

ارزیابی کیفیت خدمات شرکت آب و فاضلاب روستایی با استفاده از مدل سروکوال (مورد مطالعه: سکونتگاه‌های روستایی شهرستان همدان)

ناصر شفیعی ثابت*^۱، سیده سمیر حسینی^۲

۱. دانشیار گروه جغرافیای انسانی و آمایش، دانشکده علوم زمین، دانشگاه شهید بهشتی، تهران، ایران
۲. دانشجوی کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه‌ریزی روستایی، دانشگاه شهید بهشتی، تهران، ایران

(پژوهشی)

(دریافت: ۹۹/۱۰/۳۱ پذیرش: ۹۹/۱۲/۳۰)

<http://dx.doi.org/10.52547/sdgc.3.4.125>

چکیده

شرکت آب و فاضلاب روستایی استان همدان که در زمینه ارائه خدمات به روستائیان فعالیت می‌کند به منظور بهبود خدمات خود نیاز به ارزیابی از سوی دریافت کنندگان این خدمات دارد. از این رو، کیفیت خدمات رسانی این شرکت در سکونتگاه‌های روستایی شهرستان همدان مورد ارزیابی قرار گرفت. برای سنجش کیفیت و میزان رضایت‌مندی مشترکین شرکت آبفارس استان همدان از مقیاس سروکوال استفاده گردید. که در پنج بعد محسوسات، قابلیت اعتماد، اطمینان، پاسخگویی و همدلی به مقایسه انتظارات و ادراکات روستائیان از خدمات دریافتی پرداخته شد. با استفاده از این ابزار به روش توصیفی-تحلیلی، شکاف و فاصله بین خدمات مورد انتظار و خدمات ارائه شده در سطح ۳۸۴ خانوار نمونه تصادفی با روش نسبت به اندازه خانوار در سطح روستاهای شهرستان همدان مورد سنجش قرار گرفت. یافته‌های پژوهش نشان داد در بعد فیزیکی و بعد محسوسات وضعیت روستاها بهبود یافته است. اما، هنوز مورد قبول ساکنان روستایی نیست. در سایر ابعاد نیز اختلاف بین انتظار و ادراک روستائیان مشهود است. در واقع، شکاف نسبتاً بالایی بین کیفیت خدمات ارائه شده و انتظارات ساکنان روستایی وجود دارد. یعنی شرکت آب و فاضلاب روستایی نتوانسته است رضایت‌مندی کامل روستائیان این شهرستان را فراهم نماید. هرچند که در بعضی از گویه‌های ابعاد پنجگانه مذکور بهبود در وضعیت روستاها نسبت به گذشته حاصل شد. اما، بی‌توجهی به خواسته روستائیان در افزایش شکاف بین ادراک و انتظارات آن‌ها از خدمات اثرگذار بوده است. بنابراین، توجه به نظرات و خواسته‌های روستائیان شهرستان همدان در برنامه‌ها و سیاست‌های شرکت آبفارس روستایی برای بهبود کیفیت خدمات پیشنهاد می‌شود.

واژه‌های کلیدی: شرکت آب و فاضلاب روستایی، شهرستان همدان، کیفیت خدمات، مدل سروکوال.

مقدمه

کیفیت خدمات ارائه شده مهم‌ترین عامل در موفقیت هر سازمان است. به طوری که بقای هر سازمان در یک محیط بسیار رقابتی به توانایی آن برای ارائه بهتر خدمات با کیفیت بالا بستگی دارد (Al Bassam and Al Shawi, 2011). به عبارت دیگر، ضرورت کسب موفقیت باعث شده است که سازمان‌هایی همچون شرکت آب و فاضلاب روستایی استان همدان از طریق شناسایی نیازمندی‌های مخاطبان، به عرضه خدمات متناسب اقدام نمایند. کیفیت خدمات رسانی و سهولت دسترسی به خدمات از متغیرهای تعیین کننده در موفقیت این سازمان خدمات رسان در سکونتگاه‌های روستایی است. در واقع، کیفیت خدمات رسانی به مثابه یک گزینه برای ارزیابی عملکرد شرکت آبفای روستایی این استان در شهرستان همدان است. میزان رضایتمندی استفاده‌کنندگان از خدمات و احساس رضایت آن‌ها، از طریق مقایسه انتظارات اولیه از کیفیت خدمات نسبت به کیفیت واقعی آن حاصل می‌شود. (Krivobokoa, 2009). در واقع، احساس رضایتمندی از خدمات به عواملی همچون تجربیات قبلی فرد، نیازهای فردی و از تجربیات دیگر افراد تاثیر می‌پذیرد. این مؤلفه‌ها تعیین کننده شکاف بین انتظارات و ادراکات استفاده‌کنندگان از خدمات ارائه شده، است (Akbaba, 2006). کیفیت خدمات ارائه شده یکی از مهمترین ابزارهای ارزیابی میزان رضایت و خشنودی استفاده‌کنندگان است و ارتباط نزدیکی بین این دو مقوله وجود دارد. در واقع، کیفیت بالای خدمات نشان دهنده میزان موفقیت سازمان‌ها و باعث ارتقای کیفیت زندگی است (Osman and Abdul Kadi et al, 2010; Sentosa, 2013). بدین ترتیب، توجه به مقوله رضایت و بهبود کیفیت خدمات ارائه شده، نقش مهمی در ارتقای سطح عملکرد سازمان‌ها به ویژه سازمان‌های مدیریتی در ارتباط با مناطق روستایی دارد. در واقع، آگاهی از خواسته‌ها و نیازهای روستاییان، زمینه‌های خدمات رسانی را مشخص می‌سازد، و اولویت‌های مدیریتی جهت تصمیم‌گیری منطقی در سطح سازمان‌های مربوط را آشکار می‌کند. برآیند این

عمل افزایش بهره‌وری و ارتقای سطح عملکرد سازمان‌های مدیریتی روستایی را با خود به همراه دارد. بنابراین، بهبود کیفیت خدمات رسانی، عنصر کلیدی در برطرف کردن نیازهای روستاییان است. در این ارتباط، تدوین راهبردهای جلب رضایت روستاییان با بهبود سطح کیفی خدمات در سازمان‌های خدمات‌رسان روستایی ضروری است (عنابستانی و همکاران، ۱۳۹۲). آسوبونتنگ، مک کلیری و اسوان (۱۹۹۶) کیفیت خدمات را تفاوت بین انتظارات استفاده‌کنندگان قبل از مواجه شدن با خدمت و ادراک آن‌ها از خدمات دریافتی تعریف می‌کنند (Kim et al, 2006). یکی از ابزارهای مناسب برای اندازه‌گیری کیفیت خدمات رسانی به روستاها مدل «سروکوال»^۱ است که در سال ۱۹۹۸ توسط پاراسورامان^۲، بری^۳ و زیتامل^۴ ارائه گردید. این مدل روشی برای شناسایی نقاط قوت و ضعف کیفیت خدمات سازمان بوده و برای اندازه‌گیری و مقایسه ادراکات و انتظارات مشتریان نسبت به خدمات ارائه شده مورد استفاده قرار می‌گیرد (Parasuraman, 1998). این مدل درک استفاده‌کنندگان را در قالب پنج بعد خدمت شامل: بعد محسوسات^۵ بعد قابلیت اطمینان^۶ بعد پاسخگویی^۷ بعد قابلیت اعتماد^۸ و بعد همدلی^۹ را اندازه‌گیری می‌کند (Parasuraman, 1998). سروکوال ابزار معتبری برای ارزیابی کیفیت خدمات، به ویژه انجام این تحقیق است و در مقایسه با سایر روش‌ها دارای مزایایی از قبیل پایایی و اعتبار بالا، امکان تطبیق ابعاد آن با انواع محیط‌های خدماتی، اهمیت نسبی ابعاد پنجگانه آن در ادراک کیفیت خدمات و توانایی تحلیل براساس ویژگی‌های جمعیت شناختی، روانشناختی و سایر زمینه‌ها می‌باشد (عجم و همکاران، ۱۳۹۲). از آنجا که تامین آب شرب روستائیان یکی از وظایف اساسی شرکت آبفای استان همدان می‌باشد، و انجام عملیات آب‌رسانی به‌طور مستقیم با زندگی روستائیان ارتباط دارد. از این رو، بی‌توجهی به خواسته‌ها و انتظارات آنان چالش‌های فراوانی در زمینه خدمات‌رسانی در سکونتگاه‌های روستایی ایجاد می‌کند. شرکت آب و فاضلاب روستایی استان همدان براساس قانون وظیفه تامین آب شرب روستائیان را بر عهده دارد.

کنندگان باعث شده است که سازمان‌ها از طریق شناسایی نیازمندی‌های استفاده کنندگان، سعی در عرضه خدمات متناسب نمایند. میزان برآورده‌سازی این خواسته‌ها را کیفیت تعریف می‌کنند (محمدی فر و همکاران، ۱۳۸۹). کیفیت خدمات با شکل، اندازه و نحوه دسترسی سنجیده می‌شود «یانگ و فانگ» ابعاد کیفی خدمات و رابطه میان این ابعاد با رضایت‌مندی مشتری را مشخص کردند. این ابعاد کیفی شامل: قابلیت اعتماد، پاسخگویی، سهولت دسترسی، شایستگی و هزینه دسترسی است. در واقع کیفیت به اشکال گوناگونی بیان می‌شود، از جمله: به عنوان برتری، ارزش، تطابق با ویژگی‌ها، تطابق با نیازمندی‌ها، سازگاری برای استفاده، پرهیز از زیان و برآوردن انتظارات استفاده‌کنندگان است (عنابستانی و همکاران، ۱۳۹۲). ارزیابی میزان رضایت‌مندی از طریق مقایسه دسترسی به خدمات و شاخص‌های دیگری همچون خانه، غذا، لباس، سلامتی، زوجین، دوستی و رفاقت، خانواده، روابط با دیگران، فعالیت روزانه، اوقات فراغت، آسودگی خاطر، امکانات سکونتی و شرایط اقتصادی بستگی دارد (Janina et al, 2009). در این بین ملاک‌ها و معیارهای مورد استفاده برای اندازه‌گیری کیفیت خدمات و میزان رضایت‌مندی گوناگون است و ابزارها و فن‌های متنوعی به این منظور وجود دارند، نظیر فن هم‌آرایی و کارکردهای کیفی که یک فرآیند سیستماتیک برای شناسایی و درک نیاز و خواسته‌های خدمت‌گیرندگان و ترجمه آن‌ها به ویژگی‌های محصول است. یا مدل مربوط به کیفیت اروپا و یا مدیریت کیفیت فراگیر است (رجبی پورمیبندی و همکاران، ۱۳۸۸). براساس مدل «راتر» ابعاد کیفیت خدمات شامل پنج بعد مهم و اساسی است که عبارتند از: (۱) اعتبار و قابل اعتماد بودن: توان اجرای ارائه خدماتی که به خدمت‌گیرنده وعده داده شده به طرز مناسب و دقیق که مورد توقع اوست و منظور آن است که خدمات در زمان مقرر بدون اشتباه انجام شود (۲) اطمینان دادن: شامل توانایی جلب اعتماد و اطمینان خدمت‌گیرندگان از طریق شایستگی ارائه خدمات و رفتارهای مطلوب، احساس امنیت خدمت‌گیرندگان، مؤدب بودن و احترام گذاشتن به

اهم وظایف این شرکت عبارت است از: ایجاد، توسعه، نگهداری، بهره‌برداری، بازسازی و مرمت تاسیسات مربوط به تامین انتقال، تقسیم و توزیع آب شرب و بهداشتی، جمع‌آوری و انتقال و دفع بهداشتی فاضلاب روستاها است. در راستای تحقق هدف‌های مذکور و برای تعیین شکاف‌های موجود بین خدمات ارائه شده به وسیله شرکت آب‌فاز و انتظارات روستائیان و در راستای پاسخگویی به سؤال پژوهش حاضر: آیا بعد از تامین آب شرب روستاهای مورد مطالعه توسط شرکت آب‌فاز وضعیت و کیفیت زندگی روستائیان بهبود یافته یا تغییری حاصل نشده است، و برای تبیین فرضیه‌های زیر از مدل سروکوال استفاده شد. با توجه به طرح مسأله، مبانی نظری و پیشینه پژوهش، فرضیه‌های پژوهش حاضر براساس اغلب پژوهش‌های انجام شده در ابعاد سروکوال بر مبنای دیدگاه پاراسورامان و همکاران (Parasuraman et al, 1994) به شرح زیر است: - بین وضعیت مورد انتظار و وضعیت موجود روستاها در زمینه آب شرب تفاوت معنی‌داری وجود دارد. که این شکاف متاثر از افزایش آگاهی روستائیان در نتیجه گسترش ارتباط بیرونی جوامع روستایی می‌باشد.

- در هر یک از ابعاد محسوسات، قابلیت اعتماد، اطمینان، پاسخگویی و همدلی، بعد از اجرای طرح‌های آبرسانی توسط شرکت آب‌فاز استان همدان وضعیت روستاهای مورد مطالعه نسبت به گذشته بهبود یافته است.

- در شهرستان مورد مطالعه بین تحصیلات و احساس رضایت روستائیان از کیفیت خدمات دریافتی رابطه معنی‌داری وجود دارد.

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

کیفیت خدمات مفهوم گسترده‌ای است که تعاریف گوناگونی از آن بیان شده است یکی از آن تعاریف گسترده کیفیت خدمات را با توجه به میزان برآورده نمودن نیاز مشتری یا انتظارات او تعریف کرده‌اند (Singh and Khanduja, 2010). بنابراین، کیفیت خدمات را می‌توان تفاوت و یا شکاف بین انتظار و ادراک مشتری تعریف نمود. ضرورت کسب رضایت استفاده

استفاده کنندگان در گروه‌های مورد نظر کیفیت خدمات را براساس میزان هماهنگی بین عملکرد خدماتی و سطح عملکرد مورد انتظار در ابعاد مختلف مورد مباحثه قرار می‌دهند. کیفیت خدمات در مدل اساسی پاراسورامان و همکارانش ناشی از فاصله بین انتظارات و عملکرد است. هرگاه عملکرد فراتر از انتظارات باشد کیفیت افزایش و هرگاه عملکرد پایین‌تر از انتظارات باشد کیفیت کاهش می‌یابد. بنابراین، فاصله‌های موجود بین انتظارات و عملکرد در ابعاد مختلفی که جهت ارزیابی خدمات مورد استفاده قرار می‌گیرد، مبانی نظری مدل سروکوال را شکل می‌دهد (Mokhlis et al, 2011). ابعاد مختلف کیفیت خدمات در مدل سروکوال به شرح زیر است: (۱) اطمینان: توانایی ارائه خدمتی که به مشتریان وعده داده شده است به صورت صحیح و قابل اطمینان و مداوم می‌باشد. معنای دیگر قابلیت اطمینان عمل کردن به تعهدات؛ یعنی اگر سازمان خدماتی وعده‌هایی در زمینه خدمات به مشتریان می‌دهد باید به آن عمل نماید. (۲) مسئولیت‌پذیری^۲: تمایل به کمک کردن به مشتری و ارائه خدمت به موقع است. این بعد از کیفیت خدمات بر روی داشتن مشتریان، انتقادات و نظرات مشتریان تاکید دارد. با در نظر گرفتن حساس بودن محصول خدماتی و نیز حضور مستقیم مشتری، پر واضح است که هرچه این مدت زمان کوتاه باشد رضایت مشتری را ایجاد می‌کند. (۳) ضمانت و تضمین^۳: این شاخص نشان دهنده میزان توانایی و شایستگی پرسنل دستگاه خدماتی برای انتقال حس اعتماد و اطمینان نسبت به انجام خدمات مشتری است. در صنایع خدماتی که از درجه اهمیت بالاتری قرار دارد نظیر خدمات درمانی، خدمات حقوقی، خدمات بانکی و ... این بعد از کیفیت بسیار مهم می‌باشد. (۴) همدلی (توجه خاص به مشتری): این شاخص به این معنی است که برخوردی که با هر مشتری می‌شود متناسب با خلق و خو و به‌طور کلی ویژگی‌های شخصیتی است، به گونه‌ای که مشتریان بپذیرند که برای سازمان خدماتی که به آن مراجعه کرده‌اند، مهم بوده و سازمان آنها را درک نموده است.

خدمت گیرنده، برقراری ارتباط مؤثر با خدمت گیرنده، کافی بودن دانش کارکنان برای پاسخ به سؤال‌های خدمت گیرنده. (۳) ظواهر و ملموس‌های محیط خدمت: شامل ظاهر تسهیلات، تجهیزات مدرن فیزیکی، وجود کارکنان با ظاهری تمیز و آراسته، وضعیت محیط فیزیکی که گواهی است قابل احساس بر توجه خدمت دهنده به بهداشت و سلامتی خدمت گیرنده خود (۴) دلسوزی و تعهد (همدلی داشتن) شامل: درک نظرات خدمت گیرنده، نشان دادن و اعمال توجه خاص و گرم به خدمت گیرندگان، حساس بودن نسبت به نیازهای خدمت گیرنده و تلاش برای درک آن‌ها. (۵) پاسخگو بودن (واکنش پذیری) شامل: میل به حل سریع مشکلات خدمت گیرنده و ارائه خدمت فوری و کاهش زمان انتظار (عنابتانی و همکاران، ۱۳۹۲). در این پژوهش برای ارزیابی کیفیت خدمات از مدل سروکوال استفاده شد که در سال ۱۹۸۵ توسط پاراسورامان و همکارانش ارائه گردید. ابزار اندازه‌گیری سروکوال در سال ۱۹۸۵ توسط پاراسورامان و همکارانش، جهت سنجش کیفیت خدمات در سال‌های ۱۹۹۱ و ۱۹۹۴، ارائه شد و مجدداً در سال ۱۹۹۴ مورد بازنگری و اصلاح قرار گرفت ابعاد پنجگانه سروکوال در واقع خلاصه‌ای از مهمترین معیارهایی است که مشتریان هنگام ارزیابی کیفیت خدمات به کار می‌گیرند. این ابزار جهت اندازه‌گیری کیفیت خدمات دریافتی با استفاده از گویه‌ها و سنج‌های مربوط به هر خدمت در مقیاس لیکرت درجه‌بندی می‌شود. گویه‌های گروه اول جهت ارزیابی انتظارات مشتریان از خدمات و گویه‌های گروه بعدی برای اندازه‌گیری سطح ادراک شده از خدمات دریافتی (ادراکات) طراحی شده است. کیفیت خدمات از طریق محاسبه تفاوت موجود بین ارزش کسب شده به این هر جفت از گزینه‌های همسان (یعنی ادراکات منهای انتظارات) ارزیابی خواهد شد. نتایج به دست آمده از این روش محدود به نظرات مشتریان کنونی و گذشته خواهد بود. بر این مبنا، ابزار سروکوال تأکید زیادی بر تعامل انسانی در ارائه خدمات دارد (Sureshchandar and Rajendran, 2004). هدف از طراحی سروکوال ارزیابی کیفیت خدمات بر مبنای ادراک استفاده کنندگان است.

۵) عوامل محسوس^{۱۴}: این شاخص دربرگیرنده کلیه تجهیزات، تسهیلات، فضای عمومی سازمان، ظاهر کارکنان، و نهایتاً مجراهای ارتباطی می‌شود.

جدول ۱: مشخصات کلی مدل سروکوال

| | |
|---|-----------------|
| Parasuraman et al, (1985,1988,1991,1993,1994) | منابع اصلی مدل |
| کیفیت خدمات از شکاف بین انتظارات و ادراکات مردم به وجود می‌آید. | مبنای منطقی مدل |
| Wi-SQ(Pij-Eij) | فرمول ریاضی |
| به منظور سنجش کیفیت خدمات در موسسات و نهاده است. | موارد کاربرد |
| ۱- فهم آسان؛ | مزایای مدل |
| ۲- پذیرش و قبول مدل به صورت گسترده و فراگیر؛ | |
| ۳- جذابیت ادراکی؛ | |
| ۴- چند بعدی بودن؛ | |
| ۵- توجه به نظرات ساکنین روستایی در ارزیابی کیفیت خدمات؛ | |

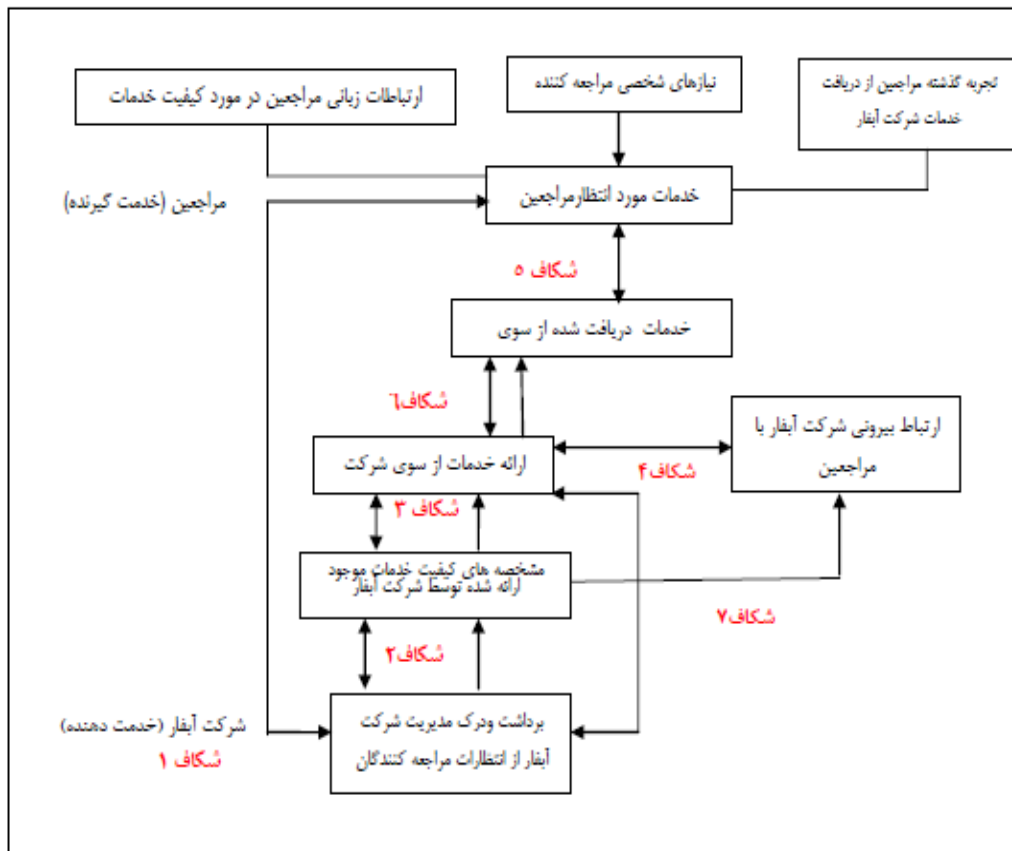
ماخذ: یافته‌های تحقیق

پاراسورامان و همکارانش کیفیت خدمات عمومی را حاصل تفاوت بین ادراکات و انتظارات مردم تعریف نمودند؛ که شکاف شماره ۵، در مدل تحلیل شکاف آن را نشان می‌دهد. بنابراین، برای ارزیابی کیفیت خدمات، لازم است انتظارات و ادراکات مردم را سنجیده شود. از این رو، 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. این ابزار در ادبیات کیفیت خدمات، با نام مدل سروکوال مطرح گردید (همان). در واقع از درک تفاوت بین انتظارات استفاده کنندگان و عملکرد واقعی سازمان در ارائه خدمات حاصل شده، می‌توان دریافت که محصول یا خدمات ارائه شده به وسیله یک سازمان تا چه سطحی، نیازها و انتظارات آن‌ها را برآورده می‌سازد (قلاوندی و همکاران، ۱۳۹۱). در زمینه ارزیابی عملکرد خدمات رسانی مؤسسه‌ها و نهادهای عمومی خدمات‌رسانی پژوهش‌های متعددی صورت گرفته است، که از نظر مفهومی، روش‌شناسی و تحلیل مسائل کاربردی با هم متفاوت و در برخی موارد متضاد است. اما، در زمینه خدمات ارائه شده توسط شرکت آبفاز استان همدان

مدل سروکوال، فعالیت‌های عمده‌ای از سازمان را نشان می‌دهد که ادراک از کیفیت را تحت‌تأثیر قرار می‌دهد. به علاوه، این مدل، تعامل بین این فعالیت‌ها را نشان داده، اتصالات بین فعالیت‌های سازمان را که به ارائه سطحی رضایت بخش از کیفیت خدمات مربوط است، معرفی می‌کنند. این اتصالات به عنوان شکاف یا عدم تطابق‌ها توصیف می‌شوند. این مدل، مدیریت را قادر می‌سازد که به شکاف‌های خدماتی و علل وقوع این شکاف‌ها پی ببرد. (Ghobadian, 1994). بنابراین، در سال ۱۹۸۵ پاراسورامان و همکارانش مفهومی با عنوان فاصله مطلوبیت با مناسبت رفتاری در چارچوب «مدل تحلیل شکاف» مطرح نمودند. آن‌ها کیفیت و مطلوبیت خدمات را فاصله و شکاف بین انتظارات مراجعین از خدمات و ادراکات او از خدمت دریافت شده عنوان می‌کنند. مدل تحلیل شکاف، تعامل بین فعالیت‌های شرکت آبفاز و هم چنین پیوند بین این فعالیت‌ها و سطح رضایت و اعتماد به بخش خدمات ارائه شده از دیدگاه مشترکین روستایی را به نمایش می‌گذارد. در بین این پیوندها، «شکاف‌ها^{۱۵}» مورد بررسی قرار می‌گیرند. به این معنی که وجود شکاف‌ها و بزرگتر شدن آن‌ها مانع دستیابی به سطح اعتماد و احساس امنیت در بخش کیفیت خدمات محسوب می‌شوند (عصاریان نژاد و همکاران، ۱۳۹۰). مدل مفهومی تحلیل شکاف در نمودار ۱ ارائه شده است.

تاکنون پژوهش صورت نگرفته است، از این رو، در پیشینه تحقیق سعی شد.

نمودار ۱: مدل تحلیل شکاف براساس مدل پاراسورامان



ماخذ: با اقتباس از مدل ارائه شده توسط پاراسورامان

سیستم‌های اطلاعاتی باید بر بعد پاسخگویی و قابلیت اطمینان تاکید نمایند (Hollis et al, 2009). در سنجش رضایت‌مندی مشتری از فروشگاه‌های مواد غذایی در سوئد، بررسی‌ها نشان داد بین انتظارات و ادراک مشتریان از خدمات فروشگاه در ناحیه مورد مطالعه، شکاف وجود دارد. یعنی نمرات سطح ادراک پایین‌تر از انتظارات مشتریان بوده است. در نتیجه برای افزایش رضایت‌مندی مشتریان با توجه به نقاط قوت و ضعف فروشگاه‌ها، در زمینه بهبود مدیریت فروشگاه‌ها لازم است اقداماتی صورت پذیرد (Chingang et al, 2010). یافته‌های پژوهشی در تایلند با اندازه‌گیری کیفیت خدمات آموزش عالی از طریق سروکوال و تجزیه و تحلیل شکاف بین ادراکات خدمات و انتظارات در پنج بعد نشان داد. تمام نمرات ادراک پایین‌تر از انتظارات

منابعی مورد بررسی قرار گیرد که از مدل سروکوال برای ارزیابی خدمات استفاده نموده‌اند. در این راستا، در تحقیقی با عنوان اندازه‌گیری کیفیت خدمات در صنعت هتلداری در ترکیه، محسوسات، کفایت در تامین و ارائه خدمات، ادراک مشتری، تضمین و راحتی مورد سنجش قرار گرفت. نتایج نشان داد، از دید مشتریان هتل، بعد محسوسات مهمترین و پس از آن به ترتیب ابعاد کفایت در ارائه خدمات، ادراک مشتری، تضمین و راحتی اهمیت دارند (Akaba, 2006). در پژوهش دیگری با عنوان اندازه‌گیری کیفیت خدمات سیستم اطلاعات کتابخانه، با استفاده از مدل سروکوال نتایج به دست آمده نشان داد، اعتبار و موقعیت، توانایی بالا بیش از سایر ابعاد بر کیفیت خدمات این سیستم تاثیر می‌گذارد و شرکت‌ها در ارائه خدمات به مشتری و طراحی این

این حال تضمین رضایت مشتریان از خدمات دریافتی بسیار ناچیز است. بنابراین ۹۹ درصد از رضایت مشتریان مربوط به ابعاد عینی، قابلیت اعتماد و همدلی بود. و در بعد پاسخگویی و قابلیت اطمینان شرکت حمل و نقل باید تلاش بیشتری برای کسب رضایت مشتریان نماید (Oyeobu et al, 2014). پژوهش عجم و همکاران در ایران با عنوان "سنجش کیفیت خدمات بهداشتی درمانی با استفاده از مدل سروکوال نشان داد که در مجموع بیمارستان صحرائی مورد مطالعه در زابل فراتر از انتظارات جامعه گیرنده خدمت ظاهر شده است. پیشنهاد گردید فرایندهای مربوط به ارائه خدمت در تمامی ابعاد کیفیت خدمات به خصوص ابعاد تضمین خدمات و پاسخگویی شناسایی شده و به مهندسی مجدد این فرآیندها پرداخته شود (عجم و همکاران، ۱۳۹۲). قلاوندی و همکاران در بررسی وضعیت کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه ارومیه براساس مدل سروکوال نتیجه گرفتند که بین عوامل محسوس، قابلیت اطمینان، پاسخگویی، تضمین و همدلی ادراک شده و مورد انتظار دانشجویان تفاوت معناداری وجود دارد. انتظارات دانشجویان فراتر از درک آنها از وضعیت موجود است و در هیچ یک از ابعاد کیفیت خدمات، انتظارات آنها برآورده نشده است. هم چنین بین متغیرهای جمعیت شناختی به استثنای مقاطع تحصیلی در جنسیت، گروه تحصیلی و دانشکده محل تحصیل دانشجویان، تفاوت معناداری مشاهده نشده است (قلاوندی و همکاران، ۱۳۹۱). سایر مطالعات انجام شده در زمینه ارزیابی خدمات به اختصار در جدول ۲ ارائه شده است.

استفاده کنندگان از خدمات بوده، و این نشان می دهد که باید برای ارتقای کیفیت خدمات تلاش هایی صورت گیرد. در نتیجه نهاد خدمات رسان نیاز به بروزرسانی امکانات و تجهیزات دارد تا شکاف بین ادراک و انتظارات استفاده کنندگان را کاهش دهد (Yousapronpaiboon, 2014). پژوهشی در هند نتیجه می گیرد، کشاورزان به طور مستمر از نحوه دریافت خدمات مختلف عمومی اظهار نارضایتی می کنند، کشاورزان اظهار کردند، کارکنان دولت وقت شناس و قابل اعتماد نیستند. زیرا آن ها زمان را با جنبه های عملی کشاورزی و سایر شرایط موجود در نظر نمی گیرند (Ganpat et al, 2014). در پژوهشی دیگر با عنوان بررسی کیفیت خدمات ارائه شده به مشتریان در یک سازمان عمومی (DEWA) در منطقه خلیج فارس، نتایج به دست آمده از ۱۱۷ پرسشنامه تکمیل شده، نشان می دهد که بین کیفیت خدمات ارائه شده به مشتریان در زمینه آب و برق و انتظارات آن ها شکاف قابل توجهی وجود دارد. همچنین، ابعاد محسوسات، قابلیت اطمینان و بعد پاسخگویی دارای اهمیت بیشتری برای مشتریان است. البته، شکاف بین ادراکات و انتظارات از خدمات دریافتی در مشتریان مسکونی در ابعاد همدلی و قابلیت اطمینان نسبت به مشتریان تجاری بیشتر است. از طرفی میزان رضایتمندی از خدمات (DEWA) در مشتریانی که سواد بالاتری دارند بیشتر از مشتریان با سطح سواد پایین است (Saleh and Al-Marzouqi, 2014). در پژوهش دیگری که با موضوع ارزیابی کیفیت خدمات یک شرکت حمل و نقل جاده ای در نیجریه انجام شد. نتایج نشان داد که رابطه مثبت و قوی بین ابعاد عینی، قابلیت اعتماد، همدلی و رضایت مشتری وجود دارد. با

جدول ۲: برخی مطالعات انجام شده در زمینه ارزیابی کیفیت خدمات بخش عمومی

| عنوان | محققین | شیوه مطالعه |
|---|-------------------------------|--|
| وضعیت رضایت روستاییان و عوامل مرتبط با آن از عملکرد دهیاری ها | فیروز آبادی و جاجرمی (۱۳۹۰) | کای اسکوتر، آنالیز واریانس یک طرفه IJSD. تحلیل عاملی، ماتریس ساختاری |
| میزان رضایت مردم از خدمات بهداشتی-درمانی و عوامل موثر بر آن | فرانک فرزندی و همکاران (۱۳۹۰) | تحلیل واریانس یک طرفه و آزمون تی، رگرسیون لجستیک |
| بررسی میزان رضایتمندی روستاییان شهرستان داراب | عزیزی و همکاران (۱۳۹۱) | همسانی درونی و آلفای کرونباخ |
| اندازه گیری سطح کیفیت خدمات در صنعت هتلداری | Alexandors Paraskevas (2001) | استفاده از مدل SERVQUAL |

توسعه پایدار محیط جغرافیایی

| | | |
|--|-------------------------|---|
| ارزیهون همبستگی | Gutierrez et al (2009) | رابطه بین کیفیت خدمات، رضایت مردم، و اعتبار حکومت محلی |
| استفاده از مدل SERVQUAL | Krishna et al (2010) | ابعاد کیفیت خدمات در خرده فروشی و انتظارات شهروندان |
| استفاده از مدل SERVQUAL | 2010 Ravichandran et al | ابعاد کیفیت خدمات بانکها بر رضایت مشتری |
| استفاده از مدل SERVQUAL تحلیل عاملی، رگرسیون گام به گام | Mokhlis et al (2011) | ارزیابی رضایتمندی شهروندان از کیفیت خدمات شهرداری های جنوب تایلند |
| استفاده از مدل SERVQUAL همبستگی ناپارامتری و آزمون ANOVA | Akgul (2012) | سنجش رضایت شهروندان از خدمات شهرداری کیرسهیر (ترکیه) |
| استفاده از مدل SERVQUAL | Brendan et al (2014) | بررسی کیفیت خدمات کتابخانه های علمی در کشورهای در حال توسعه |
| استفاده از مدل SERVQUAL | Eges Egedigwe (2015) | کیفیت خدمات دریافتی مریبان از تکنولوژی محاسبات توسط ابر رایانه ها |

مأخذ: یافته های تحقیق

مواد و روش تحقیق

روش تحقیق در پژوهش حاضر با توجه به موضوع ارزیابی کیفیت خدمات شرکت آبفای استان همدان، توصیفی-تحلیلی و از بعد گستره موردی است. همچنین، شیوه گردآوری اطلاعات نیز از دو روش اسنادی و میدانی بهره گیری شده است. جامعه آماری تحقیق برای انجام عملیات میدانی تعداد ۲۷۶۹۵ خانوار روستایی شهرستان همدان در سال ۱۳۹۵ بوده است که براساس فرمول کوکران^{۱۷} با پیش برآورد واریانس ۰/۲۵ و سطح اطمینان ۹۵٪ و دقت احتمالی مطلوب ۵٪ برابر ۳۸۴ خانوار است که به روش نسبت به اندازه خانوار روستاها (P.P.S)^{۱۸} از میان آنها به روش تصادفی ساده^{۱۹} انتخاب شد. ابزار اصلی جمع آوری اطلاعات میدانی پژوهش پرسشنامه ای است که براساس مفاهیم مدل سروکوال و با شرایط و مقتضیات خدمات شرکت آبفای تنظیم شده است. بر این مبنا انتظارات و ادراکات پاسخگویان از خدمات شرکت آب و فاضلاب روستایی استان همدان در ابعاد پنجگانه محسوسات، قابلیت اعتماد، اطمینان، پاسخگویی و همدلی مورد ارزیابی قرار گرفت. پرسشنامه علاوه بر چند سوال عمومی، حاوی ۵۳ گویه است که در دو بخش ادراکات و انتظارات مورد پرسش قرار گرفت. در تنظیم گویه ها از طیف پنج گزینه ای لیکرت استفاده شده است. به علاوه، از تعدادی از روستائیان نیز پرسشگری به عمل آمد تا بتوان وجه

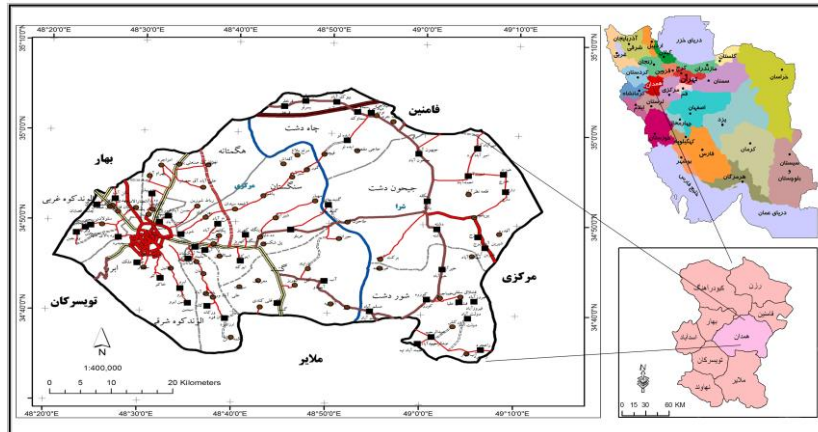
نظر ساکنان روستایی را از خدمات دریافت شده جویا شد. برای تحلیل پایایی پرسشنامه تحقیق از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. مقدار به دست آمده این ضریب برای ابعاد پنجگانه بررسی یعنی محسوسات، قابلیت اعتماد، اطمینان، پاسخگویی و همدلی به ترتیب برابر ۰/۸۳۰، ۰/۸۵۷، ۰/۷۳۲، ۰/۸۹۳، ۰/۸۹۹ است که بیانگر پایایی مطلوب ابزار است. با این وجود، برای تایید روایی پرسشنامه پژوهش از دیدگاه پژوهشگران در زمینه موضوع مورد مطالعه استفاده شده و اصلاحات لازم اعمال شده است.

قلمرو جغرافیایی پژوهش

شهرستان همدان به مرکزیت شهر همدان در ناحیه میانی استان و در گستره ای به مساحت ۴۰۸۴ کیلومتر مربع معادل ۲۱ درصد از مساحت استان را تشکیل می دهد. این شهرستان در محدوده مدار ۴۸ درجه و ۳۵ دقیقه طول شرقی و ۳۴ درجه و ۵۲ دقیقه عرض شمالی از نصف النهار گرینویچ واقع شده است. این شهرستان براساس آخرین تقسیمات کشوری، مشتمل بر دو بخش، ۹ دهستان و ۴ شهر و ۱۱۸ روستا می باشد که حدود ۴۲/۵ درصد جمعیت استان را به خود اختصاص داده است (شکل ۱).

انتخاب روستاهای این شهرستان برای نمونه تصادفی به دلیل جمعیت بیشتر و همچنین برخورداری مناسب تر از نظر تامین آب شرب به دلیل همجواری با مرکز

شهر همدان است. شهرستان همدان از نظر طبیعی در یک منطقه کوهستانی واقع شده است.



شکل ۱: موقعیت جغرافیای ناحیه مورد مطالعه-مأخذ: مرکز آمار ایران، سال ۱۳۹۵

یافته‌های تحقیق

یافته‌های توصیفی

از مجموع ۳۸۴ خانوار شرکت کننده در فرآیند پژوهش، در سکونتگاه‌های روستایی شهرستان همدان، نتایج بررسی نشانگر آن است که درصد بیشتری را زنان با سطح سواد پایین‌تر از دوره راهنمایی، دارای مشاغل آزاد و کشاورزی، با میزان درآمد کمتر از یک میلیون در ماه در بر می‌گیرد (جدول ۳). بر این مبنای تکمیل پرسشنامه در سطح روستاهای شهرستان همگن از لحاظ ویژگی‌های عمومی است. بررسی میانگین اهمیت و رضایت در هر یک از ابعاد مقیاس سروکوال گویای شکاف بین انتظار و ادراک پاسخ گویان از خدمات ارائه

شده است. به گونه‌ای که اختلاف کیفیت به دست آمده در شهرستان همدان در بعد محسوسات (۰/۱۸-)، در بعد قابلیت اعتماد (۰/۰۶-) در بعد اطمینان (۰/۱-)، در بعد پاسخگویی (۰/۰۴-) و در بعد همدلی (۰/۰۶-) است. همچنین، اختلاف کیفیت کلی به دست آمده برابر (۲/۴۱-) می‌باشد. در روستاهای ناحیه مورد مطالعه، در بعد محسوسات بیشترین شکاف مربوط به دسترسی مجموع روستائیان به آب شرب و بهداشتی و کمترین شکاف مربوط به دسترسی مناسب به محل تامین آب شرب است. در بعد قابلیت اعتماد بیشترین شکاف مربوط به میزان توانمندی در اجرای طرح‌ها و کمترین شکاف مربوط به تعهد در انجام و اجرای برنامه‌های خود است.

جدول ۳: توزیع پاسخگویان بر حسب ویژگی‌های عمومی سکونتگاه‌های روستایی ناحیه مورد مطالعه

| شرح | فراوانی | درصد | شرح | فراوانی | درصد |
|---------|------------------------|------|---------------------|---------|------|
| جنسیت | مرد | ۱۸۰ | کارمند | ۶۳ | ۱۶/۴ |
| | زن | ۲۰۴ | آزاد | ۱۱۸ | ۳۰/۷ |
| جمع | ۳۸۴ | ۱۰۰ | کشاورز | ۵۹ | ۱۵/۴ |
| | | | دامدار | ۲۵ | ۶/۵ |
| تحصیلات | باسواد | ۴۵ | زنبوردار | ۱۵ | ۳/۹ |
| | ابتدایی | ۵۸ | بیکار | ۱۷ | ۴/۶ |
| | راهنمایی | ۹۳ | اظهار نشده | ۸۷ | ۲۲/۷ |
| | دبیرستان | ۱۰۹ | تا ۵۰۰ هزار تومان | ۱۱۷ | ۳۰/۵ |
| | کاردانی و کارشناسی | ۵۹ | درآمد | ۹۴ | ۲۴/۵ |
| | کارشناسی ارشد و بالاتر | ۱۷ | تا ۱/۵ میلیون تومان | ۳۴ | ۸/۹ |

توسعه پایدار محیط جغرافیایی

| | | | | | |
|------|-----|-----------------------|-----|-----|------------|
| ۵/۵ | ۲۱ | ۱/۵ تا ۲ میلیون تومان | ۸ | ۳ | اظهار نشده |
| ۲/۳ | ۹ | ۲ میلیون به بالا | ۱۰۰ | ۳۸۴ | جمع |
| ۲۸/۴ | ۱۰۹ | اظهار نشده | | | |

ماخذ: یافته‌های تحقیق

استان و یا شهرستان‌های تابعه و کمترین شکاف مربوط به گویه‌های همدلی و دلسوزی مسئولین و کارکنان با مردم و عدم تبعیض پرسنل هنگام ارائه خدمات برای اقشار مختلف است (جدول ۴). در هر حال، یافته‌ها بیانگر وجود فاصله و شکاف بین ادراکات و انتظارات ساکنان روستاهای مورد مطالعه از خدمات ارائه شده توسط شرکت آب‌بار است. این مقوله پایین بودن کیفیت خدمات این شرکت را از نظر ساکنان روستایی نشان می‌دهد.

در بعد اطمینان بیشترین شکاف مربوط به رفتار مناسب و شایسته با مردم و کمترین شکاف مربوط به گویه میزان مشارکت در کار با مردم است. در بعد پاسخگویی بیشترین شکاف مربوط به کاهش روزهای قطع آب و میزان پاسخگویی در زمان بحران (زلزله، سیل و غیره) و کمترین شکاف مربوط به اجرای برنامه‌های فرهنگی در راستای ارتقا دانش روستاییان در خصوص مدیریت بهینه آب و صدور به موقع امتیاز انشعاب آب است. در بعد همدلی بیشترین شکاف مربوط به گویه امکان دسترسی مناسب به محل شرکت در

جدول ۴: میانگین امتیازهای اهمیت و رضایت پاسخگویان در سکونتگاه‌های روستایی شهرستان همدان

| اختلاف | میانگین رضایت | میانگین اهمیت | ابعاد مورد بررسی |
|--------|---------------|---------------|--|
| ۰/۱۸- | ۳/۱۵ | ۳/۳۳ | جمع گویه‌های محسوسات |
| ۰/۰۱- | ۳/۷۱ | ۳/۷۰ | وضعیت دسترسی خانوار به آب شرب سالم در روستا |
| ۰/۰۹- | ۳/۴۵ | ۳/۵۴ | وضعیت املاح موجود در آب روستا (سختی و املاح موجود در آب) |
| ۰/۱۴- | ۲/۸۹ | ۳/۰۳ | کیفیت آب شرب خانوار در روستا |
| ۰/۰۷- | ۳/۰۴ | ۳/۱۱ | از نظر وضعیت فشار آب در سطح شبکه توزیع در روستا |
| ۰/۰۴- | ۲/۸۲ | ۲/۷۸ | اندازه و تعداد منبع آب آشامیدنی برای تأمین آب ساکنان روستا |
| ۰/۰۷- | ۲/۸۴ | ۲/۹۱ | وضعیت احداث منبع آب آشامیدنی با توجه به شیب، گرما و یخبندان |
| ۰/۰۴- | ۲/۵۵ | ۲/۵۹ | میزان برداشت از آب‌های زیر زمینی روستا برای تأمین آب شرب |
| ۰/۱۵- | ۳/۰۸ | ۳/۲۳ | میزان اعتبارات دولتی و هزینه کرد در زمینه تعمیر و نگهداری لوله‌کشی و منبع آب روستا |
| ۰/۱۲- | ۳/۰۵ | ۳/۱۷ | میزان تعرفه آب خانوار روستایی |
| ۰/۳۴- | ۳/۶۵ | ۳/۹۹ | میزان دسترسی روستاییان به آب شرب و بهداشتی |
| ۰/۱۶- | ۳/۲۶ | ۳/۴۲ | وضعیت تناسب لوله‌کشی آب و احداث منبع با شرایط آب و هوایی و جمعیت روستا |
| ۰/۳۳- | ۳/۴۵ | ۳/۷۸ | رعایت نکات ایمنی در محل چاه‌ها و منبع آب آشامیدنی روستا |
| ۰/۲۳- | ۳/۵۱ | ۳/۷۴ | وضعیت سنجش روزانه کیفیت آب شرب توسط شرکت آب‌بار و میزان کلر آب شرب |
| ۰/۲۸- | ۳/۰۱ | ۳/۲۹ | نحوه جمع‌آوری آب‌های سطحی و فاضلاب روستا |
| ۰/۲۶- | ۳/۳۵ | ۳/۶۱ | وضعیت بازسازی لوله‌های آسیب دیده در اثر حوادث توسط شرکت آب‌بار در روستا |
| ۰/۰۶- | ۲/۸۸ | ۲/۹۴ | جمع گویه‌های قابلیت اعتماد |
| ۰/۰۵- | ۳/۰۲ | ۳/۰۷ | رعایت زمان‌بندی برای اجرای طرح آبرسانی و تعمیر و نگهداری تأسیسات آبرسانی در روستا |
| ۰/۱۱- | ۲/۶۶ | ۲/۷۷ | نحوه نظارت بر اجرای به موقع طرح آبرسانی و تعمیر و نگهداری تأسیسات آبرسانی در روستا |
| ۰/۰۹- | ۲/۸۶ | ۲/۹۵ | وضعیت استفاده از فناوری‌های نوین توسط شرکت آب‌بار در روستا |
| ۰/۲۳- | ۲/۸۷ | ۳/۱۰ | وضعیت توانایی شرکت آب‌بار در اجرای طرح‌های آبرسانی و تعمیر و نگهداری تأسیسات آبرسانی در روستا |
| ۰/۱- | ۲/۷۹ | ۲/۸۹ | وضعیت تعهد شرکت آب‌بار در انجام و اجرای طرح‌های آبرسانی و تعمیر و نگهداری تأسیسات آبرسانی در روستا |
| ۰/۰۴- | ۳/۰۸ | ۳/۱۲ | وضعیت ارائه خدمات شرکت آب‌بار در زمان مقرر برای اجرای طرح‌های آبرسانی، تعمیر و نگهداری در روستا |
| ۰/۰۸- | ۲/۷۴ | ۲/۸۲ | میزان موفقیت شرکت آب‌بار برای جذب درآمدهای جدید برای آبرسانی روستا |
| ۰/۰۶- | ۳/۰۳ | ۲/۹۷ | میزان مشارکت ساکنین در تأمین آب شرب روستا (از قبیل واگذاری چاه، چشمه، قنات وزمین) |
| ۰/۰۷- | ۲/۸۶ | ۲/۷۹ | میزان مشارکت روستاییان در حفاظت از تأسیسات آبرسانی روستا |
| ۰/۱- | ۳/۲۲ | ۳/۳۲ | جمع گویه‌های اطمینان |
| ۰/۰۷- | ۲/۸۹ | ۲/۹۶ | اثربخشی آموزش‌های ارائه شده توسط شرکت آب‌بار برای مدیریت مصرف آب خانوارها |

توسعه پایدار محیط جغرافیایی

| | | | |
|-------|------|-------|---|
| ۰/۰۷- | ۲/۸۸ | ۲/۹۵ | اطمینان شما از تاثیر کیفیت آب شرب بر سلامت روستاییان |
| ۰/۱۶- | ۳/۴۰ | ۳/۵۶ | نحوه رفتار شرکت آبفای با مردم روستا |
| ۰/۰۵- | ۳/۴۶ | ۳/۵۱ | میزان اطمینان مردم برای همکاری با شرکت آبفای در طرح آبرسانی روستا |
| ۰/۰۹- | ۳/۵۴ | ۳/۶۳ | میزان اطمینان مردم روستا از تخصص و دانش کارکنان شرکت آبفای در زمینه طرح های آبرسانی |
| ۰/۰۴- | ۳/۵۵ | ۳۳/۵۱ | جمع گویه های پاسخگویی |
| ۰/۰۲- | ۳/۷۵ | ۳/۷۳ | میزان توجه به نظرات مردم در طرح های آبرسانی روستا |
| ۰/۱۱- | ۳/۱۸ | ۳/۲۹ | وضعیت اطلاع رسانی به موقع در زمینه آیین نامه ها و مقررات آبرسانی و غیره در روستا |
| ۰/۱۳- | ۳/۲۷ | ۳/۴۰ | میزان سرعت عمل شرکت آبفای در ارائه خدمات آبرسانی و تعمیر و نگهداری تأسیسات در روستا |
| ۰/۱- | ۲/۸۸ | ۲/۹۸ | اجرای برنامه های فرهنگی توسط شرکت آبفای در راستای ارتقاء دانش روستاییان در خصوص مدیریت و مصرف بهینه آب شرب در روستا |
| ۰/۱۵- | ۳/۷۰ | ۳/۵۵ | میزان پاسخگویی شرکت آبفای در زمان بحران (زلزله، سیل و ...) در روستا |
| ۰/۱۳- | ۳/۴۹ | ۳/۳۶ | نحوه پیگیری و تسریع در تهیه و اجرای طرح های آبرسانی در روستا |
| ۰/۰۳- | ۳/۵۹ | ۳/۵۶ | میزان عمل به وعده های خود در زمان مقرر توسط شرکت آبفای در روستا |
| ۰/۰۴- | ۳/۷۲ | ۳/۶۸ | تعهد شرکت آبفای در اجرای برنامه ها و وظایف خود در روستا |
| ۰/۱- | ۳/۸۳ | ۳/۷۳ | صدور به موقع امتیاز انشعاب آب توسط آبفای در روستا |
| ۰/۰۵- | ۳/۷۳ | ۳/۶۸ | نصب به موقع انشعاب مشترکین توسط آبفای در روستا |
| ۰/۰۷- | ۳/۶۶ | ۳/۵۹ | تعمیر و بازسازی شبکه های توزیع در اسرع وقت توسط آبفای در روستا |
| ۰/۰۶- | ۳/۶۳ | ۳/۵۷ | حضور به موقع کارکنان شرکت در محل اجرای طرح آبرسانی و تعمیر و بازسازی شبکه در روستای شما چگونه است؟ |
| ۰/۰۷- | ۳/۶۱ | ۳/۵۴ | بازدید به موقع و دوره ای ناظران از تأسیسات آب در روستا |
| ۰/۱۱- | ۳/۵۹ | ۳/۴۸ | افزایش فشار شبکه توزیع آب در روستا |
| ۰/۱۵- | ۳/۶۳ | ۳/۴۸ | کاهش تعداد روزهای قطع آب در روستا |
| ۰/۰۶- | ۳/۵۹ | ۳/۵۳ | جمع گویه های همدلی |
| ۰/۰۳- | ۳/۶۰ | ۳/۵۷ | همدلی و دلسوزی مسئولین و کارکنان شرکت آبفای با مردم در روستا |
| ۰/۱۱- | ۳/۵۵ | ۳/۴۴ | میزان اهمیت دادن به مردم و نظرات آن ها توسط شرکت آبفای در روستا |
| ۰/۰۸- | ۳/۵۶ | ۳/۴۸ | دلسوزی نسبت به انجام وظایف مسئولین و کارکنان شرکت آبفای در روستا |
| ۰/۱۴- | ۳/۵۵ | ۳/۴۱ | احترام و ارزش یکسان قائل شدن شرکت آبفای در ارائه خدمات برای تمام گروه های روستایی در روستا |
| ۰/۰۳- | ۳/۴۸ | ۳/۴۵ | تبعیض قائل نشدن مسئولین و کارکنان شرکت آبفای هنگام ارائه خدمات برای اقشار مختلف در روستا |
| ۰/۰۴- | ۳/۶۳ | ۳/۵۹ | درک شرایط و مشکلات گروه های آسیب پذیر و کم بضاعت به وسیله شرکت آبفای هنگام ارائه خدمات در روستا |
| ۰/۱۷- | ۳/۶۶ | ۳/۴۹ | امکان دسترسی روستاییان به محل شرکت در استان و شهرستان |
| ۰/۰۷- | ۳/۸۱ | ۳/۷۴ | ارتباط و همکاری آبفای روستایی با شورای اسلامی و دهیاری روستا |
| ۰/۱۲- | ۳/۴۵ | ۳/۵۷ | نحوه تکمیل پروژه های ناتمام یا اجرا نشده آبرسانی براساس زمان بندی اعلام شده توسط شرکت آبفای در روستا |
| -۰/۰۴ | ۳/۲۸ | ۳/۳۲ | امتیاز کل |

ماخذ: یافته های تحقیق

روستایی، دسترسی مناسب کلیه روستاییان به آب شرب و بهداشتی، فقدان تأسیسات جمع آوری و دفع فاضلاب روستایی، خدمات ارائه شده در این زمینه، نتوانسته است رضایت روستاییان را جلب کند. همچنین، به دلیل وجود دردهای اداری فراوان و ناهماهنگی بین سازمان های متولی ارائه خدمات به روستاییان، عدم رضایت وجود دارد. علاوه بر این، نارضایتی در زمینه اجرای طرح های آبرسانی و احداث انشعابات و نظارت بر آن وجود دارد. به طوری که به دلیل عدم رعایت دقیق زمان بندی در اجرای طرح ها و پروژه ها در وقت مقرر خود باعث بی اعتمادی ساکنان روستایی شده است. به

در هر حال یافته های توصیفی، نشانگر وجود فاصله و شکاف بین انتظار و ادراک روستاییان از خدمات ارائه شده توسط شرکت آب و فاضلاب روستایی بوده؛ و پایین بودن کیفیت این خدمات از دید روستاییان را نشان می دهد. به عبارت دیگر، ارزیابی خدمات این شرکت در روستاهای مورد مطالعه حکایت از شکاف و فاصله زیاد بین کیفیت کلی خدمات ارائه شده به روستاییان و انتظارات آن ها دارد. در بعد محسوسات، به رغم فعالیت های فراوان انجام شده در روستاهای ناحیه مورد مطالعه، به دلیل ضعف در ارائه خدمات برای دسترسی مناسب به محل تأمین آب شرب، بالا بودن تعرفه آب

علاوه، هنوز ساکنان روستایی در ناحیه مورد مطالعه، نتوانسته‌اند ارتباط مناسبی با متولیان و مجریان پروژه‌های آبرسانی برقرار کنند. به این دلیل، ساکنان روستایی نسبت به تعهد مجریان پروژه‌ها در اجرای طرح‌های آب و فاضلاب اعتماد لازم ندارند. این موضوع باعث ایجاد شکاف بین انتظار و ادراک ساکنان روستایی در این بعد شده است. همچنین، به خاطر 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. در واقع، به دلیل اجرای نامناسب پروژه‌ها، ساکنان روستاهای مورد مطالعه از لحاظ کیفی اطمینان لازم به دانش و مهارت اجرا کنندگان آن ندارند. همچنین، در بعد پاسخگویی با تایید شکاف موجود، ساکنان روستایی نارضایتی خود را از این که نظرات آن‌ها در انجام و اجرای طرح‌ها در نظر گرفته نمی‌شود، ناخرسند هستند. بدین ترتیب، به دلیل بی‌توجهی به وجه‌نظر و خواسته ساکنان روستایی در مراحل برنامه‌ریزی، اولویت‌بندی و اجرای پروژه‌ها نیز عدم رضایت وجود دارد. به گونه‌ای که به دلیل اهمیت قایل نشدن به نظرات مردم در اجرای پروژه‌ها، بی‌توجهی به شرایط گروه‌های مختلف روستایی، و بی‌توجهی به نظرات مردم و خواسته آن‌ها، باعث شده؛ پروژه‌ها به صورت نیمه تمام و بدون پیگیری لازم رها شوند و باعث نارضایتی بیشتر ساکنان روستایی

در ناحیه مورد مطالعه شود. در مجموع، ملاحظات آماری، نشانگر وجود فاصله و شکاف بین انتظار و ادراک روستائیان از خدمات ارائه شده توسط شرکت آب و فاضلاب روستایی استان همدان بوده و پایین بودن کیفیت خدمات ارائه شده از دید روستائیان را نشان می‌دهد. برای ارزیابی فرضیه اول و معنی‌داری شکاف‌ها و اطمینان از این که فاصله بین انتظار و ادراک پاسخگویان در ابعاد پنج گانه مورد بررسی نتیجه تصادف یا دخالت سایر عوامل نیست، با توجه به نرمال نبودن توزیع داده‌ها، براساس آزمون شایپروویلیک^{۲۰} و آزمون کلموگروف اسمیرنوف^{۲۱}، از آزمون ناپارامتری ویلکاکسون^{۲۲} استفاده شد. نتیجه آزمون گویای آن است که هم در کیفیت کلی خدمات ارائه شده در ابعاد قابلیت اعتماد، اطمینان، پاسخگویی و همدلی تفاوت بین انتظار و ادراک پاسخگویان در سطح ۹۹ درصد و تنها در بعد محسوسات معنی‌دار بوده و در سایر ابعاد معنی‌دار نمی‌باشد (جدول ۵). برای آزمون فرضیه دوم، رابطه معناداری بین سطح تحصیلات و میزان رضایت روستائیان از کیفیت خدمات شرکت آبفا، آزمون‌های اسپیرمن^{۲۳} و کندال تائوبی^{۲۴} رابطه معنی‌داری نشان داد. در واقع، سطح تحصیلات پاسخگویان در احساس رضایت آنان از خدمات شرکت آب و فاضلاب روستایی تاثیری نداشته است (جدول ۶).

جدول ۵: آزمون معنی‌داری اختلاف بین انتظار و ادراک پاسخ‌گویان از ابعاد کیفیت خدمات در روستاهای شهرستان همدان

| ابعاد کیفیت خدمات | مقدار Z | سطح معنی‌داری |
|-------------------|---------|---------------|
| محسوسات | ۶/۲۵۱ | ۰/۰۰۰ |
| قابلیت اعتماد | ۲/۰۵۶ | ۰/۰۴۰ |
| اطمینان | ۲/۳۹۶ | ۰/۰۱۷ |
| پاسخگویی | -۰/۰۲۴ | ۰/۹۸۱ |
| همدلی | ۰/۱۰۸ | ۰/۹۱۴ |
| کیفیت کلی خدمات | ۲/۹۱ | ۰/۰۰۴ |

ماخذ: یافته‌های تحقیق

جدول ۶: همبستگی متغیر عمومی تحصیلات جامعه مورد مطالعه با احساس رضایت پاسخگویان از خدمات در همه ابعاد

| متغیر | متغیر دوم | ضریب همبستگی اسپیرمن | سطح معناداری | ضریب همبستگی کندال | سطح معناداری |
|-------|-----------|----------------------|--------------|--------------------|--------------|
|-------|-----------|----------------------|--------------|--------------------|--------------|

توسعه پایدار محیط جغرافیایی

| | | | | | |
|-------------|-------------------|-------|-------|-------|-------|
| سطح تحصيلات | احساس رضایت افراد | ۰/۰۹۳ | ۰/۰۶۸ | ۰/۰۶۶ | ۰/۰۷۶ |
|-------------|-------------------|-------|-------|-------|-------|

ماخذ: یافته‌های تحقیق

بحث و نتیجه‌گیری

ارزیابی کیفیت خدمات شرکت آب و فاضلاب روستایی استان همدان در سکونتگاه‌های روستایی شهرستان همدان، نشان دهنده شکاف و فاصله بین کیفیت خدمات ارائه شده و انتظارات روستائیان دارد. این شکاف در همه ابعاد پنج‌گانه مقیاس سروکوال مشاهده شده است. به گونه‌ای که در همه موارد یاد شده شکاف و اختلاف بین تمام ابعاد پنج‌گانه زیاد و معنی‌دار است. البته، این شکاف در سکونتگاه‌های روستایی نزدیک شهر همدان به دلیل نزدیکی بیشتر این روستاها به شهر همدان و توقع دریافت خدماتی مشابه و یا در سطح خدمات شهر، بسیار بیشتر است. علاوه بر این، بیشترین شکاف در هر یک از ابعاد پنج‌گانه در جدول ۷ آمده است.

درواقع، در خدمات‌رسانی به روستاهای ناحیه مورد مطالعه الویت‌ها، خواسته‌ها و تمایلات ساکنان روستایی در ارتباط با برنامه‌ریزی و ساماندهی آب و فاضلاب روستاها، اجرای پروژه‌ها، و غیره در نظر گرفته نشده است. به این دلیل همه گروه‌های روستایی از نظر سطح تحصيلات دیدگاه یکسانی در ارتباط با خدمات‌رسانی شرکت آب‌فا در داشته و بیشتر آن‌ها رضایت‌مندی لازم نداشتند. همچنین، با افزایش اطلاع‌رسانی و آگاهی بخشی از طریق رسانه‌های ارتباط جمعی به مرور زمان انتظارات و توقعات در روستاهای مورد مطالعه افزایش یافته است. این موضوع باعث افزایش روزافزون خواسته‌ها و انتظارات روستائیان از خدمات رسانی شرکت آب‌فا شده است.

جدول ۷: نتایج پژوهش در سکونتگاه‌های روستایی ناحیه مورد مطالعه

| ابعاد | بیشترین شکاف |
|---------------|--|
| محسوسات | دسترسی کلیه روستائیان به آب شرب و بهداشتی (۰/۳۴-) |
| قابلیت اعتماد | میزان توانمندی در اجرای طرح‌ها (۰/۲۳-) |
| اطمینان | میزان توانمندی در اجرای طرح‌ها (۰/۱۶-) |
| پاسخگویی | کاهش تعداد روزهای قطع آب (۰/۱۵-) |
| همدلی | امکان دسترسی مناسب به محل شرکت در استان و یا شهرستان‌های تابعه (۰/۱۷-) |

ماخذ: یافته‌های تحقیق

و مجریان پروژه‌های عمرانی و آب و فاضلاب برقرار کنند. به این دلیل، ساکنان روستاهای مورد مطالعه نسبت به تعهد مجریان پروژه‌ها در اجرای طرح‌ها اعتماد لازم ندارند. این موضوع باعث ایجاد شکاف بین انتظار و ادراک ساکنان روستایی در این بعد شده است. در بعد اطمینان هم اختلاف بین انتظارات و ادراکات روستائیان آشکار است. درواقع، به دلیل اجرای نامناسب پروژه‌ها، ساکنان روستاهای مورد مطالعه از لحاظ کیفی اطمینان لازم به دانش و مهارت اجرا کنندگان آن ندارند. همچنین، در بعد پاسخگویی با تأیید شکاف موجود، ساکنان روستایی ناراضی‌تری خود را از این‌که نظرات آن‌ها در انجام و اجرای طرح‌ها در نظر گرفته نمی‌شود،

با توجه به نتایج جدول ۷، شکاف بین آمال و آرزوهای ساکنان روستایی (براساس حالات 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 توسط شرکت آب‌فا در هر یک از ابعاد پنج‌گانه و گویه‌های آن متفاوت است. به علاوه، براساس یافته‌های پژوهش حاضر، در بعد محسوسات به ویژه در نحوه و کیفیت اجرای طرح‌ها اختلاف بین اهمیت و رضایت پاسخگویان معنی‌دار است. در بعد قابلیت اعتماد، هنوز ساکنان روستایی نتوانسته‌اند ارتباط مناسبی با متولیان

توسعه پایدار محیط جغرافیایی

پیشنهادات

براساس نتایج پژوهش حاضر، و با شناخت وضعیت موجود هر یک از ابعاد کیفیت و همچنین میزان انتظارات ساکنان روستایی از خدمات ارائه شده توسط شرکت آب و فاضلاب روستایی پیشنهاد می‌گردد. برنامه‌ریزی‌های لازم برای ایجاد سیستم دفع فاضلاب در روستاها، ایجاد مجتمع‌های آبرسانی روستایی در راستای تامین منابع آب پایدار تعویض و مرمت شبکه‌های توزیع آب، استفاده بیشتر و بهتر از ظرفیت بخش خصوصی به منظور ترمیم و بازسازی شکستگی‌های شبکه توزیع آب شرب، استفاده از فن-آوری‌های نوین در اجرای طرح‌های آبرسانی در اولویت برنامه‌ها و اهداف شرکت آبفای استان همدان قرار گیرد. همچنین پیشنهاد می‌شود به منظور اجرای بهتر پروژه-های آبرسانی و همچنین نگهداری از تاسیسات مربوطه و نیز مدیریت بهینه آب نسبت به آگاهی بخشی و جلب مشارکت روستائیان در برنامه‌ها و پروژه‌ها اقدام شود. چرا که این امر می‌تواند گامی اساسی در شکل‌گیری روحیه تعاون و همکاری در بین ساکنان روستایی شده و خدمات رسانی در روستاها براساس اولویت و نیاز ساکنان باشد. به علاوه شرکت آب و فاضلاب روستایی استان همدان در جهت لحاظ نمودن وجه نظر و خواسته ساکنان روستایی، ارتباط و همکاری خود را با نهاد شوراهای اسلامی روستا و دهیاری‌ها افزایش دهد. با برگزاری جلسات متعدد از وجه نظر، خواسته‌ها و تمایلات ساکنان روستایی از خدمات عمرانی و پروژه‌های آبرسانی آگاه شود.

ناخرسند هستند. در بعد همدلی نیز، بی توجهی به نظرات مردم و خواسته آن‌ها و اهمیت قائل نشدن برای ساکنان روستایی باعث شده؛ پروژه‌ها به صورت نیمه تمام و بدون پیگیری لازم رها شوند. همچنین، بی توجهی به افراد فقیر روستایی در اجرای پروژه‌ها بیش‌ترین ناراضی‌ها را در روستاهای مورد مطالعه باعث شده است. شایان ذکر است، برنامه‌ریزی براساس رویکرد عقلایی گرای فنی محور (فنی - ابزاری و با اصالت متخصص) و بی توجهی به وجه نظر و خواسته ساکنان روستایی ناحیه مورد مطالعه در برنامه‌های عمرانی و اجرای طرح‌ها در عدم رضایت ساکنان روستایی و شکاف بین وضع موجود و وضع مطلوب مؤثر بوده است. علاوه بر این، در بعد فیزیکی نیز به رغم خدمات ارائه شده به وسیله شرکت آبفای وضعیت روستاها نسبت به گذشته بهبود نیافته است. در سکونتگاه‌های روستایی ناحیه مورد مطالعه، شکاف بین وضع موجود و وضع مطلوب به دلایل مذکور وجود دارد. این موضوع نشان دهنده آن است که شرکت آبفای نسبت به وظایف خود در این زمینه ضعیف‌تر عمل می‌کند و به مواردی همچون: تسریع در اجرای برنامه‌ها، اطلاع رسانی در زمینه آیین نامه‌ها، توجه به نظرات مردم، میزان پاسخگویی در زمان بحران، صدور به موقع مجوز و نصب انشعاب‌ها برای خانوار روستایی و غیره کمتر توجه کرده است. اما، در مجموع ارائه خدمات به وسیله شرکت آبفای باعث بهبود نسبی وضعیت روستاهای ناحیه مورد مطالعه نسبت به گذشته به ویژه در زمینه گسترش آب لوله کشی از لحاظ کمی و کیفی شده است.

پی نوشت

- 1-SERVQUAL: Service Quality
- 2-Parasuraman
- 3-Berry
- 4-Zeithamel
- 5-Tangibles
- 6-Confidence
- 7-Accountability
- 8-Reliability
- 9-Empathy
- 10-Yang and Fang
- 11-Rutter
- 12-Responsibility

- 13-Warranty and guarantee
- 14-Tangibles
- 15-Gaps
- 16-Dubai Electric & Water Authority
- 17-Cochran
- 18-Probability Proportional to Size
- 19-Simple Random Sampling
- 20-Shapiro-wilk
- 21-Wilcoxon
- 23-Wilcoxon
- 24-Spearman's rho
- 25-Kendall's- tub

تحلیل سروکوال، فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی: ۶(۲)، ص ۲۰۸-۲۲۱.

http://www.pmsq.jrl.police.ir/article_92126.html

- عنابستانی، ع.ا.، شایان، ح.، خسروبیگی، ر.، تقی لو، ع.ا. و خدایی، ی.، ۱۳۹۲. بررسی میزان رضایت‌مندی از کیفیت خدمات سازمان‌های متولی مدیریت محلی روستایی در شهرستان ایجرود (استان زنجان) مجله جغرافیا و آمایش شهری - منطقه‌ای: ۷، ص ۵۱-۷۰.

https://gaij.usb.ac.ir/article_1088.htm

- فیروزآبادی، س.ا. و ایمانی جاجرمی، ح.، ۱۳۹۱. وضعیت رضایت روستائیان و عوامل مرتبط با آن از عملکرد دهیاری‌ها؛ مطالعه موردی: روستاهای استان قزوین، پژوهش‌های روستایی: ۳(۱)، ص ۶۱-۹۱.

https://jrur.ut.ac.ir/article_24724.html

- فرزندی، ف.، مفتون، ف.، آیین پرست، ا.، سید علی، ا.، امیدواری، س.، جهانگیری، ک.، صدیقی، ژ.، عبادی، م.، منتظری، ع. و وجدانی نیا، م.س.، ۱۳۹۰. میزان رضایت مردم از خدمات بهداشتی - درمانی و عوامل موثر بر آن: مطالعه سلامت از دیدگاه مردم ایران، نشریه پژوهشکده علوم بهداشتی جهاد دانشگاهی: ۱۰(۳)، ص ۳۲۳-۳۳۰.

<https://www.sid.ir/Fa/Journal/ViewPaper.aspx?ID=130110>

- قلاوندی، ح.، بهشتی راد، ر. و قلعه‌ای، ع.ر.، ۱۳۹۱. بررسی وضعیت کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه ارومیه براساس مدل سروکوال (۱۳۹۱) مجله فرایند مدیریت و توسعه: ۳(۳)، ص ۴۹-۶۶.

<http://jmdp.ir/article-1-1177-fa.html>

- مرکز آمار ایران، ۱۳۹۱. سالنامه آماری استان همدان سال ۱۳۹۰، سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان همدان.

منابع

- رجبی پور میبیدی، ع.ر.، فرید، د. و رجبی پور میبیدی، ط.، ۱۳۸۸. بررسی رضایت‌مندی بیماران از سطح کیفیت خدمات درمانی بر مبنای مقیاس کیفیت درمانی، مجله پرستاری و مامایی ارومیه: ۷(۴)، ص ۱۹-۲۴.

<http://unmf.umsu.ac.ir/article-1-113-fa.html>

- عجم، م.، صادقی فر، ج.، انجم شعاع، م.، محمودی، س.، هنرور، ح. و موسوی، س.م.، ۱۳۹۲. سنجش

کیفیت خدمات بهداشتی درمانی با استفاده از مدل سروکوال: مطالعه موردی بیمارستان صحرائی شهید

علمی زابل، مجله طب نظامی: ۱۵(۴)، ص ۲۷۳-۲۷۹.

<http://militarymedj.ir/article-1-1088-fa.html>

- عزیزی، ج.، کرم یار جهرمی، م. و حجت، م.، ۱۳۹۱. بررسی میزان رضایت‌مندی روستائیان شهرستان داراب از ابعاد مختلف عملکرد پزشک خانواده، مجله دانشگاه علوم پزشکی فسا: ۲(۳)، ص ۱۹۳-۱۹۸.

<http://journal.fums.ac.ir/article-1-114-en.html>

- عساریان نژاد، ح. و شیرازی رومنان، حسن.، ۱۳۹۰. ارزیابی کیفیت خدمات انتظامی پلیس ۱۰ + با استفاده از مدل

- Abdul Kadir, H., Rahmani, N. and Masinaei, R., 2011. Impacts of service quality on customer satisfaction: Study of Online banking and ATM services in Malaysia, International Journal of Trade, Economics and Finance: 2(1), p. 1-9.

- Akaba, A., 2006. Measuring service quality in the hotel industry: A study in a business hotel in turkey, Hospitality management: 25(2), p. 170-192.

- Akgul, D., 2012. "Measuring the satisfaction of citizens for the services given by the municipality: the case of Kirsehir municipality", presidia - Social and Behavioral Sciences: 62 (2), p. 555-560.

- Al Bassam, T. and Al Shawi, S., 2011. "Analyzing the use of the SERVQUAL Model to Measure Service Quality in Specific-Industry Contexts", Proceedings of 14th International Business Research Conference, Dubai, <http://www.wbiconpro.com/443-Tameem.pdf>.

- Asogwa, B.E., Asadu, B.U., Ezema, U.J., Ugwu, C.I. and 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), p. 1-26. available at:

<http://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/1158/>
- Carlson, J., Ochoa, S., Maria Haro, J., Escartín, G., Ahuir, M., Gutierrez-Zotes, A., Salamero,

- M., Valero, J., Cañizares, S., Bernardo, M., Cañete, J. and Gallo, P., 2009. Adaptation and validation of the quality-of-life scale: Satisfaction with Life Domains Scale by Baker and Intagliata, *Comprehensive Psychiatry*: 50(1), p. 76-80.
- Daniel, C.N. and Berinyuy, L.P., 2010. Using the SERVQUAL Model to assess Service Quality and Customer Satisfaction, Student Umea School of Business, Master thesis, one-year, 15 hp, p. 1-78. <http://umu.diva-portal.org/smash/get/diva2:327600/FULLTEXT01.pdf>.
- 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*, p. 1-142, http://nsuworks.nova.edu/gscis_etd/54/.
- Ganpat, W.R., Renold, N. and Lendel, K., 2014. "Farmers Satisfaction with the Extension Service in Trinidad West Indies", Conference: Association for International Agricultural & Extension Education, 2014, At Miami, Florida: 21, p. 1-16, http://www.researchgate.net/profile/Lendel_Narine/publications, accessed 24.5.2014 .
- Gutiérrez, R.P., Vázquez, B.J.L., Vaughan, R. and Edwards, J., 2009. "Quality dimensions in the public sector: municipal services and citizen's perception", *International Review Public and Nonprofit Marketing*: 6(1), p. 75-90.
- Hollis, L., Victor, P.X.Zh. and Daniel, P., 2009. "Measuring IS System Service Quality with SERVQUAL: Users' Perceptions of Relative Importance of the Five SERVPERF Dimensions", *Informing Science: The International Journal of an Emerging Trans discipline*: 12(2), p. 17-35.
- Janina, C., et al, 2009. "Adaptation and validation of the quality-of-life scale: Satisfaction with Life Domains Scale by Baker and Intagliata", *Comprehensive Psychiatry*, 50(3), p. 72-80.
- Kim, H., David, L. and HakLee, J., 2006. The Influence of Service Quality Factors on Customer Satisfaction and Repurchase Intention in the Korean Professional Basketball League, *International Journal of Applied Sports Sciences*: 18(1), 39-58.
- Krishna, C.N., Swapna, B.G. and Gantasala, V.P., 2010. "Service Quality (Servqual) and its Effect on Customer Satisfaction in Retailing", *European Journal of Social Sciences*: 16(2), p. 231-243.
- Krivobokova, V.O., 2009. "Evaluating Customer Satisfaction as an Aspect of Quality Management", *World Academy of Science, Engineering and Technology*, 53(9), p. 565-568. <http://www.akademik.unsri.ac.id/download/journal/files/waste/v53-92-oaj-unsri.pdf>, accessed 30.7.2014 .
- Landrum, H., Prybutok, V., Zhang, X. and Peak, D., 2009. Measuring IS System Service Quality with SERVQUAL: Users Perceptions of Relative Importance of the Five SERVPERF Dimensions, *the International Journal of an Emerging Transdiscipline*: 12(12), p. 17-35.
- Mokhlis, S., Aleesa, Y. and Mamat, I., 2011. "Municipal Service Quality and Citizen Satisfaction in Southern Thailand", *Journal of Public Administration and Governance*: 1(1), p. 122-137.
- Naik, C.N.K., Bhargavi, G.S. and Prabhakar, G.V., 2010. Service Quality (Servqual) and its Effect on Customer Satisfaction in Retailing, *European Journal of Social Sciences*: 16(2), p. 231-243.
- Osman, Z. and Sentosa, I., 2013. "Service Quality and customer Loyalty in Malaysian Rural Tourism: A Mediating Effect of Trust", *International Journal of Marketing Practices*: 1(1), p. 31-42.
- Oyeobu, A.J., Oyebisi, T.O., Olateju, O.I. and Sesede, T., 2014. An Assessment of Effects of Service Quality on Performance of a Road Transport Company in Nigeria, *International Journal of Engineering Research & Technology*: 3(2), p. 11-19.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L., 1988. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality, *Journal of Retailing*: 64(1), p. 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L., 1985. a conceptual model of service quality and its implications for future research, *Journal of Marketing*: 49(4), p. 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L.A., 1994. "Alternative Scales for measuring Service Quality: A comparative Assessment Based on Psychometric and diagnostic Criteria". *Journal of retailing*: 70(3), p. 201-230.
- Raj deep, S., 2010. SERVQUAL and model of service quality gaps: A framework for determining and prioritizing critical factors from faculty perspective in higher education. *International Journal of Engineering Science and Technology*: 2(7), p. 3297-3304.
- Ravichandran, K., Tamil Mani, B., Arun Kumar, S. and Prabhakaran, S., 2010. Influence of Service Quality on Customer Satisfaction Application of Servqual Model, *International Journal of Business and Management*: 4, p. 117-124.

- Saleh, F. and 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*: 6(1), p. 143-154.
- Singh, R. and Khanduja, D., 2010. SERVQUAL and model of service quality gaps : a framework for determining and prioritizing critical factors from faculty perspective in higher education, *International Journal of Engineering Science and Technology*: 2(7), p. 3297-3304.
- Sureshchandar, G., Rajendran, C. and Anantharaman, R., 2002. The relationship between service quality and consumer satisfaction – a factor specific approach, *Journal of Services Marketing*: 16(4), p. 79-363.
- Yousapronpaiboon, k., 2014. “SERVQUAL: Measuring higher education service quality in Thailand”, *Procardia- social and behavioral sciences*: 116, p. 1088-1095.