶)، عطاآبادی و شاه‌محمدی (۱۳۹۶)، بهبودی، رحیمی‌نسب و نامداری (۱۳۹۶)، رمضانیان و غیب‌دوست (۱۳۹۵)، ژو و همکاران (۲۰۲۱)، شن و یحیی (۲۰۲۱) که برخی از این عوامل را به‌عنوان پیشایندهای موثر بر کیفیت ارائه خدمات برگزیده بودند، مطابقت دارد.



شکل شماره ۲- قدرت‌های هدایت و وابستگی عوامل موثر توسط نرم‌افزار میک‌مک

براساس نتایج مدل‌سازی ساختاری تفسیری، متغیرهای دقت در ارائه خدمات، شایستگی و مهارت، سهولت در ارائه خدمات و شرایط محیط کاری دارای قدرت هدایت و وابستگی ضعیف هستند. متغیرهای سرعت در ارائه خدمات و قابلیت اعتمادپذیری دارای قدرت هدایت کم و وابستگی زیاد بودند. همچنین متغیرهای ارتباط منسجم بین‌بخشی، رفتار متواضعانه در عین اقتدار، توانمندسازی، به‌کارگیری فناوری‌های نوین در ارائه خدمات، شفافیت در فرآیندهای کاری دارای قدرت هدایت و وابستگی زیاد بودند به این معنی که هر نوع تغییری در آنها در کل سامانه روابط میان عوامل موثر بر کیفیت خدمات پلیس راهور اثر می‌گذارد.

با توجه به مدل به‌دست‌آمده دقت در ارائه خدمات از مهم‌ترین موارد بهبود کیفیت خدمات است که مراجعان به‌وضوح آن را لمس می‌کنند. در سطح بعدی دو عامل سرعت در ارائه خدمات و ارتباط منسجم بین‌بخشی در نیروی انتظامی قرار دارند. ارتباط بین بخش‌های مختلف ناجا با پلیس راهور می‌تواند علاوه بر افزایش سرعت ارائه خدمات به شهروندان، میزان دقت در خدمات را افزایش داده و در نهایت منجر به ارتقای کیفیت خدمات پلیس راهور شود. شفافیت در ارائه خدمات و قابلیت اعتماد از دیگر عوامل مهمی هستند که در سطح بعدی مدل جای گرفته‌اند. شفافیت در اطلاعات و فرآیندهای کاری می‌تواند ضمن بالابردن درجه اعتمادپذیری شهروندان به خدمات پلیس راهور، سبب افزایش سرعت و دقت در ارائه این خدمات شود. همچنین با توجه به عوامل سطح چهارم اگر شرایط محیط کاری مناسب باشد و در ارائه خدمات، سهولت وجود داشته باشد در نتیجه اعتماد و شفافیت بهبود می‌یابد. از طرفی اگر کارکنان رفتار متواضعانه در حین اقتدار داشته باشند و دارای مهارت‌ها و توانمندی‌های لازم بوده و از فناوری‌های نوین در ارائه خدمات استفاده کنند، شرایط محیط کار و سهولت در ارائه خدمات بهبود می‌یابد. برآیند

این روابط منجر به افزایش کیفیت خدمات پلیس راهور ناجا شده و رضایت مراجعان از خدمات ارائه شده را به دنبال خواهد داشت.

امروزه در بخش خدمات عمومی، توجه به کیفیت محصولات و خدمات به یک مطالبه عمومی از حاکمیت تبدیل شده است. کیفیت در خدمات پلیس با رویکرد شهروندمداری (جامعه محوری) در سطح جهان مورد توجه کشورها است. در طول دهه های گذشته، مدیران پلیس، سیاستمداران و دانشمندان به دنبال بهترین راه برای سازماندهی و مدیریت پلیس بودند. نیروی انتظامی در ایران تفاوت هایی در سبک، ساختار، مدیریت، فناوری و کارکنان دارد. مقام معظم رهبری (مدظله) در خصوص کیفیت خدمات امنیتی و انتظامی پلیس به شهروندان فرمودند: «مردم می خواهند نیروی انتظامی قوی و مقتدر باشد، هوشمند و پیچیده باشد، سریع و به هنگام باشد، مؤدب و اهل بیان و تفاهم با مردم باشد، این انتظارات مردم از نیروی انتظامی است ... یکایک شهروندان باید از تهدل به نیروی انتظامی اعتماد و اطمینان داشته باشند». پلیس راهنمایی و رانندگی یکی از دستگاه های مهم حاکمیتی است که در تعامل مستقیم و مستمر با مردم است. دیدگاه پلیس ایران در تعامل با مردم جامعه محوری است. بنابه اظهار فرمانده ناجا «رویکرد جامعه محوری، رویکرد اصلی نیروی انتظامی است. در افق چشم انداز سند ۱۴۰۴ باید پلیس ایران، پلیسی برتر، الگوساز و الهام بخش در منطقه باشد». لازمه تحقق چشم انداز در بخش راهنمایی و رانندگی، تأمین کمی و کیفی خواسته های ترافیکی مردم است. زیرا شهروندان به خدمات راهنمایی و رانندگی نیاز مبرم دارند و انتظار دارند این نیازمندی با کیفیت تأمین شود. پلیس برای پاسخ به نیازهای ترافیکی مردم باید کارا و بهره ور باشد. عدم مدیریت کیفیت خدمات ضمن آن که باعث کاهش کارایی و بهره وری خدمات در سازمان می شود، موجبات بدبینی و کاهش اعتبار و اطمینان این سازمان در بین شهروندان را فراهم می کند و رفتارهای سلیقه ای نسبت به مشتریان را در سازمان تسری می دهد.

پیشنهادها

براساس نتایج این پژوهش، عامل به کارگیری فناوری‌های نوین در ارائه خدمات به‌عنوان زیربنای مدل ساختاری تفسیری شناسایی شد. پیشنهاد می‌شود پلیس راهور با ارتقای زیرساخت‌های فناورانه در ارائه خدمات الکترونیکی از یک‌سو در دسترس‌بودن خدمات متنوع پلیسی به شهروندان را تضمین کند و از سوی دیگر سرعت و دقت در ارائه خدمات را افزایش دهد. این خود منجر به صرفه‌جویی در زمان و هزینه شهروندان و افزایش اعتماد آنان به پلیس شده و کیفیت خدمات ارائه‌شده و رضایت مراجعان را بهبود می‌بخشد. ازجمله این خدمات می‌توان به برگزاری کلاس‌های آموزش نظری رانندگی برای متقاضیان گواهینامه به‌صورت برخط و غیرحضوری، استفاده از نرم‌افزارهای مسیریاب به‌منظور تشخیص کوتاه‌ترین مسیر تا محل حادثه، کروکی دیجیتال و ارتباط با بیمه‌های مرکزی و ... اشاره کرد. هم‌چنین از آن‌جاکه در کنار بهره‌گیری از فناوری‌های نوین، تقویت توانمندی‌های نرم و سخت پلیس، شایستگی و مهارت پلیس و رفتار متواضعانه پلیس در عین اقتدار از زیربنایی‌ترین عوامل موثر بر کیفیت خدمات راهور بودند پیشنهاد می‌شود در کنار برگزاری دوره‌های آموزشی جهت افزایش توانمندی‌ها و مهارت‌های کارکنان پلیس راهور، کارگاه‌های اخلاق و تبیین ابعاد رفتار اخلاقی، تواضع و فروتنی با حفظ اقتدار برگزار شود. از سوی دیگر پیشنهاد می‌شود پلیس راهور با برقراری ارتباط منسجم با بخش‌های دیگر نیروی انتظامی ضمن ایجاد شبکه اطلاعاتی، سرعت ارائه خدمات به مراجعان را افزایش داده و از مراجعه‌های مکرر حضوری و اتلاف وقت آنان بکاهد. در راستای شفاف‌سازی فرایندهای کاری نیز پیشنهاد می‌شود دو گام مستندسازی طرح‌ها و خدمات انتظامی و تدوین نظام جامع اطلاع‌رسانی مستندات، به‌صورت جدی در پلیس راهور دنبال شود.

سپاسگزاری

نویسندگان بر خود لازم می‌دانند از کلیه خبرگان، اساتید دانشگاه و کارشناسان پلیس راهور که آنان را در مراحل گردآوری داده‌ها یاری رساندند، صمیمانه قدردانی کنند.

منابع

آقاگل‌زاده، غلامحسین؛ جاویدان، علی‌اکبر و زمانی، عزت‌الله. (۱۳۹۷). ارزیابی کیفیت خدمات انتظامی پلیس در کلانتری‌های شهرستان گرگان. فصلنامه علمی دانش انتظامی گلستان، ۹(۳۶)، ص ۵۴-۹
http://golestan.jrl.police.ir/article_20209.html

آقاگل‌زاده، غلامحسین و میکائیلی، فتاح. (۱۳۹۴). مدل مدیریت کیفیت خدمات راهنمایی و رانندگی نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران. پایان‌نامه دکتری، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبایی، تهران.

آقای، میلاد و آقای، اصغر. (۱۳۸۹). بررسی نقش ۵S در توانمندسازی کارکنان پلیس، توسعه مدیریت و منابع انسانی و پشتیبانی، ۵(۱۸)، ص ۸۱-۱۰۲.
http://harold.jrl.police.ir/issue_2123_2128.html

احمدی، سیروس و جم‌نژاد، سیمین. (۱۳۹۷). رابطه عملکرد پلیس راهنمایی رانندگی و تخلف رانندگی در بین رانندگان. مطالعات مدیریت ترافیک، ۴۸، ص ۲۷-۴۲.
http://tms.jrl.police.ir/article_19068.html

بابایی میدی، حمید و علیرضایی، اسداله. (۱۳۹۸). الگویابی معادلات ساختاری رابطه بین بانکداری الکترونیک و رضایت مشتریان (مورد مطالعه: شعب بانک ملی شهرستان سیرجان). نشریه اقتصاد و بانکداری اسلامی، ۸(۲۸)، ص ۱۵۱-۱۷۱.

[https://mieaoi.ir/browse.php?a_id=867&slc_lang=fa&sid=1&printcas](https://mieaoi.ir/browse.php?a_id=867&slc_lang=fa&sid=1&printcase=1&hbnr)
بهودی، محمدرضا؛ رحیمی‌نسب، عباس و نامداری، مجید. (۱۳۹۶). سنجش کیفیت خدمات الکترونیکی پلیس راهنمایی و رانندگی ناجا. فصلنامه راهور، ۱۴(۴۰)، ص ۴۷-۷۴.
http://tale.jrl.police.ir/article_18807.html

پارسای، رضا؛ حبیب‌زاده، اصحاب؛ عباسی، مراد و صادقی، محمدصادق. (۱۳۹۹). عوامل موثر بر کارایی کارکنان پلیس راه و راهور. مطالعات مدیریت ترافیک، ۱۳۹۹(۵۹)، صص ۲۳-۴۶.

http://tms.jrl.police.ir/article_95575.html

پوراسدی، محمد و معدنی، جواد. (۱۳۹۵). تأثیر مؤلفه‌های مسئولیت اجتماعی بر کیفیت ارائه خدمات انتظامی. فصلنامه انتظام اجتماعی، ۸(۱)، صص ۱۶۱-۱۸۸.

http://sopra.jrl.police.ir/issue_7021_7022.html

جعفری اسکندری، میثم و صفا، شهاب. (۱۳۹۶). عارضه‌یابی کیفیت خدمات ارائه‌شده در سازمان‌های انتظامی با استفاده از مدل Sysstra_SQ (مورد مطالعه: پلیس راهنمایی و رانندگی). فصلنامه منابع انسانی ناجا، ۸(۵۰)، صص ۱۴۱-۱۵۸.

http://journals.police.ir/article_19079.html

جنابآبادی، حسین؛ ابیلی، خدایار؛ ناستی زایی، ناصر و یعقوبی، نورمحمد. (۱۳۹۰). فاصله میان ادراکات و انتظارات بیماران از کیفیت خدمات مراکز درمانی شهر زاهدان با استفاده از مدل سروکوال. فصلنامه پایش، ۱۰(۴)، صص ۴۴۹-۴۵۷.

<https://payeshjournal.ir/article-1-498-fa.html>

حسین‌پور، جعفر و مروتی، مصطفی. (۱۳۹۷). نقش فناوری اطلاعات و ارتباطات در فرایند تداوم خدمات کلاستری‌ها. پژوهشنامه نظم و امنیت انتظامی، ۱۱(۴۴)، صص ۱۸۷-۲۱۶.

http://www.osra.jrl.police.ir/article_20303.html

حقیقی، محمد؛ قارلقی، ابراهیم و نیکبخت، فاطمه. (۱۳۸۹). اندازه‌گیری میزان رضایت‌مندی کاربران نهایی از خدمات بانک‌داری الکترونیکی (مورد مطالعه: بانک‌های پارسین، پاسارگاد، اقتصاد نوین). تهران: دومین کنفرانس بین‌المللی بازاریابی خدمات مالی.

<https://civilica.com/doc/96807>

خسروی، ولی و دانشفرد، کرم‌الله. (۱۳۹۵). بررسی میزان رضایت شهروندان از کیفیت خدمات الکترونیکی پلیس راهور ناجا. فصلنامه راهور، ۱۳۹۵(۳۶)، صص ۲۷-۵۶.

http://journals.police.ir/article_10888.html

رضانیان، محمدرحیم و غیب‌دوست، حامد. (۱۳۹۵). اولویت‌بندی عوامل موثر بر کیفیت خدمات مراقبت‌های بهداشتی با رویکرد ترکیبی فرآیند تحلیل شبکه‌ای و تاپسیس فازی در بیمارستان‌های دولتی. فصلنامه بیمارستان، ۱۵(۴)، ص ۷۹-۹۳. <https://jhosp.tums.ac.ir/article-1-5566-fa.html>

روستا، احمد؛ ونوس، داور و ابراهیمی، عبدالحمید. (۱۳۹۹). مدیریت بازاریابی. چاپ پانزدهم. تهران: انتشارات سمت.

سیف‌الدینی، محمدرضا. (۱۳۹۴). نقش فناوری اطلاعات در بهبود کیفیت خدمات نیروی انتظامی. توسعه سازمانی پلیس، ۱۲(۵۴)، ص ۷۶-۹۷. http://pod.jrl.police.ir/article_9570.html

شفیعی رودپشتی، میثم و میرغفوری، سیدحیب‌الله. (۱۳۸۷). شناسایی و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر بهبود کیفیت خدمات آموزشی بخش آموزش عالی دانشکده مدیریت دانشگاه یزد. فصلنامه آموزش عالی ایران، ۱(۲)، ص ۷۱-۹۸. <https://elmnet.ir/article/81782-61081>

فیتز سیمونز، جیمز ای و فیتز سیمونز، موناچی. (۱۳۸۷). مدیریت خدمات، استراتژی، عملیات و تکنولوژی اطلاعات. ترجمه: سیدمحمد اعرابی و داود ایزدی. چاپ اول. تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.

عصاریان‌نژاد، حسین و شیرازی رومنان، حسن. (۱۳۹۰). ارزیابی کیفیت خدمات انتظامی پلیس +۱۰ با استفاده از الگوی تحلیل سروکوال. فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی، ۶(۲)، ص ۲۰۸-۲۲۱. http://pmsq.jrl.police.ir/issue_12393_12512.html

عطاآبادی، محمدصادق و شاه‌محمدی، غلامرضا. (۱۳۹۶). الگویی برای بهبود کیفیت خدمات در دفاتر خدمات الکترونیک انتظامی شهر اصفهان با استفاده از الگوی کانو. فصلنامه مدیریت منابع در نیروی انتظامی، ۵(۱)، ص ۱۰۱-۱۲۷. http://rmpjmd.jrl.police.ir/issue_3318_3319.html

کرباسیان، مهدی؛ جوانمردی، محمد؛ خوشانی، اعظم و زنجیرچی، سیدمحمود. (۱۳۹۰). کاربرد مدل ساختاری تفسیری (ISM) جهت سطح‌بندی انتخاب تامین‌کنندگان چابک و رتبه‌بندی تامین‌کنندگان با استفاده از روش TOPSIS-AHP فازی. فصلنامه مدیریت تولید و عملیات،

۲(۱)، ص ۱۰۷-۱۳۴. https://jpom.ui.ac.ir/article_19765.html

لاولاک، کریستوفر و لارن، رایت. (۱۳۹۷). اصول بازاریابی و خدمات. ترجمه: دکتر ابوالفضل اردشیر) تاجزاده نمین. چاپ اول. تهران: انتشارات سمت.

نجات، سیدامیررضا؛ کوثرنشان، محمدرضا و میرزاده، اکبر. (۱۳۸۸). تاثیر رفتار شهروندی سازمانی بر کیفیت خدمات (مطالعه موردی آژانس‌های مسافرتی شهر تهران). فصلنامه بررسی‌های بازرگانی، ۷(۳۵)، ۷۲-۸۴. <http://ensani.ir/fa/article/86875>

هادی‌زاده مقدم، اکرم و فرجیان، مرجان. (۱۳۸۵). بررسی عوامل مرتبط با قصد استفاده مشتریان از خدمات بانک‌داری اینترنتی (مطالعه موردی: بانک ملت). فصلنامه چشم‌انداز مدیریت، ۶(۱۹)، ص ۲۳-۴۴. <https://elmnet.ir/article/1369055-81061>

Aggarwal, A.; Shankar, R. & Tiwari, M.K. (2007). Modeling agility of supply chain. *Industrial Marketing Management*, 36(4), 443-457. Doi: 10.1016/j.indmarman.2005.12.004

Bojadziev, G. (2007). *Fuzzy logic for business, finance, and management*, 23 edition, World Scientific.

Chen, C.M.; Lee, H.T.; Chen, S.H. & Tsai, T.H. (2014). The police service quality in rural Taiwan: a comparative analysis of perceptions and satisfaction between police staff and citizens. *Policing: An International Journal of Police Strategies and Management*, 37(3), 521-542. Doi: 10.1108/PIJPSM-08-2012-0086

Faisal, M.; Banwet, D.K. & Shankar, R. (2006). Supply chain risk mitigation: modelling the enablers. *Business Process Management*, 12(4), 535-552. Doi: 10.1108/14637150610678113

Gounaris, S.; Sergios, D. & Vlasis, S. (2010). An examination of the effects of service quality and satisfaction on customers' behavioral intentions in e-shopping. *Journal of Services Marketing*, 24(2), 142-156. Doi: 10.1108/08876041011031118

Gronroos, C. (2011). *Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition*. 3rd edition. England: John Wiley & Sons. Ltd.

Habibi, A.; Jahantigh, F.F. & Sarafrazi, A. (2015). Fuzzy Delphi technique for forecasting and screening items. *Asian Journal of*

Research in Business Economics and Management, 5(2), 130-143. Doi: 10.5958/2249-7307.2015.00036.5

Huang, J.J.; Tzeng, G.H. & Ong, C.S. (2005). Multidimensional data in multidimensional scaling using the analytic network process. Pattern Recognition Letters, 26(6), 755-767. Doi: 10.1016/j.patrec.2004.09.027

Janstrup, K.; Kaplan, S.; Barfod, M.B. & Prato, C.G. (2017). Evaluating the police service quality for handling traffic crash reporting: a combining MCDA and LCA approach. Policing: An International Journal of Police Strategies and Management, 40(2), 1-25. Doi: 10.1108/PIJPSM-03-2016-0032

Johnson, M.D. & Nilsson, L. (2003). The Importance of Reliability and Customization from Goods to Services. Quality Management Journal, 10(1): 87-99. Doi: 10.1080/10686967.2003.11919049

Kerin, H.; Berkowitz, C. & Rudelius, D. (2006). Marketing. USA: McGraw-Hill Irwin.

Kheng, L.L.; Mahamad, O.; Ramayah, T. & Mosahab, R. (2015). The Impact of Service Quality on Customer Loyalty: A Study of Banks in Penang, Malaysia. International Journal of Marketing Studies, 2(2), 57-66. Doi: 10.5539/ijms.v2n2p57

Kundu, S. & Datta, S.K. (2015). Impact of trust on the relationship of e-service quality and customer satisfaction. EuroMed Journal of Business, 10(1), 21-46. Doi: 10.1108/EMJB-10-2013-0053

Lovelock, C. (1991). Services Marketing. 2th ed. London. Prentice Hall.

Mandhani, J.; Nayak, K.J. & Parida, M. (2020). Interrelationships among service quality factors of Metro Rail Transit System: An integrated Bayesian networks and PLS-SEM approach. Transportation Research Part A: Policy and Practice, 140, 320-336. Doi: 10.1016/j.tra.2020.08.014

Park, H. & Lee, T. (2018). Adoption of E-Government Applications for Public Health Risk Communication: Government Trust and Social Media Competence as Primary Drivers. Journal of Health Communication, 23(8), 712-723. Doi: 10.1080/10810730.2018.1511013

- Porumbescu, G. (2017). Linking Transparency to Trust in Government and Voice. *The American Review of Public Administration*, 47(5), 520-537. Doi: 10.1177/0275074015607301
- Qiu, S.; Alizadeh, A.; Larry, M. & Dooleya, R.Z. (2019). The effects of authentic leadership on trust in leaders, organizational citizenship behavior, and service quality in the Chinese hospitality industry. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 40, 77-87. Doi: 10.1016/j.jhtm.2019.06.004
- Ravi, V. & Shankar, R. (2005). Analysis of interactions among the barriers of reverse logistics. *Technological Forecasting and Social Change*, 72(8), 1011-1029. Doi: 10.1016/j.techfore.2004.07.002
- Sakyi, D. (2020). A comparative analysis of service quality among ECOWAS seaports. *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, 6(2020), 1-10. Doi: 10.1016/j.trip.2020.100152
- Schneider, B. & White, S. (2004). *Service Quality: Research Perspective*. UK. London: SAGE Publications Lt.
- Shen, C. & Yahya, Y. (2021). The impact of service quality and price on passengers' loyalty towards low-cost airlines: The Southeast Asia perspective. *Journal of Air Transport Management*, 91(2021), 1-12. Doi: 10.1016/j.jairtraman.2020.101966
- Vargas, S.L. & Lusch, R.F. (2004). The four service marketing myths-remnants of a goods-based manufacturing model. *Journal of Service Research*, 6, 324-333. Doi: 10.1177/1094670503262946
- Wang, X.; Lu, J.; Feng, Y. & Liu, L. (2021). Antecedents and mediating role of IT service climate in IT service quality: A mixed methods study. *International Journal of Information Management*, 57(2021), 1-10. Doi: 10.1016/j.ijinfomgt.2020.102290
- Zhou, Q.; Jie, L.F.; Yu, H.; Xu, G.; Ren, X. & Liu, D. (2021). A study on factors affecting service quality and loyalty intention in mobile banking. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 60(2021), 23-36. Doi: 10.1016/j.jretconser.2020.102424