

ارزیابی کیفیت خدمات بنیاد مسکن انقلاب اسلامی ایران بر اساس مدل سروکوال. مطالعه موردی: سکونتگاههای روستایی دهستان ولی آباد و بهنام پازوکی جنوبی شهرستان ورامین

ناصر شفیعی ثابت^{۱*} و نگین سادات میرواحدی^۲

^۱ استادیار جغرافیا و برنامه‌ریزی روستایی، دانشگاه شهید بهشتی

^۲ دانشجوی کارشناسی‌ارشد جغرافیا و برنامه‌ریزی روستایی، دانشگاه شهید بهشتی

تاریخ دریافت: ۹۴/۳/۲۸ ؛ تاریخ پذیرش: ۹۴/۱۰/۱۱

چکیده

سازمان‌های تأمین‌کننده خدمات روستایی، برای بهبود کیفیت خدمات ارائه‌شده، نیازمند ارزیابی آن از سوی ساکنان روستایی هستند. به همین منظور برای اندازه‌گیری میزان رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان از خدمات بنیاد مسکن، از ابزار سروکوال استفاده شد؛ که در پنج بُعد محسوسات، قابلیت اعتماد، اطمینان، پاسخ‌گویی و همدلی به مقایسه انتظار و ادراک روستاییان از خدمت ارائه‌شده، می‌پردازد. با استفاده از این مدل به روش توصیفی-تحلیلی، شکاف و فاصله بین خدمات مورد انتظار و خدمات ارائه‌شده به ساکنان روستایی در سطح ۳۸۴ خانوار نمونه تصادفی با روش نسبت به اندازه؛ به نسبت خانوار در ۱۲ روستای ناحیه مورد مطالعه سنجیده شد. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد، در بُعد محسوسات، وضعیت روستاها بهبود نیافته و روستاییان تغییری احساس نکردند؛ اما در سایر ابعاد پنج‌گانه، وضعیت روستاها تا حدودی بهبود یافته است. بر این مبناء هنوز شکاف بین کیفیت خدمات ارائه‌شده و انتظارات ساکنان روستایی وجود دارد؛ زیرا، خدمات ارائه‌شده توسط بنیاد مسکن فقط باعث بهبود وضعیت روستاهای مورد مطالعه نسبت به گذشته شده و نتوانسته است رضایت‌مندی کامل روستاییان را برانگیزد؛ همچنین، ارزیابی کیفیت خدمات عمرانی در مورد ساکنان روستایی دو دهستان ولی‌آباد و بهنام پازوکی جنوبی، حکایت از شکاف و فاصله بین کیفیت کلی خدمات ارائه‌شده و انتظارات گروه هدف دارد. این شکاف در همه ابعاد پنج‌گانه مقیاس سروکوال مشاهده شده است. از این رو، توجه به وجه نظر و خواسته‌های روستاییان در برنامه‌ها و سیاست‌های خدمات‌رسانی برای ارتقای کیفیت خدمات ارائه‌شده پیشنهاد می‌شود.

واژه‌های کلیدی: کیفیت خدمات، مدل سروکوال، بنیاد مسکن انقلاب اسلامی، شهرستان ورامین.

مقدمه

چند دهه اخیر از سوی سازمان‌های دولتی و خصوصی مورد توجه قرار گرفته است (پوراسفندن و همکاران، ۱۳۸۸: ۳۲؛ جمالی، ۱۳۸۸: ۴).

کیفیت خدمات، عامل مؤثری در موفقیت هر سازمان است و بقای هر سازمان در یک محیط بسیار رقابتی بستگی به توانایی آن برای ارائه بهترین خدمات با کیفیت بالا است (Al Bassam and Al Shawi, 2011: 2). شناسایی نقاط قوت، ضعف، کیفیت و کمیت خدمات گوناگون می‌تواند مدیران و برنامه‌ریزان را در راستای نیل به اهداف، اجرایی نمودن برنامه‌ها و رفع ضعف‌ها و کاستی‌ها یاری نماید. از این رو، در محیط‌هایی با رقابت شدید میان سازمان‌ها، مهم‌ترین

توجه به کیفیت خدمات‌رسانی و حساسیت نسبت به ارائه خدمات مطلوب‌تر به ساکنان روستایی در راستای ارتقای کیفیت زندگی آن‌ها، مهم‌ترین مقوله‌ای است که در چند دهه اخیر در ادبیات توسعه مورد توجه قرار گرفته است. امروزه کیفیت را بر اساس خواسته استفاده‌کنندگان تعریف می‌کنند و ادراکات و انتظارات آن‌ها را اصلی‌ترین عامل تعیین‌کننده کیفیت می‌دانند (Osman and Sentosa, 2013: 31-35) ارائه خدمات به ساکنان محلی با کیفیتی مطلوب و منطبق با نیازها و خواسته‌های آن‌ها از مباحثی است که در

استفاده کنندگان برای دست یافتن به کیفیت بهتر امری ضروری است؛

۴- عده‌ای از محققان بیان کردند که می‌توان سروکوال را بر اساس یک برنامه منظم برای ارزیابی‌های مکرر و نیز مقاصد الگوبرداری مقایسه‌ای به کار گرفت. این مدل دارای یک برتری بسیار مهم می‌باشد. این مزیت مربوط به قابلیت به کارگیری آن به‌عنوان یک ابزار آزموده شده در پروژه‌های الگوبرداری است. (دیوسالار، ۱۳۸۸: ۲۳).

بنیاد مسکن انقلاب اسلامی در چارچوب قانون اساسی و سیاست‌ها و برنامه‌های دولت ایران وظیفه تأمین مسکن محرومان و اجرای طرح‌های هادی و تفصیلی به‌ویژه در روستاها را به عهده دارد. اهم وظایف بنیاد مسکن طبق اساسنامه و مصوبه‌های مجلس شورای اسلامی ایران برای خدمات‌رسانی به روستاها که در این پژوهش کیفیت این نوع خدمات ارزیابی شده، به شرح زیر است:

الف) مطالعه و بررسی در زمینه تشخیص و تعیین نیازمندی‌های مسکن محرومان اعم از روستایی و شهری و فراهم آوردن زمینه‌های اجرای آن با مشارکت، همکاری و خودیاری مردم و دستگاه‌های مختلف؛

ب) تهیه طرح مجتمع‌های زیستی و واحدهای مسکونی ارزان قیمت و اجرای آن‌ها به‌طور مستقیم یا با مشارکت مردم و همکاری و هماهنگی دستگاه‌های مربوط در روستاها و شهرها؛

ج) تهیه زمین موردنیاز طرح‌ها و پروژه‌های بنیاد و آماده‌سازی آن‌ها؛

د) کمک در جهت تأمین مصالح ساختمانی کشور از طریق تولید، تهیه و توزیع؛

ه) نظارت بر پرداخت و مصرف وام‌های قرض‌الحسنه مسکن روستایی و ارزان قیمت شهری که از محل منابع مالی و سیستم بانکی کشور تأمین می‌شود؛

و) تهیه طرح‌های هادی و اصلاح معابر در روستاها با هماهنگی دستگاه‌های مربوط و اجرای آن‌ها با

عامل؛ ارزیابی خدمات توسط استفاده کنندگان و بهبود آن‌ها است تا با بهترین کیفیت ممکن به سودآوری و ارتقای کیفیت زندگی آن‌ها منجر شود (Sureshchander et al., 2002: 365). اندازه‌گیری کیفیت خدمات روشی مهم برای بهبود عملکرد هر سازمان می‌باشد. برای یک سازمان، تحقق هدف مهم ارتقاء کیفیت خدمات‌رسانی به سکونتگاهها، بدون توجه به نظرات و انتظارات ساکنان آن‌ها امکان‌پذیر نیست. یکی از ابزارهای مناسب و کارآمد برای اندازه‌گیری کیفیت خدمات‌رسانی به روستاها، ابزار سروکوال^۱ است. تحقیقات پاراسورامان^۲، زیتهمل^۳ و بری^۴ در سال ۱۹۸۸ منجر به شکل‌گیری این ابزار گردید که ترکیبی از واژه‌های کیفیت و خدمات است و میزان فاصله و شکاف بین انتظارات و ادراکات مشتریان را نسبت به خدمات ارائه‌شده می‌سنجد (Akbaba, 2006: 170-172).

مدل سروکوال در مقایسه با سایر مدل‌های ارزیابی دارای مزایای قابل توجهی است که به کارگیری آن را به‌خصوص برای انجام این تحقیق توجیه می‌کند. برخی از آن‌ها عبارت‌اند از:

۱- به دلیل استفاده بسیار زیاد از مدل سروکوال این مدل به‌مثابه یک استاندارد برای ارزیابی ابعاد مختلف کیفیت شناخته شده است؛

۲- اعتبار و قابلیت این مدل در بسیاری از مطالعات تأیید شده است، به این معنی که این پرسش‌نامه نظرات استفاده کنندگان را به‌طور صحیح ارزیابی می‌نماید و نیز پرسش‌های این ابزار به‌طور دقیق کیفیت خدمات را ارزیابی می‌کند؛

۳- اندازه‌گیری انتظارات استفاده کنندگان خدمات در سروکوال مزیت دیگر این مدل در برنامه‌های بهبود کیفیت است؛ زیرا کیفیت بهتر، چیزی جز تطبیق خدمات با خواسته‌های استفاده کنندگان نیست؛ بنابراین، آگاهی از خواسته‌ها و انتظارات

1. Service Quality (SERVQUAL)
2. Parasuraman
3. Zeithamel
4. Berry

مفاهیم، دیدگاه‌ها و مبانی نظری

برای اندازه‌گیری کیفیت خدمات، مدل‌های مختلفی همچون؛ کانو^۱، فورنل^۲، اسکمپر^۳ و سروکوال برای ارزیابی کیفیت خدمات وجود دارد. در این پژوهش برای ارزیابی کیفیت خدمات از مدل سروکوال استفاده شده است؛ که از طریق شکاف بین انتظار و ادراک استفاده‌کنندگان از خدمات، سعی در سنجش میزان کیفیت خدمات دارد، این مدل که به تحلیل شکاف نیز معروف است توسط پاراسورامان، زیتهمال و بری عرضه گردیده. هدف نهایی این مدل رهنمون ساختن سازمان به‌سوی تعالی عملکرد است (Ebrahimi & Bodvarsson, 2002: 473; Imani, 2014: 204). شاید بتوان پیش‌تازان مربوط به کیفیت خدمات را پاراسورامان، زیتهمال و بری دانست. نتایج اولیه تحقیقات آن‌ها ابعاد ده‌گانه کیفیت خدمات شامل؛ ابعاد و ظواهر فیزیکی، قابلیت اطمینان، مسئولیت‌پذیری، شایستگی، تواضع، اعتبار، قابلیت دسترسی، ارتباطات، تضمین و درک و توجه به مشتری را ارائه می‌کند. نگرش عمیق، موشکافانه و تجربی پاراسورامان و همکارانش در سال ۱۹۸۸ که کیفیت خدمات را بر مبنای ابعاد زیر مورد ارزیابی قرار می‌دهد:

- ۱- عوامل محسوس^۴ که جنبه‌های فیزیکی و تجهیزاتی سازمان، ارائه‌دهنده خدمات را مورد ارزیابی قرار می‌دهد؛
- ۲- قابلیت اعتماد^۵ که توانایی سازمان را در ارائه خدمات به شکل صحیح و در مدت‌زمان تعیین‌شده می‌سنجد؛
- ۳- پاسخگویی^۶ که تمایل عناصر سازمان را برای کمک به استفاده‌کنندگان و ارائه هر چه سریع‌تر خدمات به آن‌ها، مورد ارزیابی قرار می‌دهد؛

مشارکت مردم از محل اعتبارات مصوب واگذاری دولت؛
 ز) تهیه و ارائه طرح‌های لازم برای بازسازی مناطق مسکونی روستایی آسیب‌دیده در سوانح طبیعی و اجرای آن‌ها با مشارکت مردم و هماهنگی با سازمان‌های مربوطه؛
 ح) اجرای طرح ویژه بهسازی مسکن روستایی در راستای برنامه توسعه اقتصادی و اجتماعی چهارم و پنجم به میزان دو میلیون واحد مسکونی طی ۱۰ سال است.

با توجه به مطالب مذکور و با توجه به این‌که اکثر ساکنان روستاها از خدمات بنیاد مسکن به‌طور مستقیم غیرمستقیم بهره‌مند می‌شوند؛ و اهمیت موضوع، این پژوهش در سکونتگاه‌های روستایی بهره‌مند از خدمات بنیاد مسکن در محدوده مورد مطالعه صورت پذیرفت. به‌گونه‌ای که با شناسایی نقاط قوت و ضعف خدمات ارائه‌شده برای بهبود کیفیت خدمات بنیاد مسکن با ارائه پیشنهادها علمی باعث بهبود کیفیت خدمات‌رسانی آن گردد. در راستای تحقق این هدف و برای تعیین شکاف‌های موجود بین خدمات ارائه‌شده و انتظارات روستائیان و برای پاسخ‌گویی به مهم‌ترین پرسش این پژوهش؛ که آیا بعد از ارائه خدمات از جانب بنیاد مسکن، وضعیت روستاها و کیفیت زندگی روستائیان بهبود یافته یا تغییری حاصل نشده است؛ و برای تبیین فرضیه‌های زیر از ابزار سروکوال استفاده شد. با توجه به طرح مسئله، مبانی نظری و پیشینه پژوهش، فرضیه‌های این پژوهش بر اساس اغلب پژوهش‌های انجام‌شده در ابعاد سروکوال بر مبنای دیدگاه پاراسورامان و همکاران (Parasuraman et al, 1994: 201-202) به شرح زیر است:

- بین نوع و نحوه خدمات عمرانی ارائه‌شده در وضع موجود و وضعیت مورد انتظار دریافت‌کنندگان خدمات تفاوت آماری معنی‌داری وجود دارد.
- در سکونتگاه‌های روستایی ناحیه مورد مطالعه، بین تحصیلات، شغل و درآمد افراد با احساس رضایت آن‌ها از کیفیت خدمات رابطه معنی‌داری وجود دارد.

1. Kano Model
2. Fornel Model
3. Scamper Model
4. Tangibles
5. Reliability
6. Accountability

کرد (زیویار و همکاران، ۱۳۹۰: ۱۷۹). در جدول ۱ مشخصات کلی مدل سروکوال ارائه شده است.

در واقع، پاراسورامان، زیتهامل و بری در سال ۱۹۸۵ با ارائه مفهومی به نام فاصله مطلوبیت با مناسبت رفتاری در چارچوب «مدل تحلیل شکاف»^۱ مطرح نمودند. آن‌ها کیفیت و مطلوبیت خدمات را فاصله و شکاف بین انتظارات مراجعین از خدمات و ادراکات او از خدمات دریافت شده، عنوان می‌کنند. مدل تحلیل شکاف، تعامل بین فعالیت‌های بنیاد مسکن و همچنین پیوند بین این فعالیت‌ها و سطح رضایت و اعتماد به بخش خدمات ارائه شده از دیدگاه استفاده‌کنندگان را به نمایش می‌گذارد. در بین این پیوندها، «شکافها» 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 می‌شود (عصاریان نژاد و شیرازی رومنان، ۱۳۹۰: ۲۱۱). مدل مفهومی تحلیل شکاف، در نمودار ۱ ارائه شده است.

پاراسورامان و همکارانش کیفیت خدمات عمومی را حاصل تفاوت بین ادراکات و انتظارات مردم تعریف نمودند؛ که شکاف ۵، در مدل تحلیل شکاف آن را نشان می‌دهد؛ بنابراین، برای ارزیابی کیفیت خدمات، لازم است انتظارات و ادراکات مردم 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.

۴- اطمینان^۱، یا تضمین که دانش، ادب و توانایی کارکنان در ایجاد اطمینان خاطر در استفاده‌کنندگان را می‌سازد؛

۵- همدلی^۲ که میزان اهمیت دادن به استفاده‌کنندگان و طرز رفتار فردی کارکنان با مراجعین را مورد سنجش قرار می‌دهد؛

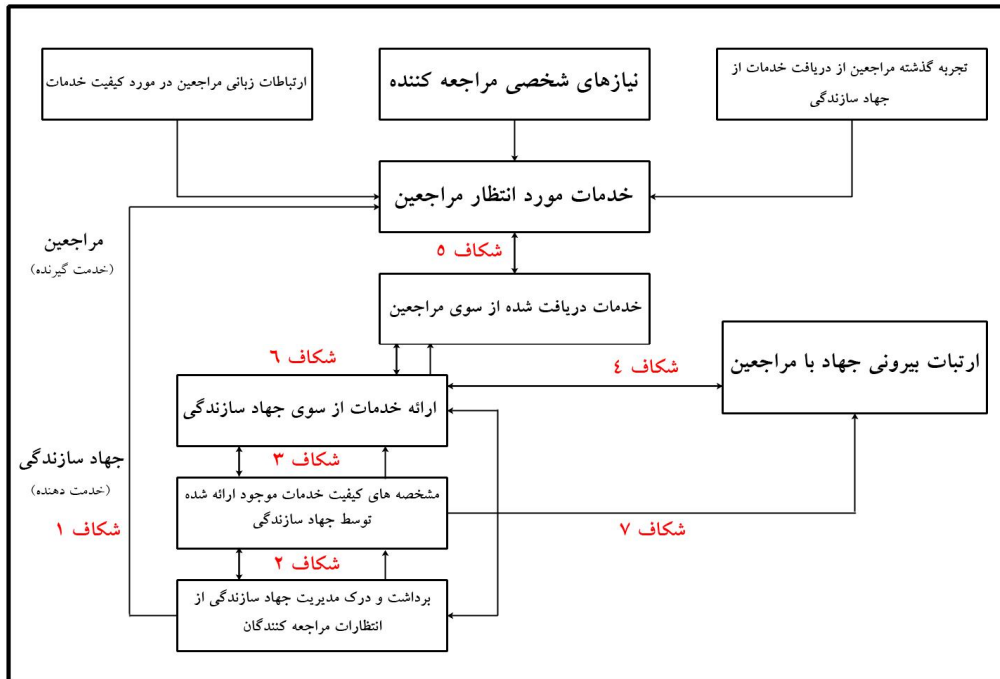
این مدل مشتمل از دو قسمت تشکیل شده است: قسمت اول؛ اندازه‌گیری انتظارات استفاده‌کنندگان است و به منظور شناسایی انتظارات آن‌ها در ارتباط با یک خدمت مورد استفاده قرار می‌گیرد. قسمت دوم؛ به ارزیابی استفاده‌کنندگان از خدمات دریافتی مربوط می‌شود. هدف اصلی و اولیه تهیه و توسعه الگوی سروکوال این بود که با اندکی اصلاح، ابزار مناسبی برای سنجش کیفیت خدمات در همه سازمان‌ها فراهم شود (عنایتی و همکاران، ۱۳۹۰: ۱۳۸). پاراسورامان کیفیت را سازگاری پایدار با انتظارات^۳ استفاده‌کنندگان و شناخت انتظارات آن‌ها از خدمات خاص می‌داند، همچنین، کیفیت خدمات را به‌عنوان میزان اختلاف بین انتظارات منطقی استفاده‌کنندگان از خدمات و ادراک^۴ آن‌ها از عملکرد توصیف نمودند (Parasuraman et al., 1994: 201). بسیاری از نویسندگان نظیر؛ باباکوس و بولر^۵ (۱۹۹۲) و کرونین و تیلور^۶ (۱۹۹۲) چندین انتقاد را به مدل سروکوال وارد ساخته‌اند. این انتقادات شامل شکاف‌های متفاوت، چندبعدی بودن و فقدان روایی مدل است؛ لذا برای غلبه بر این انتقادات، محققانی به نام گرونروس^۷ (۱۹۹۴) در مدل جامع کیفیت خدمات خود سعی کرد که انتقادات وارده به مدل کیفیت خدمات پاراسورامان یا همان سروکوال را که فقط شامل کیفیت کارکردی می‌شد، برطرف سازد. از این رو، کیفیت فنی و همچنین تصور از کیفیت از خدمات را نیز به مدل خود اضافه

1. Confidence
2. Empathy
3. Expectations
4. Perceptions
5. Babakus & Boller
6. Cronin & Taylor
7. Gronroos

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
$W_i - SQ^{(Pij-Eij)}$	فرمول ریاضی
به منظور سنجش کیفیت خدمات در مؤسسات و نهادها است.	موارد کاربرد
فهم آسان، پذیرش و قبول مدل به صورت گسترده و فراگیر، جذابیت ادراکی، چندبعدی بودن، توجه به نظرات ساکنان روستایی در ارزیابی کیفیت خدمات.	مزایای مدل

مأخذ: (مطالعات نگارندگان، ۱۳۹۴)



نمودار ۱: مدل تحلیل شکاف بر اساس مدل پاراسورامان

مأخذ: (با اقتباس از مدل پاراسورامان، ۱۹۹۴)

حَسَن و همکاران^۱ با بررسی کیفیت خدمات و رضایتمندی دانشجویان در دو موسسه آموزش عالی خصوصی مالزی بر اساس روش بررسی کیفیت خدمات پاراسورامان، نتایج نشان داد، کیفیت خدمات ارائه شده در ابعاد محسوسات، قابلیت اعتماد و پاسخ‌گویی رضایتمندی توسط استفاده‌کنندگان از خدمات وجود داشت؛ اما بهبود کیفیت خدمات در بُعد همدلی و اطمینان ضروری است (Hasan et al., 2009:173-174).

در زمینه ارزیابی کیفیت خدمات با استفاده از مدل سروکوال 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 ارائه‌شده توسط بنیاد مسکن و بررسی کیفیت خدمات عمرانی تاکنون پژوهشی صورت نگرفته؛ از این‌رو، در پیشینه تحقیق سعی شد، منابعی بررسی شود که از مدل سروکوال برای ارزیابی خدمات استفاده کرده‌اند. در زیر به تعدادی از آنها اشاره می‌شود.

1. Hasan et al.

سروکوال نشان داد؛ انتظارات مهمانان از کیفیت خدمات بالاست و شکافی بین انتظارات و ادراکات مهمانان هتل وجود دارد و یافته‌ها می‌تواند راهنمای مناسبی برای استفاده مدیران هتل به منظور بهبود کیفیت خدمات و عملکرد کسب‌وکار آن‌ها باشد. (Marković and Raspor Janković, 2013: 149-164)؛ و نتایج پژوهش یوساپرونپایون^۷ در تایلند با اندازه‌گیری کیفیت خدمات آموزش عالی از طریق مدل سروکوال و تجزیه و تحلیل شکاف بین ادراکات خدمات و انتظارات در پنج بُعد نشان داد. تمام نمرات ادراک پایین‌تر از انتظارات استفاده‌کنندگان از خدمات بوده و این امر نشان می‌دهد که باید برای ارتقای کیفیت خدمات تلاش‌هایی صورت گیرد. در نتیجه نهاد خدمات‌رسان، نیاز به به‌روزرسانی امکانات و تجهیزات دارد تا شکاف بین ادراک و انتظارات را کاهش دهد (Yousapronpaiboon, 2014: 1088-1095).

در ایران نیز، زینالی (۱۳۸۹) در پژوهشی با عنوان «بررسی کیفیت خدمات در شعب پست‌بانک در سطح شهر تهران از طریق مدل کیفیت خدمات (SERVQUAL)» به تعیین کیفیت خدمات ارائه‌شده توسط پست‌بانک و تشخیص شکاف‌ها و نقایص موجود و شناسایی دلایل ممکن ایجاد این شکاف‌ها با استفاده از مدل سروکوال پرداخت (زینالی، ۱۳۸۹: ۲). سایر مطالعات انجام شده در زمینه ارزیابی خدمات به‌اختصار در جدول ۲ ارائه شده است.

نتایج بررسی پیشینه پژوهش با استفاده از ابزار و مدل سروکوال نشان می‌دهد که بیشتر از این مدل به‌منظور ارزیابی عملکرد سازمان‌های دولتی و غیردولتی مانند بیمارستان‌ها، بانک‌ها، ادارات، دانشگاه‌ها و غیره استفاده شده؛ و به‌ویژه در ایران، کمتر در محیط‌های روستایی و ارزیابی عملکرد ادارات دولتی متولی روستا اجرا شده است. بر این مبناء، تحقیق حاضر در نظر دارد با ارزیابی و سنجش کیفیت خدمات ارائه‌شده به ساکنان روستایی، ضمن ارائه راهکارهای علمی برای بهبود وضعیت خدمات‌رسانی، پژوهشی بدیع و متفاوت با مطالعات دیگر محققان در

لگسویچ^۱ بر اساس پرسشنامه استاندارد سروکوال، خدمات آموزشی را در دانشگاه اوسیژک^۲ کرواسی از دیدگاه استفاده‌کنندگان بررسی کرد. یافته‌های وی نشان داد که در تمام ابعاد، مقادیر منفی خدمات‌رسانی ملاحظه می‌شود و این بدین معنی است که میزان انتظارات استفاده‌کنندگان از خدمات در تمام موارد از میزان خدمات ارائه شده بالاتر است (Legčević, 2010: 290-295).

کوک و همکاران^۳ کیفیت خدمات ارائه‌شده در تعدادی از مؤسسات آموزشی مالزی را با نمونه‌ای ۴۵۸ نفری مردم مطالعه قرار دادند؛ و دریافتند که مسئولیت‌پذیری، فعالیت‌های فوق برنامه و تفریحات مناسب موجبات رضایت بیشتر استفاده‌کنندگان از خدمات را فراهم می‌آورد (Kwek et al., 2010: 162-163). آیدمیر و گرنی^۴ با پژوهشی در کشور ترکیه؛ کیفیت خدمات آژانس‌های اعتباری صادرات را با استفاده از سروکوال مورد ارزیابی قرار داد. هدف این بررسی انتظارات و ادراک مراجعه‌کنندگان بود. نتایج به‌دست‌آمده، بیانگر این است که شکاف بین ادراک از کیفیت خدمات صادرات و انتظارات آن وجود دارد و کیفیت خدمات ارائه‌شده انتظارات استفاده‌کنندگان را برآورده نمی‌کند (Aydemir and Gerni, 2011: 1663-1670). همچنین طی مطالعه دیگری در ۵ دانشگاه دولتی کشور آلبانی توسط چری^۵ بر اساس مدل تغییر شکل یافته کیفیت خدمات پاراسورامان، نشان داد که استفاده‌کنندگان از خدمات در تمامی ابعاد رضایت‌مندی دارند؛ بنابراین، ابزار سروکوال در بررسی میزان خدمات ارائه‌شده در ۵ حوزه مختلف و تعیین میزان رضایت استفاده‌کنندگان از این خدمات مناسب است (Çerri, 2012: 677).

پژوهش مارکویچ و راسپور جانکویچ^۶ با هدف بررسی ادراکات استفاده‌کنندگان و انتظارات آن‌ها از کیفیت خدمات در صنعت هتلداری کرواسی با مدل

1. Legčević
2. Osijek
3. Kwek et al
4. Aydemir & Gerni
5. Çerri
6. Marković & Raspor Janković

زمینه ارزیابی خدمات رسانی به روستاها انجام دهد. بنابرین، انجام این پژوهش علاوه بر این که باعث توسعه دامنه دانش در این زمینه می شود؛ می تواند ساکنان روستایی قرار گیرد. مورد استفاده سازمان های خدمات رسانی دولتی و عمومی برای بهبود وضعیت خدمات رسانی شان به ساکنان روستایی قرار گیرد.

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

عنوان	محققین	شیوه مطالعه
میزان رضایت مردم از خدمات بهداشتی- درمانی و عوامل مؤثر بر آن	فرزندی و همکاران (۱۳۹۰)	تحلیل واریانس یک طرفه و آزمون تی، رگرسیون لجستیک؛
وضعیت رضایت روستاییان و عوامل مرتبط با آن از عملکرد دهیاری ها	فیروزآبادی و جاجرمی (۱۳۹۱)	کای اسکوتر، آنالیز واریانس یک طرفه به روش کمترین مربعات ^۱ ، تحلیل عاملی، ماتریس ساختاری؛
بررسی میزان رضایتمندی روستاییان شهرستان داراب از ابعاد مختلف عملکرد پزشک خانواده	عزیزی و همکاران (۱۳۹۱)	همسانی درونی و ضریب همبستگی اسپیرمن ^۲ ؛
ارزیابی و تحلیل کیفیت خدمات شهرداری بر اساس مدل سروکوال	ابراهیمزاده و کماسی (۱۳۹۳)	ویلکاکسون ^۳ و فریدمن
ارزیابی کیفیت خدمات دهیاری ها با بهره گیری از مدل شکاف	توکلی (۱۳۹۴)	آزمون های ویلکاکسون، کروسکال والیس ^۴ ، من ویتنی ^۵ و ضریب همبستگی اسپیرمن؛
سنجش کیفیت خدمات مراکز خدمات ترویج کشاورزی با استفاده از مدل سروکوال در استان البرز	جمشیدی و همکاران (۱۳۹۵)	آزمون تی و کای اسکوتر ^۶ ؛
اندازه گیری سطح کیفیت خدمات در صنعت هتلداری	پاراسکیوس ^۷ (۲۰۰۱)	استفاده از مدل سروکوال؛
ابعاد کیفیت خدمات در بخش عمومی، خدمات شهرداری و انتظارات شهروندان	رودریگز و همکاران ^۸ (۲۰۰۹)	استفاده از مدل سروکوال؛
ارزیابی رضایتمندی شهروندان از کیفیت خدمات شهرداری های جنوب تایلند	موکلِس و همکاران ^۹ (۲۰۱۱)	استفاده از مدل سروکوال، تحلیل عاملی، رگرسیون گام به گام؛
سنجش رضایت شهروندان از خدمات شهرداری کیرسهیر (ترکیه)	آگُل ^{۱۰} (۲۰۱۲)	استفاده از مدل سروکوال همبستگی ناپارامتری و آزمون آنوا ^{۱۱} ؛
ارزیابی میزان رضایتمندی روستاییان از کیفیت خدمات عمرانی بر اساس مدل سروکوال در ایران	شفیعی ثابت و همکاران (۲۰۱۷)	آزمون ویلکاکسون و ضریب همبستگی اسپیرمن؛

مأخذ: (مطالعات نگارندگان، ۱۳۹۴)

1. Significant Difference (LSD)
2. Spearman rank correlation coefficient
3. Wilcoxon test
4. Kruskal-wallis test
5. Mann-whitney test
6. Chi-Square
7. Paraskevas
8. Rodríguez et al
9. Mokhlis et al
10. Akgul
11. Analysis of variance (ANOVA)

روش تحقیق

این پژوهش به روش توصیفی-تحلیلی و از بُعد گستره موردی می‌باشد؛ و اطلاعات با دو روش اسنادی و میدانی گردآوری شده است. جامعه آماری تحقیق تعداد ۹۰۰۲ خانوار روستایی در ۱۲ روستا از دو دهستان ولی‌آباد و بهنام وسط جنوبی شهرستان ورامین است (مرکز آمار ایران، ۱۳۹۰). حجم نمونه بر اساس فرمول کوکران^۱ (سرای، ۱۳۷۵: ۳۷)؛ با پیش برآورد واریانس ۰/۲۵ و سطح اطمینان ۹۵ درصد و دقت احتمالی مطلوب ۵ درصد برابر ۳۸۴ خانوار است که به روش نسبت به اندازه^۲ خانوار روستاها با توجه به همگن بودن جامعه آماری از میان آن‌ها به روش تصادفی ساده^۳ انتخاب شد. خانوارهای نمونه تصادفی به‌طور مستقیم در هر یک از ۱۲ روستای نمونه با توجه به نسبت نمونه‌ها در هر روستا، به‌صورت تصادفی و بر اساس یک شماره فرضی از ۱ تا ۱۰ که توسط یک روستایی تعیین می‌شد؛ با شمارش منازل مسکونی خانوارهای نمونه تصادفی در بخش‌های مختلف هر روستا با توجه به عدد اعلام‌شده، تعیین شد. این عمل آن‌قدر ادامه یافت تا تعداد واحدهای نمونه مورد نظر در تمامی روستاها به‌دست‌آمده آمد. ابزار اصلی جمع‌آوری اطلاعات میدانی پژوهش، پرسش‌نامه تغییر یافته سروکوال است که بر پایه مطالعات مقدماتی پژوهشگران در زمینه هماهنگ نمودن پرسش‌نامه اصلی سروکوال با شرایط و مقتضیات خدمات بنیاد مسکن تنظیم‌شده است؛ بنابراین، از نظر نوع و تعداد مقوله‌های موردبررسی تغییرات و تعدیل‌هایی در پرسش‌نامه سروکوال اعمال‌شده است. بر این مبنا، انتظارات و ادراکات پاسخ‌گویان از خدمات بنیاد مسکن انقلاب اسلامی در ابعاد پنج‌گانه محسوسات، قابلیت اعتماد، اطمینان، پاسخ‌گویی و همدلی ارزیابی شد. پرسش‌نامه علاوه بر چند پرسش مربوط به ویژگی‌های عمومی پاسخ‌گویان، حاوی ۴۱ مقوله است که در دو بخش اهمیت و رضایت (انتظار و ادراک) مورد پرسش قرار گرفت. در تنظیم گویه‌ها از طیف پنج‌گزینه‌ای

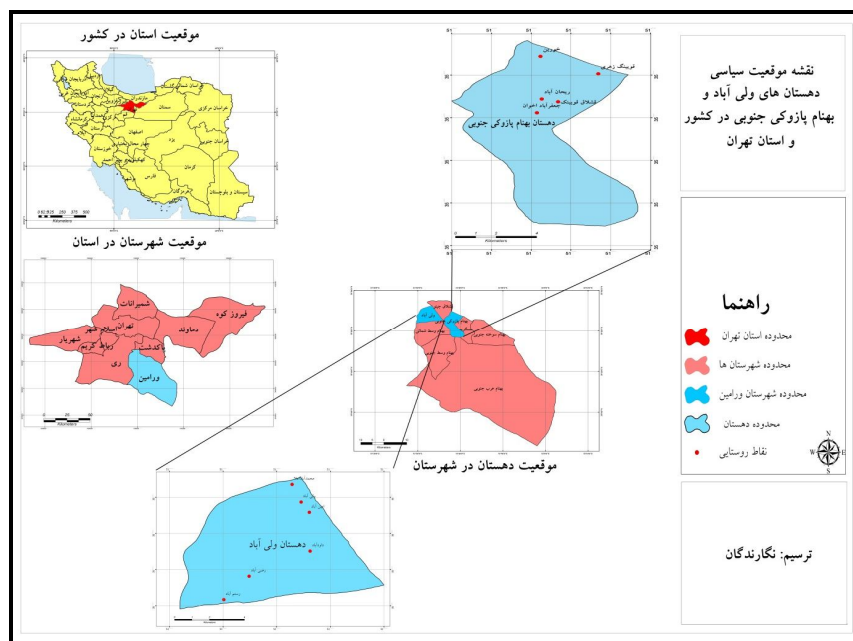
لیکرت استفاده شد. سنجش پایایی پرسش‌های پرسش‌نامه از طریق ضریب آلفای کرونباخ^۴ صورت پذیرفت. مقدار به دست‌آمده این ضریب برای ابعاد پنج‌گانه برابر ۰/۶۹۱ است که بیانگر پایایی مطلوب ابزار است. با توجه به استاندارد بودن مقیاس سروکوال روایی آن نیز بالا است. با این‌وجود، برای تأیید روایی پرسش‌نامه پژوهش از دیدگاه پژوهشگران بنیاد مسکن و سازمان مدیریت و سایر پژوهشگران در زمینه موضوع مورد مطالعه استفاده شده و اصلاحات لازم اعمال شده است.

محدوده و قلمرو پژوهش

شهرستان ورامین با مرکزیت شهر ورامین در ۳۵ کیلومتری جنوب شرقی استان تهران واقع شده است. روستاهای این شهرستان در جلگه‌ای صاف و حاصلخیز استقرار یافته‌اند که از جنوب به دریاچه نمک، از مغرب به حسن آباد قم، از شمال به شهرستان پاکدشت و از مشرق به گرمسار (خوار سابق) محدود می‌شود. از لحاظ تقسیمات کشوری این شهرستان شامل سه بخش است که عبارت‌اند از: بخش مرکزی که دارای دو دهستان بهنام پازوکی جنوبی و دهستان بهنام وسط شمالی است. بخش جوادآباد که دارای دو دهستان بهنام عرب جنوبی و دهستان بهنام وسط جنوبی است. بخش قرچک شامل دو دهستان قشلاق جیتو و دهستان ولی‌آباد است (شکل ۱). در این پژوهش دهستان بهنام پازوکی جنوبی از بخش مرکزی و دهستان ولی‌آباد از بخش قرچک، انتخاب روستاهای این دو دهستان برای نمونه تصادفی پژوهش به‌دلیل برخورداری بیشتر سکونتگاه‌های روستایی این دو دهستان از خدمات بنیاد مسکن بود. به‌علاوه، انتخاب دو دهستان مذکور این امکان را در اختیار پژوهش گذاشت که بین روستاهای آن‌ها بررسی تطبیقی نیز انجام پذیرد.

1. Cochran
2. Probability Proportional to Size (PPS)
3. Simple Random Sampling

4. Cronbach's alpha



شکل ۱: موقعیت جغرافیای ناحیه مورد مطالعه

مأخذ: (مرکز آمار ایران، ۱۳۹۰)

بحث اصلی

یافته‌های توصیفی: از مجموع ۳۸۴ پرسش‌نامه تکمیل‌شده در سکونتگاههای روستایی دو دهستان ولی‌آباد و بهنام بازوکی جنوبی، نتایج بررسی در دهستان ولی‌آباد نشان می‌دهد که از مجموع ۱۹۳ شرکت‌کننده در فرآیند پژوهش، درصد بیشتری را مردان با سطح سواد خواندن و نوشتن، دارای مشاغل آزاد و میزان درآمد کمتر از یک میلیون در ماه در برمی‌گیرد. در حالی که در دهستان بهنام بازوکی جنوبی نتایج بیانگر آن است که از ۱۹۱ شرکت‌کننده در فرآیند پژوهش، ویژگی‌های عمومی پاسخگویان با اندکی تفاوت در درصدهای به‌دست‌آمده، تقریباً مشابه وضعیت پاسخگویان دهستان ولی‌آباد است (جدول شماره ۳). بر این مبنای تکمیل پرسش‌نامه در سطح روستاهای دو دهستان همگن از لحاظ ویژگی‌های عمومی است.

بررسی میانگین اهمیت و رضایت در هر از یک از ابعاد مقیاس سروکوال گویای شکاف بین انتظار و ادراک پاسخ‌گویان از خدمات ارائه‌شده است. به‌گونه‌ای که اختلاف کیفیت به‌دست‌آمده در دهستان ولی‌آباد در بُعد محسوسات (۰/۰۹-)، در بُعد قابلیت اعتماد (۰/۳۵-)، در بُعد اطمینان (۰/۱۹-)، در بُعد

پاسخ‌گویی (۰/۰۹-) و در بُعد همدلی (۰/۲۲-) می‌باشد. همچنین، اختلاف کیفیت کلی به‌دست‌آمده برابر (۰/۳۹-) است. در بین گویه‌ها نیز بیشترین شکاف در بُعد محسوسات مربوط به سنددار کردن خانه‌های روستایی و در بُعد قابلیت اعتماد بیشترین شکاف مربوط به مورد ارائه خدمات در وقت مقرر خود است. کمترین شکاف در بُعد محسوسات مربوط به ممانعت از ساخت‌وسازهای بی‌رویه و غیرقانونی و کمترین شکاف در بُعد قابلیت اعتماد مربوط به اشاعه فرهنگ مشارکت و جلب کمک‌های مردمی و خیرین به‌منظور ساخت و تولید مسکن ارزان‌قیمت برای نیازمندان می‌باشد. در بُعد اطمینان، بیشترین شکاف مربوط به رفتار شایسته و مناسب با مردم است و کمترین شکاف مربوط به تخصص و دانش در زمینه طرح‌های انجام‌شده، است. همچنین، در بُعد پاسخ‌گویی بیشترین شکاف مربوط به اطلاع‌رسانی به‌موقع آیین‌نامه و مقررات و کمترین شکاف مربوط به توجه به نظرات مردم است. در بُعد همدلی هم در روستاهای این دهستان بیشترین شکاف مربوط به تکمیل پروژه‌های ناتمام یا اجرا نشده روستایی طبق برنامه‌های مصوب بنیاد مسکن است (جدول ۴).

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

نام دهستان		ولی آباد		نام دهستان		بهنام پازوکی جنوبی		ولی آباد		بهنام پازوکی جنوبی	
شرح		مرد	زنان	شرح		مرد	زنان	مرد	زنان	مرد	زنان
جنسین	مرد	۱۰۹	۵۶/۵	۱۰۱	۵۲/۹	کارمند	۲۲	۱۱/۴	۱۷	۸/۹	۱۷
	زن	۸۴	۴۳/۵	۹۰	۴۷/۱	آزاد	۸۷	۴۵/۱	۷۰	۳۶/۶	۷۰
	جمع	۱۹۳	۱۰۰	۱۹۱	۱۰۰	کشاورز	۱۹	۹/۸	۱۶	۸/۴	۱۶
تحصیلات	باسواد	۶۸	۳۵/۲	۸۴	۴۴	دامدار	۶	۳/۱	۸	۴/۲	۸
	ابتدایی	۳۰	۱۵/۵	۳۹	۲۰/۴	بیکار	۳۲	۱۶/۶	۵۸	۳۰/۳	۵۸
	راهنمایی	۱۱	۵/۷	۵	۲/۶	اظهار نشده	۲۷	۱۴	۲۲	۱۱/۶	۲۲
	دبیرستان	۵۳	۲۷/۵	۴۱	۲۱/۵	تا ۵۰۰ هزار	۳۸	۱۹/۷	۳۶	۱۸/۸	۳۶
	کاردانی و لیسانس	۲۹	۱۵/۱	۲۱	۱۱	۵۰۰ تا ۱ میلیون	۷۸	۴۰/۴	۶۹	۳۶/۱	۶۹
	فوق لیسانس	۱	۰/۵	۰	۰	۱ تا ۱/۵ میلیون	۱۸	۹/۳	۶	۳/۱	۶
	اظهار نشده	۱	۰/۵	۱	۰/۵	۱/۵ تا ۲ میلیون	۳	۱/۶	۱	۰/۶	۱
	جمع	۱۹۳	۱۰۰	۱۹۱	۱۰۰	اظهار نشده	۵۶	۲۹	۷۹	۴۱/۴	۷۹
						درآمد ماهیانه (تومان)					

مأخذ: (یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۴)

شکاف، مربوط به صدور پروانه ساختمانی روستایی است. در بُعد قابلیت اعتماد، بیشترین شکاف مربوط به استفاده از فناوری‌های نوین است. در بُعد اطمینان بیشترین شکاف مربوط به ایجاد فضایی امن هنگام اجرای طرح و کمترین شکاف مربوط به رفتار شایسته و مناسب با مردم است، در بُعد پاسخگویی بیشترین شکاف مربوط به میزان پاسخ‌گویی در زمان بحران (زلزله، سیل و...) و کمترین شکاف، تسریع در ارائه خدمات است. در بُعد همدلی، بیشترین و کمترین شکاف به ترتیب عبارت‌اند از: ارتباط و همکاری بنیاد مسکن با شورای روستا و دهیاری و میزان اهمیت به مردم است (جدول ۴).

در مورد سکونتگاه‌های روستایی دهستان بهنام پازوکی جنوبی نتایج نشان داد که در روستاهای این دهستان نیز بررسی میانگین اهمیت و رضایت در هر از یک از ابعاد مقیاس سروکوال گویای شکاف بین انتظار و ادراک پاسخ‌گویان از خدمات ارائه شده است. به گونه‌ای که اختلاف کیفیت به دست آمده در روستاهای این دهستان در بُعد محسوسات (۰/۰۴-)، در بُعد قابلیت اعتماد (۰/۲۴-) در بُعد اطمینان (۰/۰۲-)، در بُعد پاسخ‌گویی (۰/۰۴-) و در بُعد همدلی (۰/۱۸-) است. همچنین، اختلاف کیفیت کلی به دست آمده برابر (۰/۵-) است. در روستاهای این دهستان در بُعد محسوسات، بیشترین شکاف مربوط به بازسازی و نوسازی مسکن آسیب‌دیده و کمترین

جدول ۴: میانگین امتیازهای اهمیت و رضایت پاسخ‌گویان در ناحیه مورد مطالعه

میانگین اهمیت		انحراف معیار		میانگین رضایت		انحراف معیار		اختلاف کیفیت		ابعاد مورد بررسی
ولی آباد	بهنام پازوکی	ولی آباد	بهنام پازوکی	ولی آباد	بهنام پازوکی	ولی آباد	بهنام پازوکی	ولی آباد	بهنام پازوکی	
۲/۵۰	۲/۳۷	۰/۴۳۷	۰/۲۷۵	۲/۴۱	۲/۳۳	۰/۲۹۴	۰/۲۶۳	-۰/۰۹	-۰/۰۴	محسوسات
۲/۵۹	۲/۴۸	۲/۵۱۵	۰/۹۹۸	۲/۴۰	۲/۳۱	۰/۹۵۹	۰/۸۱۸	-۰/۱۹	-۰/۱۷	ارتقای کمی و کیفی واحدهای مسکونی
۲/۴۷	۲/۵۷	۰/۸۵۲	۰/۸۹۴	۲/۴۱	۲/۳۷	۰/۵۸۵	۰/۸۸۰	-۰/۰۶	-۰/۰۲	صدور پروانه ساختمانی

-۰/۰۴	-۰/۰۷	۰/۷۴۴	۰/۷۸۴	۲/۴۹	۲/۴۹	۰/۷۶۸	۰/۸۴۴	۲/۵۳	۲/۵۶	بازسازی و نوسازی مساکن آسیب‌دیده
-۰/۲۷	-۰/۴۱	۰/۸۰۹	۰/۸۵۳	۲/۳۸	۲/۴۰	۱/۰۳۶	۱/۰۵۲	۲/۶۵	۲/۸۱	سنددار کردن خانه‌ها
-۰/۲۱	-۰/۱۵	۰/۸۸۴	۰/۷۵۲	۲/۱۰	۲/۲۳	۰/۷۰۶	۲/۴۳۳	۲/۳۱	۲/۳۸	وام قرض‌الحسنه در جهت تعمیر و اصلاح مسکن
-۰/۱۴	-۰/۰۲	۰/۸۸۲	۱/۷۵۶	۲/۲۴	۲/۳۳	۰/۸۳۸	۰/۸۴۰	۲/۳۸	۲/۳۵	ممانعت از ساخت‌وسازهای بی‌رویه و غیرقانونی
-۰/۰۳	-۰/۳۸	۰/۷۱۹	۰/۷۲۴	۲/۲۹	۲/۲۶	۰/۸۶۹	۰/۸۸۴	۲/۵۹	۲/۶۴	کیفیت اجرای طرح‌های هادی
-۰/۳۴	-۰/۲۶	۰/۶۷۴	۰/۷۶۴	۲/۲۳	۲/۳۰	۲/۵۸۶	۲/۵۲۹	۲/۵۷	۲/۵۶	واگذاری زمین جهت احداث مسکن روستایی
-۰/۰۵	-۰/۰۳	۰/۹۵۲	۰/۷۳۲	۲/۵۱	۲/۵۰	۰/۶۸۵	۱/۰۰۰	۲/۵۶	۲/۵۳	وضعیت روستا پس از اجرای طرح‌های هادی
-۰/۰۴	-۰/۰۵	۰/۷۶۳	۰/۷۵۴	۲/۲۱	۲/۳۶	۱/۹۰۱	۳/۰۶۷	۲/۶۱	۲/۸۶	ساماندهی نظام مالکیت اراضی باقت مسکونی
-۰/۰۸	-۰/۰۵	۰/۸۳۴	۰/۸۰۱	۲/۱۲	۲/۲۴	۰/۸۴۷	۰/۹۵۸	۲/۲۰	۲/۲۹	امکان بهره‌گیری روستائیان از تسهیلات بانکی
-۰/۵۲	-۰/۲۸	۰/۸۶۰	۰/۸۲۵	۲/۰۳	۲/۳۴	۱/۸۴۴	۱/۷۹۶	۲/۵۵	۲/۶۲	کیفیت بهسازی و نوسازی مسکن روستایی
-۰/۰۴	-۰/۱۷	۰/۸۳۵	۰/۷۷۲	۲/۰۹	۲/۳۷	۰/۷۸۲	۰/۸۰۳	۲/۴۹	۲/۵۴	نظارت بر ساخت‌وسازها و رسیدگی به تخلفات
-۰/۳۱	-۰/۲۸	۰/۷۹۴	۰/۷۶۷	۲/۲۹	۲/۳۰	۰/۷۲۶	۰/۶۷۹	۲/۶۰	۲/۵۸	بازسازی مناطق آسیب‌دیده از حوادث
-۰/۲۴	-۰/۳۵	۰/۲۵۸	۰/۲۷۷	۲/۳۶	۲/۲۴	۰/۵۹۷	۰/۵۳۷	۲/۶۰	۲/۵۹	قابلیت اعتماد
-۰/۲۲	-۰/۲۶	۰/۶۹۸	۰/۷۱۴	۲/۳۷	۲/۳۷	۰/۸۱۲	۰/۸۳۲	۲/۵۹	۲/۶۳	رعایت زمان‌بندی مناسب در اجرای طرح
-۰/۰۲	-۰/۳۶	۰/۸۲۴	۰/۷۷۶	۲/۳۰	۲/۳۱	۰/۸۳۷	۰/۸۱۲	۲/۵۰	۲/۶۷	ارزیابی طرح‌های اجرایی
-۱/۷۴	-۰/۱۸	۰/۷۷۳	۰/۷۶۳	۱/۱۶	۲/۱۸	۰/۸۸۲	۰/۸۸۴	۲/۹۰	۲/۰۰	استفاده از فناوری‌های نوین
-۰/۰۴	-۰/۲۴	۰/۸۳۰	۰/۶۹۹	۲/۴۵	۲/۳۹	۰/۶۵۸	۱/۸۸۳	۲/۴۹	۲/۶۳	میزان توانمندی در اجرای طرح
-۰/۲۹	-۰/۳۱	۰/۷۳۰	۰/۷۰۷	۲/۲۲	۲/۲۲	۱/۹۴۷	۱/۹۲۷	۲/۵۱	۲/۵۳	تعهد در انجام و اجرای برنامه‌های خود
-۰/۵۶	-۰/۶۷	۰/۷۳۹	۰/۷۲۱	۲/۲۰	۲/۲۷	۲/۵۸۷	۳/۳۷۹	۲/۷۶	۲/۹۴	ارائه خدمات در وقت مقرر خود
-۰/۳۵	-۰/۳۲	۲/۱۱۵	۰/۷۴۶	۲/۲۲	۲/۱۱	۰/۷۱۰	۱/۹۵۷	۲/۵۷	۲/۴۳	جذب درآمدهای جدید برای روستا
-۰/۱۳	-۰/۰۴	۰/۶۶۵	۱/۰۴۳	۲/۱۷	۲/۱۸	۰/۸۳۵	۰/۸۴۰	۲/۳۰	۲/۴۱	اشاعه فرهنگ مشارکت و جلب کمک‌های مردمی
-۰/۰۲	-۰/۱۹	۰/۳۷۰	۰/۴۴۱	۲/۴۸	۲/۴۱	۰/۵۲۷	۰/۵۷۷	۲/۵۰	۲/۶۰	اطمینان
-۰/۲۶	-۰/۰۴	۰/۵۲۴	۳/۲۳۵	۲/۱۷	۲/۳۵	۰/۸۹۳	۳/۲۷۲	۲/۴۳	۲/۷۵	ایجاد فضایی امن هنگام اجرای طرح
-۰/۱۵	-۰/۲۸	۰/۷۳۱	۰/۷۵۰	۲/۳۳	۲/۳۵	۱/۷۲۵	۱/۷۴۰	۲/۴۸	۲/۶۳	رفتار مناسب و شایسته با مردم
-۰/۴۲	-۰/۰۱	۰/۹۶۸	۰/۹۹۶	۲/۴۹	۲/۶۰	۰/۳۱۳	۲/۵۱۰	۲/۹۱	۲/۷۰	میزان اختلال در کار با مردم
-۰/۰۱	۰	۰/۸۴۵	۰/۷۲۳	۲/۵۱	۲/۴۸	۰/۷۰۵	۰/۸۳۲	۲/۶۱	۲/۴۸	تخصص و دانش در زمینه طرح‌های ایجادشده
-۰/۰۴	-۰/۰۹	۰/۳۵۹	۰/۳۵۳	۲/۳۸	۲/۳۹	۰/۳۲۹	۰/۷۲۲	۲/۴۲	۲/۴۸	پاسخگویی
-۰/۲۸	-۰/۶۶	۰/۷۶۵	۰/۷۹۵	۲/۳۸	۲/۲۶	۲/۵۶۴	۳/۹۹۶	۲/۶۶	۲/۹۲	توجه به نظرات مردم
-۰/۱۷	-۰/۶۶	۰/۶۸۹	۰/۷۲۸	۲/۲۵	۲/۳۱	۰/۸۱۵	۰/۸۱۰	۲/۴۲	۲/۴۶	اطلاع‌رسانی به‌موقع آیین‌نامه و مقررات
-۰/۱۷	-۰/۱۵	۰/۷۰۴	۰/۷۱۸	۲/۳۱	۲/۳۴	۰/۸۲۴	۰/۷۸۰	۲/۴۸	۲/۵۲	تسریع در ارائه خدمات
-۰/۰۹	-۰/۰۱	۰/۸۴۸	۰/۸۴۳	۲/۴۵	۲/۴۵	۰/۶۴۶	۰/۷۰۶	۲/۵۴	۲/۵۵	میزان پاسخگویی در زمان بحران

										(زلزله، سیل و...)
-۰/۰۷	-۰/۰۴	۰/۷۴۸	۰/۷۰۸	۲/۳۹	۲/۳۸	۰/۶۲۶	۰/۸۰۲	۲/۴۶	۲/۴۲	پیگیری و تسریع در تهیه و اجرای طرح هادی روستا
-۰/۰۹	-۰/۰۲	۰/۹۰۷	۰/۷۱۰	۲/۴۳	۲/۴۰	۰/۶۷۰	۰/۸۸۷	۲/۵۲	۲/۴۲	عمل به وعده‌های خود در زمان مقرر
-۰/۰۵	-۰/۰۹	۰/۶۵۶	۰/۶۹۸	۲/۴۶	۲/۳۸	۰/۸۲۸	۰/۸۶۶	۲/۵۱	۲/۴۷	صدور به‌موقع مجوز جهت ساخت‌وساز مسکن
-۰/۱۸	-۰/۲۲	۰/۳۴۳	۰/۳۸۸	۲/۳۳	۲/۳۲	۰/۴۴۸	۰/۴۴۱	۲/۵۱	۲/۵۴	همدلی
-۰/۱۸	-۰/۲۱	۰/۷۰۰	۰/۷۳۸	۲/۳۵	۲/۴۱	۰/۹۲۰	۰/۹۰۸	۲/۵۳	۲/۶۲	همدلی و دلسوزی مسئولین و کارکنان با مردم
۰	-۰/۰۵	۰/۸۱۹	۰/۸۶۴	۲/۳۶	۲/۳۶	۰/۷۴۴	۰/۷۵۲	۲/۳۶	۲/۴۱	میزان اهمیت قائل شدن برای مردم در پروژه‌ها
-۰/۲۳	-۰/۰۸	۰/۷۷۷	۰/۷۲۲	۲/۲۴	۲/۴۱	۰/۸۴۷	۰/۹۰۱	۲/۴۷	۲/۴۹	دلسوزی نسبت به انجام وظایف
-۰/۰۷	-۰/۰۲	۰/۶۹۵	۰/۷۳۳	۲/۴۶	۲/۴۴	۰/۹۴۴	۰/۹۲۷	۲/۵۳	۲/۴۶	احترام و ارزش یکسان در ارائه خدمات برای تمام گروه‌ها
-۰/۰۹	-۰/۱۳	۰/۸۷۸	۰/۸۶۶	۲/۴۲	۲/۴۰	۰/۸۵۰	۰/۸۹۹	۲/۵۱	۲/۵۳	عدم تبعیض کارکنان هنگام ارائه خدمات برای اقشار مختلف
-۰/۶۳	-۰/۱۳	۰/۷۷۶	۰/۷۷۴	۲/۴۸	۲/۵۲	۰/۵۳۳	۲/۵۴۱	۳/۱۱	۲/۶۵	درک شرایط و مشکلات گروه‌های آسیب‌پذیر و کم‌بضاعت
-۰/۱۱	-۰/۰۴	۰/۸۱۵	۱/۸۴۲	۲/۴۲	۲/۵۱	۰/۷۵۶	۰/۷۸۶	۲/۵۳	۲/۵۵	همکاری بنیاد مسکن با شورای روستا و دهیاری
-۰/۳۷	-۰/۲۳	۰/۷۷۹	۰/۷۸۲	۲/۲۵	۲/۲۴	۰/۸۵۸	۰/۸۴۶	۲/۶۲	۲/۴۷	تکمیل پروژه‌های ناتمام یا اجرانشده طبق برنامه‌های مصوب
-۰/۵	-۰/۳۹	۰/۱۷۷	۰/۱۷۴	۲/۳۸	۲/۳۸	۰/۲۸۸	۰/۲۹۲	۲/۷۰	۲/۷۷	امتیاز کل

مأخذ: (یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۴)

روستاییان، عدم رضایت در زمینه نحوه، زمان و میزان اعطای وام و تسهیلات بانکی برای تعمیر، نوسازی و احداث بناهای مسکونی جدید و غیره وجود دارد. علاوه بر این، نارضایتی در زمینه اجرای طرح‌های هادی و واگذاری زمین و نظارت بر ساخت‌وسازها وجود دارد. به طوری که به دلیل عدم رعایت دقیق زمان‌بندی در اجرای طرح‌ها و پروژه‌ها در وقت مقرر خود باعث بی‌اعتمادی ساکنان روستایی شده است. به علاوه، هنوز روستاییان در ناحیه مورد مطالعه، نتوانسته‌اند ارتباط مناسبی با متولیان و مجریان پروژه‌های عمرانی برقرار کنند. به این دلیل، روستاییان نسبت به تعهد مجریان پروژه‌ها در اجرای طرح هادی اعتماد لازم ندارند. این موضوع باعث ایجاد شکاف بین انتظار و ادراک ساکنان روستایی در این بُعد 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

در هر حال آماره‌های توصیفی مورد استفاده، بیانگر وجود فاصله و شکاف بین انتظار و ادراک روستاییان از خدمات ارائه شده توسط بنیاد مسکن است و پایین بودن کیفیت این خدمات از دید روستاییان را نشان می‌دهد. به عبارت دیگر، ارزیابی خدمات بنیاد مسکن در روستاهای مورد مطالعه، حکایت از شکاف و فاصله زیاد بین کیفیت کلی خدمات ارائه شده به روستاییان و انتظارات آن‌ها دارد. در بُعد محسوسات، به رغم فعالیت‌های فراوان انجام شده در روستاهای ناحیه مورد مطالعه، به دلیل ضعف در ارائه خدمات برای ساخت‌وسازهای مسکونی و نوسازی کمی و کیفی مساکن، وجود دردسرهای اداری برای صدور پروانه ساختمانی و سنددار کردن مساکن و ساخت و سازها، خدمات ارائه شده در این زمینه، نتوانسته است رضایت روستاییان را جلب کند. همچنین، به دلیل وجود دردسرهای اداری فراوان و ناهماهنگی بین سازمان‌های متولی ارائه خدمات به

لازم رها شوند و باعث نارضایتی بیشتر ساکنان روستایی در ناحیه مورد مطالعه شود.

برای ارزیابی فرضیه اول و معنی‌داری بین نوع و نحوه خدمات عمرانی ارائه شده در وضع موجود و وضعیت مورد انتظار دریافت کنندگان خدمات، با توجه به نرمال نبودن توزیع داده‌ها در سکونتگاههای روستایی در هر دو دهستان بر اساس آزمون‌های شاپیروویلک و کلموگروف اسمیرنوف، از آزمون ناپارامتری ویلکاکسون استفاده شد. نتیجه آزمون گویای آن است که هم در کیفیت، کلی خدمات ارائه شده و هم در ابعاد محسوسات، قابلیت اعتماد، اطمینان، پاسخ‌گویی و همدلی تفاوت بین انتظار و ادراک پاسخ‌گویان در سطح ۹۹ درصد معنی‌دار می‌باشد (جدول ۵).

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 اجراکنندگان آن ندارند. همچنین، در بُعد پاسخگویی با تأیید شکاف موجود، روستاییان نارضایتی خود را از این که نظرات آن‌ها در انجام و اجرای طرح‌ها به‌ویژه طرح‌های هادی و ساماندهی در نظر گرفته نمی‌شود، ناخرسند هستند. بدین ترتیب، به دلیل بی‌توجهی به وجه نظر و خواسته ساکنان روستایی در مراحل برنامه‌ریزی، اولویت‌بندی و اجرای پروژه‌ها نیز عدم رضایت وجود دارد. به گونه‌ای که به دلیل اهمیت قائل 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 نیمه‌تمام و بدون پیگیری

جدول ۵: آزمون معنی‌داری اختلاف بین انتظار و ادراک پاسخگویان از ابعاد کیفیت خدمات در دهستان‌های مورد مطالعه

ابعاد کیفیت خدمات	مقدار Z		سطح معنی‌داری	
	دهستان ولی‌آباد	دهستان بهنام پازوکی	دهستان ولی‌آباد	دهستان بهنام پازوکی
محسوسات	-۱۰/۵۰۸	-۹/۹۲۶	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰
قابلیت اعتماد	-۴/۰۹۴	-۱۰/۱۲۷	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰
اطمینان	-۱۱/۵۸۰	-۵/۷۰۶	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰
پاسخگویی	-۸/۹۳۰	-۸/۱۲۵	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰
همدلی	-۱۰/۹۴۶	-۸/۳۵۸	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰
کیفیت کلی خدمات	-۴/۰۳۲	-۴/۳۲۱	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰

مأخذ: (یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۴)

ساکنان روستایی در ارتباط با برنامه‌ریزی و ساماندهی کالبدی روستاها، اجرای پروژه‌ها، مسکن روستایی و غیره در نظر گرفته نشده است. به این دلیل همه گروه‌های روستایی از نظر سطح تحصیلات و درآمدی دیدگاه یکسانی در ارتباط با خدمات‌رسانی بنیاد داشته و بیشتر آن‌ها رضایتمندی لازم نداشتند. همچنین، با افزایش اطلاع‌رسانی و آگاهی‌بخشی از طریق رسانه‌های ارتباط جمعی به‌مرور زمان انتظارات و توقعات در روستاهای مورد مطالعه افزایش یافته است و این موضوع باعث افزایش روزافزون خواسته‌ها و انتظارات روستاییان از خدمات‌رسانی بنیاد مسکن شده است.

برای آزمون فرضیه دوم، رابطه بین سطح تحصیلات و میزان احساس رضایت ساکنان روستایی از کیفیت خدمات بنیاد مسکن، آزمون‌های اسپیرمن و کندیال تائویی رابطه معنی‌دار نشان نداده است. به عبارت دیگر، سطح تحصیلات پاسخ‌گویان در احساس رضایت آنان از خدمات بنیاد مسکن تأثیری نداشته است. همچنین، بین میزان درآمد پاسخ‌گویان و احساس رضایت آن‌ها رابطه معنی‌دار مشاهده نشده است. بنابراین، میزان تحصیلات و درآمد ساکنان روستایی رابطه‌ای با احساس رضایت آن‌ها ندارد (جدول ۶). در واقع، در خدمات‌رسانی به روستاهای ناحیه مورد مطالعه اولویت‌ها، خواسته‌ها و تمایلات

جدول ۶: همبستگی متغیرهای عمومی جامعه مورد بررسی با احساس رضایت پاسخ‌گویان از خدمات در همه ابعاد

متغیر اول	متغیر دوم	ضریب همبستگی اسپیرمن	سطح معنی‌داری	ضریب همبستگی کندال	سطح معنی‌داری
تحصیلات	احساس رضایت افراد	-۰/۲۷۶	۰/۲۲۶	-۰/۱۸۲	۰/۳۰۴
درآمد	احساس رضایت افراد	-۰/۲۳۰	۰/۳۳۰	-۰/۱۸۳	۰/۳۱۹

مأخذ: (یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۴)

جدول ۷: همبستگی متغیر نوع شغل با میزان احساس رضایت پاسخ‌گویان از خدمات در همه ابعاد

متغیر اول	متغیر دوم	کای اسکوئر	درجه آزادی	سطح معنی‌داری	سطح معنی‌داری مونت کارلو	
					سطح معنی‌داری	۹۹ درصد سطح اطمینان
نوع شغل	احساس رضایت افراد	۲۱/۰۰	۸	۰/۰۰۷	۰/۰۰۱	کران بالا ۰/۰۵۴
					کران پایین ۰/۰۰۰	

مأخذ: (یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۴)

جمع‌بندی و نتیجه‌گیری

ارزیابی کیفیت خدمات عمرانی در مورد ساکنان روستایی دو دهستان ولی‌آباد و بهنام پازوکی جنوبی حکایت از شکاف و فاصله بین کیفیت کلی خدمات ارائه‌شده و انتظارات گروه هدف دارد. این شکاف در همه ابعاد پنج‌گانه مقیاس سروکوال مشاهده شده است (مطابق جدول ۴). به‌گونه‌ای که در همه موارد یادشده شکاف و اختلاف بین تمام ابعاد پنج‌گانه زیاد و معنی‌دار گزارش شده است. در سکونتگاه‌های روستایی دو دهستان مورد مطالعه که نسبت به بقیه دهستان‌های موجود در شهرستان ورامین، بیشترین خدمات در غالب طرح هادی و عمرانی توسط بنیاد مسکن ارائه‌شده؛ نتایج تقریباً مشابه است. اختلاف بین ادراک و انتظار مورد بررسی در ابعاد مختلف معنی‌دار بوده و به بیشترین شکاف در هر بُعد به‌طور جداگانه به‌صورت شرح جدول‌های ۸ و ۹ بوده است.

اما در مورد متغیر شغل و احساس رضایت می‌توان گفت شغل افراد در احساس رضایت آن‌ها از کیفیت خدمات مؤثر بوده است. آزمون کای دو رابطه معنی‌دار در سطح ۹۹ درصد بین این دو متغیر نشان داد (جدول ۷).

در واقع، روستاییان با توجه به نوع شغل، ادراک و انتظار متفاوتی از خدمات‌رسانی بنیاد مسکن دارند. به‌طوری که روی احساس رضایت آن‌ها اثرگذار بوده است. به‌عبارت‌دیگر، اجرای طرح‌ها و پروژه‌های متعدد زیربنایی نظیر بهبود وضعیت شبکه راهها، شبکه معابر و غیره باعث گسترش فعالیت‌های اقتصادی در روستاهای مورد مطالعه شده است. از این‌رو، ساکنان روستایی که بیشتر در فعالیت‌های غیر کشاورزی مشغول هستند (مطابق جدول ۳) به‌دلیل رونق نسبی مشاغلشان از توسعه فعالیت‌های زیربنایی احساس رضایت دارند.

جدول ۸: نتایج پژوهش در سکونتگاه‌های روستایی دهستان ولی‌آباد

ابعاد	بیشترین شکاف
محسوسات	سنددار کردن خانه‌های روستایی (۰/۴۱-)
قابلیت اعتماد	ارائه خدمات در وقت مقرر خود (۰/۶۷-)
اطمینان	رفتار شایسته و مناسب با مردم (۰/۲۸-)
پاسخگویی	اطلاع‌رسانی به‌موقع آئین‌نامه‌ها و مقررات (۰/۶۶-)
همدلی	تکمیل پروژه‌های ناتمام یا اجرا نشده طبق برنامه‌های مصوب بنیاد مسکن (۰/۲۳-)

مأخذ: (یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۴)

جدول ۹. نتایج پژوهش در سکونتگاههای روستایی دهستان بهنام پازوکی جنوبی

بیشترین شکاف	ابعاد	دهستان بهنام پازوکی جنوبی
	محسوسات	بازسازی و نوسازی مسکن آسیب‌دیده (۰/۰۴-)
	قابلیت اعتماد	استفاده از فناوری‌های نوین (۱/۷۴-)
	اطمینان	رفتار مناسب و شایسته با مردم (۰/۱۵-)
	پاسخگویی	صدور به‌موقع مجوز جهت ساخت‌وساز مسکن روستایی (۰/۰۵-)
	همدلی	احترام و ارزش یکسان در ارائه خدمات برای تمام گروه‌های روستایی (۰/۰۷-)

مأخذ: (یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۴)

روستاییان آشکار است و نارضایتی در این بُعد در مورد تخصص و دانش در زمینه طرح‌های اجرا شده نمایان‌تر است. در واقع، به دلیل اجرای نامناسب پروژه‌ها، ساکنان روستاهای مورد مطالعه از لحاظ کیفی اطمینان لازم به دانش و مهارت اجراکنندگان آن ندارند. همچنین، در بُعد پاسخگویی با تأیید شکاف موجود، روستاییان نارضایتی خود را از این که نظرات آن‌ها در انجام و اجرای طرح‌ها به‌ویژه طرح هادی در نظر گرفته نمی‌شود، ناخرسند هستند؛ زیرا، میزان پیگیری مجریان طرح‌های هادی روستایی در روند اجرای این طرح‌ها در ناحیه مورد مطالعه بسیار پایین است. در بُعد همدلی نیز، بی‌توجهی به نظرات مردم و وجه نظر و خواسته آن‌ها و اهمیت قائل نشدن برای ساکنان روستایی باعث شده؛ پروژه‌ها به‌صورت نیمه‌تمام و بدون پیگیری لازم رها شوند. همچنین، بی‌توجهی به افراد فقیر روستایی در اجرای پروژه‌ها بیشترین نارضایتی را در روستاهای مورد مطالعه به‌ویژه در دهستان ولی‌آباد باعث شده است.

شایان ذکر است، برنامه‌ریزی بر اساس رویکرد عقلایی گرای فنی محور (فنی- ابزاری و با اصالت متخصص) و بی‌توجهی 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 بُعد فیزیکی نیز به‌رغم خدمات ارائه‌شده به‌وسیله بنیاد مسکن وضعیت روستاها نسبت به گذشته بهبود نیافته است. در سکونتگاههای روستایی دهستان بهنام پازوکی جنوبی نیز شکاف بین وضع موجود و وضع مطلوب به دلایل مذکور وجود دارد. این موضوع نشان‌دهنده آن است که بنیاد مسکن

با توجه به نتایج جدول ۴ علت اختلاف نظر بین پاسخگویان روستایی در دو دهستان مورد مطالعه در درجه اول درک متفاوت روستائیان از کیفیت خدمات دریافت شده است. به عبارت دیگر، شکاف بین آمال و آرزوهای ساکنان روستایی (بر اساس 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 دو دهستان بر اساس نوع و نحوه ارائه خدمات توسط بنیاد مسکن متفاوت است. بر این مبنای، ساکنان روستایی دو دهستان، میزان رضایت‌مندی و عدم رضایت‌مندی آن‌ها نیز متفاوت بوده است. در واقع، با وجود این که ویژگی شغلی، مالی و غیره ساکنان روستایی این دو دهستان به هم نزدیک است؛ اما دهستان بهنام پازوکی جنوبی از نظر خدمات ارائه‌شده توسط بنیاد مسکن شرایط بهتری دارد. این مسئله بر روی نظرات پاسخگویان تأثیر گذاشته است. به‌علاوه، بر اساس یافته‌های این پژوهش، در بُعد محسوسات (به‌ویژه در نحوه و کیفیت اجرای طرح هادی) اختلاف بین اهمیت و رضایت پاسخگویان معنی‌دار بوده و در سایر موارد همچون نظارت بر ساخت‌وسازهای روستایی، امکان بهره‌گیری از تسهیلات بانکی و تعمیر و اصلاح مسکن، شکاف و نارضایتی وجود دارد. در بُعد قابلیت اعتماد، هنوز ساکنان روستایی نتوانسته‌اند ارتباط مناسبی با متولیان و مجریان پروژه‌های عمرانی برقرار کنند. به این دلیل، ساکنان روستاهای مورد مطالعه نسبت به تهدید مجریان پروژه‌ها در اجرای طرح هادی اعتماد لازم ندارند. این موضوع، باعث ایجاد شکاف بین انتظار و ادراک ساکنان روستایی در این بُعد نیز شده است. در بُعد اطمینان هم اختلاف بین انتظارات و ادراکات

- سرکوال (مطالعه موردی: شهرداری شهر سنقر). مطالعات برنامه‌ریزی شهری، دوره دوم، شماره ششم، بابلرس.
- ۲- توکلی، جعفر. ۱۳۹۴. ارزیابی کیفیت خدمات دهیاری‌ها با بهره‌گیری از مدل شکاف (مطالعه موردی: دهستان میان‌دریبد شهرستان کرمانشاه). برنامه‌ریزی فضایی، دوره پنجم، شماره سوم، اصفهان.
- ۳- جمالی، سعید. ۱۳۸۸. بررسی رابطه بین انتظارات مشتریان و کیفیت خدمات محصولات شرکت سایپا بر اساس مدل SERVQUAL. رساله کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی. استاد راهنما: دکتر محمد حقیقی. دانشگاه تهران، دانشکده مدیریت، گروه مدیریت بازرگانی.
- ۴- جمشیدی، امید. سیدداوود حاجی میررحیمی و علی اسدی. ۱۳۹۵. سنجش کیفیت خدمات مراکز خدمات ترویج کشاورزی با استفاده از مدل سروکوال در استان البرز. پژوهش‌های روستایی، دوره هفتم، شماره دوم، تهران.
- ۵- دیو سالار، هدیه. ۱۳۸۸. ارزیابی مشتری‌مداری بر اساس مدل سروکوال در شهرداری‌های استان مازندران؛ مطالعه موردی: شهرداری‌های نوشهر و چالوس، رساله کارشناسی ارشد رشته مدیریت، استاد راهنما: دکتر حامد قادر زاده، دانشگاه آزاد اسلامی، گروه مدیریت.
- ۶- زیویار، فرزاد. محمدصادق ضیایی و جواد نرگسیان. ۱۳۹۰. بررسی عوامل مؤثر بر رضایت مشتریان با استفاده از مدل سروکوال. تحقیقات بازاریابی نوین، دوره دوم، شماره سوم، اصفهان.
- ۷- سرایی، حسن. ۱۳۷۵. مقدمه‌ای بر نمونه‌گیری در تحقیق. چاپ دوم، تهران، انتشارات سمت.
- ۸- عباس‌پور اسفندن، قنبر. امیرعباس شجاعی و مهران شیری. ۱۳۸۸. سنجش و اولویت‌بندی کیفیت خدمات واحد آموزش ایران‌خودرو با استفاده از ابزار سروکوال (SERVQUAL) و فرآیند تحلیل سلسله‌مراتبی (AHP). پژوهشنامه اقتصاد و کسب‌وکار، دوره اول، شماره اول، تهران.
- ۹- عزیز، جلیل. مهدی کریم یار جهرمی و محسن حجت. ۱۳۹۱. بررسی میزان رضایتمندی روستاییان شهرستان داراب از ابعاد مختلف عملکرد پزشک خانواده. مجله دانشگاه علوم پزشکی فسا، دوره دوم، شماره سوم، فسا.
- ۱۰- عصاریان نژاد، حسین. حسن شیرازی رومنان. ۱۳۹۰. ارزیابی کیفیت خدمات انتظامی پلیس +۱۰ با استفاده از

انقلاب اسلامی، نسبت به وظایف خود در این قسمت ضعیف‌تر عمل می‌کند و به مواردی همچون: تسریع در اجرای برنامه‌ها، اطلاع‌رسانی در زمینه آیین‌نامه‌ها، توجه به نظرات مردم، میزان پاسخگویی در زمان بحران، صدور به‌موقع مجوز جهت ساخت‌وساز روستایی و غیره کمتر توجه کرده است؛ اما در مجموع ارائه خدمات توسط بنیاد مسکن باعث بهبود نسبی وضعیت روستاهای ناحیه مورد مطالعه نسبت به گذشته به‌ویژه در زمینه گسترش خدمات زیربنایی و زیرساختی نظیر شبکه راهها و پیاده راهها شده است

پیشنهادها

بر اساس نتایج پژوهش حاضر و با شناخت وضعیت موجود هر یک از ابعاد کیفیت و همچنین، میزان انتظارات ساکنان روستایی از خدمات ارائه‌شده به‌وسیله بنیاد مسکن پیشنهاد می‌شود، برنامه‌ریزی برای سنددار کردن اراضی و مسکن، باعث کاهش ساخت‌وسازهای بی‌رویه و غیرقانونی در روستا می‌شود و این مقوله گام مهمی در بهبود خدمات ارائه‌شده، است. همچنین، آگاهی‌بخشی و جلب مشارکت ساکنان روستایی در برنامه‌ها و پروژه‌های عمرانی و اجرایی، در شکل‌پذیری و تقویت روحیه تعاون و همکاری در بین ساکنان محلی اثرگذار است. ایجاد کارگروه برای اطلاع‌رسانی به‌موقع آیین‌نامه باعث ارتقای میزان ظرفیت‌مندی و توانمندی ساکنان روستایی در اجرای طرح‌ها می‌شود. تحقق این مقوله باعث می‌گردد تا خدمات‌رسانی به روستاها متناسب با نیاز ساکنان آن باشد. علاوه بر این، ضروری است، بنیاد مسکن برای لحاظ کردن وجه نظر و خواسته ساکنان روستایی، ارتباط و همکاری خود را با نهاد شوراهای اسلامی روستا و دهیاری افزایش دهد و با برگزاری جلسات متعدد از وجه نظر، خواسته‌ها و تمایلات ساکنان روستایی از خدمات عمرانی و اجرایی آگاه شود.

منابع

- ۱- ابراهیم‌زاده، عیسی. حسین کماسی. ۱۳۹۳. ارزیابی و تحلیل کیفیت خدمات شهرداری بر اساس مدل

19. Bodvarsson, Ö.B., and Gibson, W.A. 2002. Tipping and service quality: a reply to LYNN. *The Social Science Journal*, 39(3): 471-476.
20. Çerri, S. 2012. Assessing the quality of higher education services using a modified SERVQUAL scale. *Annales Universitatis Apulensis: Series Oeconomica*, 14(2), 664-679.
21. Ebrahimi, M. S., & Imani, F. 2014. Evaluating customer satisfaction in Iranian agricultural cooperatives by use of SERVQUAL model. *International Journal of Agriculture and Crop Sciences*, 7(4): 202-206.
22. Hasan, H.F.A., Ilias, A., Rahman, R.A., and Razak, M.Z.A. 2009. Service quality and student satisfaction: A case study at private higher education institutions. *International Business Research*, 1(3): 163-175.
23. Kwek, C.L., Lau, T.C., and Tan, H.P. 2010. Education quality process model and its influence on students' perceived service quality. *International Journal of Business and Management*, 5(8): 154-165.
24. Legčević, J. 2010. Quality gap of educational services in viewpoints of students. *Ekonomiska misao i praksa*, (2): 279-298.
25. Marković, S., and Raspor Janković, S. 2013. Exploring the relationship between service quality and customer satisfaction in Croatian hotel industry. *Tourism and Hospitality Management*, 19(2): 149-164.
26. 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), 122-137.
27. Osman, Z., and Sentosa, I. 2013. Service Quality and Customer Loyalty in Malaysian Rural Tourism: A Mediating Effect of Trust. 1 (1): 31-42.
28. Paraskevas, A. 2001. Internal service encounters in hotels: an empirical study. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 13(6): 285-292.
29. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. 1985. A conceptual model of مدل تحلیل سروکوال، پژوهش‌های مدیریت انتظامی (مطالعات مدیریت انتظامی)، دوره ششم، شماره دوم، تهران.
- ۱۱- عنایتی نوین فر، علی. مجید یوسفی افراشته و لیلا صیامی و محمد جواهری دانشمند. ۱۳۹۰. ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه پیام نور همدان بر اساس مدل سروکوال، پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، دوره هفدهم، شماره سوم، تهران.
- ۱۲- فرزندی، فرانک، فرزانه مفتون و افسون آیین‌پرست و سید علی آذین و سپیده امیدواری و کتایون جهانگیری و ژیلا صدیقی و مهدی عبادی و علی منتظری و مریم سادات وحدانی نیا. ۱۳۹۰. میزان رضایت مردم از خدمات بهداشتی-درمانی و عوامل مؤثر بر آن: مطالعه سلامت از دیدگاه مردم ایران. دومانه‌نامه پایش، دوره دهم، شماره سوم، تهران.
- ۱۳- فیروزآبادی، سید احمد. حسین ایمانی جاجرمی. ۱۳۹۱. وضعیت رضایت روستاییان و عوامل مرتبط با آن از عملکرد دهیاری‌ها (مطالعه موردی: روستاهای استان قزوین). پژوهش‌های روستایی، دوره سوم، شماره اول، مشهد.
- ۱۴- مرکز آمار ایران. ۱۳۹۰. نتایج تفصیلی سرشماری ۱۳۹۰ آبادی‌های شهرستان ورامین. قابل دسترسی بر روی درگاه ملی آمار به آدرس اینترنتی: www.amar.org.ir
15. Akbaba, A. 2006. Measuring service quality in the hotel industry: A study in a business hotel in Turkey. *International Journal of Hospitality Management*, 25(2): 170-192.
16. Akgul, D. 2012. Measuring the satisfaction of citizens for the services given by the municipality: the case of Kirşehir Municipality. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 62: 555-560.
17. Aydemir, S.D., and Gerni, C. 2011. Measuring service quality of export credit agency in Turkey by using Servqual. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 24, 1663-1670.
18. Al Bassam, T., and Al Shawi, S. 2011. Analysing the Use of the SERVQUAL Model to Measure Service Quality in Specific-Industry Contexts. In *Proceedings of 14th International Business Research Conference*.

- Public and Nonprofit Marketing, 6(1): 75-90.
33. Shafieisabet, N., Doostisabzi, B., and Azharianfar, S. 2017. An Assessment of Villagers' Satisfaction with the Quality of Construction-Related Services Based on the SERVQUAL Model. *Current Urban Studies*, 5(01): 20-34.
34. Sureshchandar, G.S., Rajendran, C., and Anantharaman, R.N. 2002. The relationship between service quality and customer satisfaction—a factor specific approach. *Journal of services marketing*, 16(4): 363-379.
35. Yousapronpaiboon, K. 2014. Servqual: Measuring higher education service quality in Thailand. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 116 (3): 1088-1095.
- service quality and its implications for future research. *the Journal of Marketing*, 49(4): 41-50.
30. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. 1988. Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of Retailing*, 64(1): 12-40.
31. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. 1994. Alternative scales for measuring service quality: a comparative assessment based on psychometric and diagnostic criteria. *Journal of retailing*, 70(3): 201-230.
32. Rodríguez, P.G., Burguete, J.L.V., Vaughan, R., and Edwards, J. 2009. Quality dimensions in the public sector: municipal services and citizen's perception. *International Review on*