

Research Paper

Joining Rural Areas to Hamedan City and its Effect on Households' Satisfaction with the Perceived Services Quality: An Application of SERVQUAL Model

*Yaser Mohammadi¹, Arezoo Mollazadegan², Zeinab Asadporian³

1. Assistant Professor, Department of Agricultural Education and Extension, Faculty of Agriculture, Bu-Ali Sina University, Hamedan, Iran.

2. MSc. Graduated, Department of Agricultural Education and Extension, Faculty of Agriculture, Bu-Ali Sina University, Hamedan, Iran.

3. PhD Student, Department of Agricultural Education and Extension, Faculty of Agriculture, Bu-Ali Sina University, Hamedan, Iran.



Citation: Mohammadi, Y., Mollazadegan, A., & Asadporian, Z. (2021). [Joining Rural Areas to Hamedan City and its Effect on Households' Satisfaction with the Perceived Services Quality: An Application of SERVQUAL Model (Persian)]. *Journal of Rural Research*, 12(2), 314-331, <http://dx.doi.org/10.22059/jrur.2021.308018.1540>

doi: <http://dx.doi.org/10.22059/jrur.2021.308018.1540>

Received: 11 Aug. 2020

Accepted: 15 June 2021

ABSTRACT

Understanding the quality of perceived services is one of the key steps in analyzing rural household satisfaction and developing service quality improvement programs. Therefore, the purpose of this study was to analyze the quality of perceived services and satisfaction of rural households after joining the city of Hamedan based on the SERVQUAL model. The study follows the quantitative paradigm and empirical research method in terms of purpose. Also, in terms of data collection, it is a survey-based research. The statistical population of the study was all residents of eight villages (Moradbeig Dareh, Faghireh, Khezr, Dizaj, Dizaj Hesar, Mazdaqineh, Aghashams Ali Hesar and Imam Hesar) joined the *Hamedan* city in which 200 households were selected as a sample population by calculating the Cochran formula and were surveyed through stratified random sampling. The data collection tool was a two-part questionnaire including demographic information and 26 questions to evaluate the quality of services based on the SERVQUAL model. Data were analyzed through t-test by SPSS20 Software. The results showed that there is a significant difference between residents' perceptions of the current services' quality and their expectations of acceptable services' quality in all dimensions. Therefore, a negative and significant gap was observed between the expectations and perceptions of rural residents about the services received, which indicates the dissatisfaction of rural residents with the quality of services perceived after joining the city of *Hamedan*.

Key words:
Service Quality,
Stakeholder Satisfaction,
SERVQUAL Model,
Joining Rural to Urban,
Hamedan City

Copyright © 2021, Journal of Rural Research. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-noncommercial 4.0 International License which permits copy and redistribute the material just in noncommercial usages, provided the original work is properly cited.

Extended Abstract

1. Introduction

A

lthough urbanization is a global phenomenon, the speed of this phenomenon is dramatically high in Iran. Unprec-

edented urban growth in the last five decades in Iran over the past 55 years, has led to the increase in the proportion of urbanization from 31% in 1956 to more than 71% in 2011 and the center of gravity of the country's population has transferred from villages to cities uncontrollably ([Mansoorian, 2014](#)). In other words, the most important spatial manifestation of the increasing urban population

* Corresponding Author:

Yaser Mohammadi, PhD

Address: Department of Agricultural Education and Extension, Faculty of Agriculture, Bu-Ali Sina University, Hamedan, Iran.

Tel: +98 (917) 7310524

E-mail: y.mohammadi@basu.ac.ir

is the physical growth of cities, which has caused many surrounding villages to be integrated into the physical fabric of cities and continue to live as part of the main fabric of the city through various stages ([Safaeipour et al., 2017](#)). However, little attention has been paid to its rural aspect and the possible consequences and effects of this phenomenon on rural areas. The accelerating trend of rural-urban annexation in Iran has been formed with the widespread demands of the people to improve their living conditions and have better facilities and services ([Rezvani et al., 2010](#)). But so far, not many studies have been done on the analysis of the quality of services received and expected in these rural areas annexed to the city.

The physical expansion of cities and villages towards each other causes the merge of a smaller settlement (village) into a larger settlement (city). In other words, in some cases, the type of formation, strengthening economic and social institutions, increasing population, being in the center of social and economic exchanges and interactions in a geographical context and proximity to the city, causes the village to become a part of the city. The salient features of a city depend on the expected quality of life, which includes the best facilities and services provided, including employment and job opportunities, security and health services. In recent decades, the quality of services provided to villagers who have joined the city has received much attention. [Parasuraman et al. \(1988\)](#) defines service quality by distinguishing between customer expectations of service providers and their evaluation of services received. According to many researchers, satisfaction and service quality are related to each other and service quality is an input for customer satisfaction. Therefore, the level of satisfaction of rural households joining the city can be assessed by understanding the quality of perceived services. According to the above, the purpose of this study was to analyze the perceived service quality and rural household satisfaction after joining the city of Hamedan based on the SERVQUAL model.

2. Methodology

The study follows the quantitative paradigm and empirical research method in terms of purpose. Also, in terms of data collection and analysis, it is a survey based on descriptive-correlational analysis. The statistical population of this study was all households of eight villages of Moradbeig Dareh, Faghireh, Khezr, Dizaj, Dizaj Hesar, Mazdaqineh, Aghashams Ali Hesar and Imam Hesar which recently joined the *Hamedan* province in which 200 households were estimated through Cochran formula as a sample. To select the sample in this study stratified

random sampling was used. Data were collected using a questionnaire whose validity was confirmed by experts' opinions and its reliability was confirmed by calculating Cronbach's alpha coefficient to more than 0.93. A five-point Likert scale (Very Poor = 1 to Excellent = 5) was used to measure five dimensions of service quality (1. Reliability, 2. Assurance, 3. Tangibles, 4. Empathy, and 5. Responsiveness). Also, in order to assess the level of satisfaction of the joined villages' residents with the quality of perceived services, the SERVQUAL model, which is one of the existing popular models for evaluating the quality of services, has been used. SERVQUAL is a multi-dimensional research instrument, designed to capture consumer expectations and perceptions of a service along the five dimensions that are believed to represent service quality. Data analysis was done in the IBMSPSS software environment.

3. Results

The results showed that there is a significant negative gap between residents' expectations and perceptions of the quality of services provided by municipalities and government agencies, and the level of expectations is higher than perceptions; the existence of a negative quality gap indicates residents' dissatisfaction with the quality of services. According to the research results, the highest mean score of the negative quality gap was observed in the reliability dimension. This dimension emphasizes showing sensitivity and awareness towards residents' trust and confidence. Also, the smallest quality gap was observed in the dimension of tangibility.

4. Discussion

The results showed that in all aspects of service quality, there was a negative gap and residents of rural areas who had joined the city were not satisfied with the quality of service. Research by [Nasiri Handeh Khaleh \(2018\)](#), [Ebrahimzadeh & Kamasi \(2014\)](#), [Khurana \(2010\)](#), [Shafeisabet et al. \(2017\)](#) and [Hong et al. \(2020\)](#) also showed that there is a significant gap between the perception of stakeholders and the quality of services received. The highest mean score of the negative quality gap was observed in the reliability dimension. The existence of a negative gap in this dimension indicates that municipal officials and governmental organizations have not been able to win the trust and confidence of residents in the effectiveness and usefulness of the services provided. The smallest quality gap and dissatisfaction were observed in the dimension of tangibility. The tangible dimension includes appropriate facilities, equipment, staff, and communication channels.

The tangible dimension often has a major effect on service recipients. In fact, since the city of Hamedan is one of the metropolises of the country and according to the executive background of the municipality and relevant government organizations in relation to urban development programs and projects; therefore, it seems that residents expect these organizations to provide better services compared to other governmental organizations.

5. Conclusion

The results of this study showed that the residents of the villages annexed to the city of Hamedan were not satisfied with the quality of services received and believed that urban services were not provided to them with the expected quality. Therefore, city and municipal managers should review their policies and improve the quality of services provided.

Acknowledgments

This research did not receive any specific grant from funding agencies in the public, commercial, or not-for-profit sectors.

Conflict of Interest

The authors declared no conflicts of interest

الحق نقاط روستایی به شهر همدان و تأثیر آن بر رضایت از کیفیت خدمات دریافتی: کاربرد مدل سروکوال

*یاسر محمدی^۱، آرزو ملازادگان^۲، زینب اسدپوریان^۳

^۱- استادیار، گروه ترویج و آموزش کشاورزی، دانشکده کشاورزی، دانشگاه بولی سینا، همدان، ایران.

^۲- دانشآموخته کارشناسی ارشد، گروه ترویج و آموزش کشاورزی، دانشکده کشاورزی، دانشگاه بولی سینا، همدان، ایران.

^۳- دانشجوی دکتری، گروه ترویج و آموزش کشاورزی، دانشکده کشاورزی، دانشگاه بولی سینا، همدان، ایران.

حکم

تاریخ دریافت: ۲۱ مرداد ۱۳۹۹

تاریخ پذیرش: ۲۵ خرداد ۱۴۰۰

شناخت کیفیت خدمات درکشده، از جمله گامهای اساسی در تحلیل رضایت خانوار روستایی و تدوین برنامه‌های ارتقای کیفیت خدمات محسوب می‌شود. لذا هدف از انجام این پژوهش، تحلیل کیفیت خدمات درکشده و رضایتمندی خانوار روستایی پس از الحق به شهر همدان بر مبنای مدل سروکوال بود. پژوهش حاضر، از نظر ماهیت از نوع پژوهش‌های کمی و از نظر هدف از نوع مطالعات کاربردی است. همچنین به لحاظ نحوه گردآوری داده‌ها، از نوع تحقیقات پیمایشی است. جامعه آماری این تحقیق، شامل کلیه ساکنان هشت روستای (دره مرادیگ، فقره، دیزج، حصار، امام، حصار آشامس علی، مزدقیه و خضر) ملحق شده به شهر همدان بودند که با محاسبه فرمول کوکران، تعداد ۲۰ خانوار به عنوان جامعه نمونه انتخاب و به روش تصادفی با انتساب مناسب، نمونه‌گیری شدند. ابزار جمع‌آوری اطلاعات، یک پرسشنامه دو بخشی شامل اطلاعات جمعیت‌شناسنامه و ۲۶ سوال جهت ارزیابی کیفیت خدمات بر مبنای مدل سروکوال بود. تجزیه و تحلیل داده‌های طریق آزمون آهembسته در محیط نرم‌افزار SPSS20 انجام شد. نتایج پژوهش نشان داد که اختلاف معنی‌داری بین ادراک ساکنین از کیفیت کنونی خدمات و انتظارات آن‌هاز کیفیت قابل قبول خدمات در همه ابعاد کیفیت خدمات وجود دارد. لذا، شکاف منفی و معنی‌داری بین انتظارات و ادراکات ساکنان روستایی از خدمات دریافتی مشاهده شد که نشان‌دهنده عدم رضایت ساکنان مناطق روستایی از کیفیت خدمات دریافتی پس از الحق به شهر همدان بود.

کلیدواژه‌ها:

کیفیت خدمات، رضایت
ذی‌نفعان، مدل سروکوال،
الحق روستا به شهر، شهر
همدان

نشده است.

مقدمه

گسترش و توسعه شهری در طی دهه‌های اخیر تأثیرات بسیار زیادی بر جامعه داشته است (Xie, 2005; Yan & Yves, 2011) و کیفیت زندگی مردم شهری غالباً بر اساس امکانات مختلف زیرساختی و سایر خدمات ارائه شده به آن‌ها سنجیده می‌شود (Haryati, 2010; Yazid et al., 2015). بنابراین توسعه شهری باید بر اساس استراتژی‌ها و برنامه‌ریزی‌هایی صورت گیرد تا اطمینان حاصل گردد که کیفیت زندگی مردم به طور کامل بهبود یافته است (Samsurjan et al., 2017). باید توجه داشت که عوامل مختلفی مانند مهاجرت روستا-شهری، افزایش طبیعی جمعیت و الحق مناطق روستایی واقع در حریم شهر، زمینه‌ساز شهرنشینی و رشد شهری می‌شود (Cohen, 2006). به عبارت دیگر در برخی موارد، بستر جغرافیایی و هم‌جواری با شهر، سبب می‌شود تا روستا به جزئی از شهر تبدیل شود. در این وضعیت، یا روستا

اگرچه شهرنشینی پدیده‌ای جهانی است اما سرعت این پدیده به طور چشمگیری در ایران بالاست. به طوری که رشد شهری بی‌سابقه‌ای در پنج دهه اخیر در ایران موجب شده تا طی ۵۵ سال گذشته، نسبت شهرنشینی در ایران از ۳۱ درصد در سال ۱۳۳۵، به بیش از ۷۱ درصد در سال ۱۳۹۰ افزایش یافته است و مرکز ثقل جمعیت کشور به طور کنترل ناپذیری از روستاها به شهرها انتقال یابد (Mansorian, 2014). به تعبیری مهم‌ترین جلوه فضایی افزایش جمعیت شهری، رشد فیزیکی شهرهای است که موجب شده بسیاری از روستاهای پیرامونی در بافت فیزیکی شهرها الحق و ادغام می‌شوند و با طی مراحل مختلف به عنوان بخشی از بافت اصلی شهر به حیات خود ادامه می‌دهند (Safaei Pour et al., 2017). هرچند به جنبه روستایی آن و پیامدها و تأثیرات احتمالی این پدیده بر روی مناطق روستایی چندان توجه

* نویسنده مسئول:

دکتر یاسر محمدی

نشانی: همدان، دانشگاه بولی سینا، دانشکده کشاورزی، گروه ترویج و آموزش کشاورزی.

تلفن: +۹۸ (۰)۵۴۲ ۷۳۱ ۹۱۷

پست الکترونیکی: y.mohammadi@basu.ac.ir

نقاط قوت و ضعف و بررسی جنبه‌های مختلف نحوه ارائه خدمات، به برنامه‌ریزان در جهت دستیابی به اهداف، جبران نقاط ضعف و اجرای صحیح برنامه‌ها کمک خواهد کرد (Sureshchandar et al., 2006). کیفیت خدمات، به عنوان یک رویکرد سیستماتیک معرفی می‌شود که به ارائه‌دهندگان خدمات در شناسایی نیازهای ذی نفعان کمک خواهد نمود (Yuvraj & Rajendiran, 2020). سطح رضایت ذی نفعان نیز از طریق مقایسه انتظارات اولیه از کیفیت خدمات و کیفیت واقعی آن‌ها سنجیده می‌شود. بنابراین رضایت بهوضوح با کیفیت خدمات در ارتباط است (Krivobokova, 2009).

از طرفی شکی نیست که مزیت رقبتی پایدار در ارائه خدمات با کیفیت بالا نهفته است که به نوبه خود باعث رضایت ذی نفع خواهد شد (Kotler & Keller, 1998; Hui & Shemwell et al., 2009; zheng, 2010). بنابراین می‌توان میزان رضایت خانوار روستایی ملحوظ شده به شهر را از طریق درک کیفیت خدمات ارزیابی نمود.

الحق نقاط روستایی به علت تفاوت در برخی از عوامل متعدد نظیر عوامل اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی، کالبدی و مدیریتی منجر به ایجاد آسیب‌های متعددی در محدوده شهر و نقاط الحاقی، همچنین زمینه‌ساز بروز نارضایتی‌ها به دلیل کیفیت پایین محیط اجتماعی و مسکونی، ساختارهای نامناسب شغلی، ناکامی اجتماعی و فقر اقتصادی می‌شود که ضرورت توجه بسیار بهمنظور کاهش این تعارضات و افزایش مناطق روستایی الحق‌شده را نشان می‌دهد (Kargar, 2011). در حقیقت با مطالعه کیفیت زندگی و تحلیل رضایتمندی مناطق روستایی پس از الحق نسبت به خدمات دریافتی، می‌توان میزان موفق بودن پدیده الحق روستاهای را مشخص نمود و به برنامه‌ریزان و مدیران شهری کمک نمود تا در برنامه‌های آتی و بهمنظور الحق سایر مناطق روستایی به نتایج این مطالعات و رضایت مناطق روستایی توجه بیشتری نمایند. در استان همدان نیز در خلال سال‌های ۱۳۷۸ تا ۱۳۸۵ تعداد حدود ۸ روستا که در محدوده حrirیم شهر بودند، شامل دره مرادیگ، فقیره (کوی محمدیه)، خضر، دیزج، حصار دیزج، مزدقینه، حصار آقاشمس علی و حصار عبدال‌هادی (حصار امام) به شهر ملحوظ شده‌اند (Mohammadi et al., 2020). تعداد ساکنان این هشت روستا با توجه به آمار و اطلاعات به دست آمده ۴۰۲۰۰ نفر (دره مرادیگ ۵۰۰۰ نفر، فقیره ۶۰۰۰ نفر، دیزج ۸۷۰۰ نفر، حصار دیزج ۳۲۰۰ نفر، حصار امام ۴۸۰۰ نفر، حصار آقاشمس علی ۴۵۰۰ نفر، مزدقینه ۴۰۰۰ نفر و خضر ۴۰۰۰ نفر) است (Hamedan Management and Planning Organization, 2016). دلیل اصلی انتخاب شهر همدان برای مطالعه، ابتدا الحق مناطق روستایی مذکور و عدم انجام هیچ‌گونه مطالعه‌ای در راستای شناخت میزان رضایت اهالی این مناطق از کیفیت خدمات دریافتی است. از سوی دیگر سازمان مدیریت و برنامه شهر همدان روستاهای دیگری را در لیست الحق در حال حاضر دارد که موافقان و مخالفان متعددی داشته و شاید نتایج این مطالعه بتواند در راستای تصمیم‌گیری بهتر به طرفین

کاملاً در شهر ادغام شده و ماهیت شهری پیدا می‌کند و یا با حفظ ماهیت روستایی در حاشیه و یا حتی در درون شهر به حیات خود ادامه دهد (Firoznia et al., 2011). پیامدهای چنین رشد فیزیکی شهرها، تسخیر بسترها فضایی سکونتگاه‌های روستایی واقع در حrirیم شهر است. همچنین، مسائل شهری در تمامی ابعاد اقتصادی - اجتماعی، فرهنگی و فضایی - کالبدی با ساختارهای روستایی آمیخته می‌شود که نمود عرصه‌ای آن، دگرگونی کاربری (Afrakhte & Hajepour, 2013)

ویژگی‌های بازیک شهر به میزان کیفیت زندگی پیش‌بینی شده بستگی دارد که این امر شامل بهترین امکانات و خدمات ارائه شده از جمله اشتغال و فرصت‌های شغلی، خدمات امنیتی و بهداشتی است (Mansor et al., 2010; Wim et al., 2009; Yazid et al., 2015). دلیل این امر آن است که کیفیت زندگی برای رفاه اجتماعی و احساس رضایت نسبت به شهر ضروری است.

طی دهه‌های اخیر کیفیت ارائه خدمات به روستاییان ملحوظ شده به شهر و به عبارتی ارائه خدمات باکیفیت‌تر بسیار مورد توجه قرار گرفته است (Osman & Sentosa, 2013). سکونتگاه‌های روستایی ملحوظ شده به شهر به دلیل نداشتن همبستگی اجتماعی - فرهنگی و اقتصادی - کالبدی با شهر در عین همبستگی فیزیکی، محیط‌زیست متفاوتی را برای ساکنان به وجود آورده و کیفیت محیط شهری متفاوتی دارند. از سوی دیگر شهرها به دلیل نداشتن جمعیت رو به تزايد و تعامل فضایی و روابط عملکردی، همواره دگرگونی‌ها و تغییرات عمده‌ای را بر نواحی پیرامونی خود تحمل نموده و کیفیت زندگی آن‌ها را تحت تاثیر قرار داده‌اند (Mohammadi et al., 2020). روند شتابان الحق روستاهای شهر در ایران با تقاضاهای گسترده مردم در جهت بهبود وضع زندگی و برخورداری از امکانات و خدمات بهتر شکل گرفته است (Rezvani et al., 2010). اما مطالعات چندانی در زمینه تحلیل کیفیت خدمات دریافتی و مورد انتظار در این مناطق روستایی الحق شده به شهر صورت نگرفته است. کیفیت خدمات را با تمايزهای میان انتظارات مشتری از عملکرد خدمات دهندگان و ارزیابی آن‌ها از خدمات دریافتی تعریف می‌کند. باید توجه داشت که کیفیت ادراک شده به مهم‌ترین عامل رقابت در دنیای کسب‌وکار تبدیل شده است. به عقیده بسیاری از پژوهشگران رضایت و کیفیت خدمات با هم ارتباط دارند. از نظر مالتا، کیفیت خدمات یک ورودی برای رضایت مشتری است. همواره میان انتظارات مشتری و عملکرد سرویس‌دهنده، فاصله و شکافی وجود دارد که بیانگر کیفیت خدمات است (Banki, 2009). از طرفی نیز کیفیت خدمات ارائه شده به دریافت بازخورد از ذی نفعان بستگی دارد. نادیده گرفتن خواسته‌ها و انتظارات ذی نفعان، چالش‌های بسیاری را در روند ارائه خدمات به آن‌ها به وجود می‌آورد. از این رو شناسایی

رضایت یا ناامیدی یک شخص از تجربه استفاده هنگام مقایسه عملکرد و نتیجه یک محصول یا خدمت در مقابل درک وانتظاری که از آن خواهد داشت (Bashir et al., 2012).

تم^۷ (۲۰۰۴) ذی‌نفعان را به عنوان منبع اصلی منافع ارائه‌دهنگان خدمات می‌دانند. به طوری که از چندین دهه پیش تا به امروز، رضایت ذی‌نفع برای موفقیت یک سازمان در محیط تجاری و با رقابت فزاینده بسیار مهم و بالهمیت است (Beneke et al., 2012; Thaichon et al., 2014) و به عنوان یک عنصر اصلی در استراتژی‌های اتخاذ‌شده شناخته می‌شود (Saqib, 2019). به طوری که اطمینان از رضایت ذی‌نفع سازمان را برای دستیابی و حفظ مزیت رقابتی خود مطمئن خواهد کرد (Thaichon et al., 2014; Oh & Kim, 2017; Rahimi & Kozak, 2017). همچنین نتایج رضایت ذی‌نفع شامل، استفاده مداوم از محصول یا خدمت، کاهش هزینه برای ارائه‌دهنده خدمت و تبلیغات و رضایتی که ذی‌نفعان از خدمات ارائه‌شده دارند باعث افزایش انگیزه، سودآوری و کیفیت بهتر خدمات خواهد شد (Olorunniwo et al., 2006).

کیفیت خدمات مقدماتی برای رضایت مشتری است (Coetzee et al., 2013; Thaichon et al., 2014). بررسی‌ها حاکی از این است که کیفیت خدمات مثبت رضایت ذی‌نفع را تحت تأثیر قرار خواهد داد (Thaichon et al., 2014; Kuo et al., 2009). محققان توجه و بررسی تمام ابعاد کیفیت خدمات را در جهت دستیابی به رضایت ذی‌نفعان (Aghdaie & Faghani, 2012) به جای بررسی تنها دو بعد از ابعاد کیفیت خدمات توصیه می‌کنند (Baumann et al., 2007; Wang & Shieh, 2006).

بدین صورت در پژوهش حاضر با توجه به اینکه از مدل سروکوال در جهت تعیین رضایتمندی خانوار روزتایی ملحق شده به شهر استفاده شده است به بررسی برخی مطالعات داخلی و خارجی صورت گرفته در این زمینه پرداخته می‌شود.

بسیاری از محققان از جمله (Ladhari, 2009; Nadiri et al., 2009; Katircioglu et al., 2005; Aagja & Grarg, 2010; Gounaris et al., 2010; Akram & Sultan, 2014; Raza et al., 2015; George & Kumar, 2014) در پژوهش‌های خود برای اندازه‌گیری و بررسی کیفیت خدمات از مدل کیفیت خدمات استفاده کرده‌اند و بیان کرده‌اند که این مدل برای سنجش سطح رضایت ذی‌نفعان یکی از مهم‌ترین مدل‌های است. فیروزنيا و همکاران (۲۰۱۱) آثار مثبت و منفی ادغام هفت سکونتگاه روزتایی را در شهر کاشان بررسی کرده‌اند و نتیجه گرفته‌اند که آثار مثبت این مسئله بیشتر از آثار منفی آن است. همچنین میزان رضایتمندی ساکنان پیش از ادغام افزایش یافته است. مطالعه ابراهیم‌زاده و کمامی (۲۰۱۴)، در ارتباط با خدمات شهرداری در شهر سنقر بر اساس مدل سروکوال نشان می‌دهد میان ادراکات و انتظارات شهروندان در تمامی ابعاد

کمک نماید. در همین راستا، هدف از پژوهش حاضر، تحلیل رضایتمندی خانوار روزتایی‌ها در شهر همدان از طریق تحلیل کیفیت خدمات دریافتی به کمک مدل سروکوال است.

مروری بر ادبیات موضوع

کیفیت خدمات در دو دهه گذشته به دلیل ویژگی‌های منحصر به فرد خدمات مانند نامشهود بودن (خدمات قابل مشاهده یا قابل احساس)، جدایی‌ناپذیری (خدمات را نمی‌توان از ارائه‌دهنگان آن‌ها جدا کرد، به دلیل اینکه باید تعیین شود چه کسی خدمات را ارائه می‌دهد، در کجا، چه زمان و چگونه ارائه می‌شود) و آسیب‌پذیری (خدمات را نمی‌توان نگهداری یا ذخیره کرد، در صورت ارائه باید از آن‌ها استفاده کرد) از اهمیت ویژه‌های برخوردار است. این ویژگی کیفیت خدمات فرآیند ارائه خدمات را هم برای مشتری و هم برای ارائه‌دهنده آن بسیار پیچیده می‌کند. در واقع در اندازه‌گیری و تعریف کیفیت خدمات اتفاق نظر وجود ندارد (Wisniewski, 2001; Schneider & White, 2004).

پژوهشگران با گذشت زمان تعاریف متفاوتی از کیفیت خدمات ارائه داده‌اند. به طور مثال زیاتامل و بیترن^۲ (۲۰۰۳) و بیترن^۳ (۱۹۹۳)، کیفیت خدمات را به عنوان مقایسه‌های از آنچه مشتریان احساس می‌کنند (ادراکات) و آنچه ارائه‌دهنگان خدمات ارائه می‌دهند (انتظارات)، تعریف کرده‌اند. همچنین اولیور^۴ (۱۹۹۳) و بیترن^۵ (۱۹۹۵) اظهار داشتند که کیفیت خدمات که توسط مشتریان درک می‌شود، در واقع تفاوت بین ادراک مشتریان و انتظارات آن‌ها از کیفیت خدمات است.

کیفیت خدمات ساختاری چندبعدی است که شامل ملموسات، قابلیت اطمینان، پاسخگویی، تضمین و همایی است (Aghdaie & Faghani, 2012; Coetzee et al., 2013). موقوفیت سازمان‌های خدمات محور تا حد زیادی به پیشرفت در کیفیت خدمات بستگی دارد (Coetzee et al. 2013; Thaichon et al., 2014).

بسیاری از محققان از جمله (Beneke et al., 2012; De Jag ger & Du Plooy 2007; Ha & Son 2014) تلاش‌های زیادی برای ارائه تعريفی از رضایت ذی‌نفعان از خدمات ارائه‌شده انجام داده‌اند. با این وجود می‌توان بیان کرد که همه آن‌ها با تعریف ارائه‌شده از کیو^۶ و همکاران (۲۰۰۹) که رضایت ذی‌نفعان یا رضایت مشتری را به عنوان پاسخ کلی مشتری یا ذی‌نفع از تجربه‌های استفاده از یک محصول یا خدمت خاص، یا به عبارتی درک ذی‌نفعان هنگام استفاده از خدمات تعریف می‌کند، توافق کلی دارند. همچنین لاولورک و ویرتر^۷ (۲۰۱۱) رضایت ذی‌نفع را به عنوان احساس

2. Zeithaml & Bitner

3. Bitner & Hubert

4. Oliver

5. Kuo

6. Lovelock & Wirtz

کیفیت خدمات دهیاری‌ها اندک بوده. در نهایت کیفیت خدمات دهیاری‌ها در کل ابعاد بررسی شده اندک بوده و که بیانگر برآورده نشدن انتظارات روانی‌ایان از خدمات دهیاری است. سرایی و امینی^(۲۰۱۲) به بررسی کیفیت خدمات در مراکز ICT روانی اینها در ایران با استفاده از مدل سروکوال پرداختند. در واقع آن‌ها تفاوت بین انتظارات مشتری و درک مشتری از کیفیت خدمات در این مراکز را بررسی کردند و به این نتیجه رسیدند که به صورت کلی و در کلیه ابعاد انتظارات مشتریان بیش از کیفیت خدمات است. همچنین نتایج نشان داد که بعد همدلی در مقایسه با سایر ابعاد مطلوب‌تر است و بعد پاسخگویی از نظر مشتریان کمترین مطلوبیت را داشت.

نکته قابل توجه در مطالعات انجام‌شده در مورد تحلیل رضایت از کیفیت خدمات دریافتی در مناطق روانی به روش سروکوال این است که همه این مطالعات تحلیل رضایت را در بستر خود روانی بررسی نمودند و پدیده الحق به شهر در این مطالعات مشاهده نمی‌شود. قاعده‌تا بسیاری از تغییرات در کیفیت و کیفیت خدمات دریافتی پس از الحق به شهر شکل می‌گیرد که بر رضایت خانوارهای روانی‌ایان تأثیرگذار بوده که در این مطالعات دیده نمی‌شود. تنها مطالعه‌ای که به تحلیل کیفیت زندگی مناطق روانی‌ایان پس از الحق به شهر پرداخته، مطالعه رضوانی و همکاران^(۲۰۱۰) بوده است که دو شهر فیروزآباد و صاحب در دو استان لرستان و کردستان را مورد مطالعه قرار داده و به این نتیجه رسیده که پس از الحق به شهر پرداخته است؛ هرچند این مطالعه از روش تحلیل کیفیت خدمات به روش سروکوال استفاده نکرده است. لذا تحقیق حاضر سعی نموده است تا هم تحلیل رضایت از کیفیت خدمات دریافتی را پس از پدیده الحق مناطق روانی‌ایان بررسی کند و هم از مدل پرکاربرد تحلیل کیفیت سروکوال برای تحلیل رضایت بهره ببرد.

مدل مفهومی پژوهش

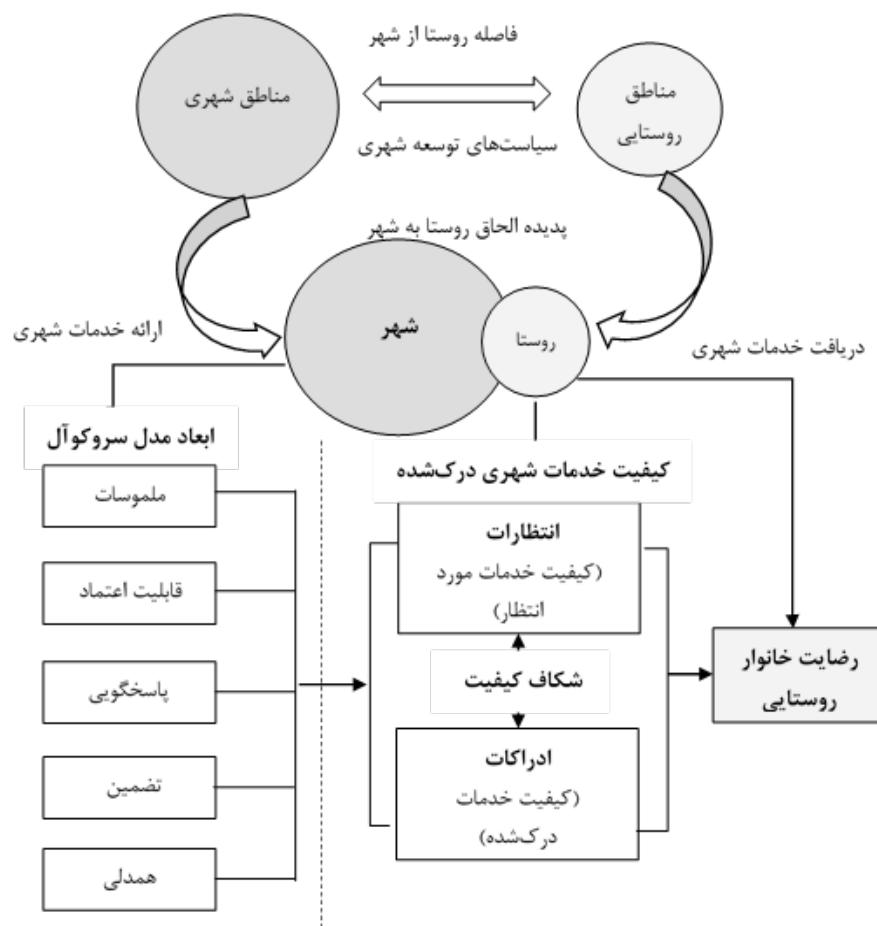
پس از مرور ادبیات در زمینه کیفیت خدمات ادراک شده توسط ذینفعان مدل مفهومی که برگفته از مدل ارائه شده توسط پارسورامان^{۱۰} و همکاران^(۱۹۸۸) است برای پژوهش حاضر در نظر گرفته شد (تصویر شماره ۱).

روش‌شناسی تحقیق

پژوهش حاضر توصیفی - تحلیلی است. همچنین به دلیل اینکه نتایج آن در رضایت خانوار روانی‌ایان الحق شده به شهر

کیفیت خدمات شهری، تفاوت معناداری وجود دارد و اهمیت ابعاد پنج گانه کیفیت خدمات در یک سطح نیست. همچنین نصیری هنده خاله^(۲۰۱۸) در مطالعه خود با عنوان «از زیبایی میزان رضایت از کیفیت خدمات مدیریت شهری در مناطق حاشیه‌نشین» با استفاده از مدل سروکوال به این نتیجه رسیدند که میان سطح رضایتمندی افراد موردمطالعه و ویژگی‌های فردی، تفاوت معناداری وجود دارد که این امر بر احساس رضایت آن‌ها از کیفیت خدمات شهری بسیار تأثیرگذار است، همچنین افزایش سطح سواد شهری‌وندان، سطح انتظارات آن‌ها را افزایش داده و در تمامی ابعاد کیفیت خدمات میان انتظارات و ادراکات پاسخگویان شکاف وجود دارد.

پژوهش هتری و مونتالو^۸^(۲۰۰۸) در شهر ملبورن نشان داد که میزان رضایت شهری‌وندان از خدمات شهری در شرایط نسبتاً خوبی قرار دارد. همچنین گوناریس^۹ و همکاران^(۲۰۱۰) به بررسی رابطه بین کیفیت خدمات، رضایت مردم و اعتبار حکومت محلی بر اساس گزارش رضایت شهری‌وندان از سنجش کیفیت خدمات دولتی پرداختند که نتایج نشان داد ارتباط بین کیفیت خدمات و رضایت مستقیم است. از طرفی شفیعی ثابت و همکاران^(۲۰۱۷) در مطالعه خود در زمینه ارزیابی رضایت روانی‌ایان از کیفیت خدمات مرتبط با ساختوساز بر اساس مدل سروکوال، بیان کردند که تجزیه و تحلیل اهمیت و رضایت متوسط در همه جنبه‌های مقیاس سروکوال نشان دهنده فاصله زیاد بین انتظارات و ادراک روانی‌ایان در مورد خدمات مرتبط با ساختوساز مسکن از نظر قابلیت اطمینان، ملموسات، پاسخگویی، همدلی و تضمین است. همچنین مطالعه پاشا^(۲۰۱۸) نشان داد که کیفیت خدمات ارائه شده تأثیر قابل توجهی بر رضایت مشتری دارد. همچنین سجادی قیداری و همکاران^(۲۰۱۸) در پژوهش خود به بررسی میزان رضایت روانی‌ایان از کیفیت خدمات ارائه شده توسط شرکت آب و فاضلاب روانی‌ایان پرداختند و با توجه به ابعاد پنج گانه محسوسات، قابلیت اعتماد، همدلی و اطمینان به بررسی رضایتمندی مردم از خدمات شرکت آب و فاضلاب پرداختند. نتایج نشان از رضایتمندی نسبی مردم از خدمات این شرکت است. حیدری ساربان و همکاران^(۲۰۱۵) در مطالعه خود به بررسی و تحلیل رضایتمندی روانی‌ایان از کیفیت خدمات دهیاری‌ها با استفاده از مدل سروکوال پرداختند. نتایج نشان داد که در بعد رفتار دهیار، شکاف بین انتظار و ادراک روانی‌ایان وجود داشت و در واقع رفتار دهیاری‌ها مورد انتظار روانی‌ایان نبود. در بعد اجتماعی نیز کیفیت خدمات دهیاری‌ها اندک و بیانگر اختلاف بین میانگین‌های رضایت و اهمیت روانی‌ایان است. در بعد اقتصادی اختلاف میانگین‌های رضایت و اهمیت پاسخگویان نیز زیاد بود که بیانگر بالاترین میزان نارضایتی ایشان از کیفیت خدمات دهیاری‌هاست. در بعد بهداشتی نیز



فصلنامه پژوهش‌های روستایی

تصویر ۱. مدل مفهومی پژوهش. منبع: Parasuraman et al., 1988

از قسمتی از اراضی بالاصل پیرامون محدوده شهر که نظرارت و کنترل شهرداری در آن ضرورت داشته و از مرز تقسیمات کشوری شهرستان و بخش مربوط تجاوز ننماید (Hamedan Management and Planning Organization, 2016). همه مناطق روستایی مذکور که به شهر همدان ملحق شده‌اند در حدفاصل کمتر از ۶ کیلومتری شهر همدان واقع شده‌اند (Rostami et al., 2019). حجم نمونه بر اساس فرمول کوکران ($N=40200$, سطح اطمینان ۹۵ درصد و دقت ۵ درصد: $t=1/96$ و $d=0.05$) در حدود ۲۰۰ نفر (میزان رضایت پس از پیش‌آزمون، $q=0.85$) در حدود ۲۰۰ نفر تعیین شد. برای انتخاب نمونه‌های تحقیق در این پژوهش از روش نمونه‌گیری تصادفی با انتساب متناسب استفاده شد. روش نمونه‌گیری از نوع احتمالی بوده و برای انجام آن ابتدا نسبت نمونه (۱ نمونه به ازای ۲۰۱ نفر) محاسبه و سپس به نسبت حجم جمعیت هر روستای ملحق شده، حجم نمونه محاسبه به روش تصادفی انتخاب شدند. بدین گونه ابزار اصلی جمع‌آوری داده‌های میدانی پژوهش، پرسشنامه بود و پرسش‌ها مرتبط بابعاد کیفیت خدمات سروکوال بودند. پرسشنامه همان‌گونه که در بالا اشاره

بسیار مؤثر است از نوع کاربردی است. جمع‌آوری اطلاعات نیز به دو روش اسنادی و میدانی صورت گرفت. جامعه آماری شامل تمامی ساکنان هشت روستای الحاقی به شهر همدان بود. این روستاهای شامل دره مرادیگ، فقیره (کوی محمدیه)، خضر، دیزج، حصار دیزج، مزدقینه، حصار آفاشمس علی و حصار عبدالهادی (حصار امام) است. تعداد ساکنان این هشت روستا با توجه به آمار و اطلاعات به دست آمده ۴۰۲۰۰ نفر (دره مرادیگ ۵۰۰۰ نفر، فقیره ۶۰۰۰ نفر، دیزج ۸۷۰۰ نفر، حصار دیزج ۳۲۰۰ نفر، حصار امام ۴۸۰۰ نفر، حصار آفاشمس علی ۴۵۰۰ نفر و خضر ۴۰۰۰ نفر) بودند (Hamedan Management and Planning Organization, 2016). موقعیت این مناطق الحاق شده بر روی نقشه شهرستان همدان در تصویر شماره ۲ قابل مشاهده است. لازم به ذکر است که این مناطق روستایی در بین سال‌های ۱۳۷۸ تا ۱۳۸۵ به شهرستان همدان ملحق شده (Mohammadi et al., 2020) و حدود ۱۵ تا ۲۰ سال از این پدیده می‌گذرد. همچنین، دلیل اصلی الحاق این مناطق روستایی، قرار گرفتن آن‌ها در محدوده حريم شهر همدان بوده است. حريم شهر عبارت است

خدمات به شمار می‌آیند (Shafiei Sabet & Sadat Mirvahedi, 2017). این مدل (تحلیل شکاف) با ایجاد شکاف میان انتظار و ادراک مصرف‌کنندگان از خدمات، میزان کیفیت خدمات را می‌سنجد و هدف نهایی آن، راهنمایی سازمان به سوی تعالی عملکرد است (Bodvarsson & Gibson, 2002). در این مدل فرض می‌شود سطح کیفیت خدمات دریافتی مشتریان، با شکاف میان انتظاراتی که معمولاً از خدمات دارند و ادراک‌هایشان از خدماتی که دریافت می‌کنند تعیین می‌شود (Donnelly et al., 2006). در این بین پاراسورامان و همکاران (۱۹۸۸) پنج معیار را شناسایی کردند که مشتریان به کمک آن‌ها به ارزیابی کیفیت خدمات پرداختند:

محسوسات: که جنبه‌های فیزیکی و تجهیزاتی سازمان را ارائه‌دهنده خدمات را ارزیابی می‌کند (Hussien & Aziz, 2013; Sindhu & Suresh, 2015)

قابلیت اطمینان: توانایی خدمات دهنده به شکلی مطمئن و قابل اطمینان؛ به طوری که انتظارات مشتری تأمین شود (Muslim, 2016; Charles et al., 2016)

پاسخگویی: تمایل به همکاری و کمک به مشتری؛ این بعد از کیفیت خدمت، بر نشان دادن حساسیت و هوشیاری در قبال درخواست‌ها، پرسش‌ها و شکایات مشتری تأکید دارد (Hu et al., 2011; Charles et al., 2016)

شد در اختیار کلیه ساکنان روستاهای الحاق شده به شهر همدان قرار گرفت تا به انتظارات و ادراک خودشان از کیفیت خدمات دریافتی را بیان نمایند. انتظارات و ادراک پاسخگویان از کیفیت خدمات ارائه شده به روستاهای الحاق شده به شهر که در نهایت به میزان رضایت آن‌ها منجر خواهد شد، در ابعاد پنج گانه اطمینان، پاسخگویی، تضمین، همدلی و ملموست ارزیابی شد. بهمنظور سنجش پایابی پرسشنامه، از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد که ضریب موردمحاسبه برابر با 0.93 به دست آمد و حاکی از پایابی بسیار مناسب مقیاس ارزیابی بود. بهمنظور تأیید روایی پرسشنامه نیز از پنل متخصصین حوزه توسعه روستایی و خدمات شهری شامل اساتید توسعه روستایی دانشگاه، کارشناسان سازمان مدیریت و برنامه، بنیاد مسکن و شهرداری استفاده شد و گویه‌های مورد تأیید قرار گرفتند. تحلیل رضایت ساکنان روستاهای الحاق شده از کیفیت ارائه خدمات توسط شهرداری و سازمان‌های دولتی، توسط مدل سروکوال^{۱۱} که از جمله مدل‌های پرطرفدار و معتربر برای ارزیابی کیفیت خدمات است، انجام شد.

مدل کیفیت خدمات (SERVQUAL Model)

مدل‌های مختلفی برای اندازه‌گیری کیفیت خدمات وجود دارد، مانند مدل کاتور، فورنل، اسکمپر و سروکوال. مدل سروکوال را پاراسورمان، زیتهامل و بری مطرح کردند که از پیشتازان کیفیت

11. SERVQUAL Model



تصویر ۲. نقشه موقعیت روستاهای الحاق شده به شهر همدان. منبع: Hamedan Municipality, 2021

ارائه خدمات توسط شهرداری و سازمان‌های دولتی

نتایج **جدول شماره ۲** نشان داد که نتایج آزمون t برای همه ابعاد پنجگانه مدل سروکوال در سطح $1 / 0.1$ معنی‌دار بوده و لذا فرض صفر دال بر برای میانگین مشاهده شده و میانگین نظری 3 رد می‌شود و چون مقدار میانگین‌ها بیشتر از 3 است، می‌توان گفت که انتظارات ساکنان از کیفیت خدمات ارائه شده توسط شهرداری بسیار بالاتر از حد متوسط است (**جدول شماره ۲**).

در بررسی تک‌تک گویه‌های بعد اطمینان، نیز شکاف منفی کیفیت وجود داشت. میانگین شکاف مشاهده شده برای همه گویه‌ها معنی‌دار بوده و نمره ادراکات به‌طور معنی‌داری کمتر از نمره انتظارات بود؛ وجود شکاف منفی کیفیت نشان‌دهنده عدم رضایت ساکنان از کیفیت ارائه خدمات توسط شهرداری و سازمان‌های دولتی در بعد اطمینان بود. بیشترین شکاف کیفیت مریبوط به «تحقیق وعده‌های داده شده در قبال ارائه خدمات به ساکنین» و کمترین شکاف مریبوط به گویه «ارائه بموضع خدمات» بود (**جدول شماره ۳**).

همچنین در بعد پاسخگویی نیز شکاف منفی کیفیت برای همه گویه‌ها مشاهده شد. میانگین شکاف برای همه گویه‌ها معنی‌دار بوده و نمره ادراکات به‌طور معنی‌داری کمتر از نمره انتظارات بود؛ وجود شکاف منفی کیفیت بیانگر عدم رضایت ساکنان از کیفیت ارائه خدمات توسط شهرداری و سازمان‌های دولتی در بعد پاسخگویی بود. بیشترین عدم رضایت مریبوط به «استقبال از مشکلات ساکنین و تلاش برای رفع آن‌ها» و کمترین عدم رضایت مریبوط به گویه «اطلاع‌رسانی دقیق از طرح‌های آینده توسعه خدمات شهری توسط مسئولین» از بعد بود (**جدول شماره ۴**).

شکاف منفی کیفیت خدمات در گویه‌های بعد تضمین نیز خود را نشان داد. میانگین شکاف مشاهده شده برای همه گویه‌ها معنی‌دار بوده و نمره ادراکات به‌طور معنی‌داری کمتر از نمره انتظارات بود؛ وجود شکاف منفی کیفیت نشان‌دهنده عدم رضایت

اعتماد: بیانگر شایستگی و توانایی کارکنان در القای حس اعتماد و اطمینان به مشتری در قبال سازمان است (**Charles et al., 2016**)

همدلی: با این ملاک مشتریان قانع می‌شوند که سازمان آن‌ها را درک کرده است و آن‌ها برای سازمان‌ها اهمیت دارند. (**Sindhu & Suresh, 2015**)

یافته‌ها

توصیف ویژگی‌های جمعیت شناختی جامعه مورد مطالعه

از مجموع 200 نفر افراد مورد مطالعه، 97 نفر ($48/5$ درصد) مرد 103 نفر ($51/5$ درصد) زن بودند. تعداد 78 نفر ($39/0$ درصد) مجرد 122 نفر ($41/0$ درصد) متأهل بودند. همچنین تعداد 113 نفر ($56/5$ درصد) در دامنه سنی 30 سال و کمتر، 79 نفر ($39/5$ درصد) در دامنه سنی 31 تا 55 سال، و 8 نفر ($4/0$ درصد) در دامنه سنی بالای 55 سال هستند. بنابراین اکثریت افراد در دامنه سنی 30 سال و کمتر یعنی جوان قرار داشتند. میانگین سنی افراد مورد مطالعه نیز $1/47$ سال بوده و جوان‌ترین و مسن‌ترین افراد به ترتیب 14 و 70 سال دارند.

بررسی میزان ادراک ساکنان روستاهای الحاق شده از کیفیت ارائه خدمات توسط شهرداری و سازمان‌های دولتی

در **جدول شماره ۱**، میانگین ادراک ساکنان روستاهای الحاق شده از کیفیت خدمات ارائه شده با میزان متوسط (عدد 3)، آزمون شد که نتایج آزمون t برای همه ابعاد پنجگانه مدل سروکوال در سطح $1 / 0.1$ معنی‌دار بود و چون مقدار t منفی است، حاکی از آن است که ادراک ساکنان از کیفیت خدمات ارائه شده توسط شهرداری و سازمان‌های دولتی کمتر از حد متوسط است (**جدول شماره ۱**).

بررسی میزان انتظارات ساکنان روستاهای الحاق شده از کیفیت

جدول ۱. میانگین ادراک ساکنان ملحصه از کیفیت خدمات دریافتی با میزان متوسط.

ابعاد کیفیت خدمات	تعداد	میانگین	انحراف معیار	df	مقدار t	Sig.
اطمینان	۲۰۰	$2/003$	$0/640$	۱۹۹	- $22/00300$.0...00
پاسخگویی	۲۰۰	$1/885$	$0/681$	۱۹۹	- $23/12600$.0...00
تضمين	۲۰۰	$2/277$	$0/789$	۱۹۹	- $12/80400$.0...00
همدلی	۲۰۰	$2/013$	$0/819$	۱۹۹	- $17/00700$.0...00
ملموسات	۲۰۰	$2/904$	$0/907$	۱۹۹	- $11/4860$.0...00

* معنی‌داری در سطح 5 درصد ** معنی‌داری در سطح 1 درصد

منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۷

جدول ۲. میانگین انتظارات ساکنان ملحق شده از کیفیت خدمات دریافتی با میزان متوسط.

بعاد کیفیت خدمات	تعداد	میانگین	انحراف معیار	df	مقدار t	Sig.
اطمینان	۲۰۰	۴/۱۱۰	۲/۰۵۵	۱۹۹	۶۴/۱۲۴**	.۰۰۰
پاسخگویی	۲۰۰	۴/۰۷۸	۲/۲۷۰	۱۹۹	۶۵/۷۱۸**	.۰۰۰
تضمين	۲۰۰	۴/۷۶۵	۰/۳۹۷	۱۹۹	۶۲/۷۹۲**	.۰۰۰
همدلی	۲۰۰	۴/۷۶۷	۰/۴۰۰	۱۹۹	۶۲/۴۵۵**	.۰۰۰
ملموسات	۲۰۰	۴/۸۴۴	۰/۳۳۸	۱۹۹	۵۹/۵۳۱**	.۰۰۰

* معنی داری در سطح ۵ درصد ** معنی داری در سطح ۱ درصد

فصلنامه پژوهش‌های روانشناسی

منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۷

جدول ۳. شکاف کیفیت خدمات دریافتی توسط ساکنان ملحق شده در بعد اطمینان.

Sig.	مقدار t	شکاف کیفیت	انتظارات		ادرادات		گویده‌ها
			S.D	M	S.D	M	
.۰۰۰	-۴۳/۹۵**	-۳/۰۲	۰/۴۶	۴/۸۰	۰/۷۹	۱/۷۸	تحقیق وعده‌های داده شده در قبال ارائه خدمات به ساکنین
.۰۰۰	-۴۴/۶۰**	-۲/۸۳	۰/۴۵	۴/۸۰	۰/۷۸	۱/۹۷	توانایی در حل مشکلات رفاهی شهر و ندان
.۰۰۰	-۳۵/۳۶**	-۲/۷۰	۰/۴۵	۴/۷۸	۰/۹۶	۲/۰۸	ارائه خدمات مناسب رفاهی، گردشگری، بهداشتی، درمانی و آموزشی
.۰۰۰	-۳۵/۳۸**	-۲/۵۸	۰/۴۸	۴/۶۰	۰/۳۹	۲/۱۸	ارائه به موقع خدمات
.۰۰۰	-۳۹/۵۳**	-۲/۸۵	۰/۴۹	۴/۷۴	۰/۸۳	۱/۹۰	برخورد یکسان و برابر برای دریافت خدمات با تمام ساکنین
.۰۰۰	-۳۳/۲۹**	-۲/۶۶	۰/۴۶	۴/۷۷	۱/۰۲	۲/۱۲	سرعت عمل مسئولین در ارائه خدمات رفاهی، بهداشتی، درمانی و آموزشی

* معنی داری در سطح ۵ درصد ** معنی داری در سطح ۱ درصد

فصلنامه پژوهش‌های روانشناسی

منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۷

جدول ۴. شکاف کیفیت خدمات دریافتی توسط ساکنان ملحق شده در بعد پاسخگویی خدمات.

Sig.	مقدار t	شکاف کیفیت	انتظارات		ادرادات		گویده‌ها
			S.D	M	S.D	M	
.۰۰۰	-۴۰/۴۱**	-۲/۹۱	۰/۵۰	۴/۷۲	۰/۸۲	۰/۸۱	دریافت انتقادات، پیشنهادات و نظرات ساکنین و عمل به آن‌ها
.۰۰۰	-۳۴/۲۰**	-۲/۷۰	۰/۵۳	۴/۷۲	۰/۹۱	۲/۰۲	اطلاع‌رسانی دقیق از طرح‌های آینده توسعه خدمات شهری توسط مسئولین
.۰۰۰	-۴۰/۳۱**	-۲/۸۸	۰/۵۰	۴/۷۳	۰/۸۷	۱/۸۵	توضیح شهرداری و سازمان‌های دولتی در مورد پروژه‌های ناقص و تعویق برخی طرح‌ها
.۰۰۰	-۳۹/۹۰**	-۲/۸۳	۰/۴۶	۴/۷۶	۰/۹۲	۱/۹۳	پاسخگویی مناسب در قبال شکایت‌های مردم از خدمات شهری
.۰۰۰	-۴۱/۱۲**	-۲/۹۰	۰/۴۸	۴/۷۶	۰/۹۲	۱/۸۶	ارائه خدمات با توجه به درخواست مردم و در زمان و عده داده شده
.۰۰۰	-۴۰/۳۳**	-۲/۹۲	۰/۴۶	۴/۷۷	۰/۹۲	۱/۸۶	استقبال از مشکلات ساکنین و تلاش برای رفع آن‌ها

* معنی داری در سطح ۵ درصد ** معنی داری در سطح ۱ درصد

فصلنامه پژوهش‌های روانشناسی

منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۷

شده از کیفیت خدمات دریافتی

در جدول شماره ۸، تعداد اعضای نمونه، میانگین، انحراف معیار و سطح معناداری داده‌ها گزارش شده است. بر این اساس، انتظارات ساکنان در همه ابعاد و سؤالات از وضعیت موجود بالاتر بود. بیشترین میانگین نمره در ادراکات بخش مربوط به بعد ملموس بودن و کمترین نمره مربوط به بعد پاسخگویی بود. در بخش انتظارات، بالاترین نمره مربوط به بعد اطمینان و کمترین نمره مربوط به بعد تضمین بود. پس از محاسبه اختلاف بین میانگین نمرات انتظارات (ایدئال‌ها) و ادراکات (وضع موجود)، در همه ابعاد کیفیت شکاف وجود داشت و این شکاف از نظر آماری در سطح یک درصد معنی‌دار بود. بیشترین میانگین نمره شکاف منفی مربوط به بعد اطمینان و کمترین آن مربوط به بعد ملموس بودن بود. میانگین کلیه ابعاد و به عبارتی کیفیت خدمات برابر با ۲/۳۴۸ و شکاف کیفیت برابر با ۲/۴۴۳- بود که از نظر آماری، شکاف معنی‌داری بین انتظارات و ادراکات ساکنان از ارائه خدمات توسط شهرداری و سازمان‌های دولتی وجود داشت و میزان انتظارات بالاتر از ادراکات بود؛ وجود شکاف منفی کیفیت نشان‌دهنده عدم رضایت ساکنان از کیفیت ارائه خدمات توسط شهرداری و سازمان‌های دولتی است. از دید ساکنان ارائه خدمات در حد انتظار آن‌ها نیست و برای بهبود کیفیت خدمات فرستهایی وجود دارد که باید از آن‌ها استفاده شود، لذا رضایتی از کیفیت خدمات ارائه شده ندارند.

بحث و نتیجه‌گیری

به‌منظور بررسی میزان رضایت ساکنان روستاهای الحاق شده از کیفیت ارائه خدمات توسط شهرداری و سازمان‌های دولتی

ساکنان از کیفیت ارائه خدمات توسط شهرداری و سازمان‌های دولتی در بعد تضمین بود. بیشترین شکاف کیفیت و عدم رضایت مربوط به «اطمینان از دغدغه شهرداری و سازمان‌های دولتی برای جلب رضایت مردم از خدمات» و کمترین شکاف و عدم رضایت مربوط به گویه «تأمین امنیت در بسیاری از مکان‌های عمومی مانند پارک‌ها» از بعد بود (جدول شماره ۵).

میانگین شکاف مشاهده شده برای همه گویه‌های بعد همدلی، منفی و معنی‌دار بوده و نمره ادراکات به‌طور معنی‌داری کمتر از نمره انتظارات بود؛ وجود شکاف منفی کیفیت نشان‌دهنده عدم رضایت ساکنان از کیفیت ارائه خدمات توسط شهرداری و سازمان‌های دولتی در بعد همدلی است. بیشترین شکاف کیفیت مربوط به «وجود مسیرهای ویژه برای ورزش‌های دو، اسکیت و دوچرخه‌سواری جوانان» و کمترین شکاف مربوط به گویه «برگزاری مراسم و جشن‌های مختلف برای شاد کردن مردم» از بعد بود (جدول شماره ۶).

میانگین شکاف مشاهده شده برای همه گویه‌های بعد ملموسات نیز منفی و معنی‌دار بوده و نمره ادراکات به‌طور معنی‌داری کمتر از نمره انتظارات بود؛ وجود شکاف منفی کیفیت نشان‌دهنده عدم رضایت ساکنان از کیفیت ارائه خدمات توسط شهرداری و سازمان‌های دولتی در بعد ملموسات است. بیشترین شکاف کیفیت مربوط به «ایجاد فضای سبز کافی، پارک‌ها و امکانات گذراندن اوقات فراغت» و کمترین شکاف مربوط به گویه «دسترسی به آب آشامیدنی سالم و بهداشتی» از بعد بود (جدول شماره ۷).

تحلیل شکاف کیفیت و رضایتمندی ساکنان روستاهای الحاق

جدول ۵. شکاف کیفیت خدمات دریافتی توسط ساکنان ملحق شده در بعد تضمین از خدمات.

Sig.	مقدار t	شکاف کیفیت	انتظارات				ادراکات		گویه‌ها
			S.D	M	S.D	M			
+/000	-۳۲/۲۷۰۰	-۲/۳۹	۰/۴۸	۴/۷۷	۰/۹۸	۲/۳۹			دانش و تجربه کافی نسبت به خدماتی که باید ارائه دهنده
+/000	-۳۱/۱۵۰۰	-۲/۵۵	۰/۴۳	۴/۷۹	۱/۰۵	۲/۲۵			برخورد مهربانانه و متواضعانه کارکنان شهرداری و سازمان‌های دولتی با ساکنان و ارباب رجوع
+/000	-۳۴/۸۱۰۰	-۲/۵۹	۰/۵۰	۴/۷۳	۰/۹۵	۲/۱۴			اطمینان از توانایی و مهارت شهرداری و سازمان‌های دولتی در ارائه خدمات مناسب
+/000	-۳۱/۵۸۰۰	-۲/۵۵	۰/۴۸	۴/۷۶	۱/۰۴	۲/۲۱			اطمینان از تلاش‌های شهرداری و سازمان‌های دولتی برای ارائه خدمات بهتر و بیشتر
+/000	-۳۳/۹۴۰۰	-۲/۶۲	۰/۴۹	۴/۷۴	۰/۹۸	۲/۱۲			اطمینان از دغدغه شهرداری و سازمان‌های دولتی برای جلب رضایت مردم از خدمات
+/000	-۲۶/۱۳۰۰	-۲/۲۴	۰/۴۰	۴/۸۲	۱/۱۲	۲/۵۸			تأمین امنیت در بسیاری از مکان‌های عمومی مانند پارک‌ها
+/000	-۲۶/۷۶۰۰	-۲/۴۹	۰/۴۶	۴/۷۶	۱/۶۸	۲/۲۷			اطمینان از سرعت عمل شهرداری و سازمان‌های دولتی در ارائه خدمات مانند تعمیر معلابر

* معنی‌داری در سطح ۵ درصد ** معنی‌داری در سطح ۱ درصد

منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۷

جدول ۶. شکاف کیفیت خدمات دریافتی توسط ساکنان ملحق شده در بعد همدلی از خدمات.

Sig.	t مقدار	شکاف کیفیت	انتظارات		ادراکات		گویه‌ها
			S.D	M	S.D	M	
.000	-35/0600	-2/56	.0/51	4/74	.0/94	2/18	وجود خدمات مختلف رفاهی مناسب با نیاز همه اقوام مختلف شهر و روستا
.000	-39/3100	-2/89	.0/51	4/74	1/00	1/86	وجود امکانات ورزشی مناسب برای بازنشستگان و افراد مسن (شرطی)
.000	-37/2300	-3/02	.0/46	4/77	1/11	1/75	وجود مسیرهای ویژه برای ورزش‌های دو، اسکیت و دوچرخه‌سواری جوانان
.000	-35/2700	-2/84	.0/48	4/76	1/05	1/92	وجود مکان‌هایی برای ورزش و سرگرمی با ایوان
.000	-35/8000	-2/82	.0/48	4/76	1/11	1/94	وجود پارک‌های خانواده با امکانات لازم برای حضور و گفتگوی بین خانواده‌ها
.000	-36/0600	-2/80	.0/43	4/77	1/03	1/97	حضور مسئولین در جمع‌های مردمی برای شنیدن مشکلات آن‌ها
.000	-26/3600	-2/26	.0/44	4/78	1/20	2/52	برگزاری مراسم و جشن‌های مختلف برای شاد کردن مردم
.000	-39/9700	-2/88	.0/41	4/81	1/02	1/93	نظرخواهی از مردم برای ارائه خدمات و یا طراحی پروژه‌های شهری
.000	-37/2000	-2/71	.0/03	4/78	1/04	2/07	همکاری و مشارکت دادن اهالی در اجرای طرح‌های شهری و عمرانی

* معنی‌داری در سطح ۵ درصد ** معنی‌داری در سطح ۱ درصد

منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۷

جدول ۷. شکاف کیفیت خدمات دریافتی توسط ساکنان ملحق شده در بعد ملموسات خدمات.

Sig.	t مقدار	شکاف کیفیت	انتظارات		ادراکات		گویه‌ها
			S.D	M	S.D	M	
.000	-27/6200	-2/23	.0/46	4/80	1/08	2/57	زیباسازی و مدرن کردن فضای شهر
.000	-24/4000	-2/08	.0/50	4/79	1/15	2/71	بازسازی بافت‌های قدیمی روستا
.000	-22/0500	-1/93	.0/45	4/82	1/18	2/89	مقاآم سازی مساکن از نظر مصالح و تجهیزات عمرانی نسبت به قبل
.000	-23/0800	-1/82	.0/43	4/84	1/09	2/03	وجود امکانات روشنایی در سطح شهر و معاابر
.000	-27/5000	-2/46	.0/44	4/81	1/19	2/46	پاکیزگی و تعداد سرویس‌های بهداشتی و آبخوری‌ها در سطح شهر
.000	-25/0800	-2/33	.0/48	4/81	1/21	2/47	ایجاد فضای سبز کافی، پارک‌ها و امکانات گذراندن اوقات فراغت
.000	-7/5700	-1/94	3/57	1/12	1/22	3/05	کیفیت خدمات حمل و نقل عمومی
.000	-19/3400	-1/63	.0/42	4/82	1/18	3/19	کیفیت خدمات زیرساختی
.000	-20/1300	-1/71	.0/40	4/83	1/18	3/12	کیفیت شبکه فاضلاب و سامانه جمع‌آوری و دفع زباله‌ها
.000	-21/6700	-1/90	.0/41	4/84	1/24	2/91	کیفیت خدمات انتظامی و قضائی
.000	-23/7200	-1/96	.0/45	4/82	1/13	2/86	کیفیت خدمات آموزشی
.000	-7/2300	-1/74	.0/45	4/86	3/26	3/12	کیفیت خدمات مالی و انتباری و دسترسی به آن‌ها
.000	-21/8200	-1/84	.0/39	4/84	1/14	3/01	کیفیت واحدهای تجاری
.000	-24/5900	-2/01	.0/39	4/85	1/12	2/84	کیفیت واحدهای خدماتی
.000	-16/1200	-1/46	.0/37	4/88	1/30	3/39	دسترسی به آب آشامیدنی سالم و بهداشتی

* معنی‌داری در سطح ۵ درصد ** معنی‌داری در سطح ۱ درصد

منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۷

جدول ۸. شکاف کیفیت خدمات دریافتی بر مبنای ابعاد پنجگانه مدل سروکوال.

Sig.	t مقدار	شکاف کیفیت (P-E)	df	انتظارات (E)		ادراکات (P)		تعداد	گوییده‌ها
				S.D	M	S.D	M		
-0/000	-45/0000	-2/107	199	2/055	4/110	0/640	2/003	200	اطمینان
-0/000	-44/3600	-2/193	199	2/270	4/078	0/681	1/885	200	پاسخگویی
-0/000	-39/1700	-2/488	199	0/397	4/765	0/789	2/277	200	تضمين
-0/000	-46/3000	-2/754	199	0/400	4/677	0/819	2/013	200	همدی
-0/000	-28/1400	-1/94	199	0/138	4/824	0/907	2/904	200	ملموسات
-0/000	-50/9200	-2/943	199	0/357	4/791	0/897	2/348	200	مجموع (کیفیت خدمات)

* معنی داری در سطح ۵ درصد ** معنی داری در سطح ۱ درصد

منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۷

فصلنامه پژوهش‌های روستایی

را در زمینه اثربخشی و مفید بودن خدمات ارائه شده جلب کنند. بیشتر ساکنین اذعان داشتند که آنچه انتظار داشتند پس از الحقق به دست آورند و وعده‌های مسئولان محقق نشده است. به عبارتی آن‌ها احساس سردرگمی دارند و به قول خودشان «نه حال و هوا روزتایی داریم نه شهر هستیم» و احساس می‌کنند که باید خدمات بیشتر و بهتری دریافت کنند. کمترین شکاف کیفیت در بعد ملموس بودن مشاهده شد. بعد ملموسات شامل تسهیلات، تجهیزات، کارکنان و کانال‌های ارتباطی مناسب است. چون بعد ملموسات غالباً اثر عمدتی بر دریافت کنندگان خدمت دارد؛ با وجود شکاف کمتر، توجه به آن و تأمین شرایط فیزیکی مناسب از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. چنان که در پژوهش‌های نصیری هنده خاله (۲۰۱۸)، ابراهیم‌زاده و کمامی (۲۰۱۴)، خورانا (۲۰۱۰)، شفیعی ثابت و همکاران (۲۰۱۷) و هونگ (۲۰۲۰) نیز شکاف قابل توجهی بین ادراک ذی‌نفعان و کیفیت خدمات دریافتی وجود داشت.

شاید بتوان گفت یکی از دلایل به وجود آمدن این نتایج ناشی از اعتبار و سابقه سازمان شهرداری و ذی‌ربطان در بین سازمان‌های دولتی در سطح شهر است، که این امر به نوبه خود زمینه بالارفتن انتظارات ساکنین از این سازمان‌ها را فراهم آورده است. در واقع از آنجا که شهر همدان یکی از کلان‌شهرهای کشور است و با توجه به سابقه اجرایی شهرداری و سازمان‌های دولتی ذی‌ربط در رابطه با برنامه‌ها و پروژه‌های توسعه‌ای و عمرانی شهری؛ لذا به نظر می‌رسد ساکنان انتظار دارند که این سازمان‌ها در مقایسه با سایر سازمان‌های دولتی، خدمات بهتری را ارائه نمایند. با این رویکرد، بعید نیست که انتظارات بالای ساکنان موجب گشته باشد که ادراکات آن‌ها از کیفیت خدمات دریافت

از مدل سروکوال که از جمله مدل‌های موجود برای ارزیابی کیفیت خدمات است، استفاده شد. نتایج نشان داد که انتظارات ساکنان در همه ابعاد کیفیت خدمات از وضعیت موجود بالاتر است. شکاف منفی و معنی‌داری بین انتظارات و ادراکات ساکنان مناطق روستایی از ارائه خدمات توسط شهرداری و سازمان‌های دولتی مشاهده شد و میزان انتظارات بالاتر از ادراکات بود. وجود شکاف منفی کیفیت نشان‌دهنده عدم رضایت ساکنان از کیفیت ارائه خدمات توسط شهرداری و سازمان‌های دولتی است. در مشاهدات عینی از مناطق روستایی و صحبت با ساکنان نیز نتایج مؤید این یافته تحقیق بود. در برخی مناطق مانند دیزج، خضر و حصار پس از الحقق، پدیده حاشیه‌نشینی ایجاد شده است در صورتی که تا قبل از آن چنین پدیده‌ای در این مناطق مشاهده نمی‌شد. دلیل اصلی آن است که پس از الحقق، افراد سودجو زمین‌های مردم روستا را خریداری نموده و آن‌ها را مجبور به مهاجرت نمودند و زمینه‌های خریداری شده که اغلب مولد بوده و کارکرد کشاورزی داشتند، کارکرد خود را از دست داده و زمینه حاشیه‌نشینی را فراهم کردند که کیفیت زندگی را کاهش داده است. همچنین مناطقی مانند دره مرادبیگ که طبیعت فوق العاده زیبا و جاذبه گردشگری داشتند پس از الحقق، طبیعت زیبای خود را از دست داده و جولانگاه سودجویان شده که نارضایتی بالای ساکنان را به دنبال داشته است. این افراد نه تنها از محیط آرام روستای خود فاصله گرفتند بلکه با هجوم افراد شهری برای خرید زمین جهت ساخت ویلا مواجه شدند. از طرفی خدمات شهری مانند حمل و نقل عمومی به این روستاهای هنوز در حد رضایت ساکنین نیست. با توجه به نتایج پژوهش بیشترین میانگین نمره شکاف منفی کیفیت در بعد اطمینان مشاهده شد. وجود شکاف بیشتر در این بعد حاکی از آن است که مسئولین شهرداری و سازمان‌های دولتی نتوانسته‌اند حس اعتماد و اطمینان ساکنان

شده نیز تحت تأثیر قرار گرفته و در نتیجه بین ادراکات و انتظارات از کیفیت ارائه خدمات توسط شهرداری و سازمان‌های دولتی، شکاف و اختلاف معنی‌داری ایجاد گردد. به هر حال اگرچه ممکن است انتظارات ساکنان از کیفیت خدمات توسط شهرداری و سازمان‌های دولتی بسیار بالا باشد، اما این امر مسئولیتی را از دوش مسئولین این سازمان‌ها نمی‌کاهد و چنانچه برنامه‌ریزان شهری در جهت رسیدن به توسعه منطقه‌ای هستند، لازم است انتظارات ذی‌نفعان خود را همواره مورد رصد قرار داده و در جهت برآورده ساختن این انتظارات گام بردارند. همچنین بیشترین میانگین نمره شکاف منفی مربوط به بعد اطمینان و کمترین آن مربوط به بعد ملموس بودن بود.

با وجود مطالعات انجام‌شده با استفاده از مدل سروکوال در زمینه کیفیت زندگی روستاییان، مطالعه چندانی در زمینه تحلیل رضایت از کیفیت خدمات مناطق روستایی پس از الحق به شهر انجام نشده است. لذا از بعد موضوعی و علمی این مطالعه می‌تواند زمینه‌ساز مطالعات بعدی جهت شناخت اثرات پدیده الحق روستا به شهر و تحلیل رضایت ساکنین روستایی باشد. از طرفی مهمترین نتیجه این مطالعه به عدم رضایت ساکنین مناطق روستایی پس از الحق به شهر همدان بود که می‌تواند تلنگری به سیستم مدیریت شهری و مسئولین و مدیران شهر همدان باشد که برای ادامه روند الحق، حتماً از مردم روستا قبل از الحق نظرخواهی کنند و نارضایتی ساکنین فعلی و دلایل آن را مدنظر قرار دهند. همچنین پیشنهاد می‌شود که در سایر استان‌ها نیز تحلیل رضایت از کیفیت خدمات ارائه شده به مناطق روستایی پس از الحق صورت گیرد تا بتوان با اطمینان بیشتری این پدیده الحق را موردنرسی قرار داد و شاید لازم باشد در نحوه الحق و تعهد به ارائه خدمات تجدیدنظر و اصلاحاتی صورت گیرد.

تشکر و قدردانی

بنا به اظهار نویسنده مسئول، مقاله حامی مالی نداشته است.

References

- Aagja, J. A., & Grarg, R. (2010). Measuring perceived service quality for public hospitals (PubHosQual) in the Indian context. International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing, 4(1), 60-83. <https://doi.org/10.1108/17506121011036033>.
- Afrakhteh, H., & Hajipour, M. (2013). Urban creep and its consequences in sustainable rural development (Case: villages around Birjand), Geography (International Quarterly of the Iranian Geographical Association), New Volume, Year 11, Issue 39, 158-185.
- Aghdaie, S.F.A., & Faghani, F. (2012). 'Mobile banking service quality and customer satisfaction (application of SERVQUAL model)', International Journal of Management and Business Research 2(4), 352-361.
- Akram, M. A. J., & Sultan, P. (2014). Banking service quality in the Middle Eastern countries. International Journal of Bank Marketing, 32(7), 688-700. <https://doi.org/10.1108/ijbm-09-2013-0094>.
- Banki, B. (2009). An Application of Integrating SERVQUAL and Kano's Model Into QFD For Logistics Services: A Case Study from Turkey, Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics, 21 (1), 106-126.
- Bashir, M.S., Machali, M.M., & Mwinyi, A.M., (2012). 'The effect of service quality and government role on customer satisfaction: Empirical evidence of microfinance in Kenya', International Journal of Business and Social Science 3(14), 312-319.
- Baumann, C., Burton, S., Elliot, G., & Kehr, H.M. (2007). 'Prediction of attitude and behavioural intentions in retail banking', International Journal of Bank Marketing 25(2), 102-116. <http://dx.doi.org/10.1108/02652320710728438>
- Beneke, J., Hayworth, C., Hobson, R. & Mia, Z. (2012). 'Examining the effect of retail service quality dimensions on customer satisfaction and loyalty: The case of the supermarket shopper', Acta Commercii 2012, 27-43.
- Bitner, M. J. (1995). Building service relationships: It's all about promises, Journal of Academic Marketing Science, Vol. 23, No. 4, pp. 246-251.
- Bitner, M. J., & Hubbert, A. R. (1993). Encounter satisfaction vs overall satisfaction vs quality the customer's voice, in: Service quality new directions in theory and practice, Rust, R. T. & Oliver, R. L. (Eds.), Sage Publications, Newbury Park, USA, pp. 71-93.
- Bodvarsson, Orn B., Gibson, WA. (2002). Tipping and service quality: a reply to LYNN, The social science Journal, no39, pp471-476.
- Charles, K. A., Aderonke, A.O., Oyerinde J. A., & Ibukun, O. E. (2016). E-banking users' behaviour: e-service quality, attitude, and customer satisfaction. International Journal of Bank Marketing, 34(3), 347-367. <https://doi.org/10.1108/ijbm-12-2014-0175>.
- Coetzee, J., Van Zyl, H., & Tait, M., (2013). 'Perceptions of service quality by clients and contact-personnel in the South African retail banking sector', Southern African Business Review 17(1), 1-22.
- Cohen, B. (2006). "Urbanization in developing countries: Current trends, future projections, and key challenges for sustainability". Technology in Society, 28, 63-80.
- De Jagger, J. & Du Plooy, T. (2007). 'Measuring tangibility and assurance as determinants of service quality for public health care in South Africa', Acta Commercii 2007, 96-111.
- Donnelly, M., Kerr, N., Rimmer, M., & Shiu, E. (2006). Assessing the Quality of Police Service Using SERVQUAL, An International Journal of Police Strategies and Management Vol. 29. No. 1, PP. 92-105.
- Ebrahimzadeh, I., & Komasi, H. (2014). Evaluation of quality of municipal services using (ServQual Model) (Case Study: Municipality of Songhor city), Urban Structure and Function Studies, 2 (1), 153-172.
- Firooznia, GH., Moosakazemi, M., & Sadeghi Taheri, A. (2011). Analysis of Distance Impact on Integration of Rural Settlements in Kashan City, Journal of Rural Research, Volume 2, Issue 8 - Serial, Pages, 123-152.
- George, A., & Kumar, G. G. (2014). Impact of service quality dimensions in internet banking on customer satisfaction. Decision, 41(1), 73-85. <https://doi.org/10.1007/s40622-014-0028-2>.
- Gounaris, S., Dimitriadis, S., & Stathakopoulos, V. (2010). An examination of the effects of service quality and satisfaction on customers' behavioral intentions in e-shopping. Journal of Services Marketing, 24(2), 142-156. <https://doi.org/10.1108/08876041011031118>
- Ha, H-Y., & Son, H-Y. (2014). 'Investigating temporal effects of risk perceptions and satisfaction on customer loyalty', Managing Service Quality 24(3), 252-273. <http://dx.doi.org/10.1108/MSQ-07-2013-0136>.
- Hamedan Management and Planning Organization. (2016). Statistical yearbook of 2016, <http://www.mpo-hm.ir/fa/info.aspx?spid=Mjl=&id=Mjl1Mw/>
- Hamedan Municipality. (2021). Hamedan map, <http://www.hamedan.ir/map/>
- Haryati, S. (2010). Tempat tinggal dan kualiti hidup masyarakat di bandar. Batu Pahat: Penerbit Universiti Tun Hussien Onn Malaysia. (In Malay).
- Hatri, M. Montalvo, D. (2008). Citizen Satisfaction Survey, Report to the City of melborne; Australia, E&FN Spon.
- Hiedari Sarban, V., Majnoony, A Tootakhane, & Mofareh-Bonab, M. (2015). Analysis of Satisfaction with the Quality of Dehyari Service with Using Gam Model: A Case Study of Bonab, Journal of Community Development, 7 (2), 198-277.
- Hong, S., Choi, D., & Chae, J. (2020). Exploring different airport users' service quality satisfaction between service providers and air travelers, Journal of Retailing and Consumer Services, 52, 101917, 1-10.
- Hu, Y., Wang, J., & Hung, L. (2011). Evaluating micro blogging e-service quality using ANP. Journal of Multi-Criteria Decision Analysis, 19(1-2), 89-111. <https://doi.org/10.1002/mcda.491>.

- Hui, E.C.M., & Zheng, X. (2010). "Measuring customer satisfaction of FM service in housing sector: a structural equation model approach", *Facilities*, 28 (5-6), 306-320.
- Hussien, M. I., & Aziz, R. A. (2013). Investigating e-banking service quality in one of Egypt's banks: a stakeholder analysis. *The TQM Journal*, 25(5), 557-576. <https://doi.org/10.1108/TQM-11-2012-0086>.
- Kargar, B. (2011). City, Margin and Social Security, Publications of the Geographical Organization of the Armed Forces, Tehran, 6-8.
- Katircioglu, S.T., Arasli, H., & Smadi, S. M. (2005). A comparison of service quality in the banking industry: Some evidence from Turkish- and Greek-speaking areas in Cyprus. *The International Journal of Bank Marketing*, 23(6/7), 508-526.
- Khurana, S. (2010). Service quality gap and customers' satisfaction of private sector banks: an empirical study, *Int. J. Electronic Customer Relationship Management*, SCO: 105-107 Sec 14, 1-9. DOI: 10.1504/IJECRM.2010.031384
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Marketing management*, 13th edn, New Jersey: Pearson Education Inc, Upper Saddle River.
- Krivobokova, O. V. (2009). Evaluating Customer Satisfaction as an Aspect of Quality Management. *World Academy of Science, Engineering and Technology*, 53, 565-568.
- Kuo, Y-F., Wu, C-M. & Deng, W-J. (2009). 'The relationships among service quality, perceived value, customer satisfaction, and post-purchase intention in mobile value-added services', *Computers in Human Behavior* 25(2009), 887-896. <http://dx.doi.org/10.1016/j.chb.2009.03.003>.
- Ladhari, R. (2009). A review of twenty years of SERVQUAL research. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 1(2), 172-198. <http://dx.doi.org/10.1108/17566690910971445>
- Lovelock, C. & Wirtz, J. (2011). *Services marketing: People, technology, strategy*, 7th edn, Pearson Education Limited, Essex.
- Mansor, I., Shireen, J., Mesut, I., Nurul Syala, A. L. & Nor Zalifa, Z. A. (2010). Architecture as a reflection of social structure: A reminiscence of the suleymaniye complex of Istanbul. Gom bak: International Islamic University Malaysia.
- Mansourian, H. (2014). [Explaining urban growth patterns in Tehran metropolitan region (Persian)] (PhD Thesis). Tehran: University of Tehran.
- Mohammadi, Y., Mollazadegan, A., & Asadpourian, Z. (2020). Analysis of economic consequences of annexing villages to the city of Hamedan. *Space Economics and Rural Development*, 9 (2 (32)): 65-88.
- Muslim, A. (2016). Internet banking service quality and its implication on e-customer satisfaction and e-customer loyalty. *International Journal of Bank Marketing*, 34(3), 280-306. <https://doi.org/10.1108/ijbm-10-2014-0139>.
- Nasiri Hendekhaleh, E. (2018). Assessment of Satisfaction with the Quality of Urban Management Services in Marginal Regions (Case Study: Islamabad City Karaj), *Geographical urban planning research*, Volume 6, Number 2, Page, 289-306.
- Nadiri, H., Kandampully, J., & Hussain, K. (2009). Zone of tolerance for banks: a diagnostic model of service quality. *The Service Industries Journal*, 29(11), 1547-1564.
- Oh, H., & Kim, K. (2017). Customer satisfaction, service quality, and customer value: years 2000-2015. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(1), 2-29.
- Oliver, R. L. (1993). A conceptual model of service quality and service satisfaction: Compatible goals, different concepts, *Advances in Services Marketing and Management*, Vol. 2, pp. 65-85.
- Olorunniwo, F., Hsu, M.K., & Udo, G.J. (2006). 'Service quality, customer satisfaction, and behavioral intentions in the service factory', *Journal of Services Marketing* 20(1), 59-72. <http://dx.doi.org/10.1108/08876040610646581>.
- Osman, Z., & Sentosa, I. (2013). Service Quality and Customer Loyalty in Malaysian Rural Tourism: A Mediating Effect of Trust. *International Journal of Marketing Practices*, 1, 31-42.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of retailing*, 64(1), 12-40.
- Pasha, M. A. (2018). Impact of service quality on customer satisfaction: an empirical study in selected public and private sector banks. *Researchers World*, 9(1), 64.
- Rahimi, R., & Kozak, M. (2017). Impact of customer relationship management on customer satisfaction: The case of a budget hotel chain. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 34(1), 40-51.
- Raza, S. A., Jawaad, S. T., Hassan, A., & Burton, B. (2015). Internet banking and customer satisfaction in Pakistan. *Qualitative Research in Financial Markets*, 7(1), 24-36. <https://doi.org/10.1108/qrfm-09-2013-0027>.
- Rezvani, M., Mansoorian, H., & Ahmadi, F. (2010). Promoting Villages to City and its Role on Improvement of Quality of Life of Local Resident (Case Study: Firozabad and Sahen Cities in Lorestan and Kordestan Provinces), Volume 1, Issue, Pages 33-65.
- Rostami, Sh., Taleshi, M., Ali Akbari, E., & Vejdani, H. (2019) Changes and sustainability of the villages around the city of Hamedan by GIS, *Journal of Spatial Planning*, 9 (31): 209-226.
- Safaei Pour, M., Mansourian, H., & Keumarsi, A. (2017). Evaluating the Objective and Subjective Effects of Annexation of Nourabad Villages to the City in Lorestan Province, Iran: A Case Study, *Journal of Research*, Volume 8, Issue 1, Pages 122-137.
- Samsurjan, M., Awang, A., Aiyub, K., & Yusoff Hussain, M. (2017). A Review of the "Urban Village" Concept: An Operational Definition in Malaysia, A review of 'Urban Village' concept: an operational definition in Malaysia. *Geografi*, 5(2), 49-58.
- Saqib, N. (2019). A positioning strategy for a tourist destination, based on analysis of customers' perceptions and satisfactions. *Journal of Tourism Analysis: Revista de Análisis Turístico*.
- Saraei, S., & Amini, A. (2012). A study of service quality in rural ICT renters of Iran by SERVQUAL, *Telecommunications Policy* 36 (2012) 571-578.

- Shafieisabet, N., Doostisabzi, B., & Azharianfar, Sh. (2017). An Assessment of Villagers' Satisfaction with the Quality of Construction-Related Services Based on the SERVQUAL Model, Current Urban Studies, 2017, 5, 20-34.
- Shafei Sabet, N., & Sadat Mirvahedi, N. (2017). Assessing the quality of Housing Foundation of Islamic Revolution services using SERVQUAL Model (Case Study: Rural settlements of Vali Abad and Southern Behnam Pazoki areas, located in Varamin County), Geographical Planning of Space Quarterly Journal, Volume 7, Issue 23 - Serial Number 23, Pages 87-104
- Shemwell, D.J., Yavas, U., & Bilgin, Z. (1998). "Customer-service provider relationships: an empirical test of a model of service quality, satisfaction and relationship oriented outcome", International Journal of Service Industry Management, Vol. 9, No.2, pp. 68-155.
- Sindhu, R. B., & Suresh, S. (2015). Development of scale measure e-tourism service Quality in Kerala. International Conference on Business, Healthcare, Agriculture, Energy and Environment, Hotel HiltonGarden Inn, Los Angeles California, December 27-28.
- Schneider, B., & White, S. (2004). Service quality – Research perspectives, SAGE Publications, Thousand Oaks, USA.
- Sojasi Qidari, H., Mahmoodi, H., & Havvaei, H. (2018). A spatial analysis of villagers' satisfaction with services provided by Rural Water and Wastewater Company (A case study of Fazl Dehestan, Neyshabur County). researches in Geographical Sciences. 2018; 18 (49) :199-220.
- Sureshchandar, G. S., Rajendran, C., & Anantharaman, R. N. (2006)."The relationship between service quality and customer satisfaction- a factor specific approach". Journal of services marketing VOL. 16, No. 4, pp.363-379.
- Tam, J.L.M. (2004). 'Customer satisfaction, service quality and perceived value: An integrative model', Journal of Marketing Management 20(7-8), 897-917.
- Thaichon, P., Lobo, A., & Mitsis, A. (2014). 'An empirical model of home internet services quality in Thailand', Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics 26(2), 190-210. <http://dx.doi.org/10.1108/APJML-05-2013-0059>.
- Wang, I.M., & Shieh, C.J. (2006). 'The relationship between service quality and customer satisfaction: The example of CJCU library', Journal of Information and Optimization Sciences 27(1), 193-209. <http://dx.doi.org/10.1080/02522667.2006.10699686>.
- Wim, N., Stephanie, R., & Waldo, K. (2009). The non-monetary quality of city life in South Africa. Journal of Habitat International, 33, 319-326.
- Wisniewski, M. (2001). Using SERVQUAL to assess customer satisfaction with public sector services, Managing Service Quality, Vol. 11, No. 6, pp. 380-388.
- Xie, Z. K. (2005). The transition from village to urban community: A study of institution, policy and the urban village problem during the urbanization in China. Beijing: China Social Sciences Press
- Yan, S., & Yves, Z. (2011). Urban villages and housing values in China. Journal of Regional Science and Urban Economic, 1-11.
- Yazid, S., Hanifah, M., Mohmadisa, H., & Nasir, N. (2015). Small town's sustainability in Bernam Valley from human welfare perspectives. Geografi, 3(2), 28-36. Diperoleh daripada, <https://ejournal.upsi.edu.my/GetFinalFile.ashx?file=daa89061-a35e-40ee-be1c-0b26815144eb.pdf>.
- Yuvaraj, M., & Rajendiran, G. (2020). The Relantship between service quality and customer satisfaction in life insurance sector, EasyChair Preprint.
- Zeithaml, V., & Bitner, M. (2003). Service marketing: Integrating customer focus across the firm, (3rd ed.), McGraw-Hill Irwin, New York, USA.