

## ارزیابی میزان رضایتمندی روستاییان از کیفیت خدمات شرکت آب و فاضلاب روستایی براساس مدل سروکوال مطالعه موردی: سکونتگاه‌های روستایی شهرستان دلفان استان لرستان

ناصر شفیع‌ی ثابت\* - استادیار گروه جغرافیای انسانی دانشگاه شهید بهشتی  
بهزاد دوستی سبزی - دانشجوی کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه‌ریزی روستایی، دانشگاه تهران

دریافت مقاله: ۱۳۹۴/۸/۳ پذیرش نهایی: ۱۳۹۴/۱۲/۲

### چکیده

افزایش کیفیت خدمات ارائه‌شده در نواحی روستایی نیازمند بازخورد و دریافت دیدگاه روستاییان و مشارکت‌دادن ساکنان روستایی در فرایند توسعه است. بی‌توجهی به خواست روستاییان چالش‌های فراوانی را در فراگرد توسعه روستایی در پی خواهد داشت. از این‌رو، بررسی و شناساندن نقاط قوت و ضعف خدمات ارائه‌شده در محیط روستا، برنامه‌ریزان روستایی و فعالان عرصه روستا را در برنامه‌ریزی مناسب و کارآمد یاری خواهد رساند. پژوهش حاضر با هدف ارزیابی میزان رضایتمندی ساکنان روستایی از کیفیت خدمات ارائه‌شده از سوی شرکت آب‌فاز روستایی با استفاده از ابزار سروکوال انجام شد. این تحقیق به‌روش توصیفی - تحلیلی به‌صورت تصادفی درمورد ۳۰۲ خانوار در سطح سکونتگاه‌های روستایی بخش مرکزی شهرستان دلفان به‌نسبت تعداد خانوار روستاها انجام شد. بررسی میانگین اهمیت و رضایت در هریک از ابعاد مقیاس سروکوال گویای شکاف زیاد بین انتظار و ادراک ساکنان روستایی از خدمات آب‌فاز روستایی در بعد محسوسات، قابلیت اعتماد، اطمینان، پاسخ‌گویی و همدلی است. هرچند در بعضی از گویه‌های ابعاد پنج‌گانه مذکور، وضعیت روستاها درمقایسه با گذشته بهبود داشته است، بی‌توجهی به خواسته‌های ساکنان روستایی و مشارکت‌ندادن آنها در فرایند خدمات‌رسانی در افزایش شکاف بین ادراکات و انتظارات آنها از خدمات اثرگذار بوده است.

**کلیدواژه‌ها:** رضایتمندی، شرکت آب‌فاز روستایی، شهرستان دلفان، کیفیت خدمات.

## مقدمه

برنامه‌ریزی برای توزیع بهینه خدمات و امکانات به منظور افزایش رفاه و آسایش ساکنان مناطق مختلف در فضای سرزمینی هر کشور مستلزم اعمال مدیریت بهینه خدمات و امکانات در فضاست (خنیفر، ۱۳۸۹، ۶). محرومیت از خدمات محلی مورد نیاز و نبود شرایط محیط‌زیستی مطلوب در محل زندگی افراد، باعث کاهش فرصت‌های زندگی بهتر برای انسان‌ها می‌شود (Staford & Marmot, 2003, 60). سازمان‌های متولی خدمات‌رسانی، برای خدمات‌رسانی به‌ویژه در مناطق روستایی نیازمند بازخورد خدمات خود در روند زمانی هستند تا از این طریق شکاف‌های خدماتی را با در نظر گرفتن خواسته‌های ساکنان روستایی کاهش دهند. میزان رضایتمندی استفاده‌کنندگان از خدمات و احساس رضایت آنها از طریق مقایسه انتظارات اولیه از کیفیت خدمات با کیفیت واقعی آن حاصل می‌شود (Krivobokova, 2009, 365-368). احساس رضایتمندی از خدمات به عواملی چون تجربیات خود فرد، نیاز افراد، و تجربه دیگر افراد وابسته است (Akbaba, 2006, 170-192). در ایران، سازمان‌های دولتی متعددی در مناطق روستایی فعالیت می‌کنند که با توجه به اهداف خاص خود، تأثیرات فضایی متنوعی در مناطق روستایی ایجاد می‌کنند (عینالی و طاهرخانی، ۱۳۸۴، ۵۵). شرکت آب‌فای روستایی یکی از این سازمان‌هاست که برای بهبود کیفیت خدمات‌رسانی، نیازمند ارزیابی و آگاهی از میزان رضایت مردم از خدمات خود است. یکی از ابزارهای مطلوبی که می‌تواند میزان ادراکات و انتظارات مردم را از کیفیت خدمات سازمان بسنجد، ابزار سروکوال<sup>۱</sup> است، که ترکیبی از دو واژه کیفیت و خدمات<sup>۲</sup> است (ناظمی و پدram‌نیا، ۱۳۸۸، ۲). از آنجاکه تأمین آب شرب روستاییان و انجام عملیات آبرسانی به‌طور مستقیم با زندگی روستاییان ارتباط دارد، بی‌توجهی به خواسته‌ها و انتظارات آنان چالش‌های فراوانی را در زمینه خدمات‌رسانی در سکونتگاه‌های روستایی ایجاد می‌کند.

---

1. Servqual  
2. Service quality

شرکت آب و فاضلاب روستایی استان لرستان براساس قانون، وظیفه تأمین آب شرب روستاییان را برعهده دارد. مهم‌ترین وظایف این شرکت عبارت‌اند از: ایجاد، توسعه، نگهداری، بهره‌برداری، بازسازی و مرمت تأسیسات مربوط به تأمین انتقال، تقسیم و توزیع آب شرب و بهداشتی، جمع‌آوری و انتقال و دفع بهداشتی فاضلاب روستاها.

برای تعیین شکاف‌های موجود بین خدمات ارائه‌شده به‌وسیله شرکت آب‌فشار و انتظارات روستاییان و پاسخ‌گویی به این پرسش که آیا پس از تأمین آب شرب روستاهای مطالعه‌شده ازسوی شرکت آب‌فشار وضعیت و کیفیت زندگی روستاییان بهبود یافته یا تغییری حاصل نشده است، و برای تبیین فرضیه‌های تحقیق از مدل سروکوال استفاده شد. با توجه به طرح مسئله، مبانی نظری و پیشینه پژوهش، فرضیه‌های پژوهش حاضر براساس اغلب پژوهش‌های انجام‌شده در ابعاد سروکوال برمبنای دیدگاه پاراسورامان و همکاران (Parasuraman et al., 1994, 201-) (۲۰۲ بدین شرح است: ۱) بین وضعیت مورد انتظار و وضعیت موجود روستاها در زمینه آب شرب تفاوت معناداری وجود دارد، که متأثر از افزایش آگاهی روستاییان در نتیجه گسترش ارتباط بیرونی جوامع روستایی است. ۲) در هر یک از ابعاد محسوسات، قابلیت اعتماد، اطمینان، پاسخ‌گویی و همدلی، پس از اجرای طرح‌های آبرسانی به‌وسیله شرکت آب‌فشار استان لرستان، وضعیت روستاهای مورد مطالعه درمقایسه با گذشته بهبود یافته است. ۳) در روستاهای مورد مطالعه بین تحصیلات و احساس رضایت روستاییان از کیفیت خدمات دریافتی رابطه معناداری وجود دارد.

### مبانی نظری و پیشینه تحقیق

رضایت و نارضایتی یکی از رفتارهای عاطفی و فیزیکی انسان است که بازگوکننده برداشت ذهنی انسان از محیط پیرامونش است. محیط پیرامون محاط بر انسان و خود شخص است که بر رفتار وی تأثیر می‌گذارد. رفتار عاطفی انسان براساس آرزوهای افراد از زندگی پیش رو و همچنین از تأثیراتی که محیط بر ادراک انسان دارد، تشکیل شده است. رضایت‌مندی اشخاص

از زندگی، درواقع برنامه‌ها، پروژه‌ها و خدمات ارائه‌شده بر پایه تحلیل ترکیبی افراد و تطبیق شرایط زندگی با آرزوهای آنان است. هرچه زندگی انسان و محیط اجتماعی-اقتصادی زندگی با آرزوهای فرد سازگاری بیشتری داشته باشد، میزان رضایتمندی او نیز بیشتر خواهد بود و برعکس. از آنجاکه معرفت بر مبنای تجربه و عقل است (فروغی، ۱۳۹۱، ۲۰۲)، می‌توان گفت مبنای شناخت‌شناسی رضایتمندی، رئالیسم و ایده‌آلیسم است که نظام ادراکی فاعلان انسانی را شکل می‌دهد (شایان و همکاران، ۱۳۸۹، ۱۶۰).

رضایتمندی اشخاص انعکاس حالت روان‌شناختی، تقدیرگرایی و عقلانیت‌بزراری است. برخی از پژوهشگران، «مراحل درک میزان رضایتمندی افراد را با دیدگاه ادراک توصیف کرده‌اند. دسته دوم آن را مربوط به تقدیر و سرنوشت می‌دانند، و حالت سوم مربوط به افرادی است که به هیچ طریقی نمی‌توانند خود را با شرایط فعلی سکونت وفق دهند» (رفعیان و همکاران، ۱۳۸۸، ۵۴). در مجموع، همه مبانی رفتاری انسان بر شالوده احساس اخلاقی و اعمال مبتنی بر کنش غیرعقلانی و کنش عقلانی استوار است (حاجی‌هاشمی، ۱۳۸۷، ۲۰). از این منظر، رفتار مبتنی بر حالات عاطفی و روان‌شناختی انسان است که در آن مقوله‌های ذهنی (آمال و آرزوها) تعیین‌کننده هستند، یا مبتنی است بر عقلانیت که افراد سطح و کیفیت زندگی خود را با سطح و کیفیت زندگی دیگران و سطح کیفیتی که می‌توانست موجود باشد، می‌سنجند. بدین ترتیب، افراد رضایت یا نارضایتی خود را اعلام می‌کنند.

برای ارزیابی رضایتمندی ساکنان مناطق و نواحی مختلف از پروژه‌های اجرایی و خدمات ارائه‌شده به آنها می‌توان از مدل‌های مختلفی استفاده کرد. براساس نوعی تقسیم‌بندی، مدل‌های اندازه‌گیری رضایتمندی استفاده‌کنندگان از خدمات به دو نوع «عینی و ذهنی» تقسیم‌بندی می‌شوند. مدل‌های عینی بر ایده‌ای استوارند که رضایتمندی استفاده‌کنندگان را از طریق شاخص‌هایی می‌سنجند که با شدت رضایتمندی آنها همبستگی دارند. مدل‌های ذهنی براساس سطح رضایتمندی نیازهای استفاده‌کنندگان سنجیده می‌شوند و مطابق با ادراک استفاده‌کنندگان از رضایت‌شان عمل می‌کنند. این مدل‌ها مستقیماً از عقاید

استفاده‌کنندگان بهره می‌گیرند و رویکردی از رضایت‌مندی آنها را ارائه می‌دهند که به ادراک آنها نزدیک‌تر است (Ganpat et al., 2014, 14).

سازمان‌ها و مؤسسات تأمین‌کننده خدمات به‌منظور جلب رضایت بیشتر استفاده‌کنندگان و بهبود کیفیت خدمات خود نیازمند دریافت بازخورد خدمات سازمان‌ها از سوی افراد هستند. در این خصوص مدل‌ها و ابزارهای متعددی به کار گرفته شده که یکی از پرکاربردترین آنها ابزار سروکوال است که به اندازه‌گیری شکاف و فاصله بین خدمات مورد انتظار و خدمات ارائه‌شده و درک‌شده از سوی استفاده‌کنندگان می‌پردازد. به‌اعتقاد پاراسورامان و همکاران، انتظارات استفاده‌کنندگان به‌طور عمده براساس نیازهای شخصی آنان، تجربه شخصی آنان، تجربه گذشته ایشان از فراهم‌کنندگان خدمات، اظهارنظر دیگران و ارتباطات بیرونی تعیین می‌شود (Parasuraman et al., 1988, 12-40). ابزار سروکوال کیفیت خدمات سازمان را از طریق این ابعاد پنج‌گانه بررسی می‌کند: ۱. عوامل محسوس<sup>۱</sup> که جنبه‌های فیزیکی و تجهیزاتی سازمان ارائه‌دهنده خدمات را ارزیابی می‌کنند؛ ۲. قابلیت اعتماد<sup>۲</sup> که توانایی سازمان را در ارائه خدمات به‌شکل صحیح و در زمان تعیین‌شده می‌سنجد؛ ۳. پاسخ‌گویی<sup>۳</sup> که تمایل عناصر سازمان را برای کمک به استفاده‌کنندگان و ارائه هرچه سریع‌تر خدمات به آنها ارزیابی می‌کند؛ ۴. اطمینان یا تضمین<sup>۴</sup> که دانش، ادب و توانایی کارکنان در ایجاد اطمینان خاطر در مشتریان را می‌سنجد؛ ۵. همدلی<sup>۵</sup> که میزان اهمیت‌دادن به مشتریان و طرز رفتار فردی کارکنان با مراجعه‌کنندگان را مورد سنجش قرار می‌دهد.

در سال ۱۹۸۵ پاراسورامان و همکارانش مفهومی را با عنوان فاصله مطلوبیت با مناسبت

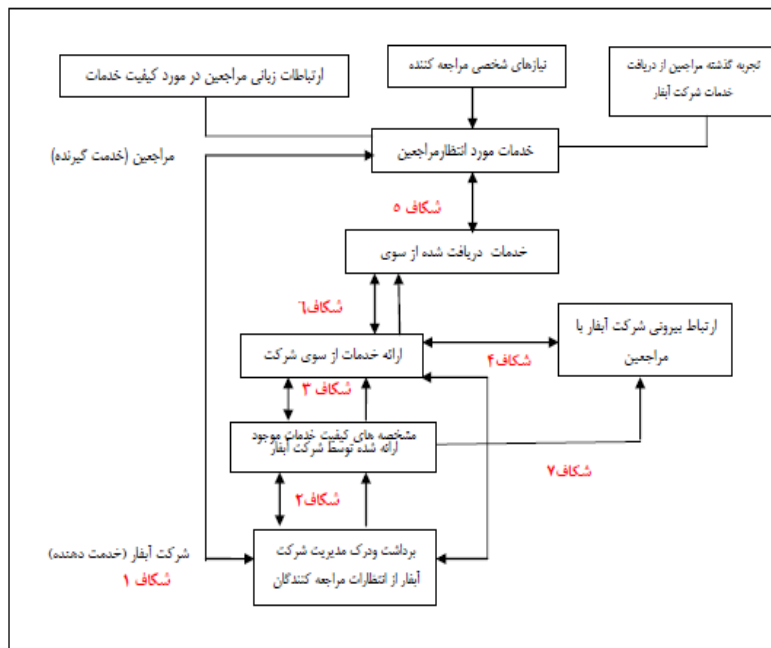
- 
1. Tangibles
  2. Reliability
  3. Responsiveness
  4. Assurance
  5. Empathy

رفتاری در چارچوب «مدل تحلیل شکاف»<sup>۱</sup> مطرح کردند. آنها کیفیت و مطلوبیت خدمات را فاصله و شکاف بین انتظارات مراجعه‌کنندگان از خدمات و ادراکات او از خدمت دریافت‌شده برمی‌شمارند. مدل تحلیل شکاف، تعامل بین فعالیت‌های شرکت آبفاز و همچنین پیوند بین این فعالیت‌ها و سطح رضایت و اعتماد به بخش خدمات ارائه‌شده از دیدگاه مشتریان روستایی را به‌نمایش می‌گذارد. بین این پیوندها، «شکاف‌ها»<sup>۲</sup> مورد بررسی قرار می‌گیرند. وجود شکاف‌ها و بزرگ‌تر شدن آنها مانع دستیابی به سطح اعتماد و احساس امنیت در بخش کیفیت خدمات محسوب می‌شوند (عصاریان‌نژاد و شیرازی رومنان، ۱۳۹۰، ۲۱۱). مدل مفهومی تحلیل شکاف در شکل ۱ ارائه شده است. پاراسورامان و همکارانش کیفیت خدمات عمومی را حاصل تفاوت بین ادراکات و انتظارات مردم تعریف کردند، که شکاف شماره ۵ در مدل تحلیل شکاف آن را نشان می‌دهد. بنابراین، برای ارزیابی کیفیت خدمات لازم است انتظارات و ادراکات مردم سنجیده شود. پاراسورامان و همکارانش در ادامه پژوهش‌های خود با تکیه بر تحقیقات قبلی و بر مبنای مدل مفهومی تحلیل شکاف، ابزاری برای سنجش کیفیت خدمات عمومی مطرح کردند. این ابزار «مقیاس کیفیت خدمات» نام داشت و به ابزار استاندارد برای اندازه‌گیری کیفیت خدمات تبدیل شد و با نام مدل سروکوال مطرح گردید (Ebrahimi & Imani, 2014, 204).

عملکرد مدل سروکوال این‌گونه است که از مشتریان خواسته می‌شود ابتدا مؤلفه‌ها را برحسب انتظارات‌شان از خدمات و سپس ادراکات‌شان را از عملکرد واقعی مورد نظر یا خدمات دریافت‌شده از منظر همان ویژگی‌ها رتبه‌بندی کنند. این دو دسته از رتبه‌بندی‌ها با یکدیگر مقایسه می‌شوند. اگر عملکرد ادراک‌شده از حد انتظارات مشتریان پایین‌تر باشد نشانه ضعیف بودن کیفیت خدمات یا وجود شکاف بین این دو است و برعکس اگر میزان عملکرد ادراک‌شده بالاتر از انتظارات مشتری باشد نشان‌دهنده بالابودن کیفیت خدمات یا نبود شکاف بین این دو است (Parasuraman et al., 1988, 14).

---

1. Gap Analysis Model  
2. Gaps



شکل ۱. مدل تحلیل شکاف براساس مدل پاراسورامان

منبع: با اقتباس از مدل پاراسورامان، سال ۱۹۹۴

انتقادات بسیاری به ابزار سروکوال وارد شده است، از جمله اینکه سروکوال فقط برای سنجش میزان رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات شرکت‌ها و سازمان‌ها می‌تواند مورد استفاده قرار بگیرد، درحالی‌که برای سنجش میزان رضایت مشتریان از محصولات، کاربرد چندانی ندارد (ملکی و دارابی، ۱۳۸۷، ۲۸-۲۷).

گودریچ و رمزی<sup>۱</sup> معتقدند که مشکل عملی سروکوال نداشتن ثبات ابعاد و عوامل مورد بررسی با توجه به گوناگونی خدمات و زمینه‌های مورد مطالعه است (Goodrich & Ramsey,

1. Goodrich & Ramsey

90, 2012). کنگ و برادلی<sup>۱</sup> بر این باورند که در بسیاری از مواقع انتظارات استفاده‌کنندگان آرمان‌گرایانه است و این مسئله موجب تشدید شکاف بین انتظار و ادراک از خدمات می‌شود. از این رو، در تعدیل مدل سروکوال ارزیابی خدمات را در سه سطح آرمانی، مورد قبول و ادراک‌شده پیشنهاد می‌کنند (Kang & Bradley, 2002, 160). به‌رغم انتقادهای واردشده، مدل سروکوال در مطالعات مربوط به سنجش میزان رضایتمندی از سازمان‌های خدمات‌رسان کاربرد فراوانی دارد، به‌گونه‌ای که امروزه از این ابزار به‌طور گسترده برای ارزیابی کیفیت خدمات گوناگون استفاده می‌شود.

پیشینه مدل سروکوال نشان می‌دهد که از این مدل بیشتر به‌منظور ارزیابی عملکرد سازمان‌های دولتی و غیردولتی مانند بیمارستان‌ها، بانک‌ها، اداره‌ها، و دانشگاه‌ها استفاده شده و کمتر در محیط‌های روستایی و عملکرد اداره‌های دولتی متولی روستا به‌کار گرفته شده است. در این زمینه، تنها مطالعه‌ای که در خصوص کیفیت خدمات آب‌رسانی انجام شده، با عنوان بررسی کیفیت خدمات ارائه‌شده به مشتریان در سازمانی عمومی<sup>۲</sup> (DEWA) در منطقه خلیج فارس است. نتایج مطالعه مذکور نشان می‌دهند که بین کیفیت خدمات ارائه‌شده به مشتریان در زمینه آب و برق و انتظارات آنها شکاف جدی وجود دارد و ابعاد محسوسات، قابلیت اطمینان، و پاسخ‌گویی دارای اهمیت بیشتری برای مشتریان هستند. شکاف بین ادراکات و انتظارات از خدمات دریافتی در مشتریان مسکونی در ابعاد همدلی و قابلیت اطمینان درمقایسه با مشتریان تجاری بیشتر است. میزان رضایتمندی از خدمات در مشتریانی که سطح سواد بالاتری دارند بیشتر از مشتریان با سطح سواد پایین است (Saleh & Al-Marzouqi, 2014, 142). سایر ارزیابی‌ها در زمینه کیفیت خدمات ارائه‌شده به روستاییان که از مدل سروکوال استفاده کرده‌اند به‌اختصار در جدول ۱ ارائه شده است.

---

1. Kang & Bradley

2. Dubai Electric & Water Authority



جدول ۱. برخی مطالعات انجام‌شده در زمینه ارزیابی کیفیت خدمات بخش عمومی

عنوان	پژوهشگران	شیوه مطالعه
ابعاد کیفیت فضای سبز از دید مردم مشهد	ناظمی و پدرانیا، ۱۳۸۸	استفاده از مدل SERVQUAL
رضایت روستاییان از عملکرد دهیاری‌ها	فیروزآبادی و جاجرمی، ۱۳۹۱	کای‌اسکوئر، تحلیل عاملی
میزان رضایت مردم از خدمات بهداشتی-درمانی	فرانک فرزندی و همکاران، ۱۳۹۰	آزمون تی، رگرسیون لجستیک
بررسی رضایتمندی روستاییان شهرستان داراب	عزیزی و همکاران، ۱۳۹۱	همسانی درونی و آلفای کرونباخ
اندازه‌گیری سطح کیفیت خدمات در هتلداری	Paraskevas, 2001	استفاده از مدل SERVQUAL
ارزیابی رضایت بیماران از تأسیسات بهداشت روستایی در پاکستان	Shaikh et al., 2008	استفاده از مدل SERVQUAL
بررسی کیفیت خدمات در توریسم روستایی	Kumra, 2008	استفاده از مدل SERVQUAL
شکاف کیفیت در خدمات آموزشی	Legcevic, 2009	استفاده از مدل SERVQUAL
اندازه‌گیری فرایند کیفیت آموزشی	Choon Ling et al., 2010	استفاده از مدل SERVQUAL، آزمون تی، رگرسیون گام‌به‌گام
بررسی کیفیت خدمات در بخش عمومی بوتسوانا	Mmerekhi, &Pansiri 2010	استفاده از مدل SERVQUAL و آزمون همبستگی
بررسی کیفیت خدمات بهداشت و درمان در مناطق روستایی هند	Sharma & Narang, 2011	استفاده از مدل SERVQUAL
ارزیابی رضایتمندی شهروندان از کیفیت خدمات شهرداری‌های جنوب تایلند	Mokhlis et al., 2011	استفاده از مدل SERVQUAL، تحلیل عاملی، رگرسیون گام‌به‌گام
بررسی رضایتمندی از پنج نهاد دولتی آلبانی براساس مدل تغییرشکل‌یافته پاراسومان	Cerry, 2012	استفاده از مدل SERVQUAL
سنجش رضایت شهروندان از خدمات شهرداری کیرسهپیر (ترکیه)	Akgul, 2012	استفاده از مدل SERVQUAL، همبستگی ناپارامتری و آزمون ANOVA
بررسی ایجاد رضایت در استفاده‌کنندگان از خدمات گردشگری در مالزی	Osman & Sentosa, 2013	استفاده از مدل SERVQUAL و آزمون همبستگی

ادامه جدول ۱. برخی مطالعات انجام شده در زمینه ارزیابی کیفیت خدمات بخش عمومی

عنوان	پژوهشگران	شیوه مطالعه
بررسی سنجش رضایت کشاورزان از خدمات مختلف عمومی در هند	Ganpat et al., 2014	استفاده از مدل SERVQUAL و آزمون همبستگی
بررسی کیفیت خدمات کتابخانه‌های علمی در کشورهای در حال توسعه	Asogwa et al., 2014	استفاده از مدل SERVQUAL
کیفیت خدمات دریافتی مریبان از تکنولوژی محاسبات به وسیله ابررایانه‌ها	Egedigwe, 2015	استفاده از مدل SERVQUAL

منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۴

## مواد و روش‌ها

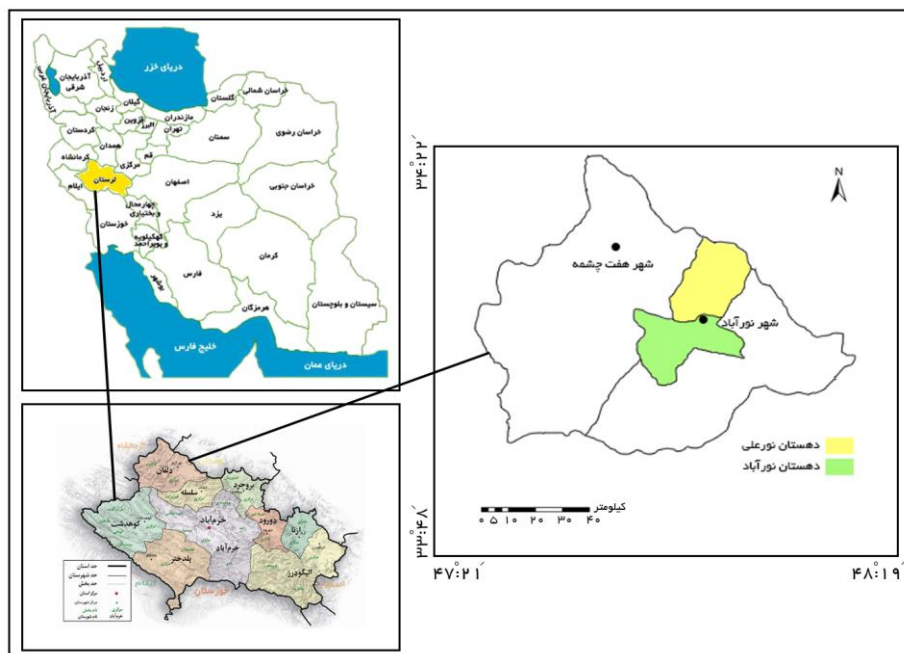
پژوهش حاضر از نظر روش، توصیفی - تحلیلی و از بعد گستره موردی است. نحوه گردآوری اطلاعات به دو صورت اسنادی و میدانی است. جامعه آماری سکونتگاه‌های روستایی دو دهستان از بخش مرکزی شهرستان دلفان به نام‌های دهستان نورعلی و نورآباد است، که ۱۰ روستای نمونه از این دو دهستان که بیشترین خدمات را از شرکت آبفار روستایی دریافت می‌کنند، به صورت نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شدند. سپس براساس فرمول کوکران (سرابی، ۱۳۷۵، ۳۷)، با حجم جامعه آماری ۱۳۸۷ خانوار، سطح اطمینان ۹۵ درصد و دقت احتمالی ۵ درصد و پیش‌برآورد واریانس ۰/۲۵، تعداد ۳۰۲ خانوار نمونه تصادفی به دست آمد، که پرسشنامه آنها به تناسب تعداد خانوارها<sup>۱</sup> (PPS) بین ۱۰ روستای نمونه تصادفی تکمیل شد. ابزار اصلی جمع‌آوری اطلاعات میدانی پژوهش، پرسشنامه تغییر یافته سروکوال است که بر پایه پیشینه پژوهش و مطالعات مقدماتی پژوهشگران در زمینه هماهنگ کردن پرسشنامه اصلی با شرایط و مقتضیات خدمات سازمان آبفار روستایی تنظیم شده است. از نظر نوع و تعداد و شاخص‌های

1. Probability Proportional to Size

مورد بررسی، تغییرات و تعدیل‌هایی در پرسشنامه سرکوال اعمال شده است. بر این مبنای، انتظارات و ادراکات پاسخ‌گویان از خدمات سازمان آبفای در ابعاد پنج‌گانه محسوسات، قابلیت اعتماد، اطمینان، پاسخ‌گویی و همدلی ارزیابی شد. پرسشنامه علاوه بر چند سؤال مربوط به ویژگی‌های عمومی پاسخ‌گویان روستایی، حاوی ۵۳ شاخص است که در دو بخش انتظارات و ادراکات بررسی شدند. در تنظیم گویه‌ها از طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت استفاده شد. برای تحلیل پایایی پرسشنامه تحقیق از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. این مقدار در بخش انتظارات برابر ۰/۷۸ و در بخش ادراکات برابر ۰/۸۸ بود که بیانگر پایایی مطلوب ابزار است. از آنجاکه ابزار سروکوال، ابزار استاندارد است روایی بالایی دارد. برای تأیید روایی پرسشنامه این پژوهش از دیدگاه صاحب‌نظران آب و فاضلاب روستایی نیز استفاده شد و اصلاحات لازم به عمل آمد. در تحلیل کیفیت خدمات ارائه‌شده شرکت آبفای در روستا و تعیین شکاف و فاصله بین انتظارات و ادراکات پاسخ‌گویان در هر یک از ابعاد مورد بررسی، از روش نمره‌دهی به هر یک از گویه‌های طیف لیکرت استفاده شد. به‌منظور آزمون فرضیه‌های تحقیق و بررسی اینکه آیا فاصله و اختلاف بین انتظارات و ادراکات پاسخ‌گویان در ابعاد نام‌برده از نظر آماری معنادار است یا صرفاً تصادف یا مداخله سایر عوامل بروز کرده است، از آزمون ویلکاکسون استفاده شد. برای ارزیابی ارتباط بین کیفیت خدمات و ویژگی‌های عمومی پاسخ‌گویان، از آزمون همبستگی اسپیرمن استفاده شد.

### قلمرو جغرافیایی

شهرستان دلفان شمالی‌ترین شهرستان استان لرستان مشتمل بر دو بخش مرکزی و کاکاوند است. سکونتگاه‌های دو دهستان نورعلی و نورآباد، محدوده مورد مطالعه تحقیق را تشکیل می‌دهند. این شهرستان از شمال با شهرستان‌های نهاوند و استان کرمانشاه و از جنوب با شهرستان‌های الشتر، خرم‌آباد و کوهدشت احاطه شده است. محدوده این شهرستان در موقعیت ریاضی ۴۷ درجه و ۱۸ دقیقه طول شرقی و ۳۳ درجه و ۵۰ دقیقه تا ۳۴ درجه و ۱۸ دقیقه عرض شمالی واقع شده است.



شکل ۲. موقعیت دو دهستان نورعلی و نورآباد

منبع: یافته‌های تحقیق

## یافته‌ها

براساس یافته‌های پرسشنامه خانوار روستاها، میانگین سنی پاسخ‌گویان ۳۹ سال بود. از لحاظ شغلی بیشتر پاسخ‌گویان کشاورز و دامدار یا تلفیقی از این دو بودند و کشاورزی و دامداری نزدیک ۸۰ درصد از شغل اهالی را تشکیل می‌داد. درآمد حدود ۶۲ درصد از اهالی کمتر از یک میلیون تومان در ماه بود. سطح تحصیلات ۶۰ درصد پاسخ‌گویان ابتدایی بود و فقط حدود ۵ درصد تحصیلات دانشگاهی داشتند (جدول ۲).

جدول ۲. توزیع پاسخ‌گویان بر حسب ویژگی‌های عمومی (n=۳۰۲)

درصد	فراوانی	شرح
۴/۳	۱۳	کارمند
۲۷/۵	۸۳	آزاد
۵۳/۳	۱۶۱	کشاورز
۱۴/۹	۴۵	دام‌دار
۶/۶	۲۰	بی‌سواد
۵۹/۹	۱۸۱	ابتدایی
۲۱/۵	۶۵	راهنمایی
۷/۰	۲۱	دبیرستان
۵/۰	۱۵	دانشگاهی
۲۴/۲	۷۳	تا ۵۰۰ هزار تومان
۶۱/۶	۱۸۶	۵۰۰ هزار تا ۱ میلیون تومان
۱۳/۶	۴۱	۱ تا ۱/۵ میلیون تومان
۰/۷	۲	۱/۵ تا ۲ میلیون تومان

منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۴

بررسی میانگین‌های اهمیت و رضایت در هریک از ابعاد مقیاس سروکوال گویای شکاف بین انتظار و ادراک روستاییان از خدمات سازمان آب‌فار روستایی است. اختلاف کیفیت به‌دست‌آمده در بعد محسوسات برابر ۰/۲۹-، در بعد قابلیت اعتماد ۰/۴۴-، در بعد اطمینان ۰/۱۳-، در بعد پاسخ‌گویی ۰/۳۰-، و در بعد همدلی ۰/۵۲- است (جدول ۳). بررسی ابعاد مختلف گویای این است که در بعد محسوسات بیشترین شکاف بین انتظارات و ادراکات مردم در مواردی مانند سنجش روزانه کیفیت آب آشامیدنی، و کم‌بودن اعتبارات تخصیص‌یافته به بخش آب روستا بوده است. در بعد قابلیت اعتماد سه گویه ارزیابی طرح‌های اجرایی، استفاده از فناوری‌های نوین، و ارائه خدمات در وقت مقرر شکاف زیادی را نشان داده‌اند. در بعد اطمینان گویه‌ها شکاف زیادی بین انتظارات و ادراکات مردم مشاهده نمی‌شود. در بعد پاسخ‌گویی فقط گویه اجرای برنامه‌های فرهنگی برای ارتقای دانش روستاییان در خصوص مدیریت بهینه آب، شکاف

زیادی را نشان می‌دهد. در بعد همدلی بیشترین شکاف‌ها در تمام ابعاد وجود دارد و گویه‌های این بعد از قبیل ارتباط و همکاری آبفاز روستایی با شورای روستا و دهیاری، تبعیض‌نگذاشتن پرسنل هنگام ارائه خدمات برای اقشار مختلف، احترام و ارزش یکسان در ارائه خدمات برای تمام گروه‌ها، و درک شرایط و مشکلات گروه‌های کم‌بضاعت نشان‌دهنده وجود این شکاف‌ها هستند (جدول ۳).

جدول ۳. میانگین امتیازهای اهمیت و رضایت (n=۳۰۲)

اختلاف کیفیت	میانگین رضایت	میانگین اهمیت	ابعاد مورد بررسی
-۰/۲۹	۳/۰۱	۳/۳	جمع گویه‌های محسوسات
-۰/۵۴	۳/۳۳	۳/۸۷	وضعیت دسترسی خانوار به آب شرب سالم در روستا
-۰/۴۷	۳	۴	وضعیت املاح موجود در آب روستا (سختی و املاح موجود در آب)
۰/۱۴	۳/۸۷	۳/۷۳	کیفیت آب شرب خانوار در روستا
-۰/۰۷	۳/۰۷	۳	از نظر وضعیت فشار آب در سطح شبکه توزیع در روستا
-۰/۰۷	۲/۹۳	۳	اندازه و تعداد منبع آب آشامیدنی برای تأمین آب ساکنان روستا
-۰/۰۷	۲/۲۷	۳/۲	وضعیت احداث منبع آب آشامیدنی با توجه به شیب، گرما و یخبندان
-۰/۶۰	۲/۶۰	۳/۲	میزان برداشت از آب‌های زیرزمینی روستا برای تأمین آب شرب
-۰/۷۸	۲/۲۹	۳/۰۷	میزان اعتبارات دولتی و هزینه‌کرد در زمینه تعمیر و نگهداری لوله‌کشی و منبع آب روستا
-۰/۴۶	۳/۵۳	۳/۰۷	میزان تعرفه آب خانوار روستایی
-۰/۱۳	۳/۶۷	۳/۸	میزان دسترسی روستاییان به آب شرب و بهداشتی
-۰/۵۳	۳	۳/۵۳	وضعیت تناسب لوله‌کشی آب و احداث منبع با شرایط آب‌وهوایی و جمعیت روستا
-۰/۵۴	۲/۹۳	۳/۴۷	رعایت نکات ایمنی در محل چاه‌ها و منبع آب آشامیدنی روستا
-۰/۸۷	۲/۴۰	۳/۲۷	وضعیت سنجش روزانه کیفیت آب شرب به وسیله شرکت آبفاز و میزان کلر آب شرب
-۰/۴۰	۲/۲۷	۲/۶۷	نحوه جمع‌آوری آب‌های سطحی و فاضلاب روستا

ادامه جدول ۳. میانگین امتیازهای اهمیت و رضایت (n=۳۰۲)

اختلاف کیفیت	میانگین رضایت	میانگین اهمیت	ابعاد مورد بررسی
-۰/۲۰	۳	۳/۲	وضعیت بازسازی لوله‌های آسیب‌دیده در اثر حوادث به‌وسیله شرکت آبفاز در روستا
-۰/۴۵	۲/۹۶	۳/۴۱	جمع گویه‌های قابلیت اعتماد
-۰/۴۷	۳/۱۳	۳/۶۰	رعایت زمان‌بندی برای اجرای طرح آبرسانی و تعمیر و نگهداری تأسیسات آبرسانی در روستا
-۰/۸۷	۲/۶۰	۳/۴۷	نحوه نظارت بر اجرای بموقع طرح آبرسانی و تعمیر و نگهداری تأسیسات آبرسانی در روستا
-۰/۸۶	۲/۶۷	۳/۵۳	وضعیت استفاده از فناوری‌های نوین به‌وسیله شرکت آبفاز در روستا
-۰/۱۴	۳/۵۳	۳/۶۷	وضعیت توانایی شرکت آبفاز در اجرای طرح‌های آبرسانی و تعمیر و نگهداری تأسیسات آبرسانی در روستا
-۰/۴۷	۳	۳/۴۷	وضعیت تعهد شرکت آبفاز در انجام و اجرای طرح‌های آبرسانی و تعمیر و نگهداری تأسیسات آبرسانی در روستا
-۰/۶۶	۲/۶۷	۳/۳۳	وضعیت ارائه خدمات شرکت آبفاز در زمان مقرر برای اجرای طرح‌های آبرسانی، تعمیر و نگهداری در روستا
-۰/۰۷	۲/۳۳	۲/۴۰	میزان موفقیت شرکت آبفاز برای جذب درآمدهای جدید برای آبرسانی روستا
-۰/۰۷	۳/۳۳	۳/۴۰	میزان مشارکت ساکنان در تأمین آب شرب روستا (از قبیل واگذاری چاه، چشمه، قنات و زمین)
-۰/۴۰	۳/۴۰	۳/۸۰	میزان مشارکت روستاییان در حفاظت از تأسیسات آبرسانی روستا
-۰/۱۳	۳/۲۵	۳/۳۹	جمع گویه‌های اطمینان
-۰/۰۷	۲/۴۰	۲/۴۷	اثرگذاری آموزش‌های ارائه‌شده به‌وسیله شرکت آبفاز برای مدیریت مصرف آب خانوارها
۰/۳۳	۳/۸۰	۳/۴۷	اطمینان شما از تأثیر کیفیت آب شرب بر سلامت روستاییان
-۰/۲۷	۳/۴۰	۳/۶۷	نحوه رفتار شرکت آبفاز با مردم روستا
-۰/۲۰	۳/۴۰	۳/۶۰	میزان اطمینان مردم برای همکاری با شرکت آبفاز در طرح آبرسانی روستا
-۰/۴۷	۳/۲۷	۳/۷۳	میزان اطمینان مردم روستا از تخصص و دانش کارکنان شرکت آبفاز در زمینه طرح‌های آبرسانی
-۰/۳۰	۳	۳/۳۰	جمع گویه‌های پاسخ‌گویی

ادامهٔ جدول ۳. میانگین امتیازهای اهمیت و رضایت (n=۳۰۲)

اختلاف کیفیت	میانگین رضایت	میانگین اهمیت	ابعاد مورد بررسی
-۰/۳۳	۳/۰۷	۳/۴۰	میزان توجه به نظرات مردم در طرح‌های آبرسانی روستا
-۰/۰۷	۳	۳/۰۷	وضعیت اطلاع‌رسانی بموقع در زمینهٔ آیین‌نامه‌ها و مقررات آبرسانی و مانند اینها در روستا
۰/۱۳	۲/۹۳	۲/۸۰	میزان سرعت عمل شرکت آبفاز در ارائهٔ خدمات آبرسانی و تعمیر و نگهداری تأسیسات در روستا
-۱/۲۷	۱/۶۰	۲/۸۷	اجرای برنامه‌های فرهنگی به‌وسیلهٔ شرکت آبفاز در راستای ارتقای دانش روستاییان در خصوص مدیریت و مصرف بهینهٔ آب شرب در روستا
-۰/۴۰	۲/۸۷	۳/۲۷	میزان پاسخ‌گویی شرکت آبفاز در زمان بحران (زلزله، سیل و مانند آن) در روستا
-۰/۲۰	۳/۲۰	۳/۴۰	نحوهٔ پیگیری و تسریع در تهیه و اجرای طرح‌های آبرسانی در روستا
-۰/۶۰	۳	۳/۶۰	میزان عمل به وعده‌های خود در زمان مقرر از سوی شرکت آبفاز در روستا
-۰/۲۰	۲/۸۷	۳/۰۷	تعهد شرکت آبفاز در اجرای برنامه‌ها و وظایف خود در روستا
-۰/۲۰	۳/۴۰	۳/۶۰	صدور بموقع امتیاز انشعاب آب از سوی آبفاز در روستا
-۰/۳۳	۳/۲۷	۳/۶۰	نصب بموقع انشعاب مشترکین از سوی آبفاز در روستا
-۰/۲۰	۳/۰۷	۳/۲۷	تعمیر و بازسازی شبکه‌های توزیع در اسرع وقت به‌وسیلهٔ آبفاز در روستا
-۰/۱۳	۲/۸۰	۲/۹۳	حضور بموقع کارکنان شرکت در محل اجرای طرح آبرسانی و تعمیر و بازسازی شبکه در روستای شما چگونه است؟
-۰/۲۰	۳/۰۷	۳/۰۷	بازدید بموقع و دوره‌های ناظران از تأسیسات آب در روستا
-۰/۳۳	۳/۲۷	۳/۶۰	افزایش فشار شبکهٔ توزیع آب در روستا
-۰/۳۳	۳/۶۷	۴	کاهش تعداد روزهای قطع آب در روستا
-۰/۵۲	۲/۷۳	۳/۲۴	<b>جمع گویه‌های همدلی</b>
-۰/۴۰	۳/۰۷	۳/۴۷	همدلی و دلسوزی مسئولان و کارکنان شرکت آبفاز با مردم در روستا
۰/۰۰	۳/۱۳	۳/۱۳	میزان اهمیت‌دادن به مردم و نظر آنها از سوی شرکت آبفاز در روستا
-۰/۳۳	۲/۶۷	۳	دلسوزی نسبت به انجام وظایف مسئولان و کارکنان شرکت آبفاز در روستا
-۰/۸۰	۲/۴۷	۳/۲۷	احترام و ارزش یکسان قائل‌شدن شرکت آبفاز در ارائهٔ خدمات برای تمام گروه‌های روستایی در روستا



ادامه جدول ۳. میانگین امتیازهای اهمیت و رضایت (n=۳۰۲)

اختلاف کیفیت	میانگین رضایت	میانگین اهمیت	ابعاد مورد بررسی
-۰/۹۴	۲/۱۳	۳/۰۷	تبعیض قائل‌نشدن مسئولان و کارکنان شرکت آبفاز هنگام ارائه خدمات برای اقشار مختلف در روستا
-۰/۶۰	۲/۴۷	۳/۰۷	درک شرایط و مشکلات گروه‌های آسیب‌پذیر و کم‌بضاعت به‌وسیله شرکت آبفاز هنگام ارائه خدمات در روستا
-۰/۴۰	۳/۳۳	۳/۷۳	امکان دسترسی روستاییان به محل شرکت در استان و شهرستان
-۱/۰۷	۲/۶۷	۳/۷۳	ارتباط و همکاری آبفاز روستایی با شورای اسلامی و دهیاری روستا
-۰/۱۳	۲/۶۰	۲/۷۳	نحوه تکمیل پروژه‌های ناتمام یا اجرانشده آب‌رسانی براساس زمان‌بندی اعلام‌شده از سوی شرکت آبفاز در روستا
-۰/۳۵	۲/۹۹	۳/۳۴	امتیاز کل

منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۴

یافته‌های توصیفی، نشانگر وجود فاصله و شکاف بین انتظار و ادراک روستاییان از خدمات ارائه‌شده به‌وسیله شرکت آب و فاضلاب روستایی است و پایین‌بودن کیفیت این خدمات را از دید روستاییان نشان می‌دهد. ارزیابی خدمات این شرکت در روستاهای مورد مطالعه حکایت از شکاف و فاصله زیاد بین کیفیت کلی خدمات ارائه‌شده به روستاییان و انتظارات آنها دارد. در بعد محسوسات، به‌رغم فعالیت‌های فراوان انجام‌شده در روستاهای ناحیه مورد مطالعه، به‌دلیل ضعف در ارائه خدمات برای دسترسی مناسب به محل تأمین آب شرب، بالا بودن تعرفه آب روستایی، دسترسی نامناسب کلیه روستاییان به آب شرب و بهداشتی، و فقدان تأسیسات جمع‌آوری و دفع فاضلاب روستایی، خدمات ارائه‌شده در این زمینه نتوانسته است رضایت روستاییان را جلب کند. به‌دلیل وجود دردهای اداری فراوان و ناهماهنگی بین سازمان‌های متولی ارائه خدمات به روستاییان، نارضایتی وجود دارد.

در زمینه اجرای طرح‌های آبرسانی و احداث انشعابات و نظارت بر آن نیز نارضایتی وجود دارد، به‌طوری‌که رعایت‌نکردن دقیق زمان‌بندی در اجرای طرح‌ها و پروژه‌ها در وقت مقرر باعث

بی‌اعتمادی ساکنان روستایی شده است. هنوز ساکنان روستایی در ناحیه مورد مطالعه نتوانسته‌اند ارتباط مناسبی با متولیان و مجریان پروژه‌های آبرسانی برقرار کنند و ساکنان روستایی اعتماد لازم را به تعهد مجریان پروژه‌ها در اجرای طرح‌های آب و فاضلاب ندارند. این موضوع باعث ایجاد شکاف بین انتظار و ادراک ساکنان روستایی در این بعد شده است. به دلیل پایین بودن سطح تخصص مجریان و پیمانکاران پروژه‌ها و نحوه اجرای طرح‌ها در روستاهای مورد مطالعه، اطمینان لازم برای اجرای موفق پروژه‌ها در ساکنان روستایی وجود ندارد. اجرای نامناسب پروژه‌ها سبب شده است که ساکنان روستاهای مطالعه‌شده از لحاظ کیفی اطمینان لازم را به دانش و مهارت اجراکنندگان آن نداشته باشند. در بعد پاسخ‌گویی با تأیید شکاف موجود، ساکنان روستایی از اینکه نظر آنها در انجام و اجرای طرح‌ها در نظر گرفته نمی‌شود، ناخرسند هستند.

به دلیل بی‌توجهی به نظر و خواسته ساکنان روستایی در مراحل برنامه‌ریزی، اولویت‌بندی و اجرای پروژه‌ها نیز نارضایتی وجود دارد. به دلیل اهمیت قائل نشدن برای نظر مردم در اجرای پروژه‌ها، بی‌توجهی به شرایط گروه‌های مختلف روستایی، و بی‌توجهی به خواسته مردم، پروژه‌ها به صورت نیمه‌تمام و بدون پیگیری لازم رها می‌شوند و نارضایتی بیشتر ساکنان روستایی را در ناحیه مورد مطالعه در پی دارند. در مجموع، ملاحظات آماری نشانگر وجود فاصله و شکاف بین انتظار و ادراک روستاییان از خدمات ارائه‌شده به وسیله شرکت آب و فاضلاب روستایی استان لرستان است و پایین بودن کیفیت خدمات ارائه‌شده از دید روستاییان را نشان می‌دهد.

برای ارزیابی و اطمینان از اینکه فاصله بین انتظار و ادراک پاسخ‌گویان در ابعاد پنج‌گانه مورد بررسی نتیجه تصرف و دخالت سایر عوامل نیست، از آزمون ناپارامتری ویلکاکسون استفاده شد. نتیجه آزمون گویای آن است که در کیفیت کلی خدمات ارائه‌شده و در ابعاد محسوسات، قابلیت اعتماد، اطمینان، پاسخ‌گویی و همدلی تفاوت بین ادراک و انتظار پاسخ‌گویان روستایی در سطح ۹۹ درصد معنادار است (جدول ۴).

جدول ۴. آزمون معناداری بین انتظار و ادراک پاسخ‌گویان از ابعاد کیفیت خدمات

ابعاد کیفیت خدمات	مقدار (Z)	سطح معناداری (Sig.)
محسوسات	-۱۰/۳۲	۰/۰۰۰
قابلیت اعتماد	-۱۱/۵۲	۰/۰۰۰
اطمینان	-۸/۵۷	۰/۰۰۰
پاسخ‌گویی	-۱۰/۵۱	۰/۰۰۰
همدلی	-۱۲/۰۳	۰/۰۰۰
کیفیت کلی خدمات	-۱۰/۵۹	۰/۰۰۰

منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۴

تأثیر ویژگی‌ها و شرایط ساکنان روستایی در ارزیابی آنها از کیفیت خدمات ارائه‌شده از سوی شرکت آب‌فار، از طریق برقراری ضریب همبستگی اسپیرمن ارتباط بین خصوصیات یادشده با ابعاد گوناگون کیفیت خدمات مورد آزمون قرار گرفت. بر این اساس، بین «کیفیت محسوسات» و «میزان تحصیلات» افراد در سطح ۹۵ درصد رابطه منفی و معنادار مشاهده شد. با افزایش سطح سواد و آگاهی روستاییان میزان رضایت از خدمات کمتر شد. بین «کیفیت محسوسات» با «میزان درآمد» نیز در سطح ۹۵ درصد رابطه منفی و معناداری را می‌توان مشاهده کرد. بین «کیفیت پاسخ‌گویی» با «میزان درآمد» و «میزان سواد»، «کیفیت همدلی» با «میزان سواد» و «میزان درآمد»، و «کیفیت کلی خدمات» با «میزان سواد» در سطح ۹۵ درصد رابطه منفی و معنادار مشاهده شد (جدول ۵).

نتایج داده‌های جدول ۵ نشان می‌دهند که در خدمات‌رسانی به روستاهای ناحیه مورد مطالعه اولویت‌ها، خواسته‌ها و تمایلات ساکنان روستایی در خصوص برنامه‌ریزی و ساماندهی آب و فاضلاب روستاها، اجرای پروژه‌ها، و مانند اینها در نظر گرفته نشده است. به این دلیل، همه گروه‌های روستایی از نظر سطح تحصیلات و درآمد دیدگاه یکسانی در خصوص خدمات‌رسانی شرکت آب‌فار داشتند و بیشتر آنها رضایتمندی لازم را نداشتند. با افزایش اطلاع‌رسانی و آگاهی بخشی از طریق رسانه‌های ارتباط جمعی به مرور زمان انتظارات و توقع‌ها در روستاهای

مورد مطالعه افزایش یافته است. این موضوع باعث افزایش روزافزون خواسته‌ها و انتظارات روستاییان از خدمات‌رسانی شرکت آبفاز شده است.

جدول ۵. همبستگی متغیرهای عمومی جامعه مورد بررسی با ابعاد کیفیت خدمات

ردیف	متغیر اول	متغیر دوم	ضریب همبستگی Spearman's rho	سطح معناداری
۱	کیفیت محسوسات	میزان سواد	-۰/۱۳۲	۰/۰۱۶
۲	کیفیت محسوسات	میزان درآمد	-۰/۱۶۷	۰/۰۲۷
۳	کیفیت پاسخ‌گویی	میزان سواد	-۰/۲۶۷	۰/۰۰۷
۴	کیفیت پاسخ‌گویی	میزان درآمد	-۰/۱۳۳	۰/۰۱۷
۵	کیفیت همدلی	میزان سواد	-۰/۲۴۰	۰/۰۰۶
۶	کیفیت همدلی	میزان درآمد	-۰/۲۴۵	۰/۰۰۶
۷	کیفیت کلی خدمات	میزان سواد	-۰/۱۸۶	۰/۰۱۲

منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۴

## بحث و نتیجه‌گیری

ارزیابی خدمات شرکت آبفاز در روستاهای مطالعه‌شده حکایت از شکاف و فاصله بین کیفیت کلی خدمات ارائه‌شده به روستاییان و انتظارات آنها دارد. در بخش محسوسات، میزان اعتبارات به بخش آبرسانی روستایی کافی نبوده است. ساکنان روستایی تقاضا دارند کیفیت آب آشامیدنی آنها به صورت روزانه سنجیده شود، چون میزان کلر موجود در آب آشامیدنی در بیشتر روستاهای بررسی‌شده فراتر از استاندارد آن است. در بخش قابلیت اعتماد، روستاییان خواهان استفاده بیشتر از فناوری‌های روز و انجام ارزیابی‌های دوره‌ای هستند. در بعد اطمینان، نمی‌توان اختلاف فاحشی را بین انتظارات و ادراکات مردم مشاهده کرد. در واقع، شرکت آبفاز روستایی در این بخش تا حدودی توانسته است اطمینان ساکنان روستایی را به دست آورد. در بعد پاسخ‌گویی، سازمان آبفاز روستایی هنوز نتوانسته است در کارهای فرهنگی موفق عمل کند

و شکاف گوئیۀ اجرای برنامه‌های فرهنگی برای ارتقای دانش روستاییان در خصوص مدیریت بهینه آب با مقدار ۱/۲۷- مؤید این واقعیت است. نتایج نشان می‌دهند که بیشترین شکاف در بعد همدلی وجود دارد و گوئیۀ‌های این شکاف بیشترین فاصله را بین انتظارات و ادراکات مردم نشان می‌دهند. شکاف بین آمال و آرزوهای ساکنان روستایی (براساس حالت‌های عاطفی و روان‌شناختی، و مقایسه سطح و کیفیت زندگی خود با سطح و کیفیت زندگی دیگران و سطح کیفیتی که می‌توانست موجود باشد) در سکونتگاه‌های روستایی ناحیه مورد مطالعه براساس نوع و نحوه ارائه خدمات ازسوی شرکت آبفار در هریک از ابعاد پنج‌گانه و گوئیۀ‌های آن متفاوت است.

بررسی حاضر درقیاس با یافته‌های صالح و المرزوقی (۲۰۱۴) به نتایج مشابهی رسیده و شکاف و اختلاف بین تمام ابعاد پنج‌گانه به‌ویژه بعد همدلی زیاد و معنادار گزارش شده است. بنابراین، ساکنان روستایی انتظارات بیشتری از لحاظ معیارهای همدلی از سازمان آبفار روستایی دارند. آنها انتظار دارند که به زیرساخت‌هایی که شرکت آبفار ایجاد کرده است بیشتر رسیدگی شود. از آنجاکه آب ناحیه مورد مطالعه، سنگین و پر از املاح گوناگون است، لازم است سنجنده‌های کیفیت آب به‌صورت روزانه کیفیت آب را تضمین کنند تا از مبتلاشدن مردم به بیماری‌های کلیوی از این طریق جلوگیری شود.

نتایج آزمون همبستگی گوئیۀ آن است که میزان انتظارات ساکنان روستایی با افزایش سطح درآمد و سطح تحصیلات‌شان بالاتر رفته است و با افزایش آگاهی‌ها از طریق رسانه‌های جمعی این انتظارات به‌مرور در سکونتگاه‌های روستایی افزایش یافته و فاصله‌های سنتی بین شهر و روستا از بین رفته است. در نتیجه خواسته‌ها و انتظارات روستاییان به‌صورت روزافزون بالا رفته است. بنابراین لازم است شرکت آبفار با توجه به این مسئله به بارگذاری خدمات جدید در مناطق روستایی اقدام کنند.

برنامه‌ریزی براساس رویکرد عقل‌گرایی فن‌محور ( فنی - ابزاری و با اصالت متخصص) و بی‌توجهی به نظر و خواسته ساکنان روستایی ناحیه مورد مطالعه در برنامه‌های عمرانی و اجرای

طرح‌ها، در نارضایتی ساکنان روستایی و شکاف بین وضع موجود و وضع مطلوب مؤثر بوده است. در بعد فیزیکی نیز به‌رغم خدمات ارائه‌شده به‌وسیله شرکت آبفار، وضعیت روستاها درمقایسه با گذشته بهبود نیافته است. در سکونتگاه‌های روستایی ناحیه مورد مطالعه، شکاف بین وضع موجود و وضع مطلوب به‌دلایل مذکور وجود دارد. این موضوع نشان می‌دهد که شرکت آبفار به وظایف خود در این زمینه ضعیف عمل می‌کند و به مواردی همچون تسریع در اجرای برنامه‌ها، اطلاع‌رسانی در زمینه آیین‌نامه‌ها، توجه به نظر مردم، میزان پاسخ‌گویی در زمان بحران، صدور بموقع مجوز و نصب انشعاب‌ها برای خانوار روستایی کمتر توجه کرده است. اما درمجموع ارائه خدمات شرکت آبفار باعث بهبود نسبی وضعیت روستاهای ناحیه مورد مطالعه درمقایسه با گذشته به‌ویژه در زمینه گسترش آب لوله‌کشی از لحاظ کمی و کیفی شده است.

از آنجاکه هدف پژوهش حاضر آگاهی از کیفیت خدمات شرکت آبفار به‌منظور ارتقای رضایتمندی روستاییان و درنهایت بهبود زندگی روستاهاست، با تکیه بر یافته‌های پژوهش، راهکارهایی برای ارتقای میزان رضایتمندی ساکنان روستایی پیشنهاد می‌شود.

۱. توجه به دانش بومی در ساخت‌وسازهای روستایی و نقش قائل‌شدن برای عوامل فرهنگی و اقلیمی در این زمینه؛ ۲. ارزیابی مستمر از روند اجرای طرح‌ها در شرکت آب و فاضلاب روستایی و بازاندیشی این طرح‌ها در صورت لزوم؛ ۳. توجه به نظر مردم و در محور قراردادن مردم و نیازهای آنان در طراحی و اجرای طرح‌ها و خدمات آبفار روستایی؛ ۴. در بعد قابلیت اعتماد ضمن توجه به بهبود همه گویه‌ها و سنجه‌ها، برنامه‌ریزی و زمان‌بندی مطلوب‌تر در اجرای طرح‌ها در اولویت قرار گیرد؛ ۵. فراهم کردن شرایطی که تمام اقشار روستایی بتوانند از خدمات سازمان آبفار به‌صورت برابر استفاده کنند؛ و ۶. شرکت آب و فاضلاب روستایی استان لرستان به‌منظور درنظرگرفتن دیدگاه و خواسته ساکنان روستایی، ارتباط و همکاری خود را با نهاد شوراهای اسلامی روستا و دهیاری‌ها افزایش دهد و با برگزاری جلسات متعدد از دیدگاه، خواسته‌ها و تمایلات ساکنان روستایی درخصوص خدمات عمرانی و پروژه‌های آب‌رسانی آگاه شود.

## منابع

- حاجی‌هاشمی، سعید، ۱۳۷۹، توسعه و توسعه‌نیافتگی: روش تفکر و عقلانیت در توسعه، نشر وپسان، چاپ اول، ۷۳۲ صفحه، اصفهان.
- خنیفر، حسین، ۱۳۸۹، درآمدی بر مفهوم آمایش سرزمین و کاربردهای آن در ایران، دوفصلنامه آمایش سرزمین، سال دوم، شماره دوم، بهار و تابستان، صص. ۲۶-۵.
- رفیعیان، مجتبی، عسگری، علی و عسگری‌زاده، زهرا، ۱۳۸۸، سنجش میزان رضایت‌مندی سکونت‌ی محله نواب، پژوهش جغرافیایی، سال ۱۴، شماره ۶۷، بهار، ۶۸-۵۳.
- سرایبی، حسن، ۱۳۷۵، مقدمه‌ای بر نمونه‌گیری در تحقیق، چاپ دوم، انتشارات سمت، ۲۵۶ صفحه.
- شایان، حمید، تقیلو، علی‌اکبر، خسرو بیگی، رضا، ۱۳۸۹، ارزیابی میزان رضایتمندی روستاییان از محیط سکونتگاهی: مطالعه موردی شهرستان کمیجان، فصلنامه روستا و توسعه، سال ۱۳، شماره ۱، بهار، صص. ۱۷۹-۱۵۵.
- عساریان‌نژاد، حسین، شیرازی رومنان، حسن، ۱۳۹۰، ارزیابی کیفیت خدمات انتظامی پلیس+۱۰ با استفاده از مدل تحلیل سروکوال، فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی، سال ششم، شماره ۲، صص. ۲۲۱-۲۰۸.
- عینالی، جمشید، طاهرخانی، مهدی، ۱۳۸۴، ارزیابی عملکرد مجتمع‌های خدمات بهزیستی در رفاه و توسعه روستایی، پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی پرتال جامع علوم انسانی، دوره ۹، شماره ۴، صص. ۷۳-۵۵.
- فیروزآبادی، سیداحمد و ایمانی جاجرمی، حسین، ۱۳۹۱، وضعیت رضایت روستاییان و عوامل مرتبط با آن از عملکرد دهیاری‌ها؛ مطالعه موردی: روستاهای استان قزوین، پژوهش‌های روستایی، سال سوم، شماره یکم، صص. ۹۱-۶۱.
- فروغی، محمدعلی، ۱۳۹۱، سیر حکمت در اروپا، جلد دوم، نشر زوار، ۲۰۶ صفحه، تهران.
- فرزندی، فرانک و همکاران، ۱۳۹۰، میزان رضایت مردم از خدمات بهداشتی - درمانی و عوامل مؤثر بر آن: مطالعه سلامت از دیدگاه مردم ایران، نشریه پژوهشکده علوم بهداشتی جهاد دانشگاهی، سال دهم، شماره سوم، صص. ۳۳۰-۳۲۳.
- عزیزی، جلیل، کرم‌یار جهرمی، مهدی و حجت، محسن، ۱۳۹۱، بررسی میزان رضایتمندی روستاییان

- شهرستان داراب از ابعاد مختلف عملکرد پزشک خانواده، مجله دانشگاه علوم پزشکی فسا، دوره دوم، شماره سوم، صص. ۱۹۸-۱۹۳.
- ناظمی، شمس‌الدین، پدramنیا، سارا، ۱۳۸۸، ارزیابی و تحلیل کیفیت خدمات با استفاده از مدل سروکوال، مرکز پژوهش‌های شورای اسلامی شهر مشهد، صص. ۲۴-۱.
- ملکی، آناهیتا و دارابی، ماهان، ۱۳۸۷، روش‌های مختلف اندازه‌گیری رضایت مشتری، مجله مهندسی خودرو و صنایع وابسته، دوره ۱، شماره ۳، صص. ۳۰-۲۷.
- Akbaba, A., 2006, **Measuring Service Quality in the Hotel Industry: A study in a business hotel in Turkey**, International Journal of Hospitality Management, Vol. 25, No. 2, PP. 170-192.
- Akgual, D., 2012, **Measuring the Satisfaction of Citizens for the Services given by the Municipality: The Case of Kirşehir Municipality**, Procedia-Social and Behavioral Sciences, Vol. 62, PP. 555-560.
- Asogwa, B.E., Asadu, B.U., Ezema, J.U., Ugwu, C.I., Ugwuanyi, F.C., 2014, **Use of SERVQUAL in the Evaluation of Service Quality of Academic Libraries in Developing Countries**, Library Philosophy and Practice (e-journal), PP. 1-26, Available at: <http://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/1158/>.
- Çerri, S., 2012, **Assessing the Quality of Higher Education Services using a Modified SERVQUAL Scale**, Annals Universities Apulensis Series Oeconomica, Vol. 14, No. 2, PP. 664-679.
- Choon Ling, K., Lau, T.Ch., Tan, H.P., 2010, **Education Quality Processes Model and its Influence on Students Perceived Service Quality**, International Journal of Business and Management, Vol.5, No. 8, PP. 154-165.
- Ebrahimi, M.S., Imani, F., 2014, **Evaluating Customer Satisfaction in Iranian Agricultural Cooperatives by use of SERVQUAL Model**, International Journal of Agriculture and Crop Sciences, Vol.7, No. 4, PP. 203-206.
- Egedigwe, E., 2015, **Service Quality and Perceived Value of Cloud Computing-Based Service Encounters: Evaluation of Instructor Perceived Service Quality in Higher Education in Texas**, Nova Southeastern University, PP. 1-142.( available at : [http://nsuworks.nova.edu/gscis\\_etd/54/](http://nsuworks.nova.edu/gscis_etd/54/)).
- Ganpat, W., Ramdial, R., Narine, K.L., 2014, **Farmers Satisfaction with the Extension Service in Trinidad West Indies**, Conference: Association for International Agricultural & Extension Education, At Miami, Florida, Vol. 21,



- PP. 1-16, Available at: [http://www.researchgate.net/profile/Lendel\\_Narine/publications](http://www.researchgate.net/profile/Lendel_Narine/publications), accessed 24.5.
- Goodrich, K., Ramsey, R., 2012, **Are Consumers with Disabilities Receiving the Services They Need?**, Journal of Retailing and Consumer Services, Vol. 19, No. 1, PP. 88-97.
- Kang, H., Bradley, G., 2002, **Measuring the Performance of IT Services: An assessment of SERVQUAL**, International Journal of Accounting Information Systems, Vol. 3, No. 3, PP. 151-164.
- Krivobokova, V.O., 2009, **Evaluating Customer Satisfaction as an Aspect of Quality Management**, World Academy of Science, Engineering and Technology, Vol. 53, No. 9, PP. 565-568, Available at: <http://www.akademik.unsri.ac.id/download/journal/files/waste/v53-92-oajunsri.pdf>, accessed 30.7.2014.
- Kumra, A., 2008, **Service Quality in Rural Tourism: A Prescriptive Approach**, Conference on Tourism in India – Challenges Ahead, PP. 425-431.
- Legcevic, J., 2009, **Quality Gap in Educational services in Viewpoints on Students**, EKON. MISAO PARKSA DBK / Economic Thought and Practice, Vol. 18, No. 2, PP. 279-298.
- Osman, Z, Sentosa, I., 2013, **Service Quality and customer Loyalty in Malaysian Rural Tourism: A Mediating Effect of Trust**, International Journal of Marketing Practices, Vol. 1, No. 1, PP. 31-42.
- Pansiri, J., Mmereki, R.N., 2010, **Using the SERVQUAL Model to Evaluate the Impact of Public Service Reforms in the Provision of Primary Health Care in Botswana**, Journal of African Business, Vol. 11, No. 2, PP. 219-234.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L., 1988, **SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality**, Journal of Retailing, Vol. 64, No. 1, PP. 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L., 1985, **A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research**, Journal of Marketing, Vol. 49, PP. 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L., 1994, **Alternative Scales for Measuring Service Quality: A comparative Assessment Based on Psychometric and diagnostic Criteria**. Journal of retailing, Vol. 70, No. 3, PP. 201-230.

- Paraskevas, A., 2001, **Internal Service Encounters in Hotels: an empirical study**, International Journal contemporary Hospitality Management, Vol. 13. No. 6, PP. 285- 292.
- Saleh, F. & Al-Marzouqi, A., 2014, **An Examination of the Quality of Customer Service at a Public Utility Organization in the GULF Region**, International Journal of Marketing Studies, Vol. 6, No. 1, p. 140.
- Shaikh, B.T., Mobeen, N., Azam, S.I., Rabbani, F., 2008, **Using SERVQUAL for Assessing and Improving Patient Satisfaction at a Rural Health Facility in Pakistan**, Eastern Mediterranean Health Journal, Vol. 14, No. 2, PP. 447-555.
- Sharma, J.K., Narang, R., 2011, **Quality of Healthcare Services in Rural India: The User Perspective**, VIKALPA, Vol. 36, No. 1, PP. 51-60.
- Stafford, M., Marmot, M., 2003, **Neighborhood Deprivation and Health: does it affect us all equally?**, Intentional Journal Epidemiology, Vol. 32, No. 3, PP. 357–366.