

Identification and Explanation of Key Components in the Development and Excellence of the Quality of Smart Police Services¹

Javad Ma'dani²

Abstract

Background and aim: Police services are among the most important and fundamental services needed by societies. The better and more effectively these services are provided to society, the greater the benefits and advantages for both the service provider institution and the society itself. Therefore, the main aim of this study was to identify and explain the key factors and components in the development and excellence of the quality of smart police services.

Method: This study is applied research and uses the focus group method, which is one of the most important qualitative research methods. The statistical population consisted of experts in public administration, quality management, public services, police management, police services, and information technology management, who were purposively sampled and interviewed. According to the theoretical saturation rule, sixteen interviews were collected and analyzed. The main research tool was semi-structured interviews conducted in two specialized focus group panels of experts. The coding approach used is King and Horrocks (2010), which classifies components and indicators into three categories: key, integrating, and overarching codes.

Results: After reviewing the interviews, 137 raw statements, 76 key codes, 32 integrating codes, and 5 overarching codes were extracted. The five overarching codes titled "Transparency and Administrative Integrity; Interaction Capability; Public Accountability; Service Delivery Capability; Speed and Accuracy" were considered key components, and the 32 integrating codes were identified as key factors in the development and excellence of the quality of smart police services.

Conclusion: Ultimately, it can be concluded that the development and excellence of smart police services improve sustainability, social capital, and relational capital both in the Law Enforcement Force of the Islamic Republic of Iran (NAJA) and in society, resulting in modern, progressive, and contemporary police services.

Keywords: Services, Quality of Services, Smart Police Services, Smart Police, Mixed Method.

1. This article is derived from the research project with contract number 15565/1/D/1403, conducted with financial and research support from Mohaghegh Ardabili University (Vice Presidency for Research and Technology

2. Assistant Professor, Department of Public Administration and Tourism, Mohaghegh Ardabili University, Ardabil, Iran; Email: J.madani@uma.ac.ir

فصلنامه علمی پژوهش‌های مدیریت انتظامی

سال بیستم، شماره دوم، تابستان ۱۴۰۴

صص ۳۶-۹

شناسایی و تبیین مؤلفه‌های کلیدی در توسعه و تعالی کیفیت خدمات انتظامی هوشمند^۱جواد معدنی^۲

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۱۱/۱۳

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۴/۰۳/۰۳

چکیده

زمینه و هدف: خدمات انتظامی از جمله مهم‌ترین و اساسی‌ترین خدمات مورد نیاز جوامع است. هرچه این خدمات به نحو مطلوب و مؤثری به جامعه ارائه شود، مزایا و منافع آن هم برای نهاد ارائه‌کننده و هم برای جامعه بیشتر خواهد شد. از همین رو، هدف اصلی تحقیق حاضر، شناسایی و تبیین عوامل و مؤلفه‌های کلیدی در توسعه و تعالی کیفیت خدمات انتظامی هوشمند بود.

روش: تحقیق حاضر از نوع کاربردی و روش تحقیق آن، روش گروه کانونی از جمله مهم‌ترین روش‌های کیفی است. جامعه آماری تحقیق متشکل از خبرگان حوزه مدیریت دولتی، مدیریت کیفیت، خدمات عمومی، مدیریت انتظامی، خدمات انتظامی، مدیریت فناوری اطلاعات می‌باشند که با استفاده از نمونه‌گیری هدفمند شناسایی و مورد مصاحبه قرار گرفتند. مطابق با قاعده اشباع نظری، تعداد شانزده مصاحبه گردآوری و تحلیل شد. ابزار اصلی مورداستفاده در پژوهش، مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته است که در دو پنل تخصصی گروه کانونی از خبرگان به عمل آمد. شیوه کدگذاری در این روش، رویکرد کینگ و هاروکز (۲۰۱۰) می‌باشد که مؤلفه‌ها و شاخص‌ها را در سه دسته‌بندی کلیدی، یکپارچه‌کننده و کلان قرار می‌دهد.

یافته‌ها: با بررسی مصاحبه‌های گردآوری‌شده در نهایت، ۱۳۷ گزاره خام، ۷۶ کد کلیدی، ۳۲ کد یکپارچه‌کننده و ۵ کد کلان حاصل شدند که ۵ کد کلان تحت عناوین «شفافیت و سلامت اداری؛ قابلیت و امکان تعامل؛ پاسخگویی عمومی؛ قابلیت ارائه خدمات؛ سرعت و دقت» به‌عنوان مؤلفه‌های کلیدی و ۳۲ کد یکپارچه‌کننده به‌عنوان عوامل کلیدی در توسعه و تعالی کیفیت خدمات انتظامی هوشمند در نظر گرفته شد.

نتیجه‌گیری: در نهایت، می‌توان نتیجه گرفت که توسعه و تعالی خدمات انتظامی هوشمند، پایداری و حتی سرمایه اجتماعی و رابطه‌ای را هم در فرماندهی انتظامی جمهوری اسلامی ایران (فراجا) و هم در جامعه ارتقا می‌دهد که به خدمات انتظامی مدرن، متری و معاصر منتج می‌شود.

کلیدواژه‌ها: خدمات، کیفیت خدمات، خدمات انتظامی هوشمند، پلیس هوشمند، روش ترکیبی.

استناد: معدنی، جواد. (۱۴۰۴). شناسایی و تبیین مؤلفه‌های کلیدی در توسعه و تعالی کیفیت خدمات انتظامی هوشمند،

فصلنامه پژوهش‌های مدیریت انتظامی ۲۰ (۲)، صص ۳۶-۹

Doi: <https://doi.org/10.22034/pmsq.2025.1281148.1761>

۱. مقاله حاضر برگرفته از طرح پژوهشی به شماره قرارداد ۱۴۰۳/د/۱/۱۵۵۶۵ است که با حمایت مالی و پژوهشی دانشگاه محقق اردبیلی (معاونت پژوهش و فناوری) صورت پذیرفته است.

۲. استادیار، گروه مدیریت دولتی و گردشگری، دانشکده علوم اجتماعی، دانشگاه محقق اردبیلی، اردبیل، ایران. رایانامه:

مقدمه

تغییر و تحولات چند دهه اخیر و روند تصاعدی افزایش پیشرفت‌ها سبب شده است تا تغییرات اساسی‌ای در جامعه و سازمان‌های آن حاصل شود (پترسون و همکاران^۱، ۲۰۱۷، ۲). برخلاف روش‌های پلیسی سنتی که عمدتاً بر داده‌ها و اطلاعات محدودی متکی هستند، پلیس، همگام با این تغییرات نیازمند استفاده از فناوری‌ها و مکانیسم‌های جدید و متمایزی است (سرزعیم و همکاران^۲، ۲۰۲۳، ۲۵۵). پلیس به پایداری یک جامعه کمک می‌کند زیرا امنیت عمومی را تضمین می‌کند تا فعالیت‌های اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی و... جامعه همگام با توسعه پایدار انجام شوند (مون و همکاران^۳، ۲۰۱۷، ۳؛ مولر^۴، ۲۰۱۰، ۲۲). با این حال، همراه با پیشرفت‌های تکنولوژیکی اخیر در فناوری اطلاعات و ارتباطات موجب شده تا پلیس ضمن ایجاد امنیت و آرامش در جامعه، در ارائه خدمات به اقشار و آحاد مختلف جامعه، توسعه و تعالی خدمات هوشمند را مدنظر قرار دهد (کاواناق^۵، ۲۰۱۹، ۱۱۰). ویژگی‌های خدمات پلیس هوشمند مستلزم انطباق با تغییرات سریع در پیشرفت‌های دیجیتال و فناوری به‌منظور افزایش رضایت ارباب‌رجوع یا جامعه است (علی و رضا^۶، ۲۰۱۷، ۵۶۱؛ کندی^۷، ۲۰۱۹، ۳). در واقع، توسعه و ارتقای کیفیت خدمات انتظامی هوشمند و پاسخگویی عمومی در سازمان‌های پلیسی، نه تنها یک وظیفه؛ بلکه یک الزام غیرقابل چشم‌پوشی است (UNODC, 2011؛ اسپارو^۸، ۲۰۱۴). کیفیت خدمات پلیس هوشمند باید به‌طور دقیق و تخصصی با مسائل مرتبط با استفاده از فناوری‌های هوشمند برای ایجاد ارزش عمومی مورد توجه قرار گیرد (اکابی و همکاران^۹، ۲۰۲۰، ۷۱۰). خدمات پلیس هوشمند، پلیس

1. Patterson et al
2. Sarzaeim et al
3. Moon et al
4. Müller
5. Kavanagh
6. Ali and Raza
7. Kennedy
8. Sparrow
9. Ekaabi et al

و مردم را قادر می‌سازد تا از طریق تعامل معنی‌دار به اطلاعات دسترسی پیدا کرده، از آن‌ها استفاده کنند، و تجربیات بیشتری را کسب کرده و ارائه کنند (اِترنو و همکاران^۱، ۲۰۱۷، ۱۸۲). به همین منظور، در راستای توسعه و تعالی کیفیت خدمات انتظامی هوشمند، توسعه و استفاده از فناوری‌های پلیس هوشمند به وضوح هم‌برعموم مردم (که ذی‌نفع و تأثیرپذیر هستند) و هم بر افسران پلیس (که کاربران واقعی هستند) تأثیر می‌گذارد (مون و همکاران، ۲۰۱۷، ۴).

ارزیابی کیفیت خدمات پلیسی به دلیل ماهیت مشتریان، تصمیم‌گیرندگان و پیچیدگی‌های محیط‌هایی که اکثر خدمات عمومی در آن زندگی می‌کنند، دشوار است (دانلی و همکاران^۲، ۲۰۰۶، ۹۳). از همین رو، بسیاری از کشورها به دنبال هوشمندسازی خدمات انتظامی می‌باشند. ارائه خدمات انتظامی در اشکال و ابعاد مختلفی ارائه می‌شوند اما مقوله کیفیت آن‌ها به عنوان عامل بسیاری مهمی بوده است که در رابطه با آن دیدگاه‌ها و رویکردهای مختلفی مطرح شده است. فرماندهی انتظامی جمهوری اسلامی ایران، از متولیان اصلی نظم و امنیت در جامعه، نه تنها وظیفه برقراری آرامش و امنیت را برعهده دارد، بلکه وظایف مهمی نیز در راستای ارائه خدمات عمومی به شهروندان، بر این نهاد معظم تکلیف شده است. به همین سبب، ضرورت دارد تا عوامل و مؤلفه‌های کلیدی در توسعه و تعالی کیفیت خدمات انتظامی هوشمند شناسایی و تبیین شوند. همچنین، وضعیت موجود خدمات انتظامی نشان می‌دهد که تا حدود زیادی، رتق وفتق امور به صورت برخط و در کمترین زمان و هزینه ممکن در خدمت ارباب رجوع یا سازمان‌ها و نهادها قرار می‌گیرد و به عبارتی، بیشتر الکترونیکی و برخط شده‌اند، اما به منظور توسعه و تعالی کیفیت آن‌ها در عصر حاضر، نیاز است تا برنامه‌ریزی و پایش هوشمند الکترونیکی برای مهار جرائم، کشف علمی جرائم، کنترل هوشمند مجرمین، بهره‌برداری از فن‌آوری‌های نوین و... در دستور کار قرار گیرند که ضمن برطرف نمودن نیازها، می‌توانند در راستای ایجاد جامعه‌ای امن و بانظم نیز مثمرتر باشند.

1. Eterno et al.

2. Donnelly et al

خدماتی چون صدور گواهی عدم سوء پیشینه کیفری، خدمات وظیفه عمومی، صدور گذرنامه، صدور پروانه کسب (جواز اماکن عمومی) و... از طرفی، مطالعات قبلی انجام شده بر روی مفهوم کیفیت خدمات انتظامی چندین بُعد کیفیت را شناسایی کرده‌اند که اغلب بر حوزه‌های رضایت کاربران و ارباب رجوع و... متمرکز شده‌اند؛ اما با عطف به چند بعدی بودن این مقوله مهم و حیاتی در جامعه، نیاز است تا سایر وجوه و ابعاد آن نیز مشخص و مبرهن شوند. از سوی دیگر، شاخص‌ها و مؤلفه‌های کیفیت خدمات انتظامی هوشمند باید با استفاده از یک مقیاس مدیریتی و قابل اندازه‌گیری شناسایی و ارزیابی شوند تا بتوان در رابطه با به کارگیری و استفاده از آن‌ها، اقدامات مؤثری را به عمل آورد. از همین رو، این مطالعه با هدف شناسایی و تبیین عوامل و مؤلفه‌های کلیدی در توسعه و تعالی کیفیت خدمات انتظامی هوشمند تدوین شده است.

پیشینه و مبانی نظری

ملکشاهی و همکاران (۱۴۰۲)، در تحقیقی با عنوان «طراحی مدل مفهومی مدیریت خدمات هوشمند انتظامی» بیان می‌کنند که هدف از این مقاله طراحی مدل مفهومی مدیریت خدمات هوشمند انتظامی است تا از آن به عنوان ابزاری نظری در شرایط کنونی پلیس و در جهت دستیابی به وضع مطلوب سازمان استفاده شود. بدین سان، مدل‌های موجود با رویکرد کیفی و روش تجزیه و تحلیل مضمونی بررسی شد؛ و در ادامه با تکیه بر سه مضمون اصلی احصاشده و با دستیابی به گونه‌شناسی مقبول و همچنین تحلیل «ابعاد و شاخص‌های هوشمندی خدمات انتظامی پلیس»، «توانمندسازی‌های درونی و بیرونی خدمات هوشمند انتظامی» و «مراحل مدیریت ارزیابی خدمات»، مدل مطلوب مدیریت خدمات هوشمند نیروی انتظامی به دست آمد. چنین مدلی می‌بایستی متناسب با مقتضیات روز نیروی انتظامی ج.ا. توسعه یابد.

آقاگل‌زاده سیلاخور (۱۳۹۴)، در تحقیقی با عنوان «مدل مدیریت کیفیت خدمات راهنمایی و رانندگی نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران» بیان کرد که امروزه در بخش خدمات عمومی، توجه به کیفیت محصولات و خدمات به عنوان مطالبه‌ای عمومی از حاکمیت تلقی می‌شود. سازمان‌های عمومی تلاش زیادی برای استقرار مدیریت

کیفیت فراگیر TQM جهت بهبود و ارتقاء کیفیت خدمات به شهروندان دارند. پلیس نیز یک سازمان حاکمیتی عمومی است که مأموریت اصلی آن در بخش پلیس راهنمایی و رانندگی، اجرای قوانین و مقررات راهنمایی و رانندگی و امور توزین و حفظ حریم راه‌های کشور است. در افق چشم‌انداز سند ۱۴۰۴ پلیس ایران باید؛ پلیسی برتر، الگوساز و الهام‌بخش در منطقه باشد. در راستای چشم‌انداز، پلیس راهنمایی و رانندگی در سنوات اخیر در ارائه خدمات به شهروندان از بُعد سخت‌افزاری، نرم-افزاری، تلاش زیادی نموده و موفقیت‌هایی نیز داشته است. ولی خدمات ارائه‌شده از بُعد کیفیت در چه سطحی و بر چه معیاری استوار است جای بررسی دارد، زیرا هنوز مشکلات زیادی در بخش ارائه خدمات و بُعد کیفیت خدمات وجود دارد. آن‌ها بیان می‌کنند که مدل مناسب کیفیت خدمات راهور دارای سیزده بُعد شامل «ظاهر فیزیکی، کیفیت خدمات الکترونیک، مشروعیت و مقبولیت، حفظ ارزش‌های اسلامی، سازگاری فرهنگی، قابل اعتماد بودن، اطمینان‌دادن، کیفیت رفتاری، پاسخ‌گویی به شهروندان، پاسخ‌گویی قانونی، موقعیت، الزامات عملکردی، فن آوری اثربخش» و ۶۵ مؤلفه است. درویشی (۱۳۹۹)، در مقاله‌ای با عنوان «تأثیر کیفیت خدمات پلیس هوشمند بر مشارکت شهروندان در پیشگیری از توزیع مواد مخدر» بیان می‌کند که امروزه در عصر فناوری اطلاعات بهره‌گیری از کیفیت خدمات پلیس هوشمند راهبردی مؤثر برای جلب مشارکت شهروندان در حل مسائل و آسیب‌های اجتماعی، مانند مواد مخدر، است. این پژوهش با هدف تبیین تأثیر کیفیت خدمات پلیس هوشمند بر مشارکت شهروندان در پیشگیری از توزیع مواد مخدر انجام پذیرفت. نتایج نشان داد یکپارچگی بین ابعاد کیفیت خدمات پلیس هوشمند و سهولت دسترسی شهروندان به اطلاعات موردنیاز از طریق سامانه اینترنت پلیس و اطلاع‌رسانی برخط زمینه‌های مشارکت در برنامه‌های پیشگیری از توزیع مواد مخدر را افزایش می‌دهد.

لیو^۱ (۲۰۱۹)، شواهدی از تعارضات ناشی از به‌کارگیری فناوری‌های هوشمند و خدمات پلیس در ایالات متحده ارائه کرد. از آنجا که ساکنان در حال حاضر از حقوق و وظایف خود به‌عنوان شهروند آگاهی بیشتری دارند، استفاده از مدل سنتی پلیس برای رسیدگی به مسائل آن‌ها کافی نیست. تجربه کاربری با خدمات پلیس هوشمند متفاوت از تجربه آن‌ها از شیوه‌های سنتی پلیسی است که به‌عنوان ناکارآمد و انعطاف‌ناپذیر در پرداختن به مسائل مختلف ساکنان مورد انتقاد قرار گرفته و در عوض تنش و فاصله بین ساکنان و پلیس را افزایش می‌دهد (لیو، ۲۰۱۹، ۲۳۲). همچنین مواردی وجود داشته است که خدمات ارائه‌شده توسط ساکنین نه درخواست شده، و نه مکرر مورد استفاده قرار گرفته است؛ بنابراین، تمرکز بر روی کاربران این خدمات انتظامی برای فهم ادراک و انتظارات کاربران در مورد خدمات ارائه‌شده مهم است (اکابی و همکاران، ۲۰۲۰، ۷۱۱). کنکانهالی و همکاران^۲ (۲۰۱۹) بررسی جامعی را از چهارچوب مفهومی خدمات هوشمند مختلف در صنعت خاص با الهام از دولت هوشمند انجام دادند. آن‌ها چندین عامل مشترک را در میان مطالعات انجام‌شده در شناسایی کردند.

مطالعات قبلی نشان داده‌اند که تعامل یک عامل مهم کیفیت خدمات به‌دلیل تعامل معنادار و فعالیت‌های متقابل پلیس و کاربران از طریق پلتفرم‌های مجهز به فناوری هوشمند است (احمد و خالد، ۲۰۱۷، ۳۶۸؛ النقی و همکاران^۳، ۲۰۱۸، ۱۹۷؛ سانتوس^۴، ۲۰۰۳). گرونورز (۲۰۰۶) اشاره کرد که پاسخگویی شامل سرعت و چابکی است، درحالی‌که زیتامیل و همکاران^۵ (۱۹۹۳) پاسخگویی را به‌عنوان یک پاسخ سریع در رفع مشکلات در یک موقعیت غیرمنتظره توصیف کرد. به‌طور مشابه، منز و همکاران^۶ (۲۰۱۶) چندین توصیف از پاسخگویی را گروه‌بندی کرد که شامل سرعت و چابکی و

-
1. Liou
 2. Kankanhalli et al
 3. Elnaghi et al
 4. Santos
 5. Zaithaml et al
 6. Menezes et al

همچنین کمک‌کننده در حل مشکلات، به‌ویژه در موقعیت‌های غیرمنتظره بود؛ و به همین ترتیب، سایر نویسندگان و محققان نیز مطالبی را مطرح کرده‌اند. خدمات پلیس هوشمند جزء مهم اکوسیستم دولت هوشمند است. این خدمات، به‌صورت مشترک ویژگی‌های مهمی مانند شفافیت و صداقت را با دولت هوشمند دارند (چتفیلد و ردیک^۱، ۲۰۱۹، ۳۴۷؛ لیو^۲، ۲۰۱۹، ۲۳۳). استفاده از برخی از این ویژگی‌های مشترک، مانند پاسخگویی و تعامل، می‌تواند به‌راحتی از صنایع مبتنی بر خدمات سنتی به ارزیابی کیفیت خدمات پلیس هوشمند منتقل شود (د کیسر و همکاران^۳، ۲۰۱۹، ۱۵۷؛ نوآک^۴، ۲۰۱۹، ۱۳۱۴).

فهم و تفسیر کیفیت خدمات یک مقوله پیچیده و خاص است که به قضاوت نگرش بر اساس عملکرد خدمات اشاره دارد (کونز و همکاران^۵، ۲۰۱۹، ۴۸۰؛ نوآک^۶، ۲۰۱۹، ۱۳۱۵؛ کرونین و همکاران^۶، ۲۰۰۰، ۱۹۴؛ پاراسورامان و همکاران، ۱۹۹۱). کیفیت خدمات اغلب به‌عنوان عامل کلیدی موفقیت مزیت رقابتی و چیزی که می‌تواند برای ایجاد یک پایگاه مشتری قوی مورد استفاده قرار گیرد توصیف می‌شود (لی و شانگ^۷، ۲۰۲۰، ۱۰۳؛ نوآک^۸، ۲۰۱۹، ۱۳۱۸). تعداد زیادی از مطالعات ادبیات مرتبط با خدمات نشان داده است که کیفیت خدمات با رضایت کاربر، درک ارزش و قصد رفتاری متفاوت است (علی و رضا، ۲۰۱۷، ۵۷۰؛ کونز و همکاران، ۲۰۱۹، ۴۸۱؛ لی و شانگ^۷، ۲۰۲۰، ۱۰۴؛ نوآک^۸، ۲۰۱۹، ۱۳۲۰). این مطالعات نیاز روزافزون به کشف ابعاد کیفیت خدمات که برای کاربران مهم است را نشان می‌دهند. این مطالعات رویکردها و دیدگاه‌های مختلفی را در برمی‌گیرند که در ادامه به مهم‌ترین آن‌ها اشاره می‌شود. گرونورز^۸ (۲۰۰۱) نشان داد که ادراک از کیفیت خدمات براساس کیفیت خدمات

1. Chatfield and Reddick
2. Liou
3. De Keyser et al
4. Nowak
5. Kunz et al
6. Cronin et al
7. Li and Shang
8. Grönroos

مورد انتظار ارزیابی می‌شود که شامل کیفیت‌های عملکردی (ادراک کاربران از ارائه خدمات) و فنی (ادراک کاربران از نتیجه خدمات) است. مطابق با این مفهوم‌سازی‌های اولیه از کیفیت خدمات، مطالعات بعدی بر روی جنبه‌های کیفیت خدمات، از جمله شناسایی ساختار کیفیت خدمات، ایجاد مدل‌های جدید اندازه‌گیری و... متمرکز شدند (هوآنگ و همکاران^۱، ۲۰۱۹، ۱۴۵۰؛ لی و شانگ، ۲۰۲۰، ۱۰۴؛ کرونین و تیلور^۲، ۱۹۹۲، ۱۹۴).

عملکرد خدمات یک مقوله ذهنی است که به تلاقی ادراکات و انتظارات کاربر از خدمات بر اساس تجربه خدمات کاربران بستگی دارد (اکابی و همکاران^۳، ۲۰۲۰، ۷۱۳). درک کیفیت خدمات به دلیل ماهیت نامشهود آن، به‌ویژه در برآوردن انتظارات منحصربه‌فرد کاربران، مفهومی دشوار برای درک است (پاراسورامان و همکاران^۴، ۱۹۹۱). خدمات پلیسی یا انتظامی، گونه مهمی از خدمات عمومی هستند که ارزیابی کیفیت آن‌ها به دلیل ماهیت ارباب‌رجوع، تصمیم‌گیرندگان و پیچیدگی‌های محیط‌هایی که اکثر خدمات عمومی در آن زندگی می‌کنند، دشوار است (دانلی و همکاران، ۲۰۰۶، ۹۵). کیفیت این خدمات، یکی از مباحث بسیار اساسی و حساسی بوده که از گذشته تاکنون مورد بحث است. در رابطه با ارائه این خدمات، پیچیدگی‌های متعددی وجود دارند که عمدتاً، مشکلات و کاستی‌ها از جانب این موارد ایجاد می‌شوند: ناآگاهی از دریافت خدمات واقعی توسط «ارباب‌رجوع» و دانش محدود آن‌ها از خدمات؛

ابهام ارباب‌رجوع؛

وجود ارباب‌رجوعی که هم منافع مستقیم و هم منافع متضادی در این زمینه دارند؛ وجود ارباب‌رجوع ناخواسته برای خدمات (دانلی و همکاران، ۲۰۰۶، ۹۷).

-
1. Huang et al
 2. Cronin and Taylor
 3. Ekaabi et al
 4. Parasuraman et al

کیفیت خدمات پلیس، پلیس و عموم مردم را قادر می‌سازد تا از طریق تعامل معنادار به اطلاعات دسترسی داشته باشند، از آن‌ها استفاده کرده و تجربیات شخصی بیشتری را ارائه دهند (ساریکو و همکاران^۱، ۲۰۱۳، ۲۷۶). رشد کیفیت خدمات پلیس به‌عنوان اثری از جنبش‌های مدیریت دولتی جدید و متعاقب آن اصلاحات بخش عمومی که مستقیماً بر کیفیت آن‌گونه که توسط کاربران درک می‌شود تأثیر می‌گذارد اجتناب‌ناپذیر تلقی می‌شود (احمد و خالد^۲، ۲۰۱۷، ۳۸۰). برای ارضای نیازهای جامعه هوشمند، استراتژی‌های مؤثری برای برجسته کردن و ترویج مزایا و ارزش‌های درک‌شده از کیفیت خدمات پلیس موردنیاز است (اکابی و همکاران، ۲۰۲۰، ۷۱۵؛ ساریکو و همکاران، ۲۰۱۳، ۲۷۷). درحالی‌که مطالعات قبلی در مورد کیفیت خدمات پلیس عمدتاً بر کیفیت خدمات پلیس و رضایت کاربران متمرکز بوده‌اند (بورانتا و همکاران^۳، ۲۰۱۵، ۷۰۶؛ ساریکو و همکاران، ۲۰۱۳، ۲۷۸).

از آنجا که در شرایط مکانی و زمانی مختلف، این موارد دیدگاه‌ها و رویکردهای خاصی را به خود اختصاص می‌دهند، نیاز است تا با بررسی دقیق‌تر و شناسایی و احصای شاخص‌ها و مؤلفه‌های متقن‌تری این مفهوم را تبیین ساخت که یکی از اهداف اصلی این تحقیق رفع خلأ نظری در این حوزه موضوعی نیز می‌باشد.

روش

تحقیق حاضر از نوع کاربردی و روش تحقیق به‌کاررفته در آن، روش کیفی گروه کانونی است. درواقع، با استفاده از روش کیفی گروه کانونی، مؤلفه‌ها و شاخص‌ها شناسایی می‌شوند. جامعه آماری تحقیق متشکل از خبرگان حوزه مدیریت دولتی، مدیریت کیفیت، خدمات عمومی، مدیریت انتظامی، خدمات انتظامی، مدیریت فناوری اطلاعات می‌باشند که با استفاده از نمونه‌گیری هدفمند شناسایی و مورد مصاحبه قرار گرفتند. این افراد ضمن تحصیلات پژوهشی و آکادمیک در این حوزه، سابقه اجرایی و

-
1. Sarrico et al
 2. Ahmad and Khalid
 3. Bouranta et al

مدیریتی نیز دارند که عمدتاً، با عطف به سوابق و تجربیات اصلی آن‌ها به‌عنوان خبره برگزیده شدند. ابزار اصلی مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته است که در پنل تخصصی گروه کانونی از خبرگان به عمل می‌آید.

گروه کانونی یکی از روش‌های کیفی است که برای کسب دانش عمیق در مورد یک حوزه تحقیقاتی خاص مناسب است (انزینگر و دارنبرگر^۱، ۲۰۲۲، ۲۳). از طریق بحث‌های آغازشده بین شرکت‌کنندگان، طیف گسترده‌ای از دیدگاه‌ها را می‌توان جمع‌آوری کرد (دنسکومبه^۲، ۲۰۱۰، ۱۲۰). کروگر و کیسی^۳ (۲۰۱۵) ویژگی‌های مصاحبه‌های گروهی متمرکز را این‌گونه توصیف می‌کنند: (۱) گروه کوچکی از افراد که (۲) دارای ویژگی‌های خاصی هستند و (۳) داده‌های کیفی را (۴) در یک بحث متمرکز (۵) برای کمک به درک در رابطه با آن موضوع ارائه می‌دهند. این روش دارای مراحل ذیل است:

تبیین هدف یا موضوع جلسه؛

تهیه سؤالات کلیدی تحقیق/ارزیابی؛

توسعه پروتکل‌های مختلف؛

شناسایی شرکت‌کنندگان؛

برگزاری جلسه؛

تبادل اطلاعات و بررسی اولیه نظرات؛

تجزیه و تحلیل داده‌ها؛

ارائه نتایج و گزارش نهایی (اسکالدا و هئونگ^۴، ۲۰۱۴، ۱۲۳).

شیوه کدگذاری در این روش، رویکرد کینگ و هاروکز^۵ (۲۰۱۰) است که مؤلفه‌ها و شاخص‌ها را در سه دسته‌بندی کلیدی، یکپارچه‌کننده و کلان^۶ قرار می‌دهد. رویکرد

1. Enzinger & Dürnberger
2. Denscombe
3. Krueger & Casey
4. Escalada & Heong
5. King & Horrocks
6. Key, Integrative, Overarching

اصلی کدگذاری‌ها به صورت استقرایی (جزء به کل) بود. تعداد مصاحبه‌شونده‌ها با استفاده از نمونه‌گیری هدفمند محاسبه گردید که مطابق با قاعده اشباع نظری، تعداد شانزده مصاحبه گردآوری و تحلیل شد.

در بخش اول، مراحل ذیل صورت پذیرفتند. ابتدا به امر پروتکل مصاحبه و محورهای موضوعی شناسایی شدند. محقق شخصاً به‌عنوان تسهیل‌کننده مصاحبه‌ها در گروه کانونی به‌عنوان مدیر جلسه حاضر شد. شایان ذکر است به‌دلیل اینکه برخی از خبرگان به لحاظ شرایط کاری و اداری امکان مشارکت در جلسه را نداشتند، به‌صورت غیرهم‌زمان مصاحبه‌ها از آن‌ها به عمل آمد که تعداد آن‌ها حدود هشت نفر بود. این افراد از طریق فضای مجازی و پلتفرم‌های «ایتا و بله» به‌صورت آنلاین مشارکت داشتند. هدف از جلسه و تحقیق برای خبرگان توضیح داده شد و هر یک مطابق با تخصصشان در این زمینه، به اظهارنظر پرداختند. هر دو پنل یا جلسه حدوداً در دو ساعت به طول انجامید که درنهایت با اتمام جلسات شش‌ساعته، مصاحبه‌های اولیه گردآوری شدند. خبرگانی که در پنل حضور داشتند، هشت نفر بودند. سپس محقق، تمامی مصاحبه‌ها را به‌صورت دستی در سیستم وارد و شروع به کدگذاری نمود. ابتدا به امر حدود ۱۳۷ گزاره خام شناسایی شدند که با طی یکی رویکرد استقرایی (حرکت از جزء به کل) کدهای کلیدی استخراج شدند. سپس، کدهای کلیدی‌ای که دارای محوریت موضوعی و محتوایی نزدیکی با یکدیگر بودند، تشکیل کدهای یکپارچه‌کننده را داده که تعداد آن‌ها ۳۲ بود. پس از آن، کدهای یکپارچه‌کننده‌ای که دارای قرابت موضوعی و محتوایی بالایی با یکدیگر بودند، تشکیل کدهای کلان را داده که به‌عنوان مؤلفه‌های اصلی این حوزه شناسایی شدند. درنهایت، ۷۶ کد کلیدی، ۳۲ کد یکپارچه‌کننده و ۵ کد کلان حاصل شدند که در جدول ۴ مرقوم شده‌اند.

به‌منظور تأیید روایی و پایایی داده‌ها و اطلاعات تحقیق حاضر، از روش گویا و لینکلن استفاده شد که از طریق مشخصه‌های «قابلیت اعتماد، اعتبار، تاییدپذیری، انتقال‌پذیری»

مورد بررسی قرار گرفتند. روایی مورد استفاده در این تحقیق، روایی توصیفی^۱ است. راهبرد مؤثر برای کسب روایی توصیفی، تکثر مشاهده گران است. با توجه به استفاده از روش کیفی گروه کانونی، سعی شد از چند تن از مشاهده گرانی که سابقه تشکیل گروه کانونی داشته‌اند، استفاده شود؛ چراکه بهره‌گیری از چندین مشاهده گر امکان کنترل چندگانه مشاهدات برای اطمینان از توافق مشاهده گران در مورد آنچه اتفاق افتاده را به وجود می‌آورد. زمانی که مشاهدات توسط چندین مشاهده گر تأیید شود، امکان کمتری وجود دارد که ناظران خارجی تحقیق، صحت مشاهدات گزارش شده را مورد شک قرار دهند. همچنین، در این تحقیق، برای بررسی پایایی مصاحبه‌ها، از روش میزان توافق درون موضوعی استفاده شده است. جدول ۱، میزان توافق درون موضوعی مصاحبه‌ها را نشان می‌دهد.

جدول ۱. پایایی پژوهش براساس روش توافق درون موضوعی

ردیف	مصاحبه	جمع کل کدها	تعداد توافقات	پایایی بازآزمون (درصد)
۱	سوم	۱۳	۱۱	۰/۸۴
۲	دوازدهم	۱۶	۱۴	۰/۸۷
۳	پانزدهم	۲۱	۱۸	۰/۸۵
۴	کل	۵۰	۴۳	۰/۸۶

همان‌طور که در جدول فوق ملاحظه می‌شود، پایایی پژوهش براساس روش توافق درون موضوعی ۸۶٪ است که مطابق با استاندارد تأیید شدن، اگر میزان توافق درونی بیش از ۶۰٪ باشد، بیانگر پایایی مناسب ابزار است که در این تحقیق، مقدار مطلوبی احصا گردید. در نتیجه، مصاحبه‌های انجام شده پایایی بالایی دارند و می‌توانند جهت طی مراحل بعدی مورد استفاده قرار گیرند.

یافته‌ها

همان‌طور که در قبل توضیح داده شد، با استفاده از روش کیفی گروه کانونی به دنبال شناسایی و تبیین عوامل و مؤلفه‌های کلیدی در توسعه و تعالی کیفیت خدمات انتظامی هوشمند می‌باشیم که در ادامه، یافته‌های مرتبط بیان می‌شوند. ابتدا آمار توصیفی مشارکت‌کنندگان گروه کانونی ارائه می‌شود که ویژگی‌های دموگرافیک آن‌ها به شرح جدول ذیل است:

جدول ۲. مشخصات دموگرافیک خبرگان

۵۵ و بالاتر		۴۶-۵۵		۳۶-۴۵		۲۵-۳۵		سن تقویمی
درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	
۰/۰۶۲	۱	۰/۳۷	۶	۰/۵	۸	۰/۰۶۲	۱	
		دکتری و بالاتر		کارشناسی ارشد		کارشناسی		تحصیلات
		درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	
		۰/۹۳	۱۵	۰/۰۶۲	۱	۰	۰	
۳۰ و بالاتر		۲۱-۳۰		۱۱-۲۰		۵-۱۰		سنوات خدمتی
درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	
۰/۱۲	۲	۰/۴۳	۷	۰/۲۵	۴	۰/۱۸	۳	

سپس، پس از طی مراحل و گام‌های اصلی روش گروه کانونی، از میان مصاحبه‌های به‌عمل‌آمده، حدود ۱۳۷ گزاره خام شناسایی شده که در نهایت، ۷۶ کد کلیدی، ۳۲ کد یکپارچه‌کننده و ۵ کد کلان حاصل شدند که در جدول ۴ مرقوم شده‌اند. در جدول ۳، نمونه‌ای از مصاحبه‌های گردآوری و کدگذاری شده ارائه شده‌اند.

جدول ۳. نمونه‌ای از مصاحبه‌های اولیه به همراه کد آن‌ها

نشانگر	متن مصاحبه	کد اولیه
PCF1	به نظر می‌رسد، مهم‌ترین عامل در توسعه و تعالی کیفیت خدمات انتظامی هوشمند، وجود توأمان نرم‌افزار، سخت‌افزار و کاربران هوشمند است.	منابع فیزیکی و انسانی هوشمند
PCF2	در عصر فرااطلاعات، رویکرد غالب، رویکرد سیستمی است و بایستی توجه داشت که ارائه خدمات انتظامی نیز بایستی به این سمت و سو نیل کند و از حالت تک‌بعدی به حالت چندبعدی تبدیل شود. صرف توجه به الکترونیکی‌سازی و ارائه خدمات آنلاین و...، دربردارنده مفهوم کیفیت نیست.	ارائه خدمات انتظامی چندسویه
PCF3	خدمات انتظامی هوشمند بایستی در بستر آموزش‌های چندسویه نیز صورت پذیرد. اینکه کاربران یا ارائه‌کنندگان آن آموزش‌های دقیق و جامعی را ببینند؛ و ارباب رجوع نیز در این زمینه و در زمان استفاده از آن‌ها نیز آموزش‌های لازم را ببینند.	آموزش‌های مکفی
PCF4	کیفیت خدمات انتظامی هوشمند در ابعاد گوناگونی در نظر گرفته می‌شود؛ مثلاً: اینکه قابلیت دسترسی به آن‌ها با سهولت و حداقل هزینه و زمان ممکن باشد. یا اینکه این خدمات پاسخگوی نیازهای زمانه باشند؛ و حتی بتوانند نوآوری ایجاد کنند.	1-PCF4 قابلیت دسترسی
		2-PCF4 بهینه‌سازی زمان و هزینه
		3-PCF4 نوآوری خدمات انتظامی
PCF5	به‌منظور توسعه و تعالی کیفیت این خدمات می‌توان از مطالعات تطبیقی مختلفی بهره جست که ضمن کسب تجربه یا تجربیات مختلف، از کاربرست مدلهای جدیدتری نیز می‌توان استفاده کرد.	لزوم انجام مطالعات تطبیقی
...

در جدول ۴، تمامی کدهای کلیدی، یکپارچه‌کننده و کلان مرقوم شده‌اند.

جدول ۴. کدهای کلیدی، یکپارچه کننده و کلان

کدهای کلیدی	کدهای یکپارچه کننده	کدهای کلان
نهادینه سازی خدمات انتظامی؛ اطلاعات به موقع، کامل و قابل اعتماد؛ شواهد تجربی کافی؛ استاندارد افشای یکپارچه؛؛ فعالیتهای شفاف سازی؛ سیاست ها و خط مشی های شفافیت؛ ابتکارات شفاف سازی	شفاف سازی اطلاعات و محتوا؛ شفافیت مالی و اداری؛ مقابله با فساد اداری؛ فرایند اداری شفاف و سالم؛ مدیریت و سازمان دهی شفاف و سالم	شفافیت و سلامت اداری
نهادینه سازی ارتباطات؛ ارتباطات عمومی؛ مکانیسم های ارتباطی؛ ارتباط چند گانه؛ ظرفیت های چندسویه؛؛ امکانات و تسهیلات؛ کیفیت تعاملات؛ شهروندمحوری؛ سازگاری خدمات؛ کارایی و اثربخشی اطلاعات؛ رویه ها و ساختارهای تعامل و همکاری	خدمات انتظامی تعامل محور؛ انعطاف پذیری خدمات انتظامی؛ ارتباط و همکاری متقابل؛ ارتباطات مؤثر و واقعی؛ ارتباطات شبکه ای و متعاملانه؛ پذیرش و کاربردپذیری خدمات انتظامی	قابلیت و امکان تعامل
مسئولیت جمعی؛ کنترل مدیریت داخلی؛ ارزش ها و فرایندهای پاسخگویی؛ مدیریت زمان؛ ابعاد حقوقی؛ فرایند بازخورد؛؛ توسعه مسئولانه خدمات؛ گزارش های متقابل؛ ساختار کنترل داخلی؛ رعایت مقررات؛ پاسخگویی حرفه ای	مسئولیت پذیری؛ پاسخگویی چندبعدی؛ مشروعیت و صحت داده ها و اطلاعات؛ کنترل و نظارت؛ اطلاع رسانی اثربخش و منعطف؛ گزارش دهی نظام مند؛ خدمات انتظامی حمایت محور	پاسخگویی عمومی
تدارکات و پشتیبانی؛ افزایش اعتماد به سیستم تدارکات؛ خلق مشترک ارزش؛ یکپارچه سازی اطلاعات؛؛ تنوع خدمات انتظامی؛ توسعه و اجرای راه حل های	تدارکات عمومی الکترونیکی؛ توسعه فناوری ها و راه حل ها؛ مدیریت دانش خدمات انتظامی؛ ظرفیت سازمانی؛ تسهیل دسترسی به خدمات انتظامی؛ یکپارچگی	قابلیت ارائه خدمات

کدهای کلیدی	کدهای یکپارچه‌کننده	کدهای کلان
نوآورانه؛ قابلیت‌های ارائه خدمات انتظامی؛ ارائه بهنگام خدمات انتظامی	خدمات انتظامی؛ هوشمندسازی خدمات انتظامی؛ هم‌آفرینی خدمات انتظامی	
صحت و سرعت اطلاعات؛ مکانیسم و کانال ارائه خدمات انتظامی؛ فناوری‌های جدید؛ سرعت تراکنش‌ها؛ سرعت روش‌های انجام کار؛؛ مدیریت هزینه و بهینه‌سازی؛ سرعت و سازگاری داده‌ها و اطلاعات؛ تعداد و میزان ارائه خدمات	بهبود و توسعه کیفیت خدمات انتظامی؛ ارزیابی عملکرد بهینه؛ هم‌افزایی و تعاملات؛ قابلیت اطمینان اطلاعات و خدمات؛ تحول دیجیتال خدمات انتظامی؛ چابکی ارائه خدمات انتظامی	سرعت و دقت

همان‌طور که در جدول فوق ملاحظه می‌شود، مؤلفه‌های کلیدی در توسعه و تعالی کیفیت خدمات انتظامی هوشمند عبارت‌اند از «شفافیت و سلامت اداری، قابلیت و امکان تعامل، پاسخگویی عمومی، قابلیت ارائه خدمات، سرعت و دقت» و شاخص‌های مربوطه نیز در کدهای یکپارچه‌کننده مرقوم شده‌اند. در دیاگرام ۱، الگوی عوامل و مؤلفه‌های کلیدی در توسعه و تعالی کیفیت خدمات انتظامی هوشمند نشان داده شده است.



دیاگرام ۱. الگوی عوامل و مؤلفه‌های کلیدی در توسعه و تعالی کیفیت خدمات انتظامی هوشمند

مطابق با الگوی فوق، عوامل و مؤلفه‌های کلیدی در توسعه و تعالی کیفیت خدمات انتظامی هوشمند برگرفته از مقوله‌ها و آیتم‌های مختلفی هستند که در ادامه، هریک از آن‌ها توضیح داده می‌شوند.

شفافیت و سلامت اداری

شفافیت به‌عنوان جریان باز اطلاعات توصیف می‌شود. با توجه به خدمات هوشمند، در این مطالعه شفافیت را به‌عنوان دسترسی واقعاً باز به در دسترس بودن اطلاعات برای عموم و وضوح اطلاعات تعریف می‌نماییم. شفافیت روندی را برای سازمان‌ها در مواجهه با تقاضاهای فعال‌تر برای افشای اطلاعات توصیف می‌کند. در گذشته، نهادهای دولتی منفعلانه اطلاعات را فقط در صورت درخواست ارائه می‌کردند و می‌توانستند این کار را به صلاح‌دید خود انجام دهند اما در حال حاضر، آن‌ها ملزم به مشارکت بیشتر در افشای اطلاعات هستند. علاوه بر این، استدلال شده است که شفافیت به‌عنوان

راهبردی جهت پاسخگویی عمومی عمل می‌کند. این مقوله موجب می‌شود تا به شهروندان اجازه داده شود بر کیفیت خدمات انتظامی نظارت کنند و کارمندان فراجا تشویق می‌شوند تا جامعه را راضی کنند. به‌طور کلی شفافیت سازمانی موجب می‌شود تا میزان رضایت ارباب‌رجوع نیز افزایش یابد. پلیس مبتنی بر فناوری اطلاعات هوشمند بایستی ضمن توجه به وظایف اصلی و ارائه خدمات به ارباب‌رجوع، خدمات را به اندازه کافی، با دقت و مسئولانه انجام دهند. این مقوله با اخلاق حرفه‌ای و صداقت پیوند خورده است. در واقع، مطابق با کدهای مستخرج ملاحظه می‌شود که صداقت یکی از ویژگی‌های مهم کیفیت خدمات پلیس هوشمند است که می‌تواند تأثیر قابل توجهی بر روابط رضایت و حتی اعتماد عمومی داشته باشد. این مقوله به‌عنوان یکی از ابعاد اصلیان حوزه است که مورد شناسایی و تحلیل قرار گرفته است.

قابلیت و امکان تعامل

تعامل به‌عنوان ویژگی کلیدی هر فعالیت متقابل پلیس-عموم مردم از طریق پلتفرم‌های مبتنی بر فناوری هوشمند تعریف می‌شود. تعامل، رضایت از استفاده از فناوری هوشمند را افزایش می‌دهد. در این مطالعه، قابلیت و امکان تعامل به توانایی ارائه‌دهنده برای پاسخگویی به خواسته‌های کاربر و در نتیجه ارائه مزایای اجتماعی معمول ناشی از تعامل با دیگران از طریق هر فناوری یا دستگاه هوشمند تعریف می‌شود. تعامل عموم مردم و پلیس نشان‌دهنده شکل منحصر به فردی از فعالیت‌ها در رابطه با سرعت عمل، محتوای اطلاعاتی و انواع بسیار حساس اطلاعات از طریق یک شبکه فناوری امن است. تعامل، در این زمینه، شکلی از سرمایه اجتماعی را برای پلیس ایجاد می‌کند که می‌تواند با افزایش مزایای درک شده روابط بلندمدت با پلیس هوشمند، رابطه کیفیت-رضایت را تقویت کند. تحقیقات اخیر به توانایی پلیس عمومی در اقدام یا تأثیرگذاری بر یکدیگر به‌عنوان یک عامل مهم کیفیت خدمات اشاره می‌کند. از آنجا که تعامل، رضایت از استفاده از فناوری هوشمند را افزایش می‌دهد، این مقوله موجب می‌شود رضایت از نیروهای پلیس را در زمینه کیفیت خدمات انتظامی افزایش یابد.

پاسخگویی عمومی

همان‌طور که در کدهای استخراجی مشخص شد عواملی چون «مسئولیت‌پذیری؛ پاسخگویی چندبعدی؛ مشروعیت و صحت داده‌ها و اطلاعات؛ کنترل و نظارت؛ اطلاع‌رسانی اثربخش و منعطف؛ گزارش‌دهی نظام‌مند» به‌عنوان عوامل اصلی مؤلفه پاسخگویی عمومی شناسایی شدند. پاسخگویی عمومی، تصویری از عدالت، شفافیت، امانت‌داری، وظیفه‌شناسی، تلاش برای بهبود و شایستگی اخلاقی مدیران دولتی را ارائه می‌کند. پاسخگویی به معنای کیفیت واکنش سریع در فعالیتهای خدماتی است و تضمین‌کننده سرعت و چابکی برای سازگاری با حل مسئله در موقعیتهای پیش‌بینی نشده است. در این تحقیق، پاسخگویی به‌عنوان یک بعد از کیفیت خدمات هوشمند، به‌ویژه در مورد خدمات انتظامی پلیس تعریف می‌شود که به دسترس‌پذیری خدمات، انجام سریع اقدامات به‌منظور برآوردن انتظارات ارباب‌رجوع مربوط می‌شود که طبیعتاً رضایت را افزایش می‌دهد. به همین دلیل است که این مؤلفه، به‌عنوان یکی از اصلی‌ترین مؤلفه‌های کلیدی در توسعه و تعالی کیفیت خدمات انتظامی هوشمند شناسایی شد.

قابلیت ارائه خدمات

قابلیت ارائه خدمات به قابلیت سرویس‌دهی از نظر سهولت دسترسی به محتوا و عملکردهای مبتنی بر هوشمند اشاره می‌کند که وجه عملی‌بودن و سهولت استفاده از محتوا و عملکرد یک خدمت با منابع داده شده و در مدت زمان مشخص است. بسیاری از پلتفرم‌ها و یا اپلیکیشن‌های مورد استفاده در سازمان‌های ارائه‌کننده خدمات، قابلیت ارائه خدمات پایینی دارند و بسیاری از اقشار جامعه نمی‌توانند از آن‌ها استفاده نمایند. به همین سبب، این بسترها بایستی هم از لحاظ سهولت کارکرد و هم از لحاظ کیفیت و اثربخشی به کارگیری، مؤثر و دقیق باشند. این مؤلفه نیز همانند مؤلفه‌های قبلی بر رضایت کاربران یا ارباب‌رجوع تأثیر مستقیمی دارد. عواملی چون «تدارکات عمومی الکترونیکی؛ توسعه فناوری‌ها و راه‌حل‌ها؛ مدیریت دانش خدمات انتظامی؛ ظرفیت سازمانی؛ تسهیل دسترسی به خدمات انتظامی؛ یکپارچگی خدمات انتظامی؛

هوشمندسازی خدمات انتظامی؛ هم‌آفرینی خدمات انتظامی» به‌عنوان عوامل اصلی مؤلفه قابلیت ارائه خدمات در نظر گرفته شدند. مطابق با یافته‌های تحقیق، واژه «دسترس‌پذیری» به‌عنوان واژه معرف این مؤلفه است که بایستی دسترسی آن برای کاربران یا ارباب‌رجوع میسر و فراهم باشد.

سرعت و دقت

عواملی چون «بهبود و توسعه کیفیت خدمات انتظامی؛ ارزیابی عملکرد بهینه؛ هم‌افزایی و تعاملات؛ قابلیت اطمینان اطلاعات و خدمات؛ تحول دیجیتال خدمات انتظامی؛ چابکی ارائه خدمات انتظامی» به‌عنوان عوامل اصلی مؤلفه «سرعت و دقت» در نظر گرفته شدند. پرواضح است که مقوله «سرعت و دقت» در توسعه و تعالی کیفیت خدمات انتظامی هوشمند بسیار مهم و حیاتی است به‌ویژه هنگامی که با اطلاعات حساس، طبقه‌بندی‌شده و خاص سروکار داریم. چراکه هرگونه خطا یا اشتباه می‌تواند عواقب جدی برای سازمان داشته باشد. اطمینان از دقت در فرایندهای منابع انسانی به حفظ اعتماد و اعتبار در سازمان کمک می‌کند. دقت نقش مهمی در فرایندهای ارائه خدمات دارد. درواقع، دقت پایین و کم، درزمینه نامعتبر ساختن ارائه خدمات تأثیرات زیادی دارد و ارائه خدمات و اطلاعات نادرست می‌تواند منجر به تصمیمات مغرضانه شود که بر بهره‌وری تأثیر منفی می‌گذارد. یکی از راه‌های مؤثر برای افزایش سرعت و دقت در ارائه خدمات انتظامی، پیاده‌سازی سیستم‌های خودکار و پیشرفته است. این ابزارهای دیجیتالی می‌توانند کارهای تکراری مانند ورود داده‌ها، پردازش حقوق و دستمزد و حضور کارکنان را خودکار کنند. با کاهش حجم کار دستی، سیستم‌های خودکار باعث صرفه‌جویی در زمان و به حداقل رساندن خطر خطاها و اشتباهات احتمالی می‌شوند. علاوه بر این، این سیستم‌ها اغلب دارای قابلیت‌های تحلیلی پیشرفته‌ای هستند که بینش‌های ارزشمندی در مورد روندهای نیروی کار و معیارهای عملکرد ارائه می‌دهند.

بحث و نتیجه‌گیری

همان‌طور که در قبل نیز بیان شد، هدف اصلی تحقیق حاضر شناسایی و تبیین عوامل و مؤلفه‌های کلیدی در توسعه و تعالی کیفیت خدمات انتظامی هوشمند است. با عطف به روش‌شناسی و یافته‌های تحقیق، ۳۲ کد یکپارچه‌کننده و ۵ کد کلان حاصل شدند که به‌عنوان مؤلفه‌های اصلی در توسعه و تعالی کیفیت خدمات انتظامی هوشمند می‌باشند. یافته‌های تحقیق، نتایج مختلفی را در پی دارند که می‌توانند به شکل ذیل بیان شوند. در ارائه خدمات انتظامی، عوامل مختلفی نقش دارند که به نظر می‌رسد مؤلفه‌هایی چون «شفافیت و سلامت اداری؛ قابلیت و امکان تعامل؛ پاسخگویی عمومی؛ قابلیت ارائه خدمات؛ سرعت و دقت» مهم‌ترین تأثیرات را در پی دارند. خدمات انتظامی هوشمند به فناوری‌های پلیسی هوشمند منوط می‌شوند که بایستی علاوه بر کارآمدتر شدن فعالیت‌های پلیسی، ارزش‌افزوده‌ای را هم برای سازمان فراجا و هم جامعه ایجاد نمایند. همچنین؛ خدمات انتظامی هوشمند باعث افزایش رضایت و اعتماد عمومی نیز می‌گردند. به دلیل ماهیت خدماتی و مأموریتی فراجا، عوامل مختلفی در ارائه خدمات انتظامی تأثیرگذارند که بیشتر متوجه ارباب‌رجوع یا جامعه می‌شوند. وجود این فناوری‌های هوشمند موجب می‌شوند که هم منفعت عامه حفظ شود و هم نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران به اهداف متعالی نیل کند. افکار عمومی (جامعه) و سازمان فراجا پیوند نزدیک و مهمی با یکدیگر دارند؛ لذا نیاز است در زمینه ارائه خدمات انتظامی اقدامات مختلفی صورت پذیرفته و از تحقیق و توسعه و در نظرگیری نظرات ذی‌نفعان مختلف غافل نشد؛ به عبارت دیگر، برنامه‌ریزی تحقیق و توسعه نباید صرفاً براساس سودمندی مردم (ذی‌نفع و پرداخت‌کننده هزینه فناوری) یا واحدهای ارائه‌کننده خدمات انتظامی (کاربران واقعی فناوری) باشد، بلکه باید هر دو را به‌طور هم‌زمان در نظر گرفت. به همین منظور تحقیق و توسعه در این زمینه بسیار مهم و حیاتی خواهد بود. همچنین، به منظور افزایش پذیرش فناوری‌های نوین، باید یک چهارچوب نهادی در زمینه رسیدگی به مسائل متعاقب ایجاد شود که این مقوله، خاصه متخصصان فراجا است. همان‌طور که از یافته‌های تحقیق نتیجه می‌شود، توسعه و تعالی کیفیت

خدمات انتظامی هوشمند نقش مستقیم و مؤثری در رضایت و اعتماد عمومی دارد. به همین منظور، هر چه کیفیت این خدمات بیشتر باشد، نه تنها فراجا به توفیق مأموریت‌ها و اهداف نیل می‌کند، بلکه رضایت و اعتماد عمومی که از مهم‌ترین مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی در جامعه می‌باشند نیز دست می‌یابد. به عبارتی کلی‌تر، این مطالعه مفهوم‌سازی‌هایی از توسعه و تعالی کیفیت خدمات انتظامی هوشمند را پیشنهاد می‌کند که لزوماً شهروند محور بوده و برای رضایت ارباب‌رجوع است. این مطالعه همچنین اولین مطالعه‌ای است که یک مفهوم نظری مناسب و مرتبط از ابعاد کیفیت خدمات انتظامی هوشمند را معرفی می‌کند. مؤلفه‌هایی چون شفافیت و سلامت اداری؛ قابلیت و امکان تعامل؛ پاسخگویی عمومی؛ قابلیت ارائه خدمات؛ سرعت و دقت. خدمات انتظامی هوشمند، پلیس و مردم را قادر می‌سازد تا از طریق تعامل معنادار به اطلاعات دسترسی پیدا کرده، استفاده کنند، و تجربیات مؤثر و بیشتری را ارائه دهند. این مقوله موجب می‌شود تا امنیت، حریم خصوصی، شفافیت اطلاعات، سلامت اداری و... حفظ شده و رضایت و اعتماد عمومی را ایجاد نماید. به نظر می‌رسد نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران می‌تواند با سرمایه‌گذاری در این مؤلفه‌ها، کیفیت در ارائه خدمات را بیشتر کرده و درعین حال نتایج ارزشمندی را برای ابتکارات استراتژیک و راهبردی که باعث رشد و تعالی سازمان و جامعه نیز می‌شوند، را به بار آورد. درنهایت، توسعه و تعالی خدمات انتظامی هوشمند، پایداری و حتی سرمایه اجتماعی و رابطه‌ای را هم در سازمان فراجا و هم در جامعه ارتقا می‌دهد که به خدمات انتظامی مدرن، مترقی و معاصر منتج می‌شود. در رابطه با ابعادی چون «قابلیت و امکان تعامل؛ پاسخگویی عمومی؛ سرعت و دقت» تحقیق حاضر با تحقیق اکابی و همکاران^۱ (۲۰۲۰) همسو و هم‌راستا است. همچنین، در رابطه با قابلیت ارائه خدمات؛ قابلیت و امکان تعامل با تحقیق کالدردن و همکاران^۲ (۲۰۱۳) همسو و هم‌راستا است. مطابق با نتایج و یافته‌های تحقیق حاضر می‌توان پیشنهادهای ذیل را ارائه داد.

1. Ekaabi et al.

2. Coldren t al.

پیشنهادها

مبحث کیفیت خدمات انتظامی و توسعه و تعالی در آن‌ها یک مبحث خاص و حتی غیرقابل اندازه‌گیری است؛ لذا بایستی هم در حوزه کاربران و هم در حوزه شهروندان، اقداماتی همچون تعلیم و آموزش‌های هوشمند را پیشه کرد که ضمن بهینه‌سازی زمان و هزینه، بتوان رضایت عمومی و بهبود نظام کیفیت خدمات انتظامی را به دست آورد که جزء لاینفک مبحث کیفیت نیز است.

همچنین، پیشنهاد می‌شود فرماندهی انتظامی ج.ا.ا؛ با رعایت مکانیسم‌های امیّتی و حفاظتی، در زمینه هوش مصنوعی که از الزامات هوشمندسازی نیز می‌باشند اقداماتی را صورت دهند زیرا خدمات انتظامی، جزء دسته‌های خاصی از خدمات می‌باشند که نه تنها برای رتق و فتق امور، بلکه در رابطه با ایجاد تصویر مثبت در خدمت‌رسانی فراجا؛ مشارکت عمومی؛ توجه به نیاز شهروندان و... نقش‌های اساسی‌ای را ایفا می‌نماید که مقوله در منویات مقام معظم رهبری تأکید شده و ایشان در راستای تجهیز سازمان‌ها و نهادها به این فناوری مهم دستوراتی را اعلام فرموده‌اند.

سپاسگزاری

مقاله حاضر برگرفته از طرح پژوهشی به شماره قرارداد ۱۴۰۳/د/۱/۱۵۵۶۵ بوده و با حمایت‌های مالی و پژوهشی دانشگاه محقق اردبیلی (معاونت پژوهش و فناوری) صورت پذیرفته است؛ لذا جا دارد از زحمات و همکاری‌های معاونت پژوهش و فناوری دانشگاه محقق اردبیلی تقدیر و تشکر شود.

منابع

آقاگل‌زاده سیلاخور. (۱۳۹۴). مدل مدیریت کیفیت خدمات راهنمایی و رانندگی نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران. رساله دکتری. دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی.

درویشی، صیاد. (۱۳۹۹). تأثیر کیفیت خدمات پلیس هوشمند بر مشارکت شهروندان در پیشگیری از توزیع مواد مخدر. مدیریت سرمایه اجتماعی، ۷(۴)، ۵۰۷-۵۳۴.

10.22059/jscm.2020.309480.2050

ملکشاهی، مریم؛ عامری، محمدعلی؛ و کرامتی، محمدعلی. (۱۴۰۲). طراحی مدل مفهومی مدیریت خدمات هوشمند انتظامی. توسعه سازمانی پلیس، ۲۰(۳)، ۱۱-۴۰.

DOI:10.22034/pod.2023.1275940.1401

Ahmad, S.A. and Khalid, K. (2017). "The adoption of M-government services from the user's perspectives: empirical evidence from the United Arab Emirates", *International Journal of Information Management*, 37(5), 367-379, doi: 10.1016/j.ijinfomgt.2017.03.008.

Ali, M. and Raza, S.A. (2017). "Service quality perception and customer satisfaction in Islamic banks of Pakistan: the modified SERVQUAL model", *Total Quality Management and Business Excellence*, 28 (5-6), 559-577, doi: 10.1080/14783363.2015.1100517

Bouranta, N., Siskos, Y. and Tsotsolas, N. (2015). "Measuring police officer and citizen satisfaction: comparative analysis", *Policing: An International Journal of Police Strategies and Management*, 38(4), 705-721, doi: 10.1108/PIJPSM-01-2015-0008.

Chatfield, A.T. and Reddick, C.G. (2019). "A framework for internet of things-enabled smart government: a case of IoT cybersecurity policies and use cases in US federal government", *Government Information Quarterly*, 36(2), 346-357, doi: 10.1016/j.giq.2018.09.007.

Coldren Jr, J. R., Huntoon, A., & Medaris, M. (2013). *Introducing smart policing: Foundations, principles, and practice*. *Police quarterly*, 16(3), 275-286. <https://doi.org/10.1177/1098611113497042>

Cronin, J., Brady, M. and Hult, G. (2000). "Assessing the effects of quality, value, and customer satisfaction on behavior intentions in service environments", *Journal of Retailing*, 76(2), 193-218, doi: 10.1016/S0022-4359(00)00028-2.

De Keyser, A., Köcher, S., Alkire, L., Verbeeck, C. and Kandampully, J. (2019), "Frontline service technology infusion: conceptual archetypes and future research directions", *Journal of Service Management*, 30(1), 156-183, doi: 10.1108/JOSM-03-2018-0082.

- Denscombe, M. (2010). *The Good Research Guide: For Small-Scale Social Research Projects*, 4th ed.; Open Univ. Press: Maidenhead, UK, 2010; ISBN 9780335241408.
- Donnelly, M., Kerr, N. J., Rimmer, R., & Shiu, E. M. (2006). Assessing the quality of police services using SERVQUAL. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 29(1), 92–105. doi:10.1108/13639510610648502
- Ekaabi, M. A., Khalid, K., Davidson, R., Kamarudin, A. H., & Preece, C. (2020). Smart policing service quality: conceptualisation, development and validation. *Policing: An International Journal*, 43(5), 707-721. <https://doi.org/10.1108/PIJPSM-03-2020-0038>
- Elnaghi, M., Alshawi, S.N., Kamal, M.M., Weerakkody, V. and Irani, Z. (2018), “Exploring the role of a government authority in managing transformation in service re-engineering – experiences from Dubai police”, *Government Information Quarterly*, 36(2), 196-207, doi: 10.1016/j.giq.2018.11.011
- Enzinger, S. M., & Dürnberger, C. (2022). “It’s Not Good for the Animals, but I Think It Should Be Done”—Using Focus Group Interviews to Explore Adolescent Views on Animal Experimentation. *Animals*, 12(17), 2233. <https://doi.org/10.3390/ani12172233>
- Escalada, M., & Heong, K. L. (2014). Focus group discussion. *Research Gate Journal*, 3, 178.
- Eterno, J. A., Barrow, C. S., & Silverman, E. B. (2017). Forcible Stops: Police and Citizens Speak Out. *Public Administration Review*, 77(2), 181–192. <https://doi.org/10.1111/puar.12684>
- Grönroos, C. (2001), “The perceived service quality concept – a mistake?”, *Managing Service Quality: International Journal*, 11(3), 150-152, doi: 10.1108/09604520110393386.
- Huang, P. L., Lee, B. C., & Chen, C. C. (2019). The influence of service quality on customer satisfaction and loyalty in B2B technology service industry. *Total Quality Management & Business Excellence*, 30(13-14), 1449-1465.
- Kankanhalli, A., Charalabidis, Y. and Mellouli, S. (2019). “IoT and AI for smart government: a research agenda”, *Government Information Quarterly*, 36(2), 304-309, doi: 10.1016/j.giq.2019.02.003.

- Kavanagh, C. (2019). New tech, new threats, and new governance challenges: an opportunity to craft smarter responses?. Carnegie Endowment for International Peace. <https://carnegieendowment.org/2019/08/28/new-tech-new-threats-and-new-governance-challenges-opportunity-to-craft-smarter-responses-pub-79736>
- Kennedy, B. (2019). “A 21st century appreciation for: quality, excellence and complex human adaptive systems”, *The TQM Journal*, 32(1), 2-20, doi: 10.1108/TQM-06-2019-0169
- King, N., & Horrocks, C. (2010). *Interviews in qualitative research*, London: Sage.
- Krueger, R.A.; Casey, M.A. (2015). *Focus Groups: A Practical Guide for Applied Research*, 5th ed.; Sage: Los Angeles, CA, USA; London, UK; New Delhi, India; Singapore; Washington, DC, USA, 2015; ISBN 9781483365244.
- Kunz, W.H., Heinonen, K. and Lemmink, J.A. (2019). “Future service technologies: is service research on track with business reality?”, *Journal of Services Marketing*, 33(4), 479-487, doi: 10.1108/JSM-01-2019-0039.
- Li, Y. and Shang, H. (2020). “Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: empirical evidence from China”, *Information and Management*, 57(3), 103197, doi: 10.1016/j.im.2019.103197.
- Liou, K.T. (2019). “Technology application and police management: issues and challenges”, *International Journal of Organization Theory and Behavior*, 22(2), 191-208, doi: 10.1108/IJOTB-07-2018-0084.
- Menezes, L.S., Sellitto, M.A., Librelato, T.P., Borchardt, M. and Pereira, G.M. (2016). “Identification and quantification of influent factors in perceived quality of e-service provided by a university”, *Business Process Management Journal*, 22(3), 438-457, doi: 10.1108/BPMJ-07-2015-0100.
- Moon, H., Choi, H., Lee, J., & Lee, K. S. (2017). Attitudes in Korea toward introducing smart policing technologies: Differences between the general public and police officers. *Sustainability*, 9(10), 1921. <https://doi.org/10.3390/su9101921>
- Müller, M.M. (2010). Community policing in Latin America: Lessons from Mexico City. *Eur. Rev. Lat. Am. Caribb. Stud.* 2010, 88, 21–38. <https://www.jstor.org/stable/25676405>

- Nowak, R. (2019). "Developing serving culture: focus on workplace empowerment", *Employee Relations: International Journal*, 41(6), 1312-1329, doi: 10.1108/ER-01-2018-0011.
- Parasuraman, A., Berry, L.L. and Zeithaml, V.A. (1991). "Understanding customer expectations of service", *Sloan Management Review*, 32(3), 39-48.
- Patterson, J., Schulz, K., Vervoort, J., Van Der Hel, S., Widerberg, O., Adler, C., ... & Barau, A. (2017). Exploring the governance and politics of transformations towards sustainability. *Environmental Innovation and Societal Transitions*, 24, 1-16. <https://doi.org/10.1016/j.eist.2016.09.001>
- Sarrico, C.S., Ferreira, L.D. and Silva, L.F. (2013). "Polqual - measuring service quality in police traffic services", *International Journal of Quality and Service Sciences*, 5(3), 275-299, doi: 10.1108/IJQSS-12-2012-0024.
- Sarzaeim, P., Mahmoud, Q. H., Azim, A., Bauer, G., & Bowles, I. (2023). A Systematic Review of Using Machine Learning and Natural Language Processing in Smart Policing. *Computers*, 12(12), 255. <https://doi.org/10.3390/computers12120255>
- Sparrow, M. K. (2014). Managing the boundary between public and private policing. US Department of Justice, Office of Justice Programs, National Institute of Justice. <https://www.ojp.gov/pdffiles1/nij/247182>
- United Nations Office on Drugs and Crime. (2011). Handbook on police accountability, oversight and integrity. UN.