

## 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 Mohammadi<sup>1</sup>, Arezoo Mollazadegan<sup>2</sup>, Zeinab Asadporian<sup>3</sup>

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), Shafieisabet 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

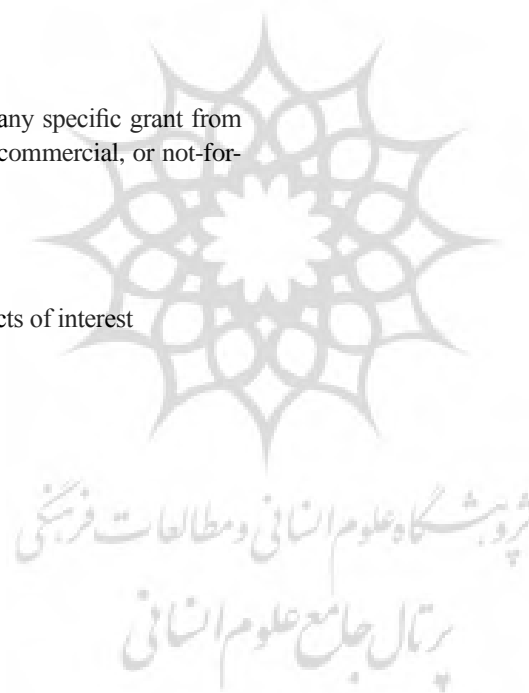
The results of this study showed that the residents of the villages annexed to the city of Hamedan were not satisfied with the quality of services received and believed that urban services were not provided to them with the expected quality. Therefore, city and municipal managers should review their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



## الحاق نقاط روستایی به شهر همدان و تأثیر آن بر رضایت از کیفیت خدمات دریافتی: کاربرد مدل سروکوآل

\* یاسر محمدی<sup>۱</sup>، آرزو ملازادگان<sup>۲</sup>، زینب اسدپوریان<sup>۳</sup>

۱- استادیار، گروه ترویج و آموزش کشاورزی، دانشکده کشاورزی، دانشگاه بوعلی سینا، همدان، ایران.  
 ۲- دانش‌آموخته کارشناسی ارشد، گروه ترویج و آموزش کشاورزی، دانشکده کشاورزی، دانشگاه بوعلی سینا، همدان، ایران.  
 ۳- دانشجوی دکتری، گروه ترویج و آموزش کشاورزی، دانشکده کشاورزی، دانشگاه بوعلی سینا، همدان، ایران.

### حکمه

تاریخ دریافت: ۲۱ مرداد ۱۳۹۹  
 تاریخ پذیرش: ۲۵ خرداد ۱۴۰۰

شناخت کیفیت خدمات در گذشته، 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 در گذشته و رضایتمندی خانوار روستایی پس از الحاق به شهر همدان بر مبنای مدل سروکوآل 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، فقیره، دیزج، حصار دیزج، حصار امام، حصار آقا شمس علی، مزدقینه و خضر) ملحق شده به شهر همدان بودند که با محاسبه فرمول کوکران، تعداد ۲۰۰ خانوار به‌عنوان جامعه نمونه انتخاب و به روش تصادفی با انتساب متناسب، نمونه‌گیری شدند. ابزار جمع‌آوری اطلاعات، یک پرسشنامه دو بخشی شامل اطلاعات جمعیت‌شناختی و ۲۶ سؤال جهت ارزیابی کیفیت خدمات بر مبنای مدل سروکوآل بود. تجزیه و تحلیل داده‌ها از طریق آزمون t همبسته در محیط نرم‌افزار SPSS20 انجام شد. نتایج پژوهش نشان داد که اختلاف معنی‌داری بین ادراک ساکنین از کیفیت کنونی خدمات و انتظارات آن‌ها از 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 الحاق به شهر همدان بود.

### کلیدواژه‌ها:

کیفیت خدمات، رضایت  
 ذی‌نفعان، مدل سروکوآل،  
 الحاق 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 ارائه‌شده 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 به‌طور کامل بهبود یافته است (Samsurijan et al., 2017). باید توجه داشت که عوامل مختلفی مانند مهاجرت روستا-شهری، افزایش طبیعی جمعیت و الحاق 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 به‌طور چشمگیری در ایران بالاست. به‌طوری 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 به‌طور کنترل‌ناپذیری از روستاها به شهرها انتقال یابد (Mansorian, 2014). به تعبیری مهم‌ترین جلوه فضایی افزایش جمعیت شهری، رشد فیزیکی شهرهاست که موجب شده بسیاری از روستاهای پیرامونی در بافت فیزیکی شهرها الحاق و ادغام می‌شوند و با طی مراحل مختلف به‌عنوان 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 بوعلی سینا، دانشکده کشاورزی، گروه ترویج و آموزش کشاورزی.

تلفن: ۰۵۲۴ ۲۳۱۰۵۲۴ (۹۱۷) ۹۸+

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، به‌عنوان یک رویکرد سیستماتیک معرفی می‌شود که به ارائه‌دهندگان خدمات در شناسایی نیازهای ذی‌نفعان کمک خواهد نمود (Yuvaraj & Rajendiran, 2020). سطح رضایت ذی‌نفعان نیز از طریق مقایسه انتظارات اولیه از کیفیت خدمات و کیفیت واقعی آن‌ها سنجیده می‌شود. بنابراین رضایت به وضوح با کیفیت خدمات در ارتباط است (Krivobokova, 2009). از طرفی شکی نیست که مزیت رقابتی پایدار در ارائه خدمات با کیفیت بالا نهفته است که به نوبه خود باعث رضایت ذی‌نفع خواهد شد (Kotler & Keller, 2009; Shemwell et al., 1998; Hui & Zheng, 2010). بنابراین می‌توان میزان رضایت خانوار روستایی ملحق شده به شهر را از طریق درک کیفیت خدمات ارزیابی نمود.

الحاق 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 الحاق‌شده را نشان می‌دهد (Kargar, 2011). در حقیقت با مطالعه کیفیت زندگی و تحلیل رضایتمندی مناطق روستایی پس از الحاق نسبت به خدمات دریافتی، می‌توان میزان موفق بودن پدیده الحاق روستاها را مشخص نمود و به برنامه‌ریزان و مدیران شهری کمک نمود تا در برنامه‌های آتی و به‌منظور الحاق 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 حریم شهر بودند، شامل دره مرادیبگ، فقیره (کوی محمدیه)، خضر، دیزج، حصار دیزج، مزدقینه، حصار آقاشمس علی و حصار عبدل هادی (حصار امام) به شهر ملحق شده‌اند (Mohammadi et al., 2020). تعداد ساکنان این هشت روستا با توجه به آمار و اطلاعات به‌دست‌آمده ۴۰۲۰۰ نفر (دره مرادیبگ 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 الحاق 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 الحاق 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 بسترهای فضایی سکونتگاه‌های روستایی واقع در حریم 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 زمین‌های عرفی مناطق روستایی است (Afrakhte & Hajepour, 2013).

ویژگی‌های بارز یک شهر به میزان کیفیت زندگی پیش‌بینی شده بستگی دارد که این امر شامل بهترین امکانات و خدمات ارائه‌شده 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 ملحق‌شده به شهر و به عبارتی ارائه خدمات باکیفیت‌تر بسیار مورد توجه قرار گرفته است (Osman & Sentosa, 2013). سکونتگاه‌های روستایی ملحق‌شده 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 داشتن جمعیت رو به تزاید و تعامل فضایی و روابط عملکردی، همواره دگرگونی‌ها و تغییرات عمده‌ای را بر نواحی پیرامونی خود تحمیل نموده و کیفیت زندگی آن‌ها را تحت تأثیر قرار داده‌اند (Mohammadi et al., 2020). روند شتابان الحاق روستاها به 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 الحاق‌شده به شهر صورت نگرفته است. کیفیت خدمات را با تمایزهای میان انتظارات مشتری از عملکرد خدمات‌دهندگان و ارزیابی آن‌ها از خدمات دریافتی تعریف می‌کند. باید توجه داشت که کیفیت ادراک‌شده 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 ارائه‌شده به دریافت بازخورد از ذی‌نفعان بستگی دارد. نادیده گرفتن خواسته‌ها و انتظارات ذی‌نفعان، چالش‌های بسیاری را در روند ارائه خدمات به آن‌ها به وجود می‌آورد. از این رو شناسایی

کمک نماید. در همین راستا، هدف از پژوهش حاضر، تحلیل رضایتمندی خانوار روستاهای الحاق شده به 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)، جدایی ناپذیری (خدمات را نمی‌توان از ارائه‌دهندگان 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 ویژه‌ای 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. به‌طور مثال زیتامل و بیتنر<sup>۲</sup> (۲۰۰۳) و بیتنر و هوبرت<sup>۳</sup> (۱۹۹۳)، کیفیت خدمات را به‌عنوان مقایسه‌ای از آنچه مشتریان احساس می‌کنند (ادراکات) و آنچه ارائه‌دهندگان خدمات ارائه می‌دهند (انتظارات)، تعریف کرده‌اند. همچنین اولیور<sup>۴</sup> (۱۹۹۳) و بیتنر (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 همدلی است (Aghdaie et al., 2013; Coetzee et al., 2013). موفقیت 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, 2014; Du Plooy 2007; Ha & Son 2014) تلاش‌های زیادی برای ارائه تعریفی از رضایت ذی‌نفعان از خدمات ارائه‌شده انجام داده‌اند. با این وجود می‌توان بیان کرد که همه آن‌ها با تعریف ارائه‌شده از کیو<sup>۵</sup> و همکاران (۲۰۰۹) که رضایت ذی‌نفعان یا رضایت مشتری را به‌عنوان 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<sup>۶</sup> (۲۰۱۱) رضایت ذی‌نفع را به‌عنوان احساس

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

تام<sup>۷</sup> (۲۰۰۴) ذی‌نفعان را به‌عنوان منبع اصلی منافع ارائه‌دهندگان خدمات می‌داند. به‌طوری که از چندین دهه پیش تا به امروز، رضایت ذی‌نفع برای موفقیت یک سازمان در محیط تجاری و با رقابت فزاینده بسیار مهم و بااهمیت است (Beneke et al., 2014; Thaichon et al., 2012). به‌عنوان یک عنصر اصلی در استراتژی‌های اتخاذشده شناخته می‌شود (Saqib, 2019). به‌طوری 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., 2014; Thaichon et al., 2013). 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 روستایی 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 & Garg, 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 کردند که این مدل برای سنجش سطح رضایت ذی‌نفعان یکی از مهم‌ترین مدل‌هاست. فیروزنیا و همکاران (۲۰۱۱) آثار مثبت و منفی ادغام هفت سکونتگاه روستایی را در شهر کاشان بررسی کردند و نتیجه گرفتند که آثار مثبت این مسئله بیشتر از آثار منفی آن است. همچنین میزان رضایتمندی ساکنان پیش از ادغام افزایش یافته است. مطالعه ابراهیم‌زاده و کماسی (۲۰۱۴)، در ارتباط با خدمات شهرداری در شهر سنقر بر اساس مدل سروکوال نشان می‌دهد میان ادراکات و انتظارات شهروندان در تمامی ابعاد

2. Zeithaml & Bitner
3. Bitner & Hubert
4. Oliver
5. Kuo
6. Lovelock & Wirtz

7. Tam

کیفیت خدمات دهیاری‌ها اندک بوده. در نهایت کیفیت خدمات دهیاری‌ها در کل ابعاد بررسی شده اندک بوده و که بیانگر برآورده نشدن انتظارات روستاییان از خدمات دهیاری است. **سرای و امینی (۲۰۱۲)** به بررسی کیفیت خدمات در مراکز ICT روستایی 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 انجام شده در مورد تحلیل رضایت از کیفیت خدمات دریافتی در مناطق روستایی به روش سروکوال این است که همه این مطالعات تحلیل رضایت را در بستر خود روستا بررسی نمودند و پدیده الحاق به شهر در این مطالعات مشاهده نمی‌شود. قاعدتاً بسیاری از تغییرات در کیفیت خدمات دریافتی پس از الحاق به شهر شکل می‌گیرد که بر رضایت خانوارهای روستایی تأثیرگذار بوده که در این مطالعات دیده نمی‌شود. تنها مطالعه‌ای که به تحلیل کیفیت زندگی مناطق روستایی پس از الحاق 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 الحاق میزان رضایت ساکنین روستایی از کیفیت زندگی افزایش یافته است؛ هر چند 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 الحاق مناطق روستایی بررسی کند و هم از مدل پر کاربرد 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 برگرفته از مدل ارائه شده توسط **پاراسورامان<sup>۱۰</sup> 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 روستایی الحاق شده به شهر

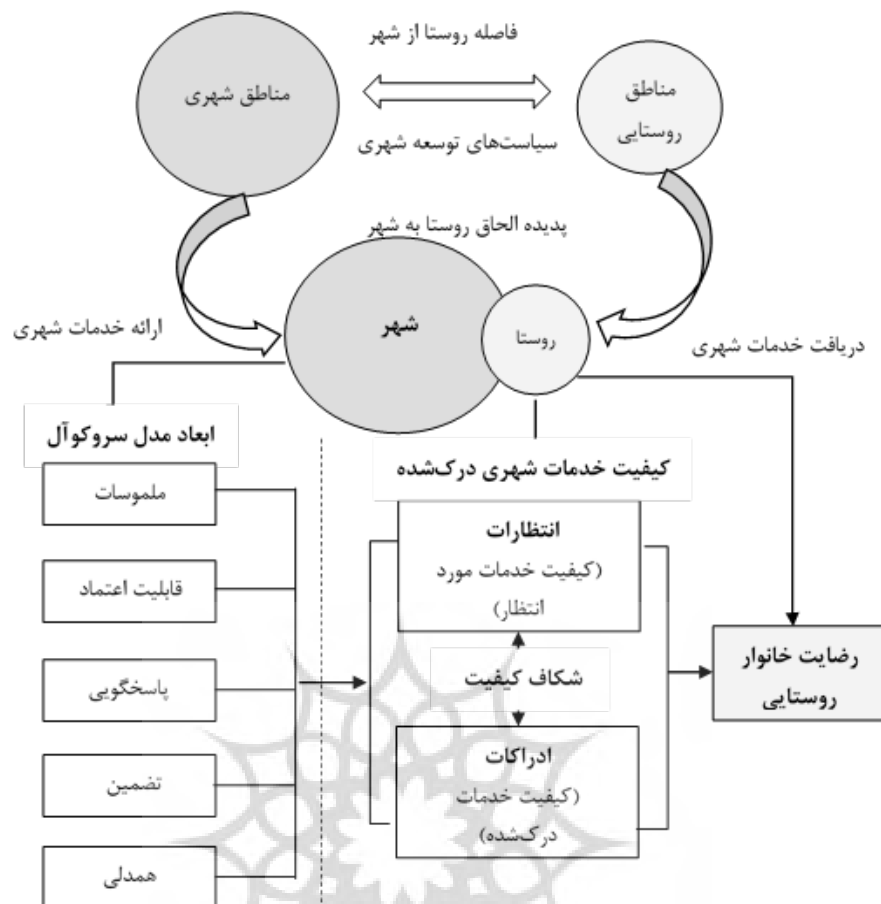
کیفیت خدمات شهری، تفاوت معناداری وجود دارد و اهمیت ابعاد پنج‌گانه کیفیت خدمات در یک سطح نیست. همچنین **نصیری هنده خاله (۲۰۱۸)** در مطالعه خود با عنوان «ارزیابی میزان رضایت از کیفیت خدمات مدیریت شهری در مناطق حاشیه‌نشین» با استفاده از مدل سروکوال به این نتیجه رسیدند که میان سطح رضایت‌مندی افراد مورد مطالعه 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 شهروندان، سطح انتظارات آن‌ها را افزایش داده و در تمامی ابعاد کیفیت خدمات میان انتظارات و ادراکات پاسخگویان شکاف وجود دارد.

پژوهش **هتری و مونتالوو<sup>۸</sup> (۲۰۰۸)** در شهر ملبورن نشان داد که میزان رضایت شهروندان از خدمات شهری در شرایط نسبتاً خوبی قرار دارد. همچنین **گوناریس<sup>۹</sup> و همکاران (۲۰۱۰)** به بررسی رابطه بین کیفیت خدمات، رضایت مردم و اعتبار حکومت محلی بر اساس گزارش رضایت شهروندان 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 روستاییان 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 نشان‌دهنده فاصله زیاد بین انتظارات و ادراک روستاییان 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 **سجاسی قیداری و همکاران (۲۰۱۸)**، در پژوهش خود به بررسی میزان رضایت روستاییان از کیفیت خدمات ارائه شده توسط شرکت آب و فاضلاب روستایی پرداختند و با توجه به ابعاد پنج‌گانه 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 روستاییان از کیفیت خدمات دهیاری‌ها با استفاده از مدل سروکوال پرداختند. نتایج نشان داد که در بعد رفتار دهیار، شکاف بین انتظار و ادراک روستاییان وجود داشت و در واقع رفتار دهیاری‌ها مورد انتظار روستاییان نبود. در بعد اجتماعی نیز کیفیت خدمات دهیاری‌ها اندک و بیانگر اختلاف بین میانگین‌های رضایت و اهمیت روستاییان 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

8. Hatri & Montalvo

9. Gounaris

10. Parasuraman



فصلنامه پژوهش‌های روستایی

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

از قسمتی از اراضی بلافصل پیرامون محدوده شهر که نظارت و کنترل شهرداری در آن ضرورت داشته و از مرز تقسیمات کشوری شهرستان و بخش مربوط تجاوز نماید (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  $d=0/05$ ،  $N=40200$ ،  $p$  (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 ملحق‌شده، حجم نمونه محاسبه به روش تصادفی انتخاب شدند. بدین گونه ابزار اصلی جمع‌آوری داده‌های میدانی پژوهش، پرسشنامه بود و پرسش‌ها مرتبط با ابعاد 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 روستاها شامل دره مرادبیگ، فقیره (کوی محمدیه)، خضر، دیزج، حصار دیزج، مزدقینه، حصار آقاشمس علی و حصار عبدل هادی (حصار امام) است. تعداد ساکنان این هشت روستا با توجه به آمار و اطلاعات به‌دست‌آمده ۴۰۲۰۰ نفر (دره مرادبیگ 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) بودند (Hamedan Management and Planning Organization, 2016). موقعیت این مناطق الحاق‌شده 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 حریم شهر همدان بوده است. حریم 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 ارائه‌دهنده خدمات را ارزیابی می‌کند (Hussien & Aziz, 2013; Sindhu & Suresh, 2015)

قابلیت اطمینان: توانایی خدمات‌دهی 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 پنج‌گانه اطمینان، پاسخگویی، تضمین، همدلی و ملموسات ارزیابی شد. به‌منظور سنجش پایایی پرسشنامه، از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد که ضریب مورد محاسبه برابر با ۰/۹۳ به دست آمد و حاکی از پایایی 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 گویه‌ها مورد تأیید قرار گرفتند. تحلیل رضایت ساکنان روستاهای الحاق شده از کیفیت ارائه خدمات توسط شهرداری و سازمان‌های دولتی، توسط مدل سروکوال<sup>۱۱</sup> که از جمله مدل‌های پرتعداد و معتبر برای ارزیابی کیفیت خدمات است، انجام شد.

#### مدل کیفیت خدمات (SERVQUAL Model)

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

#### 11. SERVQUAL Model



## 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 ۰/۰۱ معنی‌دار بوده و لذا فرض صفر دال بر برابری میانگین مشاهده‌شده و میانگین نظری رد می‌شود و چون مقدار میانگین‌ها بیشتر از ۳ است، می‌توان گفت که انتظارات ساکنان از کیفیت خدمات ارائه‌شده 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 مشاهده‌شده 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 مربوط به «تحقق وعده‌های داده‌شده در قبال ارائه خدمات به ساکنین» و کمترین شکاف مربوط به گویه «ارائه به‌موقع 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 مربوط به «استقبال از مشکلات ساکنین و تلاش برای رفع آن‌ها» و کمترین عدم رضایت مربوط 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 مشاهده‌شده 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 ۲۰۰ نفر افراد مورد مطالعه، ۹۷ نفر (۴۸/۵ درصد) مرد و ۱۰۳ نفر (۵۱/۵ درصد) زن بودند. تعداد ۷۸ نفر (۳۹/۰ درصد) مجرد ۱۲۲ نفر (۶۱/۰ درصد) متأهل بودند. همچنین تعداد ۱۱۳ نفر (۵۶/۵ درصد) در دامنه سنی ۳۰ سال و کمتر، ۷۹ نفر (۳۹/۵ درصد) در دامنه سنی ۳۱ تا ۵۵ سال، و ۸ نفر (۴/۰ درصد) در دامنه سنی بالای ۵۵ سال هستند. بنابراین اکثریت افراد در دامنه سنی ۳۰ سال و کمتر یعنی جوان قرار داشتند. میانگین سنی افراد مورد مطالعه نیز ۱/۴۷ سال بوده و جوان‌ترین و مسن‌ترین افراد به ترتیب ۱۴ و ۷۰ 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 ارائه‌شده با میزان متوسط (عدد ۳)، آزمون شد که نتایج آزمون t برای همه ابعاد پنجگانه مدل سروکوال در سطح ۰/۰۱ معنی‌دار بود و چون مقادیر t منفی است، حاکی از آن است که ادراک ساکنان از کیفیت خدمات ارائه‌شده 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 ملحق‌شده از کیفیت خدمات دریافتی با میزان متوسط.

ابعاد کیفیت خدمات	تعداد	میانگین	انحراف معیار	df	مقدار t	Sig.
اطمینان	۲۰۰	۲/۰۰۳	۰/۶۴۰	۱۹۹	-۲۲/۰۰۳***	۰/۰۰۰
پاسخگویی	۲۰۰	۱/۸۸۵	۰/۶۸۱	۱۹۹	-۲۳/۱۲۶***	۰/۰۰۰
تضمین	۲۰۰	۲/۲۷۷	۰/۷۸۹	۱۹۹	-۱۲/۸۰۳***	۰/۰۰۰
همدلی	۲۰۰	۲/۰۱۳	۰/۸۱۹	۱۹۹	-۱۷/۰۰۷***	۰/۰۰۰
ملموسات	۲۰۰	۲/۹۰۴	۰/۹۰۷	۱۹۹	-۱۱/۴۸۶*	۰/۰۰۰

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

منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۷

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

ابعد کیفیت خدمات	تعداد	میانگین	انحراف معیار	df	مقدار t	Sig.
اطمینان	۲۰۰	۴/۱۱۰	۲/۰۵۵	۱۹۹	۶۴/۱۲۳**	۰/۰۰۰
پاسخگویی	۲۰۰	۴/۰۷۸	۲/۲۷۰	۱۹۹	۶۵/۷۱۸**	۰/۰۰۰
تضمین	۲۰۰	۴/۷۶۵	۰/۳۹۷	۱۹۹	۶۲/۷۹۲**	۰/۰۰۰
همدلی	۲۰۰	۴/۷۶۷	۰/۴۰۰	۱۹۹	۶۲/۴۵۵**	۰/۰۰۰
ملموسات	۲۰۰	۴/۸۴۴	۰/۴۲۸	۱۹۹	۵۹/۵۳۱**	۰/۰۰۰

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

منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۷

فصلنامه پژوهش‌های روستایی

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

گویه‌ها	ادراکات		انتظارات		شکاف کیفیت	مقدار t	Sig.
	S.D	M	S.D	M			
تحقق وعده‌های داده شده در قبال ارائه خدمات به ساکنین	۰/۷۹	۱/۷۸	۰/۴۶	۴/۸۰	-۳/۰۲	-۴۲/۹۵**	۰/۰۰۰
توانایی در حل مشکلات رفاهی شهروندان	۰/۷۸	۱/۹۷	۰/۴۵	۴/۸۰	-۲/۸۳	-۴۴/۶۰**	۰/۰۰۰
ارائه خدمات مناسب رفاهی، گردشگری، بهداشتی، درمانی و آموزشی	۰/۹۶	۲/۰۸	۰/۴۵	۴/۷۸	-۲/۷۰	-۳۵/۳۶**	۰/۰۰۰
ارائه به موقع خدمات	۰/۲۹	۲/۱۸	۰/۴۸	۴/۶۰	-۲/۵۸	-۳۵/۳۸**	۰/۰۰۰
برخورد یکسان و برابری برای دریافت خدمات با تمام ساکنین	۰/۸۳	۱/۹۰	۰/۴۹	۴/۷۴	-۲/۸۵	-۳۹/۵۳**	۰/۰۰۰
سرعت عمل مسئولین در ارائه خدمات رفاهی، بهداشتی، درمانی و آموزشی	۱/۰۲	۲/۱۲	۰/۴۶	۴/۷۷	-۲/۶۶	-۳۳/۲۹**	۰/۰۰۰

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

منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۷

فصلنامه پژوهش‌های روستایی

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

گویه‌ها	ادراکات		انتظارات		شکاف کیفیت	مقدار t	Sig.
	S.D	M	S.D	M			
دریافت انتقادات، پیشنهادات و نظرات ساکنین و عمل به آن‌ها	۰/۸۲	۰/۸۱	۰/۵۰	۴/۷۲	-۲/۹۱	-۴۰/۴۱**	۰/۰۰۰
اطلاع‌رسانی دقیق از طرح‌های آینده توسعه خدمات شهری توسط مسئولین	۰/۹۱	۲/۰۲	۰/۵۳	۴/۷۲	-۲/۷۰	-۳۴/۲۰**	۰/۰۰۰
توضیح شهرداری و سازمان‌های دولتی در مورد پروژه‌های ناقص و تعویق برخی طرح‌ها	۰/۸۷	۱/۸۵	۰/۵۰	۴/۷۳	-۲/۸۸	-۴۰/۳۱**	۰/۰۰۰
پاسخگویی مناسب در قبال شکایت‌های مردم از خدمات شهری	۰/۹۲	۱/۹۳	۰/۴۶	۴/۷۶	-۲/۸۳	-۳۹/۹۰**	۰/۰۰۰
ارائه خدمات با توجه به درخواست مردم و در زمان وعده داده شده	۰/۹۲	۱/۸۶	۰/۴۸	۴/۷۶	-۲/۹۰	-۴۱/۱۲**	۰/۰۰۰
استقبال از مشکلات ساکنین و تلاش برای رفع آن‌ها	۰/۹۲	۱/۸۶	۰/۴۶	۴/۷۷	-۲/۹۲	-۴۰/۳۷**	۰/۰۰۰

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

منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۷

فصلنامه پژوهش‌های روستایی

## 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 فرصت‌هایی وجود دارد که باید از آن‌ها استفاده شود، لذا رضایتی از کیفیت خدمات ارائه‌شده 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 مشاهده‌شده 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 مشاهده‌شده 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 ملحق‌شده در بعد تضمین از خدمات.

Sig.	مقدار t	شکاف کیفیت	انتظارات		ادراکات		گویه‌ها
			S.D	M	S.D	M	
۰/۰۰۰	-۳۲/۲۷**	-۲/۳۹	۰/۴۸	۴/۷۷	۰/۹۸	۲/۳۹	دانش و تجربه کافی نسبت به خدماتی که باید ارائه دهند
۰/۰۰۰	-۳۱/۱۵**	-۲/۵۵	۰/۴۳	۴/۷۹	۱/۰۵	۲/۲۵	برخورد مهربانانه و متواضعانه کارکنان شهرداری و سازمان‌های دولتی با ساکنان و ارباب‌رجوع
۰/۰۰۰	-۳۴/۸۱**	-۲/۵۹	۰/۵۰	۴/۷۳	۰/۹۵	۲/۱۴	اطمینان از توانایی و مهارت شهرداری و سازمان‌های دولتی در ارائه خدمات مناسب
۰/۰۰۰	-۳۱/۵۸**	-۲/۵۵	۰/۴۸	۴/۷۶	۱/۰۴	۲/۲۱	اطمینان از تلاش‌های شهرداری و سازمان‌های دولتی برای ارائه خدمات بهتر و بیشتر
۰/۰۰۰	-۳۳/۹۴**	-۲/۶۲	۰/۴۹	۴/۷۴	۰/۹۸	۲/۱۲	اطمینان از دغدغه شهرداری و سازمان‌های دولتی برای جلب رضایت مردم از خدمات
۰/۰۰۰	-۲۶/۱۳**	-۲/۲۴	۰/۴۰	۴/۸۲	۱/۱۲	۲/۵۸	تأمین امنیت در بسیاری از مکان‌های عمومی مانند پارک‌ها
۰/۰۰۰	-۱۹/۷۶**	-۲/۴۹	۰/۴۶	۴/۷۶	۱/۶۸	۲/۲۷	اطمینان از سرعت عمل شهرداری و سازمان‌های دولتی در ارائه خدمات مانند تعمیر معابر

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

منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۷

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

Sig.	مقدار t	شکاف کیفیت	انتظارات		ادراکات		گویه‌ها
			S.D	M	S.D	M	
۰/۰۰۰	-۳۵/۰۶**	-۲/۵۶	۰/۵۱	۴/۷۴	۰/۹۴	۲/۱۸	وجود خدمات مختلف رفاهی متناسب با نیاز همه اقشار مختلف شهروندان
۰/۰۰۰	-۳۶/۳۱**	-۲/۸۹	۰/۵۱	۴/۷۴	۱/۰۰	۱/۸۶	وجود امکانات ورزشی مناسب برای باننشینان و افراد مسن (شطرنج)
۰/۰۰۰	-۳۷/۲۳**	-۲/۰۲	۰/۴۶	۴/۷۷	۱/۱۱	۱/۷۵	وجود مسیرهای ویژه برای ورزش‌های دو، اسکیت و دوچرخه‌سواری جوانان
۰/۰۰۰	-۳۵/۷۷**	-۲/۸۴	۰/۴۸	۴/۷۶	۱/۰۵	۱/۹۲	وجود مکان‌هایی برای ورزش و سرگرمی بانوان
۰/۰۰۰	-۳۵/۸۰**	-۲/۸۲	۰/۴۸	۴/۷۶	۱/۱۱	۱/۹۴	وجود پارک‌های خانواده با امکانات لازم برای حضور و گفتگوی بین خانواده‌ها
۰/۰۰۰	-۳۶/۰۶**	-۲/۸۰	۰/۴۳	۴/۷۷	۱/۰۳	۱/۹۷	حضور مسئولین در جمع‌های مردمی برای شنیدن مشکلات آن‌ها
۰/۰۰۰	-۲۶/۳۶**	-۲/۲۶	۰/۴۴	۴/۷۸	۱/۲۰	۲/۵۲	برگزاری مراسم و جشن‌های مختلف برای شاد کردن مردم
۰/۰۰۰	-۳۶/۹۷**	-۲/۸۸	۰/۴۱	۴/۸۱	۱/۰۲	۱/۹۳	نظرخواهی از مردم برای ارائه خدمات و یا طراحی پروژه‌های شهری
۰/۰۰۰	-۳۷/۲۰**	-۲/۷۱	۰/۰۳	۴/۷۸	۱/۰۴	۲/۰۷	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

فصلنامه پژوهش‌های روستایی

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

Sig.	مقدار t	شکاف کیفیت	انتظارات		ادراکات		گویه‌ها
			S.D	M	S.D	M	
۰/۰۰۰	-۲۷/۶۲**	-۲/۲۳	۰/۴۶	۴/۸۰	۱/۰۸	۲/۵۷	زیباسازی و مدرن کردن فضای شهر
۰/۰۰۰	-۲۴/۴۰**	-۲/۰۸	۰/۵۰	۴/۷۹	۱/۱۵	۲/۷۱	بازسازی بافت‌های قدیمی روستا
۰/۰۰۰	-۲۲/۰۵**	-۱/۹۳	۰/۴۵	۴/۸۲	۱/۱۸	۲/۸۹	مقاوم‌سازی مسکن از نظر مصالح و تجهیزات عمرانی نسبت به قبل
۰/۰۰۰	-۲۳/۰۸**	-۱/۸۲	۰/۴۳	۴/۸۴	۱/۰۹	۳/۰۳	وجود امکانات روشنایی در سطح شهر و معابر
۰/۰۰۰	-۲۷/۵۰**	-۲/۳۶	۰/۴۴	۴/۸۱	۱/۱۹	۲/۴۶	پاکیزگی و تعداد سرویس‌های بهداشتی و آب‌خوری‌ها در سطح شهر
۰/۰۰۰	-۲۵/۹۸**	-۲/۳۴	۰/۴۸	۴/۸۱	۱/۲۱	۲/۴۷	ایجاد فضای سبز کافی، پارک‌ها و امکانات گذراندن اوقات فراغت
۰/۰۰۰	-۷/۵۷**	-۱/۹۴	۳/۵۷	۱/۱۲	۱/۲۷	۳/۰۵	کیفیت خدمات حمل‌ونقل عمومی
۰/۰۰۰	-۱۹/۳۴**	-۱/۶۳	۰/۴۲	۴/۸۲	۱/۱۸	۳/۱۹	کیفیت خدمات زیرساختی
۰/۰۰۰	-۲۰/۱۳**	-۱/۷۱	۰/۴۰	۴/۸۳	۱/۱۸	۳/۱۲	کیفیت شبکه فاضلاب و سامانه جمع‌آوری و دفع زباله‌ها
۰/۰۰۰	-۲۱/۷۶**	-۱/۹۰	۰/۴۱	۴/۸۴	۱/۲۴	۲/۹۱	کیفیت خدمات انتظامی و قضایی
۰/۰۰۰	-۲۳/۷۳**	-۱/۹۶	۰/۴۵	۴/۸۲	۱/۱۳	۲/۸۶	کیفیت خدمات آموزشی
۰/۰۰۰	-۷/۳۳**	-۱/۷۴	۰/۴۵	۴/۸۶	۳/۲۶	۳/۱۲	کیفیت خدمات مالی و اعتباری و دسترسی به آن‌ها
۰/۰۰۰	-۲۱/۸۲**	-۱/۸۴	۰/۳۹	۴/۸۴	۱/۱۴	۳/۰۱	کیفیت واحدهای تجاری
۰/۰۰۰	-۲۴/۵۹**	-۲/۰۱	۰/۳۹	۴/۸۵	۱/۱۲	۲/۸۴	کیفیت واحدهای خدماتی
۰/۰۰۰	-۱۶/۱۲**	-۱/۴۶	۰/۳۷	۴/۸۸	۱/۳۰	۳/۳۹	دسترسی به آب آشامیدنی سالم و بهداشتی

\* معنی‌داری در سطح ۵ درصد

\*\* معنی‌داری در سطح ۱ درصد

منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۷

فصلنامه پژوهش‌های روستایی

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

Sig.	مقدار t	شکاف کیفیت (P-E)	df	انتظارات (E)		ادراکات (P)		تعداد	گویه‌ها
				S.D	M	S.D	M		
۰/۰۰۰	-۴۵/۰۰**	-۲/۱۰۷	۱۹۹	۲/۰۵۵	۴/۱۱۰	۰/۶۴۰	۲/۰۰۳	۲۰۰	اطمینان
۰/۰۰۰	-۴۴/۳۶**	-۲/۱۹۳	۱۹۹	۲/۲۷۰	۴/۰۷۸	۰/۶۸۱	۱/۸۸۵	۲۰۰	پاسخگویی
۰/۰۰۰	-۳۹/۱۳**	-۲/۴۸۸	۱۹۹	۰/۳۹۷	۴/۷۶۵	۰/۷۸۹	۲/۳۷۷	۲۰۰	تضمین
۰/۰۰۰	-۴۶/۳۰**	-۲/۷۵۴	۱۹۹	۰/۴۰۰	۴/۷۶۷	۰/۸۱۹	۲/۰۱۳	۲۰۰	همدلی
۰/۰۰۰	-۲۸/۱۳**	-۱/۹۴	۱۹۹	۰/۴۳۸	۴/۸۴۴	۰/۹۰۷	۲/۹۰۴	۲۰۰	ملموسات
۰/۰۰۰	-۵۰/۹۲**	-۲/۴۴۳	۱۹۹	۰/۳۵۷	۴/۷۹۱	۰/۵۹۷	۲/۳۴۸	۲۰۰	مجموع (کیفیت خدمات)

\* معنی‌داری در سطح ۵ درصد      \*\* معنی‌داری 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 الحاق به دست آورند و وعده‌های مسئولان محقق نشده است. به عبارتی آن‌ها احساس سردرگمی دارند و به قول خودشان «نه حال و هوای روستایی 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 عمده‌ای بر دریافت‌کنندگان 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 کاماسی (۲۰۱۴)، خورانا<sup>۱۲</sup> (۲۰۱۰)، شفیع‌ی ثابت و همکاران (۲۰۱۷) و هونگ<sup>۱۳</sup> و همکاران (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 زمینه‌ساز رفتن 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 دریافتی

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 الحاق، 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 الحاق، 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 فوق‌العاده زیبا و جاذبه گردشگری داشتند پس از الحاق، 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 حمل‌ونقل عمومی به این روستاها 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

12. Khurana

13. Hong

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، مطالعه‌چندانی در زمینه تحلیل رضایت از کیفیت خدمات مناطق روستایی پس از الحاق به شهر انجام نشده است. لذا از بعد موضوعی و علمی این مطالعه می‌تواند زمینه‌ساز مطالعات بعدی جهت شناخت اثرات پدیده الحاق روستا به شهر و تحلیل رضایت ساکنین روستایی باشد. از طرفی مهم‌ترین نتیجه این مطالعه به عدم رضایت ساکنین مناطق روستایی پس از الحاق به شهر همدان بود که می‌تواند تلنگری به سیستم مدیریت شهری و مسئولین و مدیران شهر همدان باشد که برای ادامه روند الحاق، حتماً از مردم روستا قبل از الحاق 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 ارائه‌شده به مناطق روستایی پس از الحاق صورت گیرد تا بتوان با اطمینان بیشتری این پدیده الحاق را مورد بررسی قرار داد و شاید لازم باشد در نحوه الحاق 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 East-ern 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 Fir 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?spi=Mjl=&id=MjlMw/>
- 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 Melbourne; 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. *Gombak: 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 Hendeikhaleh, 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., Jawaid, 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.
- Safae 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.
- Samsurijan, 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 Relationship 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.