

الگوی نظری سنجش کیفیت خدمات راهور در وضع موجود

تاریخ دریافت: ۱۳۹۲/۱۲/۱۸
تاریخ اصلاح: ۱۳۹۲/۰۲/۲۵
تاریخ پذیرش: ۱۳۹۲/۰۳/۱۲

فتاح میکائیلی^۱ و غلامحسین آقا گل زاده^۲

چکیده

زمینه و هدف: کیفیت خدمات امنیتی و انتظامی پلیس در ایران مورد توجه فرمانده معظم کل قوا (مدظله)، فرماندهان، نخبگان و آحاد مردم جامعه است. با توجه به اهمیت موضوع، همواره این سوال مطرح می‌شود که چه الگوی نظری برای سنجش کیفیت خدمات راهنمایی و رانندگی مناسب است؟ به این منظور تحقیق حاضر با هدف انتخاب الگو مناسب برای سنجش کیفیت خدمات راهنمایی و رانندگی انجام شد.

روش: روش تحقیق حاضر، توصیفی-تطبیقی است و در خلال مطالعه در ادبیات تحقیق، الگوهای مدیریت کیفیت خدمات مشخص شدند و در ادامه، روش‌های موجود مورد استفاده برای ارزیابی کیفیت خدمات در پلیس راهنمایی و رانندگی نیز شناسایی شدند. کیفیت خدمات در پلیس با استفاده از بیانات مقام معظم رهبری و فرماندهی کل قوا، احصاء شد و سپس با الگوهای سنجش کیفیت خدمات، مقایسه و تحلیل شدند. الگویی که نزدیکی بیشتری برای سنجش مطلوبیت‌های پلیس داشته، به عنوان الگوی نظری مناسب برای سنجش کیفیت خدمات راهنمایی و رانندگی پیشنهاد شده است.

یافته‌ها: الگوهای مختلفی برای سنجش کیفیت خدمات وجود دارد. الگوی «سروکوال» برای اندازه‌گیری و ارزیابی کیفیت خدمات در بخش‌های مختلف صنعتی، تجاری، خدماتی و دولتی در فرهنگ‌ها و کشورهای مختلف از جمله: ایالات متحده آمریکا، چین، استرالیا، قبرس، هنگ کنگ، کره جنوبی، آفریقای جنوبی، هلند، امارات متحده عربی و انگلستان استفاده شده است.

نتیجه‌گیری: الگوهای مختلفی برای سنجش کیفیت خدمات وجود دارد. با عنایت به توصیف و مقایسه الگوهای کیفیت خدمات در بخش تجزیه و تحلیل داده‌ها، اشکالات از آنجا مطرح می‌شود که برخی از الگوها جامعیت لازم را برای سنجش کیفیت خدمات نداشتند. برخی دیگر نیز شامل اقدامات موردی فعلی راهور و ناجا است که در راستای بهبود خدمات صورت می‌گیرد، ولی یکپارچگی و جامعیت لازم را برای ارزیابی کیفیت خدمات ندارند و از الگوی خاصی پیروی نمی‌کنند. با توجه به توصیف و تطبیق الگوهای کیفیت خدمات، الگوی سروکوال به‌طور بالقوه جامعیت و کارآمدی لازم برای سنجش کیفیت در بخش‌های مختلف خدمات را دارد. الگوی سروکوال با انجام اصلاحات، الگوی نظری مناسبی برای سنجش کیفیت خدمات انتظامی در پلیس راهنمایی و رانندگی است.

واژه‌های کلیدی: کیفیت خدمات، ادراکات، انتظارات، هالگوی، پاسخگویی، قابل اعتماد، اطمینان، حفظ ظاهر.

استناد: میکائیلی، فتاح؛ آقا گل زاده، غلامحسین (پاییز، ۱۳۹۳). الگوی نظری سنجش کیفیت خدمات راهور در وضع موجود. *فصلنامه مطالعات مدیریت/انتظامی*، ۶(۳)، ۴۶۵ - ۴۹۱.

۱. استادیار دانشگاه، علامه طباطبایی

۲. دانشجوی دکتری و عضو هیئت علمی دانشگاه، علوم انتظامی امین (نویسنده مسول) email: golzadehossain@yahoo.com

مقدمه

کیفیت در ارائه خدمت یا محصول در همه سازمان‌ها مطرح است، سازمان‌های دولتی برای ارائه خدمات به مردم ایجاد شدند، بنابراین باید بازخور نظرات مردم را بگیرند و سریعاً به آن پاسخ دهند. فعالیت‌ها و عملکرد بخش دولتی را همانند بخش خصوصی، می‌توان با معیارهای مدیریت کیفیت جامع مورد ارزیابی و سنجش قرار داد، زیرا سازمان‌های دولتی خدمت‌مدار هستند (الوانی، ۱۳۸۰). ناجا^۱ یک سازمان دولتی خدمت‌مدار است که کیفیت خدمات امنیتی و انتظامی آن برای آحاد جامعه، مشهود و ملموس است. بر اساس قانون تشکیل نیروی انتظامی (ماده ۴، بند ۱۲)، مأموریت و وظایف پلیس راهور^۲ شامل؛ اجرای قوانین و مقررات راهنمایی و رانندگی و امور توزین حفظ حریم راه‌های کشور است (منصور، ۱۳۷۹: ۸۸).

با توجه به تحولات جامعه به‌ویژه در دهه اخیر، راهور با افزایش تقاضای خدمات از سوی شهروندان مواجه است. برای نمونه در سال ۹۱ در ایران حدود یک میلیون و ۹۰۰ هزار نفر گواهینامه رانندگی جدید گرفتند. در همین سال بیش از ۹۱۵ هزار خودرو در کشور شماره گذاری شد که حدود ۴۴ هزار دستگاه از آنها وارداتی بوده است، از سوی دیگر حدود ۴۱۹ هزار موتورسیکلت جدید نیز در کشور شماره گذاری شد. راهنمایی و رانندگی به عنوان یک دستگاه حاکمیتی و خدمت دهنده، موظف است که برابر مقررات با رعایت آداب اسلامی و تکریم ارباب رجوع در ارائه خدمات به شهروندان تلاش کند.

هرچند پلیس راهنمایی و رانندگی در سال‌های اخیر در ارائه خدمات به شهروندان از بُعد سخت افزاری و نرم افزاری تلاش زیادی کرده و موفقیت‌هایی نیز داشته است، اما اینکه تلاش‌ها و موفقیت حاصله از بُعد کیفیت در چه سطحی و بر چه معیاری استوار است، مشخص نیست و به عنوان یک مسئله، جای بررسی دارد، زیرا هنوز مشکلات زیادی در بخش ارائه خدمات و بُعد کیفیت خدمات وجود دارد. مثلاً بسیاری از کسانی که به مراکز شماره‌گذاری برای گرفتن خدمات مراجعه می‌کنند، از روند کاری و مدارک مورد نیاز آگاه نیستند، این مسأله باعث مراجعه چند باره به مرکز شده و

۱. نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران

۲. راهنمایی و رانندگی

هزینه خدمات مرکز را بالا می‌برد. تعداد این موارد، ممکن است در برخی روزها تا یک سوم مراجعه کنندگان نیز برسد (پژوهشکده توسعه تکنولوژی، ۱۳۸۹). با توجه به مسائل مطرح شده، این سوالات مطرح می‌شود که؛ الگوهای سنجش کیفیت خدمات کدامند؟ چه الگویی برای سنجش کیفیت خدمات راهنمایی و رانندگی مناسب است؟ ما در این مقاله به دنبال پاسخ به این سؤالات هستیم.

اهمیت کیفیت خدمات پلیس در سطح جهان مورد توجه کشورها است. کیفیت خدمات امنیتی و انتظامی پلیس در ایران نیز برای مردم، نخبگان، فرماندهان و فرمانده کل قوا حائز اهمیت است. بنا به اظهار فرمانده ناجا، رویکرد جامعه‌محوری، رویکرد اصلی نیروی انتظامی است، در افق چشم‌انداز سند ۱۴۰۴ باید پلیس ایران، پلیسی برتر، الگوساز و الهام‌بخش در منطقه باشد (رجانیوز، ۱۳۹۰). لازمه تحقق چشم‌انداز در بخش راهنمایی و رانندگی، تأمین کمی و کیفی خواسته‌های ترافیکی مردم است، زیرا شهروندان به خدمات راهنمایی و رانندگی نیاز مبرم دارند و انتظار دارند که این نیازمندی با کیفیت تأمین شود. ارائه خدمات با کیفیت بدون داشتن ابزار سنجش کیفیت خدمات میسر نمی‌شود. با بررسی‌های به عمل آمده توسط محقق از سازمان تحقیقات و مطالعات نیروی انتظامی، دفتر تحقیقات و مطالعات کاربردی پلیس راهنمایی و رانندگی و سایر منابع، تاکنون تحقیقی به‌منظور انتخاب الگوی نظری برای سنجش کیفیت خدمات راهنمایی و رانندگی ایران انجام نشده است. همچنین مقام معظم رهبری (مدظله) در خصوص انتظارات مردم از کار پلیس فرمودند؛ یکایک شهروندان باید از ته دل به نیروی انتظامی اعتماد و اطمینان داشته باشند (سازمان عقیدتی و سیاسی ناجا، ۱۳۸۵: ۴۸). لازمه اعتماد و اطمینان مردم، ارتقاء کیفیت خدمات است، بنابراین انجام تحقیق علمی در موضوع فوق، اهمیت و ضرورت دارد. هدف اصلی این پژوهش؛ پیشنهاد الگوی نظری مناسب برای ارزیابی کیفیت خدمات راهنمایی و رانندگی است و از اهداف فرعی این تحقیق می‌توان به گسترش فرهنگ مدیریت کیفیت در پلیس اشاره کرد.

مبانی نظری

تعریف کیفیت در بخش خدمات: در فرهنگ لغت آکسفورد، کیفیت را درجه‌ای از برتری تعریف

می‌کنند. ادواردز دمی‌نگ، کیفیت را مسئولیت مدیریت ارشد می‌داند. مؤسسه استاندارد انگلیس (۱۹۹۱)، کیفیت را شکل کلی و مشخصات یک محصول یا خدمت که توانایی اغنای یک نیاز معین را داشته باشد، تعریف کرده است. مؤسسه استاندارد ملی آمریکا و انجمن کنترل کیفیت آمریکا، کیفیت را «تمامی علایم و ویژگی‌های محصول یا خدمت که مربوط به توانایی ارضای نیازهای تعیین شده است.» تعریف کردند. نتیجه می‌گیریم که کیفیت یک محصول از یک طرف توسط خواست و نیاز مشتری تعیین شده و از طرف دیگر، توسط انطباق با پایایی سنجیده می‌شود. (دامر، ۱۹۹۷: ۵۳). همه ابعاد کیفیت را می‌توان در مدیریت کیفیت جامع (TQM) ملاحظه کرد. مدیریت کیفیت جامع عبارت از؛ اقدامی هوشمندانه، آرام و مستمر است که تأثیری هم‌نیروزاً^۱ در تأمین اهداف سازمان دارد و در نهایت به رضایت مشتری، افزایش کارایی و بالا بردن توانایی رقابت در بازار ختم می‌شود (جعفری و همکاران، ۱۳۸۸: ۱۱). کیفیت ماهیتی چندگانه دارد، یک مرجع هشت بُعد برای کیفیت تعریف می‌کند که عبارتند از؛ ۱- عملکرد^۲ (آیا محصول می‌تواند وظیفه موردنظر را انجام دهد؟)، ۲- قابلیت اطمینان^۳ (هرچند وقت یک بار محصول خراب می‌شود؟)، ۳- قابلیت دوام^۴ (چه مدت محصول دوام می‌آورد؟) ۴- قابلیت تعمیرپذیری^۵ (به چه سادگی می‌توان محصول را تعمیر کرد؟) ۵- زیبایی^۶ (محصول چگونه به نظر می‌رسد؟) ۶- ویژگی‌ها^۷ (محصول چه کارهایی انجام می‌دهد؟) ۷- انطباق با استانداردها (آیا محصول دقیقاً همانگونه که مورد نظر طراح بوده، تولید شده است؟) ۸- کیفیت درک شده: محصول یا شرکت از چه شهرتی برخوردار است؟ (مونتگومری، ۱۳۸۶). در تفکیک تعاریف کیفیت، اندیشمندان مدیریت، کیفیت خدمات را به این صورت توصیف کردند که؛ نام کیفیت خدمات سرکوال^۸ از تلفیق دو واژه خدمت و کیفیت به دست

-
1. Total quality management
 2. Synergic
 3. Performance
 4. Reliability
 5. Durability
 6. Serviceability
 7. Aesthetics
 8. Features
 9. servqual

آمده است (احمدی و قلیچلی، ۱۳۸۴). خدمات عبارت از؛ کردارها، فرایندها و عملکردها است. تعریف خدمات با توجه به ویژگی آن، ناملموس است و از بین می‌رود. رویداد، اتفاق و یا فرایندی است که همزمان، خلق و استفاده می‌شود یا کمی پس از خلق شدن مورد استفاده قرار می‌گیرد. در حالی که مشتری نمی‌تواند خدمات واقعی را پس از تولید حفظ کند و نگه دارد، اما اثر خدمات را می‌تواند حفظ کند (فیتزسیمونز و موناچی، ۲۰۰۱: ۹). در ادبیات خدمات، کیفیت خدمات را معمولاً بر اساس ارزیابی مشتریان تعریف می‌کنند (پاراسورامن و همکاران، ۱۹۸۵: ۴۲). کیفیت خدمات را؛ اندازه‌گیری کیفیت خدمات و سطح خدمات ارائه شده منطبق بر انتظارات مشتری، ارائه خدمات با کیفیت به معنای تأیید بر انتظارات مشتری بر پایه منسجم، تعریف کرده‌اند (جعفری به نقل از پاراسورامنو همکاران، ۱۹۸۸: ۱۶). کیفیت خدمت عبارت از؛ میزان سازگاری سطوح مختلف خدمت با انتظارات مشتری است. کیفیت خدمت قضاوت همه جانبه مشتری درباره ماهیت برتر خدمت نسبت به خدمات مشابه با مزیت‌های برجسته آن است. هر تماس مشتری به عنوان لحظه‌ای برای ایجاد اعتماد و فرصتی برای راضی کردن و یا ناراضی کردن به شمار می‌رود. رضایت از یک خدمت را می‌توان از طریق مقایسه انتظارات او از خدمات یا برداشت او از خدمات ارائه شده تعریف کرد. کیفیت خدمات موضوعی پیچیده است که پنج بُعد؛ قابل اعتماد بودن،^۱ پاسخگو بودن،^۲ اطمینان‌دادن،^۳ هالگوی داشتن^۴ و حفظ ظاهر کردن^۵ را شامل می‌شود (فیتز سیمونز و موناچی، ۲۰۰۱: ۶۵).

برای تعریف کیفیت خدمات در پلیس راهنمایی، به نظر می‌رسد که ویژگی‌ها و انتظاراتی که مقام معظم رهبری و فرماندهی معظم کل قوا برشمردند، شامل؛ نیروی انتظامی قوی و مقتدر، هوشمند و پیچیده، سریع و به‌هنگام، مؤدب، اهل بیان و تفاهم با مردم، مورد اعتماد یکایک مردم بودن از ته دل، مورد اطمینان یکایک مردم بودن از ته دل، معیارهای مناسبی برای تعریف کیفیت

-
1. Reliability
 2. Responsiveness
 3. Assurance
 4. Empathy
 5. Tangible

خدمات در راهنمایی و رانندگی باشد. برای شناخت بیشتر موضوع در ابعاد نظری به الگوهای کیفیت اشاره می‌شود.

الگوهای مدیریت کیفیت: محققان زیادی در حوزه مدیریت کیفیت، تضمین کیفیت در سازمان‌های تولیدی و خدماتی نظریه‌پردازی کرده‌اند (ایوان و لیندزی، ۲۰۰۲: ۱۴۳). برای نمونه می‌توان به الگوی دمنینگ، مدیریت کیفیت فراگیر (TQM)، الگوی مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی (EFQM)، جوران، کروزی، ایزو ۹۰۰۰، ایشیکاوا، جایزه ملی کیفیت مالکوم بالدريج امریکا،^۲ شش سیگما، الگوی دیل، الگوی سنجش کیفیت خدمات^۳ پاراسورامن و همکاران، الگوی بهبو دکیفیت خدمات رسانی، الگوی تبادلات کیفیت خدمت، الگوی سیاحت خدمت و پردازش مشتری، الگوی رفتاری کیفیت خدمت و الگوی رضایت مشتری کانوا اشاره کرد). امروزه هر یک از سازمان‌ها به تناسب نوع فعالیت، یکی از الگوهای مطرح شده را برای ارزیابی کیفیت تولید یا خدمات خود انتخاب می‌کنند. افزایش تقاضا برای خدمات امنیتی و انتظامی از سوی جامعه از یک طرف و محدودیت‌های نیروی انسانی، تجهیزاتی و بودجه‌ای از طرف دیگر، سازمان‌های پلیس را به سوی بهبود خدمات سوق داده است (بارنت، ۱۹۹۴).

مهمتر از بودجه و تجهیزات، موضوع رضایتمندی شهروندان از خدمات پلیس است که پلیس کشورهای پیشرفته را به سوی کیفیت خدمات سوق داده است. به همین منظور، همان‌طور که در تحقیقات پیشین اشاره شد، پلیس بسیاری از کشورهای جهان مانند؛ انگلیس، امریکا، مجارستان و استرالیا از الگوهایی مانند الگوی مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی و سروکوال برای ارزیابی کیفیت خدمات امنیتی و انتظامی استفاده کردند. جایزه ملی کیفیت ایران نیز با بهره‌گیری از الگوی مدیریت کیفیت بنیاد اروپایی تدوین شد (رمضانیان و اسماعیل‌پور، ۱۳۹۱: ۱۵۵). سازمان‌های خدماتی اغلب از الگوهای کیفیت خدمات برای سنجش کیفیت خدمات خود استفاده می‌کنند، راهنمایی و رانندگی ناجا نیز یک سازمان خدماتی محسوب می‌شود، بنابراین الگوهای سنجش

1. Evans & Lindsay

2. Mbnqa

3. Servqual

4. Barnet

کیفیت خدمات برای راهنمایی و رانندگی مورد بررسی قرار می‌گیرد.

الگوهای بهبود کیفیت خدمات: تعداد زیادی الگوی مفهومی کیفیت خدمات توسط محققان و دانشمندان مختلف ارائه شده است. این الگوها به عنوان ابزاری در سازمان‌های خدماتی برای کمک به برنامه‌های بهبود کیفیت به کار گرفته شدند. سیتس و همکارانش^۱ لیستی از الگوهای کیفیت خدمات را ارائه دادند، برای مثال این الگوها شامل الگوی کیفیت کارکردی - فنی^۲ (گرونورس^۳، ۱۹۸۴)، الگوی شکاف^۴، الگوی کیفیت خدمات^۵ پاراسورامن و همکاران (۱۹۸۵؛ ۱۹۸۸)، الگوی زنجیره فایده خدمات^۶ (هسکت و همکاران، ۱۹۹۴) و الگوی کیفیت خدمات رضایتبخش اسپرنج و مکوی^۷ (۱۹۹۶) هستند. این الگوهای مفهومی همراه با سایر الگوها به توسعه مکاتب مختلف فکری کیفیت خدمات کمک کرده‌اند. به طور کلی، در ادبیات بازاریابی خدمات در حال حاضر سه مکتب مهم؛ الگوسازی کیفیت خدمات، یعنی مکتب نوردیک (مکتب شمالی اروپا)، مکتب جامع (کل نگر) و مکتب شکاف امریکای شمالی (مکتب تجزیه و تحلیل شکاف^۸) وجود دارد (دهقانی، ۱۳۸۲). شش الگو به شرح زیر برای بهبود کیفیت خدمات مطرح می‌شود.

۱- الگوی تجزیه و تحلیل شکاف کیفیت خدمات؛ به‌طور کلی این الگو یک ابزار تشخیصی مدیریت است که تشخیص شکاف‌های چندگانه مدیریت را آسان می‌کند و برای تلاش‌های بهبود کیفیت، ادامه خدمت مفید می‌باشد.

۲- الگوی بهبود کیفیت خدمات رسانی؛ این الگو چارچوبی برای یک برنامه بهبود کیفیت ارائه می‌دهد. این الگو گام‌های فرایند تحقیق کیفیت سازمانی و عوامل مطرح در هر گام را مشخص می‌کند.

1. Seth et al

2. Technical-Functional Quality Model

3. Gronroos

4. Gap Model

5. SERVQUAL

6. Service-Profit Chain Model

7. Heskett et al

8. SprengMackoy

9. Gap Analysis School

۳- الگوی تبادلات کیفیت خدمت؛ به طور کلی این الگو، تشخیص تبادلات کیفیت را در سه ویژگی مهم خدمت آسان می‌کند. این سه ویژگی عبارتند از؛ درجه سفارشی کردن، درجه انگیزه کارکنان، درجه ارتباط و تعامل.

۴- الگوی سیاحت خدمت و پردازش مشتری؛ به طور کلی این دو الگو بر مسائل عملیات تأکید دارند. آنها مراحل ارائه یک خدمت را شرح می‌دهند، علاوه بر این سعی می‌کنند که اثر تجربه در هر مرحله را در تشکیل انتظارات و کیفیت درک شده نشان دهند. این دو الگو برای تشخیص اجزای یک سازمان خدماتی که بر کیفیت اثر دارند، مناسب هستند.

۵- الگوی رفتاری کیفیت خدمت؛ این الگو اهمیت رفتار کارکنان ارائه کننده خدمت را در کیفیت درک شده بیان می‌کند. مطابق با این الگو، عامل اساسی کیفیت، تعادل میان انتظارات مشتری و کارکنان است. این الگو همچنین اهمیت نظام ارائه خدمت را نیز بیان می‌کند.

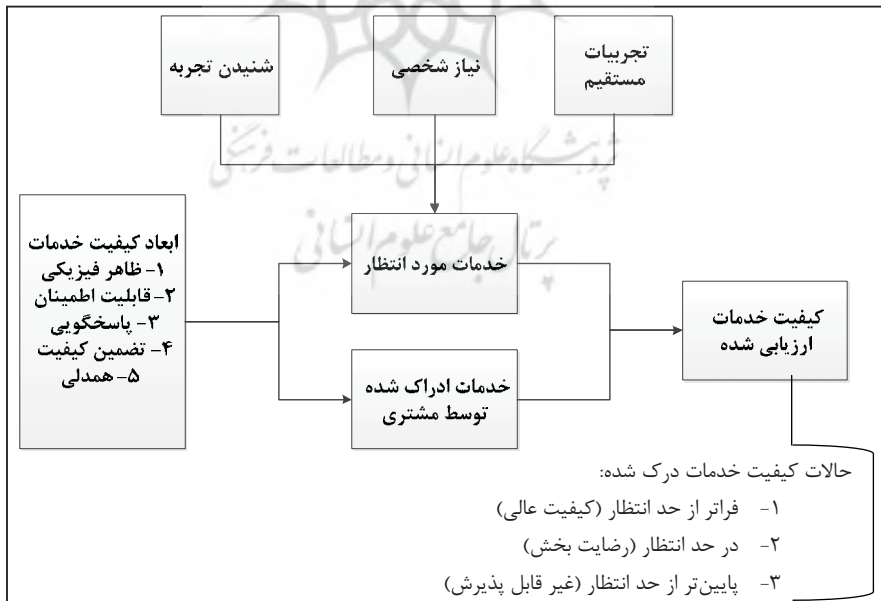
۶- الگوی رضایت مشتری کانو؛^۱ این الگو به بررسی ویژگی‌های کالا و خدمات می‌پردازد و آنها را به سه دسته؛ الزامات اساسی، الزامات عملکرد و الزامات انگیزشی طبقه‌بندی می‌کند (کزازی و دهقانی، ۱۳۸۲: ۵۸).

تحقیقات فراوانی در رابطه با اندازه‌گیری کیفیت خدمات وجود دارد، ولی الگوی سروکوال، الگوی مهم عمومی است که برای اندازه‌گیری و مدیریت کیفیت خدمات در بخش‌ها و فرهنگ‌های مختلف مورد استفاده قرار می‌گیرد (باتل، ۱۹۹۶). الگو سروکوال برای اندازه‌گیری و ارزیابی کیفیت خدمات در بخش‌های مختلف صنعتی، تجاری، خدماتی و دولتی در فرهنگ‌ها و کشورهای مختلف از جمله؛ ایالات متحده آمریکا، چین، استرالیا، قبرس، هنگ کنگ، کره جنوبی، آفریقای جنوبی، هلند، امارات متحده عربی و انگلستان استفاده شده است. در این بخش به تشریح الگوی مذکور پرداخته شده است.

سنجش کیفیت خدمات با الگو سروکوال: کیفیت خدمات براساس شاخص پنج بعدی اصلاح شده کیفیت خدمات سروکوال پاراسورامان (۱۹۹۱) شامل؛ جنبه ظاهری، قابلیت اعتماد، مسئولیت‌پذیری، اطمینان دادن. همدردی است. مشتریان از این پنج بُعد برای قضاوت درباره

کیفیت خدمات استفاده می‌کنند (فیتزسیمونز و موناچی، ۲۰۰۱). البته هر یک از این ابعاد دارای چندین مؤلفه هستند که به‌وسیله یک مقیاس هفت رتبه‌ای (و گاهی ۹ رتبه‌ای)، کاملاً موافق (رتبه ۷) تا شدیداً مخالف (رتبه ۱) اندازه‌گیری می‌شوند. در مجموع این پنج بُعد دارای ۲۲ مؤلفه می‌باشند (سیدجوادی و کیماسی، ۱۳۹۰: ۸۰). رضایت مشتری از یک خدمت را می‌توان از طریق مقایسه انتظارات او از خدمات با برداشت او از خدمات ارائه شده تعریف کرد. اگر خدمات ارائه شده از انتظارات مشتری فراتر باشد، آن خدمات، فرح‌بخش و فوق‌العاده قلمداد می‌شود. وقتی انتظارات مشتری از خدمات با برداشت‌های او از خدمات ارائه شده منطبق شود، کیفیت خدمات رضایت بخش است و وقتی انتظارات مشتری از خدمات با برداشت‌های او از خدمات ارائه شده، پایین‌تر از حد انتظار باشد، کیفیت خدمات غیر قابل پذیرش است. همان‌طور که در نمودار شماره یک نشان داده شده است، این انتظارات بر منابع متعدد و مختلفی مانند؛ گفته‌های دیگران، نیازهای فردی و تجربه قبلی شکل می‌گیرد (فیتزسیمونز و موناچی، ۲۰۰۱: ۸۸).

نمودار ۱: کیفیت خدمات درک شده



ابعاد کیفیت خدمات: در ادامه پنج بُعد اصلی برای کیفیت خدمات به ترتیب و بر اساس اهمیت نسبی آنها برای مشتری به اختصار توضیح داده می‌شود.

۱- **قابل اعتماد بودن:** عبارت است از توان اجرا و ارائه خدمت وعده داده شده به شکلی مناسب، دقیق و قابل اتکا. اجرای قابل اعتماد خدمات، مورد توقع مشتری است و معنای آن این است که خدمات در زمان مقرر به همان شکل وعده داده شده و بدون اشتباه در اختیار مشتری قرار بگیرد.

۲- **پاسخگو بودن:** یعنی تمایل به کمک به مشتریان و ارائه خدمات فوری، مشتریان را منتظر و معطل نگه داشتن به خصوص اگر دلیل مشخصی وجود نداشته باشد، نارضایتی و برداشت‌های منفی نسبت به کیفیت خدمات ارائه شده ایجاد می‌کند. اگر خدمت خوب ارائه نشود، توانایی جبران فوری آن نقیصه، می‌تواند دیدگاه و باور مشتریان را نسبت به کیفیت خدمات مثبت کند.

۳- **اطمینان دادن:** عبارتند از؛ آگاهی و حضور ذهن و همچنین توانایی آنها در جلب اعتماد و اطمینان مشتریان. این بُعد شامل ویژگی‌های؛ شایستگی ارائه خدمات، مؤدب بودن و احترام گذاشتن به مشتری، برقراری ارتباط مؤثر با مشتری و باور این اصل کلی که محبت و اعتماد مشتری نسبت به فرد خدمتگزار برترین امتیاز و منفعت برای او است.

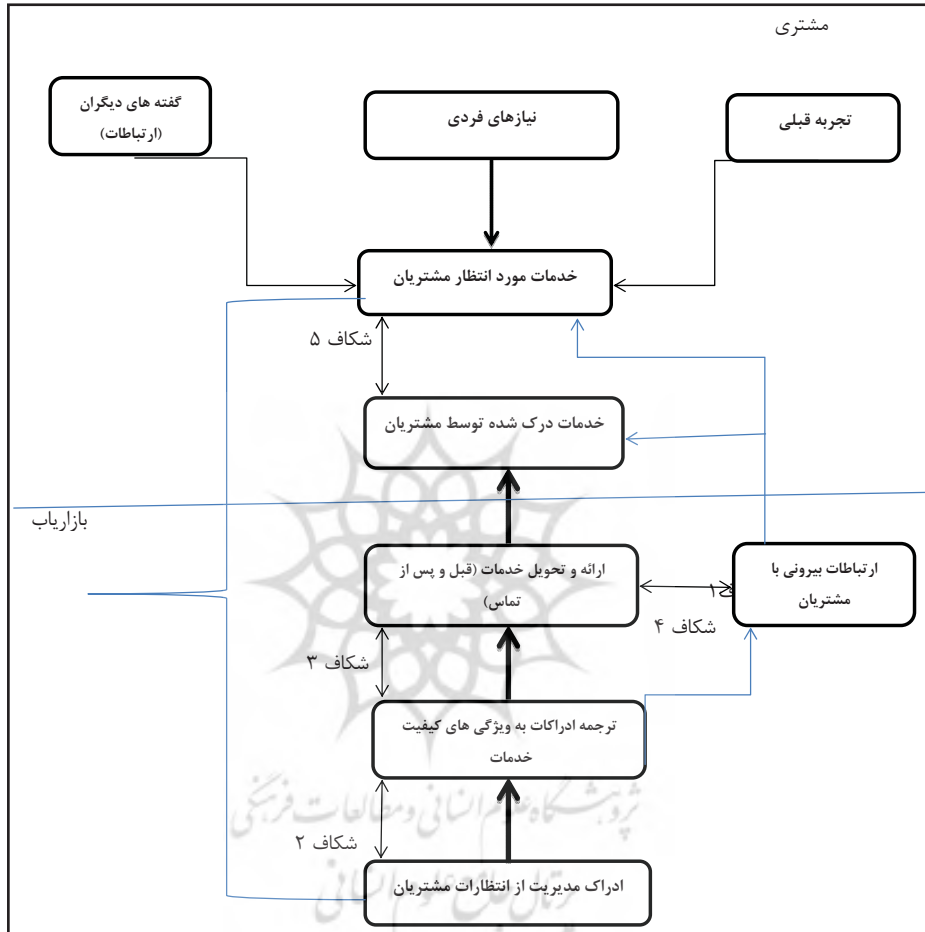
۴- **هالگوی داشتن:** یعنی نشان دادن اعمال توجه خاص و گرم به مشتریان. هالگوی شامل ویژگی‌های؛ گرم و خوش اخلاق بودن (مشتری بتواند به فرد نزدیک بشود)، حساس بودن به نیازهای مشتری و تلاش برای درک آنها است.

۵- **حفظ ظاهر:** یعنی ظاهر تسهیلات و تجهیزات فیزیکی، کارکنان و ابزار ارتباطی موجود در محل عرضه خدمات در ظطح قابل قبول باشد.

شکاف‌های کیفیت خدمات: اندازه‌گیری شکاف و فاصله بین خدمات مورد انتظار ارائه و درک شده توسط مشتری یک فرایند عادی بازخور مشتری است که در شرکت‌های بزرگ خدماتی اعمال می‌شود. در نمودار شماره دو، شکاف بین انتظارات و ادراکات مشتری به عنوان شکاف پنج تعریف می‌شود، این شکاف با توجه به اندازه و جهت چهار شکافی که با تحویل و ارائه خدمات ایجاد

می‌شوند، نشان داده می‌شود.

نمودار ۲: الگوی شکاف کیفیت خدمات



(منبع: فیتز سیمونز، ۲۰۰۱؛ به نقل از: زیمال،^۱ بری^۲ و پاراسورامان، بی تا: ۳۶)

اولین شکاف عبارت است از: تفاوت و مغایرت بین انتظارات مشتری و نحوه ادراک این انتظارات توسط مدیریت شرکت خدماتی. شکاف یک وقتی بروز می‌کند که مدیریت شرکت خدماتی به طور کامل درک نکند که چگونه انتظارات مشتری بر مبنای عوامل بسیاری شکل می‌گیرد، عواملی مانند تبلیغات، تجربه قبلی از شرکت و رقابیش، نیازهای فردی و گفتگو با

1. Zeihaml
2. Berry

دوستان و آشنایان از این جمله هستند. راهبردهایی که برای پر کردن این شکاف به کار می‌روند، عبارتند از؛ بهبود تحقیقات بازار، تقویت شیوه ارتباطی بهتر بین مدیریت شرکت و کارکنانی که در خط تماس مستقیم مشتری هستند و کاهش تعداد سطوح مدیریتی که فاصله بین مدیر و مشتری را موجب می‌شوند.

شکاف دوم، نتیجه ناتوانی مدیریت به ترجمه دقیق ادراک خود از انتظارات مشتری به ویژگی‌های کیفیت خدمات است. ممکن است که شکاف دو ناشی از عدم تعهد و حساسیت مدیریت به کیفیت خدمات یا درک ناممکن تأمین توقعات مشتری باشد، اما با هدفگذاری و استانداردسازی وظایف تحویل خدمات، می‌توان این شکاف را پُر کرد (فیتزسیمونز و موناچی، ۲۰۰۱: ۷۰).

شکاف سوم را شکاف عملکرد خدمات نیز می‌نامند، زیرا تحویل و ارائه خدمات در عمل با آنچه که مدیریت شرکت وعده داده، مطابقت ندارد. شکاف شماره سه می‌تواند معلول علل بسیاری باشد، از جمله؛ فقدان کار گروهی، انتخاب کارکنان ضعیف، آموزش ناکافی و شرح شغل نامناسب. تبلیغات در روزنامه‌ها و سایر رسانه‌ها و دیگر ارتباطات صورت گرفته توسط شرکت، انتظارات مشتری از خدمات را شکل می‌دهند. شکاف چهارم عبارت است از؛ مغایرت بین تحویل خدمات و ارتباطات بیرونی شرکت به شکل اغراق و مبالغه در وعده‌ها و فقدان اطلاعات لازم برای ارائه به کارکنان.

ارزیابی کیفیت خدمات با سروکوال: ابعاد متعدد کیفیت خدمات در ابزار پیمایش سروکوال لحاظ می‌شوند، سروکوال ابزاری مؤثر برای پیمایش رضایت مشتری است و بر الگوی شکاف کیفیت خدمات استوار می‌باشد. طراحان الگوی شکاف کیفیت خدمات که در نمودار شماره دو، الگوی شکاف کیفیت خدمات آن را ملاحظه می‌کنید، یک مقیاس چند موردی به نام سروکوال طراحی و ابداع کردند تا به وسیله آن ابعاد کیفیت را ارزیابی کنند. این ابزار دو قسمت دارد، یک بخش آغازین برای ضبط انتظارات مشتری از یک نوع خدمت و بخش دوم آن نیز ادراکات مشتری و نظر او درباره یک شرکت خدماتی خاص ضبط را می‌کند. ۲۲ گزاره، وجود ابعاد کیفیت خدمات را توصیف می‌کنند.

امتیاز کیفیت خدمات از طریق محاسبه تفاوت بین امتیازهایی که مشتریان به گزاره‌های بیان

کننده انتظارات و ادراکات مشتری می‌دهند، محاسبه می‌شوند و به دست می‌آید. این امتیاز را شکاف پنج می‌نامند، همان‌طور که در نمودار شماره دو، الگوی شکاف کیفیت خدمات نشان داده شده است.

شکاف کیفیت خدمات = انتظارات مردم - ادراکات مردم

امتیاز مربوط به چند شکاف دیگر را نیز می‌توان به همین روش محاسبه کرد (فیتز سیمونز، ۱۳۸۲: ۷۳). به این صورت که در تمامی مؤلفه‌های سروکوال، ادراکات و انتظارات مردم مورد ارزیابی قرار می‌گیرند، اما از آنجایی که مؤلفه‌های کیفیت خدمات از دیدگاه مردم اهمیت یکسانی ندارند، میزان اهمیت مؤلفه‌ها (W_i) نیز در معادله وارد می‌شود.

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

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

بر این اساس، نمره کیفیت خدمات در هر مؤلفه به دست می‌آید (عصاریان‌نژاد و شیرازی رومنان، ۱۳۹۰: ۲۱۲). پاراسورامان و همکارانش عنوان می‌کنند که مقیاس کیفیت خدمات که شکاف بین انتظارات و عملکرد را بررسی می‌کند، روش مطلوبی برای سنجش کیفیت خدمات است (سیدجوآدین و کیماسی، ۱۳۹۰: ۱۲۰). این ابزار طراحی شده برای استفاده در انواع خدمات، قابل اعتبار تشخیص داده شده است. طراحان این ابزار کاربردهای بسیاری برای سروکوال پیشنهاد کرده‌اند، اما مهمترین کاربرد آن، ردیابی روند تغییرات کیفیت است (فیتز سیمونز، ۱۳۸۲: ۷۳). همچنین از موارد کاربرد الگوی سروکوال در ایران، به‌کارگیری آن به منظور سنجش کیفیت خدمات در مؤسسات خصوصی انتظامی مثل مراکز شماره‌گذاری خودرو (تعویض پلاک) است. مزایای الگوی سروکوال عبارتند از: ۱- فهم آسان، ۲- پذیرش و قبول الگو به صورت گسترده و فراگیر، ۳- جذابیت ادراکی، ۴- چند بُعدی بودن، ۵- توجه به نظرات مراجعین در ارزیابی کیفیت خدمات (عصاریان‌نژاد و شیرازی رومنان، ۱۳۹۰: ۲۱۳). همچنین از مزایای بسیار مهم این ابزار، روایی و پایایی آن در طیف گسترده‌ای از حوزه‌های خدماتی مانند؛ بانک‌ها، بیمارستان‌ها، فروشگاه‌ها، حوزه‌های صنعتی و... است. پاراسورامان و همکاران در تحقیقات خود بر این نکته تأکید کردند که ابزار مقیاس کیفیت خدمات، یک مقیاس پایا و معتبر از کیفیت خدمات است

(سیدجوادین و کیماسی، ۱۳۹۰: ۱۱۹). با توجه به الگوهای مطرح شده برای ارزیابی کیفیت خدمات الگوهای مورد استفاده، پلیس نیز جدای از مباحث فوق نیست، ولی چگونگی به کارگیری این الگوها، شاید متفاوت باشد. بنابراین در ادامه به یافته‌های مدیریت کیفیت خدمات پلیس در این نوشتار پرداخته می‌شود.

مدیریت کیفیت در پلیس: امروزه یگان‌های پلیس از یک طرف با افزایش تقاضا برای خدمات، از طرفی دیگر با افزایش هزینه‌ها و کاهش بودجه مواجه هستند. یگان‌های پلیس در بسیاری جهات همانند بنگاه‌های اقتصادی نیستند که با به کارگیری کارکنان جدید و روش‌های نوآورانه، هزینه ارائه خدمات را کاهش دهند. هرچند پیشرفت فناوری به پلیس کمک کرده است، ولی همه توانمندی بالقوه آنها را در بر نمی‌گیرد. برای بهره‌برداری کامل از این ظرفیت، فرایندهای ارائه خدمات باید بهبود یابد (بارنت،^۱ ۱۹۹۴). در فرایند ارائه خدمات، نیروی انسانی نقش اساسی دارد. بهبود استانداردهای منابع انسانی برای ارتقاء کیفیت از اولویت‌های سازمانی پلیس محسوب می‌شود. انجمن بین‌المللی رؤسای پلیس IACP^۲ (۱۹۹۸)، معیارهای استانداردسازی رفتار در الگوی پلیسی را به شرح زیر مطرح می‌کند.

- ۱- اطاعت از قوانین، مقررات و دستورات: افسران نباید قوانین و آیین نامه، خط‌مشی‌های سازمانی یا روش‌ها را نقض کنند. آنان باید تمام دستورات قانونی را رعایت کنند.
 - ۲- پرهیز افسران از رفتار ناخوشایند: افسران باید از هر گونه رفتار یا فعالیت خارج از وظیفه که باعث بی‌اعتباری، بی‌احترامی و یا اختلال در عملکرد سازمان می‌شود، خودداری کنند. **مسئولیت‌پذیری و انضباط:** در چارچوب این سیاست، پاسخگویی به معنای آن است که همه افسران موظفند، بدون فریب یا حيله و نیرنگ، صادقانه اقدامات و تصمیم‌گیری‌های خود را توضیح دهند. در این چارچوب، رفتارهای مورد انتظار شامل موارد زیر هستند.
- الف) افسران باید درباره تمام اقداماتی که انجام می‌دهند در سلسله مراتب فرماندهی به‌طور مستقیم پاسخگو باشند.

1. . BARNET

2. INTERNATIONAL ASSOCIATION of CHIEFS of POLICE

ب) افسران در هدایت و نظارت بر امور داخلی، بر اساس اطلاعات و یا نتایج برآمده از تحقیقات، مشارکت کامل داشته باشند.

ج) افسران باید دقیق، کامل و راستگو در همه امور باشند.

د) افسران باید هر گونه دستگیری اسناد و مدارک در تحقیق و یا هر جرم و تقصیر را در اسرع وقت گزارش کنند.

۴- رفتار با کارمندان همکار: افسران باید همکاری میان اعضای سازمان، احترام گذاشتن، حسن نیت و اخلاق حرفه‌ای در رابطه با یکدیگر را پرورش دهند. آنان نباید از زبان یا عملی که موجب آزار و اذیت یا ارباب فرد دیگری می‌شود، استفاده کنند.

۵- رفتار با مردم: افسران باید در رفتار با مردم به شیوه‌ای مدنی و حرفه‌ای که متضمن جهت‌گیری انجام خدمات همراه با احترام عمومی و همکاری با مردم باشد، عمل کنند. آنان می‌بایست با متخلفان نیز با احترام برخورد کنند، از شیوه و زبانی که ممکن است برای کوچک کردن، تمسخر یا ارباب فرد باشد، استفاده نکنند.

۶- کارکنان پلیس باید از مصرف الکل، موادمخدر و هر ماده‌ای که ممکن است باعث اختلال در انجام وظیفه شود، همچنین از استعمال دخانیات در محل کار و خودروی پلیس و در حال انجام وظیفه خودداری کنند. فرماندهان باید کارکنان مظنون به مصرف الکل و مواد مخدر را آزمایش کنند.

۷- سوء استفاده نکردن از قدرت اعمال قانون و یا موقعیت: کارکنان نباید از قدرت یا موقعیت خود برای رسیدن به اهداف مالی، اخذ یا اعطای امتیازات و بهره‌برداری از امکانات یا قبول هر نوع کالا و یا خدمات (شامل، انعام، هدیه، تخفیف‌ها، پاداش‌ها، وام‌ها یا هزینه‌ها) و... برای خود یا برای دیگران استفاده کنند.

۸- انتظار حفظ حریم خصوصی افراد: افسران نباید اطلاعات شخصی و یا وسایل افراد، در مکان‌هایی مانند؛ کمد، میز، وسایل نقلیه متعلق اشخاص، کشوی فایل، رایانه یا مناطق مشابه را تحت کنترل و مدیریت پلیس قرار دهند.

هدف از استانداردهای انجمن بین‌المللی رؤسای پلیس آن است که؛ کارکنان نحوه اجرای

قانون، ممنوعیت‌ها و محدودیت‌های قانونی، مأموریت، ارزش‌ها و اخلاق حرفه‌ای پلیس را درک کرده و در اجرای وظایف خود به آن عمل کنند. اقدامات افسران ناراضی، ناسازگار و مخالف با ارزش‌های سازمان، تأثیر منفی بر کیفیت خدمات پلیس در جامعه و کارکنان می‌گذارد. بنابراین رفتار پلیس در همه حالات، بازتابی از استانداردها و ارزش و اخلاقیات سازمان محسوب می‌شود (انجمن بین‌المللی رؤسای پلیس، ۱۹۹۸).

روش

روش اجرای تحقیق حاضر، توصیفی-تطبیقی است. روش جمع‌آوری اطلاعات کتابخانه‌ای با استفاده از منابع علمی الگوهای مدیریت کیفیت، قوانین و مستندات سازمانی نیروی انتظامی، تجارب پلیس‌های سایر کشورها در مدیریت کیفیت و منابع الکترونیکی است. پس از جمع‌آوری ابعاد مدیریت کیفیت مناسب معیارهای مدیریتی با استفاده از مستندات، قوانین و مقررات سازمانی، فرامین و منویات فرماندهی معظم کل قوا درباره نیروی انتظامی با الگوهای مدیریت کیفیت خدمات، تطبیق داده شد و یکی از آنها که مناسب راهور بود، به عنوان الگوی نظری برای ارزیابی کیفیت خدمات راهنمایی و رانندگی پیشنهاد شد. تجزیه و تحلیل اطلاعات به صورت تحلیلی تطبیقی انجام شده و جامعه آماری تحقیق، شامل پلیس راهنمایی و رانندگی ناجا بود.

یافته‌ها

پژوهش‌های انجام شده در سطح پلیس‌های جهان نشان می‌دهد که پلیس کشورهای مختلف تلاش وافر دارند تا با استفاده از الگوهای سنجش کیفیت خدمات، میزان استقرار مدیریت کیفیت جامع در سازمان خود را بهبود بخشند. مطرح کردن نمونه‌ای از الگوهای مورد استفاده در سنجش کیفیت خدمات پلیس کشورها، می‌تواند راهگشای انتخاب و تطبیق آن با مطلوبیت‌های راهور برای ارائه الگوی نظری سنجش کیفیت خدمات باشد. جستجوی به‌عمل آمده توسط محقق از منابع داخلی و خارجی، یافته‌های زیر را در بر داشته است.

میکی دونلی^۱ (۲۰۰۶) در اسکاتلند تحقیقی تحت عنوان: «ارزیابی کیفیت خدمات پلیس

با استفاده از سروکوال» انجام دادند. هدف این تحقیق، توسعه کاربرد رویکرد سروکوال برای ارزیابی کیفیت خدمات پلیس اسکاتلند بوده است. یافته‌های این تحقیق نشان می‌دهد که پلیس در مواجهه با مشتریان درک درستی از انتظارات واقعی مشتریان دارد، ولی بین ضوابط اداری استانداردهای کیفیت خدمات، توانایی نیروها برای ایجاد استانداردها و توانایی آنان برای ارائه سطح خدماتی که به مشتریان وعده می‌دهند، شکاف وجود دارد.

مجیدی (۱۳۹۰) در کتابی تحت عنوان «مدیریت کیفیت خدمات» با روش توصیفی-همبستگی به ارزیابی کیفیت خدمات شاخص‌های اصلاح شده سروکوال مربوط به پاراسورامن و همکاران پرداخت و سپس خطمشی سازمانی را به این شاخص‌ها اضافه کرد. او انواع خدمات پلیسی شامل؛ خدمات بانکی، خدمات رفاهی، خدمات درمانی، خدمات الکترونیکی، خدمات تعویض پلاک و خدمات انتظامی را با استفاده از الگوی کیفیت خدمات پاراسورامن در تهران مورد ارزیابی قرار داد. نتایج تحقیق مذکور نشان می‌دهد که در تمام واحدهای خدماتی، میانگین بُعد جنبه ظاهری از ابعاد کیفیت خدمات، تفاوت برجسته‌ای با هم ندارند. در توجیه این نتیجه می‌توان گفت که در خصوص جنبه ظاهری خدمات، مسئولان نیروی انتظامی، اقدامات یکسانی را در تمام واحدهای خدماتی صورت داده‌اند و این باعث شده که واحدهای خدماتی از لحاظ ظاهری، وضعیت مشابهی داشته باشند.

عصاریان نژاد و شیرازی رومنان (۱۳۹۰)، تحقیقی تحت عنوان؛ «ارزیابی کیفیت خدمات انتظامی پلیس +۱۱ با استفاده از الگو سروکوال» انجام دادند. هدف این تحقیق؛ ارزیابی کیفیت خدمات انتظامی در سطح نیروی انتظامی بود. یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که بین دیدگاه مدیریت پلیس +۱۱ و مردم در مورد کیفیت خدمات ارائه شده در نیروی انتظامی تفاوت معناداری وجود دارد. عامل سرعت در ارائه خدمات مورد نیاز مردم به عنوان اولویت‌دارترین مؤلفه از نظر مردم یا مدیریت پلیس برای انجام اقدامات اصلاحی شناسایی شد.

پژوهشکده توسعه و تکنولوژی (۱۳۸۹)، پروژه‌ای تحت عنوان «ارتقاء بهره‌وری فرآیندهای اداری و مدیریتی پلیس راهور» با هدف شناسایی و از بین بردن فعالیت‌های بدون ارزش، ادغام، ساده‌سازی فعالیت‌ها و فناوری اطلاعات انجام داد. در این پروژه، بیست فرایند از فرایندهای

عملیاتی راهنمایی و رانندگی ناجا در بخش‌های مرکز صدور گواهینامه، اداره اجراییات و مرکز شماره‌گذاری با استفاده از شیوه نماد نویسی BPMN مورد بررسی قرار گرفت. در نهایت برای هر یک از فرایندهای مورد بررسی، پیشنهاد و راه‌حلهایی برای ارتقاء بهره‌وری ارائه شد. در بخشی از تحقیق مذکور به انتظارات ذینفعان اشاره شده است، ولی روش دستیابی به انتظارات ذینفعان و سطح انتظارات مشخص نیست.

گروه تحقیقات پلیس لندن^۱ (۱۹۹۷) تحقیقی تحت عنوان؛ «اندازه‌گیری انتظارات عمومی از پلیس طبق ارزیابی تحلیل شکاف» توسط نیک بلاند^۲ انجام داد. این تحقیق نشان می‌دهد که چگونه روش تجزیه و تحلیل شکاف را می‌توان در زمینه خدمات پلیس به کار برد. الگوی تجزیه تحلیل شکاف برای شناخت انتظارات عمومی از خدمات ارائه شده پلیس و اولویت‌های حوزه کار پلیس سودمند است. پلیس انگلیس از ابتدای به وجود آمدن الگوی اروپایی کیفیت EFQM در سال ۱۹۹۸، توجه چندانی به این رویکرد نداشت. ولی با پی بردن به اهمیت نقش TQM در پلیس، شبکه مدیریت کیفیت پلیس ملی (EFQNM) را تأسیس کرد.

استوان، ماریان و هد^۳ (۲۰۰۲) تحقیقی تحت عنوان «الگوی مدیریت جامع برای پلیس جمهوری مجارستان» را انجام دادند. این مطالعه به مدت ۲/۵ سال از سال ۱۹۹۹ در شش فرماندهی پلیس شهرستان در منطقه شمال شرق جمهوری مجارستان به صورت آزمایشی انجام شد. این تحقیق سه قسمت اصلی دارد، در اولین قسمت به کیفیت زمینه‌های چگونگی تبدیل مباحث مدیریت راهبردی به مقررات سازمان بحث می‌کند. در این بخش، اصول TQM در ایزو ۹۰۰۱؛ ۲۰۰۰ و گرایش ایزو ۹۰۰۴؛ ۲۰۰۰ مشخص می‌شود که اینها با هم از طریق مدیریت راهبردی به مقررات در سازمان تبدیل می‌شوند. همچنین به تحلیل اجزای EFQM و ارتباط آن با الگوی مدیریت کیفیت جامع می‌پردازد. دومین قسمت، مروری بر ارتباط وظایف و اجرای آنها و نتایج به دست آمده در مدت ۲-۲/۵ سال گذشته دارد و در سومین بخش، الگوی TQM را پیشنهاد

1. police research group London

2. Nick Bland

3. HEAD&ISTVÁN –MARIANN

می‌کند که برنامه کیفیت در پلیس ۱۹ بخش در سال ۲۰۰۲ توسعه داده شد.

اداره پلیس سانتامونیکا^۱ (۲۰۱۳) در سال ۲۰۰۸ یک الگوی کیفیت خدمات مشتری که درصدد تغییر بنیادی در فرهنگ اجرای قانون بود را مورد مطالعه قرار داد. در الگوی مذکور، تمرکز بر ایجاد محیطی بود که هر یک از افراد بتوانند سطحی از خدمت را که پیوسته بیش از توقعات آنها است (زن یا مرد) را انتظار داشته باشند. نیازها با هدف خاص بخش‌های سازمان و کارکنان هر دو طراحی می‌شود.

اگور آره، بوجان دبووسک و پیترو یومک^۲ (۲۰۰۷) در تحقیقی با عنوان «نظرات شهروندان از نحوه انجام کار پلیس» با هدف نظارت و ارزشیابی کیفیت رویه انجام کار پلیس در هدایت عبور و مرور و مواجهه با تصادفات ترافیکی از دیدگاه شهروندان پرداخته‌اند. در مرحله اول این تحقیق، نحوه برخورد ترافیکی پلیس با توجه به سابقه ۱۹ نفر از شهروندانی که به علت سرعت غیر مجاز توسط پلیس متوقف شده بودند از طریق پرسشنامه، جمع‌آوری و مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. در مرحله دوم تحقیق، نحوه برخورد پلیس با تصادفات ترافیکی با اطلاعات به‌دست آمده از ۲۸۵ مورد مشاهده انجام شده، تجزیه و تحلیل شد.

جک سواس^۳ (۱۹۹۳) تحقیق «توسعه مدیریت کیفیت برای پلیس شهر اوکالا^۴ از ایالت فلوریدا» را با هدف ارائه مدیریت کیفیت فراگیر به‌جای مدیریت سنتی در بخش پلیس اوکالا انجام داده است. یافته‌های این تحقیق نشان می‌دهد که پلیس ایران نیز با تنظیم مقررات و آیین‌نامه‌ها و بهره‌گیری از فناوری‌های نوین برای ارائه خدمات امنیتی و انتظامی بهتر تلاش می‌کند. هرچند الگوی خاصی از کیفیت خدمات در پلیس راهنمایی و رانندگی مشاهده نشده است، ولی مستندات سازمانی و مقررات و فرامین بیانگر آن است که پلیس در راستای توسعه و بهبود عملکرد خود از بُعد مدیریتی به ابعادی از کیفیت توجه کرده است و سعی در ارزیابی آن دارد. مطلویات پلیس در کیفیت خدمات را می‌توان در انتظارات رهبر معظم انقلاب و فرماندهی

1. Santa Monica Police Department.

2. Igor Areh, Bojan Dobovšek, Peter Umek

3. Suess, Jack:

4. Ocala

کل قوا مشاهده کرد. بنابراین یافته‌های وضع موجود را در دو بخش انتظارات مقام معظم رهبری از کیفیت خدمات انتظامی و مستندات سازمانی مرتبط با ارزیابی کیفیت خدمات پلیس که در راستای تحقق انتظارات مقام معظم رهبری است، تشریح می‌کنیم.

الف) انتظارات مقام معظم رهبری از کیفیت خدمات انتظامی: مقام معظم رهبری و فرماندهی کل قوا (مدظله العالی) در خصوص کیفیت خدمات امنیتی و انتظامی پلیس به شهروندان فرمودند: «مردم می‌خواهند نیروی انتظامی قوی و مقتدر باشد، هوشمند و پیچیده باشد، سریع و بهنگام باشد، مؤدب و اهل بیان و تفاهم با مردم باشد، این انتظارات مردم از نیروی انتظامی است.» (جاویدی و جهرمی، ۱۳۸۹: ۱۵۸). یکایک شهروندان باید از ته دل به نیروی انتظامی اعتماد و اطمینان داشته باشند (سازمان عقیدتی سیاسی ناجا، ۱۳۸۵: ۴۸). آنچه که من از نیروی انتظامی جمهوری اسلامی توقع دارم در سه سرفصل قابل بیان است:

خصوصیت اول، اقتدار؛ نیروی انتظامی باید دارای اقتدار باشد. اقتدار یک امر معنوی است و با صدای کلفت و اسلحه تیز و مشت محکم تفاوت دارد.

خصوصیت دوم، عزت است؛ نیروی انتظامی باید در چشم مردم عزیز باشد. این عزت از رفتار نیروی انتظامی و چگونگی انجام وظیفه او ناشی می‌شود.

خصوصیت سوم، رحمت و مهربانی است. باید به مردمی که می‌خواهید از خانه، جاده، امنیت مرز و کسب و کار آنها محافظت کنید، احساس رأفت و مهربانی داشته باشید، مردم این معنا را لمس کنند که همان نیروی مقتدر و با صلابتی که در مقابل مخل امنیت با کمال قدرت و صلابت می‌ایستد، وقتی با مردم و افراد مظلوم مواجه می‌شود با رحمت و رأفت برخورد می‌کند. بزرگترین وظیفه نیروی انتظامی، حفظ ارزشها است. آن قدرت، عزت و رحمت که مطرح شد در چارچوب حفظ ارزش‌های اسلامی قرآنی است (سازمان عقیدتی سیاسی ناجا، ۱۳۸۵: ۶۸ و ۶۳).

ب) مستندات سازمانی مرتبط با کیفیت خدمات پلیس: مستندات و اقداماتی را که می‌توان مرتبط با کیفیت خدمات راهنمایی و رانندگی در وضع موجود دانست، عبارتند از:

۱- آیین‌نامه انضباطی: این آیین‌نامه مصوبه فرماندهی معظم کل قوا می‌باشد و آن را می‌توان به عنوان معیار اساسی تنظیم رفتار کارکنان و مدیران تلقی کرد که حدود اختیارات فرماندهان و

مدیران را در تشویق و تنبیه نیروهای مسلح از جمله نیروی انتظامی مشخص می‌کند و اصول آرمان‌های پلیسی را بیان می‌کند. همچنین انضباط مادی و معنوی را تشریح می‌کند.

۲- بازرسی نظام‌مند: اینگونه بازرسی به منظور ارزیابی عملکرد یگان‌های انتظامی به‌وسیله رده تخصصی ستادی بالا دستی از جمله؛ پلیس راهنمایی و رانندگی در بازه‌های زمانی معمولاً سالانه انجام می‌گیرد. این نوع بازرسی در کیفیت خدمات انتظامی راهور تأثیرگذار است. البته غیر از بازرسی نظام‌مند، واحدهای بازرسی راهنمایی در سطوح مختلف بر عملکرد یگان‌های پلیس راهور نظارت دارند. در مواقع لزوم به صورت موردی نیز اقدام به بازرسی می‌کنند و یا در صورت شکایت شهروندان و یا کارکنان به آن رسیدگی می‌کنند. این گونه اقدامات می‌تواند به بهبود کیفیت خدمات انتظامی راهور منجر شود.

۳- سامانه تلفن گویای ۱۹۷: این سامانه زیر نظر بازرسی ناجا به منظور دریافت نظرات، پیشنهادها، انتقادات و شکایات شهروندان در رابطه با کارکنان ناجا است. هریک از تماس‌های تلفنی به پلیس تخصصی مربوطه از جمله پلیس راهنمایی و رانندگی منعکس می‌شود.

۴- ملاقات عمومی مستقیم مدیران و فرماندهان پلیس راهور با مردم: اینگونه ملاقات‌ها در محل‌های ۱۹۷ در کلیه فرماندهی‌های تابعه ناجا به صورت ملاقات حضوری با شهروندان به منظور بررسی درخواست‌های آنها صورت می‌گیرد.

۵- سامانه پلیس ۱۱۰ و سنجش رضایتمندی مردم: در بخش ستادی سامانه ۱۱۰ از طریق شماره تلفن ثبت شده تماس گیرندگان به صورت تصادفی توسط افسران ستادی ۱۱۰ با متقاضیان فوریت‌های پلیسی تماس گرفته می‌شود. درباره عملکرد پلیس ۱۱۰ از لحاظ زمان تماس، زمان حضور پلیس در صحنه، نحوه انجام مأموریت و نحوه برخورد با شهروند نظرخواهی می‌شود. در صورتی که از زمان استاندارد (۱۵ دقیقه داخل شهر) بیشتر باشد به عنوان تأخیر و اگر ارزیابی مثبت باشد، به عنوان رضایتمندی برای تقدیر و اگر عملکرد، منفی ارزیابی شود، برای تذکر یا تنبیه به واحد مربوطه مثل پلیس راهور ابلاغ می‌شود. همچنین به صورت ماهانه و فصلی و سالانه نیز بر اساس آمار تماس‌های ثبت شده از لحاظ؛ زمان تماس با ۱۱۰، زمان ابلاغ اپراتور به واحد عمل کننده و زمان حضور در صحنه یگان‌ها مورد ارزیابی قرار می‌گیرند.

انحرافات از زمان استاندارد تعیین شده (زمان استاندارد ابلاغ اپراتور به واحد عمل کننده، ۲ دقیقه؛ زمان حضور در صحنه واحد عمل کننده، ۱۵ دقیقه) برای اصلاحات به یگان‌های تابعه ابلاغ می‌شود.

۶- برآوردها و نظرسنجی‌های اجتماعی: اینگونه نظرسنجی‌ها به وسیله معاونت اجتماعی ناجا و معاونت اجتماعی پلیس راهور به منظور دریافت نظرات مردم از نحوه عملکرد یگان‌های مختلف در بازه‌های زمانی معمولاً سالانه و یا بعد از اجرای طرح خاصی انجام می‌شود. نتیجه برای اصلاح، بهبود و بهره‌برداری لازم به واحد مربوطه ارجاع داده می‌شود.

۷- آموزش همگانی شهروندان برای ارتقاء آگاهی امنیتی، انتظامی و ترافیکی و آموزش ضمن خدمت کارکنان.

۸- استانداردسازی الگوهای رفتاری کارکنان در پلیس راهور.

۹- مشارکت پلیس در طرح تکریم ارباب رجوع دولت، اقداماتی مانند؛ تنظیم راهنمای انجام کار و نصب آن برای ارباب رجوع در ادارات، راهنمای اتاق‌ها، نمودار فرایند کار در واحدها، نصب صندوق شکایات و پیشنهادهای...

۱۰- تلاش در ماشینی کردن سامانه‌های دستی در راهنمایی و رانندگی.

اگر یافته‌های معیارهای ارزیابی الگوهای کیفیت خدمات مطرح شده در این نوشتار را با یکدیگر مقایسه کنیم، جدول شماره دو حاصل می‌شود که در آن اشتراکات و تشابهات و تفاوت‌ها مشخص می‌شود و راه تصمیم‌گیری برای انتخاب و تدوین الگوی نظری سنجش کیفیت خدمات راهور هموار می‌سازد.

جدول ۱: مقایسه ابعاد کیفیت الگوهای با معیارهای کیفیت خدمات مورد انتظار در راهنمایی و رانندگی

منبع	ویژگی کیفیت خدمات مورد انتظار پلیس راهور	سر و کوال	معیارهای انجمن بین‌المللی رؤسای پلیس IACP (۱۹۹۸)
فرمایشات مقام معظم رهبری (مدظله)	۱- حفظ ارزش‌های اسلامی؛ ۲- سرعت، دقت، صحت؛ ۳- ادب و مهربانی؛ ۴- مسئول و پاسخگو؛ ۵- سریع و بهنگام؛ ۶- قوی و مقتدر؛ ۷- اهل بیان و تفاهم با مردم (جامعه محوری)؛ ۸- هوشمند؛ ۹- پیچیده؛ ۱۰- سالم و امین؛ ۱۱- لمس رحمت و مهربانی پلیس توسط مردم؛ احساس رأفت و مهربانی داشته باشید، مردم این معنا را لمس کنند (شهروندمدار). ۱۲- قابل اطمینان؛ ۱۳- قابل اعتماد (قانونمند)؛ ۱۴- اقتدار معنوی؛ ۱۵- مقتدر و با صلاحیتی که در مقابل مخل امنیت است؛ ۱۲- آیین نامه انضباطی؛ ۱۳- نظارت، کنترل و بازرسی.	۱- دسترسی؛ ۲- ارتباط؛ ۳- صلاحیت (شایستگی)؛ ۴- ادب و مهربانی؛ ۵- اعتبار؛ ۶- قابلیت اطمینان؛ ۷- پاسخگو بودن؛ ۸- ایمنی؛ ۹- ملموس بودن؛ ۱۰- درک مشتری؛ در این الگو، معیارهای ارزیابی کیفیت خدمات عبارتند از: ۱- بُعد عوامل محسوس: تسهیلات فیزیکی، تجهیزات و وضعیت ظاهری کارکنان؛ ۲- بُعد قابلیت اعتماد: توانایی انجام خدمات وعده داده شده به شکل مطمئن و صحیح؛ ۳- بُعد پاسخگویی: تمایل و اشتیاق به ارائه کمک به مشتریان و ارائه خدمات فوری؛ ۴- بُعد تضمین: دانش و ادب کارکنان و توانایی‌ها و صداقت آنها؛ ۵- بُعد هالگویی: دلسوزی و عاطفه، توجه خاص ارائه دهنده خدمات به مشتری خود.	۱- پاسخگویی صادقانه به اقدامات و تصمیم‌گیری خود؛ ۲- اطاعت از قوانین، مقررات و دستورات؛ ۳- پرهیز افسران از رفتار ناخوشایند؛ ۴- مسئولیت‌پذیری و انضباط؛ الف) افسران باید درباره تمام اقداماتی که انجام می‌دهند در سلسله مراتب فرماندهی به‌طور مستقیم پاسخگو باشند. ج) افسران باید دقیق، کامل و راستگو در همه امور باشند. ۵- رفتار با کارمندان همکار؛ افسران باید همکاری میان اعضای سازمان، احترام گذاشتن، حسن‌نیت و اخلاق حرفه‌ای در رابطه با یکدیگر را پرورش دهند. ۶- رفتار با مردم؛ جهت‌گیری انجام خدمات همراه با احترام عمومی و همکاری با مردم باشد. آنان می‌بایست با متخلفان نیز با احترام برخورد کنند. ۷- کارکنان پلیس باید از مصرف الکل، موادمخدر و هر ماده‌ای که ممکن است باعث اختلال در انجام وظیفه شود، همچنین از استعمال دخانیات در محل کار و خودروی پلیس و در حال انجام وظیفه خودداری کنند. ۷- سوء استفاده نکردن از قدرت اعمال قانون و یا موقعیت؛ ۸- انتظار حفظ حریم خصوصی افراد.

بحث و نتیجه‌گیری

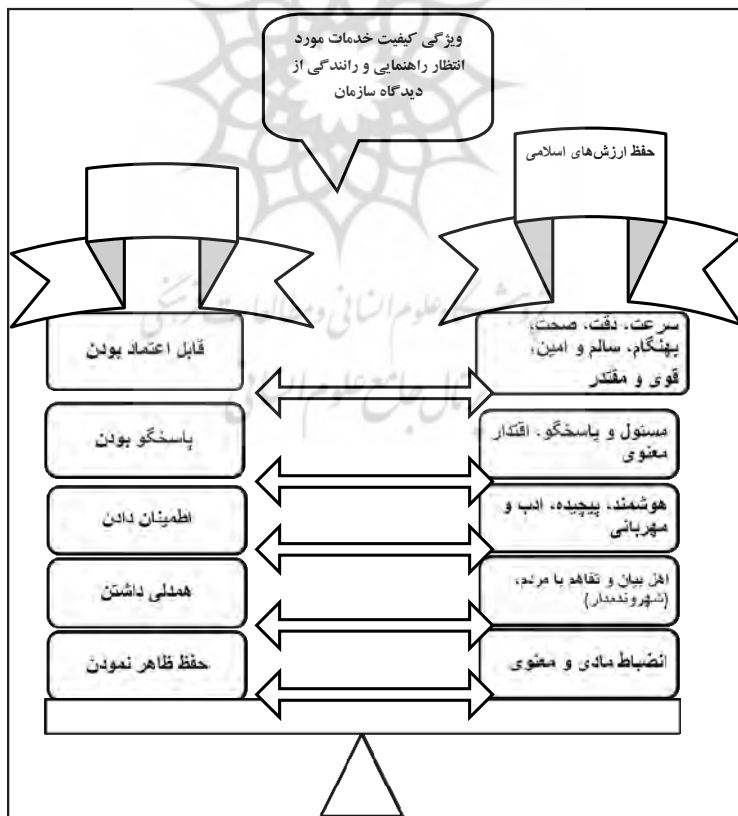
مجموع تحقیقات پیشین بیانگر آن است که پلیس‌های جهان با استفاده از الگوهای مدیریت کیفیت مثل سرکوال، EFQM، TQM، ایزو و سایر الگوها به دنبال سنجش کیفیت خدمات امنیتی و انتظامی به شهروندان و بهبود مدیریت کیفیت در سازمان خود هستند. به‌کارگیری الگوهای کیفیت در پلیس کشورهای پیشرفته مورد توجه است. استفاده از نظام مدیریت کیفیت فراگیر

مختص بنگاه‌های تولیدی نیست، الگوهای مدیریت کیفیت مورد استفاده در پلیس متفاوت از الگوهای مطرح شده نیست. پژوهش‌های انجام شده نشان داد که پلیس کشورهایمانند؛ آمریکا، انگلیس، اسکاتلند، مجارستان و... از الگوهای مختلف مدیریت کیفیت مثل؛ TQM، EFQM، ایزوها، سرکوال و... رسماً استفاده می‌کنند. کیفیت خدمات امنیتی و انتظامی پلیس در ایران مورد توجه مردم، نخبگان، فرماندهان و فرماندهان معظم کل قوا است. الگوهای مختلفی برای سنجش کیفیت خدمات وجود دارد، با توجه به توصیف و تطبیق الگوهای کیفیت خدمات، الگوی سرکوال به‌طور بالقوه، جامعیت و کارآمدی لازم را برای سنجش کیفیت در بخش‌های مختلف خدمات دارد. علاوه بر این، پراسورامان و همکارانش در تحقیقات خود بر این نکته تأکید دارند که ابزار مقیاس کیفیت خدمات یک مقیاس پایا و معتبر از کیفیت خدمات در فرهنگ‌های مختلف و روش مطلوبی برای سنجش کیفیت خدمات است. با عنایت به توصیف و مقایسه الگوهای کیفیت خدمات در بخش تجزیه و تحلیل داده‌ها، اشکالات از آنجا مطرح می‌شود که برخی از الگوها جامعیت لازم را برای سنجش کیفیت خدمات نداشتند. به عنوان نمونه، الگوی تبادلات کیفیت خدمت؛ به‌طور کلی این الگو تشخیص تبادلات کیفیت را در سه ویژگی مهم خدمت شامل؛ درجه سفارشی کردن، درجه انگیزه کارکنان و درجه ارتباط و تعامل را آسان می‌کند یا الگوی رضایت مشتری کانو به بررسی ویژگی‌های کالا و خدمات می‌پردازد و آنها را به سه دسته الزامات اساسی، الزامات عملکرد و الزامات انگیزشی طبقه‌بندی می‌کند. یا معیارهای انجمن بین‌المللی رؤسای پلیس (IACP)، صرفاً به جنبه‌های انضباطی کارکنان پلیس در مأموریت و محل کار توجه کرده است.

همچنین مطابق الگوی رفتاری کیفیت خدمت، عامل اساسی کیفیت، تعادل میان انتظارات مشتری و کارکنان است. اقدامات فعلی راهور و ناجا از قبیل؛ اجرای آیین نامه انضباطی، بازرسی نظام‌مند و جاری، سامانه تلفن گویای ۱۹۷، ملاقات عمومی مستقیم مدیران و فرماندهان، سامانه پلیس ۱۱۰ و سنجش رضایتمندی مردم، برآوردها و نظر سنجی‌های اجتماعی، آموزش همگانی شهروندان و آموزش ضمن خدمت کارکنان و... نیز یکپارچگی و جامعیت لازم را برای سنجش کیفیت خدمات راهنمایی و رانندگی ندارند و از الگوی خاصی پیروی نمی‌کنند. ولی الگوی سرکوال علاوه بر جامعیت و یکپارچگی، از روایی و پایایی زیادی برخوردار است و در طیف گسترده‌ای از حوزه‌های مختلف خدماتی و با فرهنگ‌های متفاوت قابل استفاده است. مهمتر از آن، ابعاد مورد سنجش کیفیت خدمات در الگوی سرکوال در مقایسه با انتظارات از کیفیت خدمات پلیس راهنمایی و رانندگی نشأت گرفته

از دیدگاه مقام معظم رهبری درباره پلیس، شباهت و قرابت نزدیکی با هم دارند. اگر این دو را با یکدیگر تلفیق کنیم، الگوی نظری کیفیت مطابق نمودار شماره سه برای سنجش کیفیت خدمات راهنمایی و رانندگی حاصل می‌شود. بنابراین به عنوان آخرین سخن، به نظر نگارندگان مقاله حاضر، الگوی سرکوال، کارآمدی لازم را به عنوان یک الگوی نظری در انجام تحقیقات از این نوع از جمله؛ سنجش کیفیت خدمات راهنمایی و رانندگی را دارد، به شرط آنکه کلیه بخش‌ها و ارکان این الگو به همراه مفاهیم مختص آن به عنوان یک شبکه واحد با رعایت ترتیب به کارگیری بخش‌های سرکوال، توجه به واقعیت‌های سازمان پلیس راهنمایی، فرهنگ جامعه، پس از بومی کردن ابعاد و مؤلفه‌های آن، می‌تواند به طور جامع و یک‌جا در تحقیق، به کار گرفته شود. آنگاه سنجش کیفیت خدمات راهنمایی و رانندگی به وسیله آن میسر خواهد بود.

نمودار ۳: الگوی نظری سنجش کیفیت خدمات راهنمایی و رانندگی



منابع

- الوانی، سید مهدی (۱۳۸۰). تنگناهای کاربرد مدیریت کیفیت جامع در بخش دولتی. فصلنامه مدیریت دولتی، شماره ۵۳ و ۵۴، پاییز و زمستان، صص ۱۰-۱.
- احمدی، سید علی اکبر؛ قلیچ لی، بهروز (۱۳۸۴). طراحی الگوی مدیریت کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه پیام نور. فصلنامه پیک نور، شماره سوم.
- اگواپو، رافایل (۱۳۸۸). آموزه‌های دکتر دمینگ. ترجمه میترا تیموری، چاپ نهم، تهران: انتشارات آموزه مؤسسه ناب (تاریخ انتشار به زبان اصلی، ۱۹۹۰).
- پژوهشکده توسعه تکنولوژی (۱۳۸۹). ارتقاء بهره‌وری فرایندهای اداری و مدیریتی پلیس راهور ناجا. تهران: دفتر تحقیقات کاربردی پلیس راهور ناجا.
- جهانگیر، منصور (۱۳۷۹). مجموعه قوانین و مقررات نیروهای مسلح جمهوری اسلامی ایران. تهران: احیاء کتاب.
- جاوید، مجتبی؛ زمانیان جهرمی، علی (۱۳۸۹). امنیت از منظر فرماندهی کل قوا. تهران: معاونت تربیت و آموزش ناجا.
- جعفری، مصطفی؛ اصولی، سیدحسن؛ شهریاری، حسام؛ شیرازی‌منش، مزده؛ فهیمی، امیرحسین (۱۳۸۸). مدیریت کیفیت فراگیر. جلد اول، چاپ ششم، تهران: آژینه.
- جوادین، سیدرضا؛ کیماسی، مسعود (۱۳۹۰). مدیریت کیفیت خدمات. تهران: انتشارات نگاه دانش.
- سازمان عقیدتی و سیاسی ناجا (۱۳۸۵). نیروی انتظامی در بیانات مقام معظم رهبری و فرماندهی کل قوا. سازمان عقیدتی و سیاسی ناجا، معاونت روابط عمومی و تبلیغات.
- رجا نیوز (۱۳۹۱). مصاحبه سردار احمدی مقدم فرمانده ناجا. بازیابی از آدرس: <http://rajanews.com/Detail.asp?id=149164>
- رمضانیان، محمدرحیم؛ اسماعیل‌پور، رضا (۱۳۹۱). مدیریت کیفیت. گیلان: انتشارات دانشگاه گیلان.
- عصاریان نژاد، حسین؛ شیرازی رومنان، حسن (۱۳۹۰). ارزیابی کیفیت خدمات انتظامی پلیس +۱۱ با استفاده از الگوی تحلیل سروکوال. فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی، شماره شش، سال دوم، صص ۲۰۸-۲۲۱.
- موناچی، جیمز ای، فیتز، سیمونز (۱۳۸۲). مدیریت کیفیت خدمات. ترجمه سید محمد اعرابی و داود ایزدی. تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی (تاریخ انتشار به زبان اصلی، ۲۰۰۱).
- کزازی، ابوالفضل؛ دهقانی، یحیی (۱۳۸۲). الگوی بهینه ارزیابی کیفیت خدمات پست جمهوری اسلامی ایران. فصلنامه مدیریت صنعتی، شماره ۳، صص ۷۱-۳۲.
- مجیدی، عبدالله (۱۳۹۰). مدیریت کیفیت خدمات. تهران: دانشگاه علوم انتظامی امین.
- مونتگومری، داگلاس سی (۱۳۸۶). کنترل کیفیت آماری. ترجمه رسول نورالسناء. چاپ هشتم، تهران: دانشگاه علم و صنعت ایران.
- مهدوی مزده، محمد؛ جلالی نائینی، غلامرضا؛ متولیان، سیدمحمدعلی (۱۳۸۹). ارایه الگویی برای تعیین سطح تعهد و پذیرش مدیریت کیفیت فراگیر.

منابع لاتین:

- Evans, James R, & Lindsay, William M. (2002). The management and control of quality. (Fifth Edition), copyright 2002 by south-western of Thomson Learning. Printed in the united states America
- Igor Areh, Bojan Dobovšek, Peter Umek (2007). Citizens' opinions of police procedures. Policing: An International Journal of Police Strategies & Management Volume: 30 Issue: 42007
- INTERNATIONAL ASSOCIATION of CHIEFS of POLICE. (1998). Model Policy on Standards of Con-

duct.Available at:

<http://www.theiacp.org/PoliceServices/ProfessionalAssistance/Ethics/ModelPolicyonStandardsofConduct/tabid/196/Default.aspx>

- Greg J. Barnett. (1994). Law Enforcement: Achieving Excellence Through Quality.

-Mike Donnelly, Neil J. Kerr, Russell Rimmer, Edward M. Shiu, (2006) "Assessing the quality of police services using SERVQUAL", Policing: An International Journal of Police Strategies & Management, Vol. 29 Iss: 1, pp.92 – 105.

-Santa Monica Police Department . (2013).Customer Service. Available at: <http://santamonicapd.org/Content.aspx?id=12053>

-MAGUIRE, EDWARD R.; ARCHBOLD, CAROL.(2002). POLICE: ORGANIZATION AND MANAGEMENT, Copyright .Available<http://www.encyclopedia.com/doc/1G2-3403000185.html> .Crime and Justice.

OBlund , Nick. (1996). Measuring Public Expectations of Policing:an evaluation of gap analysis .Police Research Series Paper 24 London , First Published 1997

-Suess , Jack. (1993).(Developing Quality Management for the Ocala, Florida, Police Department. Available At <http://click.infospace.com/ClickHandler.ashx?du=http%3a%2f%2fwww.fdle.state.fl.us%2fContent%2>

-SZINTAY ISTVÁN – VERESNÉ SOMOSI MARIANN and DEAN, HEAD ,(2002) .INTEGRATED MANAGEMENT MODELFOR THE POLICE OF THE HUNGARIAN REPUBLIC. "Club of Economics in Miskolc" TMP Vol. 1., pp. 59–74.

