دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهر
فصلنامه‌ی علمی-پژوهشی فضای جغرافیایی

سال هجدهم، شماره‌ی ۶۲
تابستان ۱۳۹۷، صفحات ۶۲-۴۵

*محسن کماندار[۱]
محمد رحیم رهنما[۲]

سنجش کیفیت خدمات شهرداری در مناطق ۲ و۴شهر کرمان با مدل سروکوال

تاریخ دریافت: ۱۳۹٤/۰۷/۰۸ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۵/۰۳/۱٦

چکیده

شهرداری‌ها به عنوان یک نهاد مهم خدمات‌رسانی در شهرها، باید یک کنش دو جانبه ایجاد کنند و به نسبتی که خدمات‌رسانی می‌کنند به دنبال رضایت و کیفیت خدمات ارایه شده هم باشند. زیرا با افزایش کیفیت خدمات رضایت شهروندان بالا رفته و از این طریق اثربخشی مدیریت شهری ارتقاء می‌یابد. از این‌رو پژوهش حاضر با هدف بررسی و سنجش کیفیت خدمات شهرداری در مناطق ۲ و ٤ شهر کرمان با مدل سروکوال می‌باشد. روش تحقیق مقاله حاضر توصیفی-تحلیلی و از نظر هدف در زمره تحقیقات کاربردی است. با توجه به موضوع تحقیق و منطقه مورد مطالعه روش گردآوری داده‌ها زمینه‌یابی (تحقیق پیمایشی) انتخاب شده، روش نمونه‌گیری تصادفی ساده و جمع‌آوری داده‌ها با استفاده از پرسشنامه استاندارد سروکوال در ۵ شاخص (عوامل ملموس و محسوس، قابلیت اطمینان و اعتماد، پاسخگویی و مسولیت پذیری، تضمین و قابلیت اعتماد و در نهایت همدلی و توجه) انجام گرفته است. جامعه آماری تعداد ساکنان مناطق دو و چهار شهر کرمان می‌باشد حجم نمونه استخراج شده از فرمول کوکران ۳۸٤ پرسشنامه می‌باشد. تجزیه تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS انجام شد. نتایج تحقیق در قالب آزمون یومن ویتنی در سوال اول نشان داد که بیشترین تفاضل و شکاف در منطقه ۲ و ٤ شهر کرمان مربوط به شاخص عوامل ملموس و محسوس و سپس شاخص تضمین و قابلیت اعتبار است. نتایج حاصل از آزمون فریدمن در ۵ مؤلفه مدل سروکوال در مناطق ۲

*۱- دانشجوی دکتری جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری دانشگاه فردوسی مشهد، مشهد. (نویسنده مسئول). E-mail: mohsenkamandari@yahoo.com
۲- گروه جغرافیا و برنامه ریزی شهری دانشگاه فردوسی مشهد.

[Downloaded from geographical-space.iau-ahar.ac.ir on 2026-10-31]

و ٤ شهر کرمان نشان داد که این شاخص‌ها از ارزش و اولویت یکسانی در بین شهروندان مناطق برخوردار نیستند به‌طوری که در منطقه ٤ شهر کرمان شاخص همدلی و توجه با میانگین (٤/١٨) از بیش‌ترین اهمیت و شاخص عوامل ملموس و محسوس با میانگین (٢/٣١) از کم‌ترین اهمیت برخوردار بوده، و در منطقه ٢ شهر کرمان شاخص تضمین و قابلیت اعتبار با میانگین (٣/٣٩) از بیش‌ترین اهمیت و شاخص قابلیت اطمینان و اعتماد با میانگین (٢/١١) از کم‌ترین اهمیت در بین شهروندان برخوردار بوده است.

کلید واژه‌ها: کیفیت خدمات، رضایتمندی، مدل سروکوال، شهر کرمان.

مقدمه

یکی از ویژگی‌های عصر کنونی روند رو به رشد شهرنشینی در جهان معاصر به‌ویژه در کشورهای در حال توسعه می‌باشد؛ که باعث بروز مشکلات فراوانی برای شهرها شده، یکی از مباحث مهم در شهرها دست‌یابی همه ساکنان به خدمات و تسهیلات عمومی شهر می‌باشد. افزایش جمعیت در شهرهای بزرگ از یک طرف و نارسایی مدیریت شهری در پاسخگویی به نیاز شهروندان از سویی دیگر کاهش عدالت شهری را در پی داشته است (Zabihi, 2008: 2). برای ساماندهی این پیامدها شهر نیازمند عناصر و شرایط متعددی است که یکی از آن‌ها و شاید مهم‌ترین آن‌ها ایجاد مدیریت مطلوب برای اداره شهرها در الگوی غالب آن یعنی شهرداری‌هاست. به‌طور کلی توسعه شهری زمانی می‌تواند در جهت پایداری حرکت کند که بتواند راهکارهایی مشخص را برای تأمین مطلوب نیازهای خدماتی ساکنین ارائه نماید،که به علت نگرش بخشی، ضعف ساختاری مدیریت شهری و فقدان مشارکت مردمی، سازمان‌های خدمات‌رسانی شهری، نتوانستند به صورت کارآ به توزیع فضایی عادلانه خدمات در سطح شهرها بپردازند (KhakPou, 2009: 186). شهرداری‌ها به‌عنوان مهم‌ترین نهاد مدیریت شهری، در ایران با چالش‌های فراوانی روبرو هستند که از جمله آن می‌توان به پراکندگی مسئولیت‌ها و نقش‌ها، عدم یکپارچگی، عدم هماهنگی بین بخشی و ضعیف بودن مشارکت مردمی در مدیریت شهری اشاره نمود. شهرداری‌ها به‌عنوان مدیریت شهری نقش کلیدی در فرآیند مدیریت و ساماندهی شهرها به عهده دارد که قطعا برای تحقق این عملکرد شهرداری‌ها بایستی ساختار مدیریتی مناسبی بر پایه جلب مشارکت نهادینه مردم داشته باشد (Salmani-Moghaddam, 2012: 2). امروزه کیفیت را (خواسته مشتری) تعریف می‌کنند و انتظارات و ادراک‌های مشتریان را اصلی‌ترین عامل تعیین‌کننده کیفیت می‌دانند (Pour-Esfand, 2010: 32). موضوع کیفیت خدمات از اهمیتی ویژه برخوردار است، ایجاد و پیاده‌سازی سیستم‌های سنجش و پایش رضایت‌مندی به‌عنوان مهم‌ترین شاخص در امر بهبود کیفیت خدمات و ارتقاء عملکرد، از نیازهای اساسی سازمان‌های امروزی به شمار می‌رود (Shakeri, 2012: 1). علی‌رغم اهمیت سنجش رضایت‌مندی از عملکرد سازمان‌ها و نهادهای عمومی و تاثیر آن از طریق کیفیت زندگی به طور کلی متاسفانه در ایران تاکنون توجه چندانی به این مساله نشده و مطالعات زیادی در این زمینه صورت نگرفته است احساس رضایت‌مندی شهروندان از محیط شهری و خدماتی که شهرداری ارائه

[Downloaded from geographical-space.iau-ahar.ac.ir on 2026-10-31]

می‌دهد عامل مهمی در جهت ایجاد انگیزه در مردم برای مشارکت در توسعه‌ی شهری و بهبود کیفیت محل سکونت خویش است (Brek-Pour, 2010: 202) الگوهای بسیار جهت سنجش میزان کیفیت خدمات وجود دارد که در بین آن‌ها الگوی سروکوال یکی از شاخص‌ترین مدل‌ها برای اندازه‌گیری انتظارات و ادراکات مشتریان بوده و یک روش تشخیصی برای معرفی نقاط قوت و ضعف کیفیت خدمات سازمان می‌باشد، این ابزار به‌طور معمول برای اندازه‌گیری و مقایسه ادراکات و انتظارات مشتریان خارج سازمانی مورد استفاده قرار می‌گیرد (HekmatPour, 2012: 3). شهر کرمان به‌عنوان یک شهر بزرگ در جنوب‌شرقی کشور خصوصاً در نیم قرن اخیر با شتاب گرفتن توسعه صنعتی جوامع، روند فزاینده‌ای به خود گرفته است (Nazarian, 2013: 39). به‌طوری که جمعیت این شهر از ٦٢١٥٧ نفر در سال (۱۳۳۵) به ٥٣٤٤٤١ نفر در سال (۱۳۹۰) رسیده است. و همچنین مساحت شهر از ۳۰۰ هکتار در سال (۱۳۳۵) به ۸۷۰۰ هکتار رسیده است. دارا بودن سیستم کالبدی و اداری وسیع در بخش مدیریت شهری از یک‌سو و پیشرفت سرعت و ارتباطات از سوی دیگر تغییر و تحولات شگرفی در عوامل اجتماعی، فرهنگی، ارزشی و... در این شهر ایجاد کرده که در پی این تغییر و تحولات انتظارات و مطالبات خدماتی در میان شهروندان افزایش یافته است. تغیر سطح توقعات، عدم توجه به نوع و کیفیت خدمات، توزیع نامناسب، آمرانه بودن برنامه‌ها و عدم توجه به نقش، دیدگاه و نظرات شهروندان در چگونگی توزیع و نحوه خدمات‌رسانی مشکلاتی را برای ساکنان مناطق شهری در پی داشته است. تحقیق حاضر در پی یک بررسی همه جانبه در شهر کرمان با تکیه بر ابعاد کیفیت خدمات (عوامل ملموس و محسوس، قابلیت اطمینان و اعتماد، پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری، تضمین و قابلیت اعتبار، همدلی و توجه) قصد دارد تا به صورت تطبیقی به بررسی وضعیت کیفیت خدمات در مناطق ۲ و ٤ شهر کرمان که از نظر برخورداری خدمات در دو قسمت برخورداری محروم و بسیار دارا تقسیم‌بندی شده‌اند بپردازد تا شکاف سطح ادراکات و انتظارات کیفیت خدمات را بر حسب مدل سروکوال ارزیابی کند. در راستای این هدف، به دنبال پاسخگویی به این سؤالات است که ۱- آیا بین وضع موجود ارایه خدمات به شهروندان در مناطق ۲ و ٤ با توجه به ابعاد پنجگانه فوق تفاوتی وجود دارد؟ ۲- وضعیت رضایت‌مندی هر یک از شاخص‌های ابعاد پنج‌گانه در منطقه ۲ و ٤ شهر کرمان چگونه می‌باشد.

پیشینه پژوهش

Rodrigues (2009) درتحقیقی تحت عنوان دگرگونی در خدمات شهرداری‌ها به‌سوی کیفیت در بخش عمومی؛ اقدام به بررسی کیفیت خدمات در شهرداری‌ها نمودند، در این تحقیق از مدل گرونروز برای سنجش کیفیت خدمات استفاده است .نتایج تحقیق نشان می‌دهد که هر یک از ابعاد کیفیت فنی، کیفیت عملکردی و تصور با خدمات ادراک شده توسط شهروندان و رضایت آن‌ها از کیفیت خدمات، رابطه‌های مستقیم و قوی وجود دارد .به طور کلی این متغییرها

[Downloaded from geographical-space.iau-ahar.ac.ir on 2026-10-31]

نقش عمدهای در مدیریت خدمات ایفا می‌کنند و باور عمومی بر این است که تأثیر کافی در ادراکات شهروندان و در نهایت مزایای بلند مدتی در ایجاد ارزش عمومی دارد.

Landrum (2009) در تحقیق خود با عنوان اندازه‌گیری کیفیت خدمات سیستم با درک نسبی کاربران از سروکوال و اهمیت از ابعاد پنچگانه آن می‌پردازد. روش به‌کار گرفته در این تحقیق بیش‌تر از نوع کتابخانه‌ی می‌باشد. آنان در این تحقیق به رتبه‌بندی کاربران سیستم‌ها از نظر مدل سروکوال پرداخته‌اند که شاخص قابلیت اعتماد و اطمینان بالاتر از سایر شاخص‌های سروکوال رتبه‌بندی شده است.

Acaba (2006) در تحقیقی تحت عنوان؛ اندازه‌گیری کیفیت خدمات در صنعت هتل داری، ترکیه، از مدل سروکوال استفاده نموده و به بررسی ابعاد ملموسات، کفایت در تأمین و ارائه خدمات، ادراک مشتری، تضمین و راحتی پرداخته و به این نتیجه رسیده که از دید مشتریان هتل بعد ملموسات مهم‌ترین و پس از آن به ترتیب ابعاد کفایت در ارائه خدمات، ادراک مشتری، تضمین و راحتی قرار گرفته‌اند.

Buttle (1994) در موضوعی تحت عنوان سروکوال بررسی، نقد و دستور کار تحقیق در ابتدا به معرفی مدل سروکوال می‌پردازد. سپس در ادامه تحقیق خود به معرفی نوآوران این مدل می‌پردازد و ده شاخصی که در ابتدا برای آن متصور شدند را تشریح می‌کند. تمامی فرآیند تحقیق او حول همان سه محور عمده موضوع تحقیق بررسی، نقد و دستور کار تحقیق خود می‌پردازد. او در پایان تحقیق خود به این نتیجه رسیده است که مدل سروکوال دارای سطح بالایی از روایی همگرا و همبستگی زیادی بین آیتم‌های تحقیق برخوردار می‌باشد.

Kamandari (2015) در پژوهشی میزان رضایت از کیفیت زندگی در منطقه چهار شهر کرمان را با استفاده از مدل ServQual مورد سنجش قرار گرفته، نتایج تحقیق حاکی از آن است که در تمامی ابعاد پنج گانه کیفیت زندگی (حوزه مسکن، امنیت، روابط اجتماعی و حس تعلق، امکانات و تسهیلات شهری و حمل‌ونقل) شکاف منفی از کیفیت وجود دارد. بیش‌ترین میانگین شکاف کیفیت در حوزه حمل‌ونقل و کمترین میانگین شکاف مربوط به بعد روابط اجتماعی و حس تعلق مکانی است و همچنین بین سن مراجعین و نمره شکاف کیفیت همبستگی مثبت وجود داشت یعنی با افزایش سن پاسخگویان میزان رضایت آنان افزایش میابد و بیش‌ترین میزان رضایت از کیفیت زندگی در بین افراد زیر دیپلم بوده است یعنی افراد با تحصیلات کم‌تر از رضایت بیش‌تری برخوردار بوده‌اند.

Ebrahimi (2010) در پایان‌نامه خود تحت عنوان ارزیابی کیفیت خدمات شهرداری بر اساس مطالعه موردی شهرداری شهر بوکان، به ارزیابی کیفیت (ServQual) مدل کیفیت خدمات، خدمات شهرداری بوکان از دید شهروندان و کارکنان با استفاده از مدل سروکوال و همچنین بررسی تطبیقی دیدگاه‌های آن‌ها پرداخته و به این نتیجه رسیده است که بیش‌ترین میزان رضایت شهروندان از کیفیت خدمات شهرداری مربوط به بعد عوامل محسوس می‌باشد که دارای کم‌ترین شکاف بین انتظارات و ادراکات است و همچنین کم ترین میزان رضایت مربوط به بعد پاسخگویی می‌باشد

[Downloaded from geographical-space.iau-ahar.ac.ir on 2026-10-31]

که دارای بیش‌ترین شکاف بین انتظارات و ادراکات است در بین کارکنان نیز بیش‌ترین میزان رضایت مربوط به بعد قابلیت اعتبار و کم ترین میزان رضایت مربوط به بعد عوامل محسوس می‌باشد.

Nazemi (2006) در پژوهش خود در زمینه تحلیل ابعاد کیفیت خدمات با تکیه بر ابزار سروکوآل به شناسایی عوامل مؤثر بر کیفیت فضای سبز شهر مشهد از دید مردم شهر پرداخته و در نتایج حاصل از این تحقیق اهمیت ابعاد کیفیت را از دید مردم این شهر به ترتیب قابلیت اطمینان، تضمین، محسوسات، همدلی و پاسخ‌دهی برشمرده و در تمامی ابعاد بررسی شده بین کیفیت خدمات ارائه شده با وضعیت مورد انتظار تفاوت معنی‌داری مشاهده نموده است. در پایان به این نکته اشاره کرد وجه تمایز این پژوهش با سایر پژوهش‌های گذشته این است که برای اولین دفعه با استفاده از مدل سروکوال کیفیت خدمات شهرداری را در سطح مناطق یک شهر به صورت مقایسه‌ای در دو منطقه شهری که از لحاظ خدمات شهری در دو سطح متفاوت قرار گرفته منطقه چهار به‌عنوان یک منطقه کم‌تر برخوردار و منطقه دو شهری به‌عنوان یک منطقه برخوردار شهری صورت گرفته است.

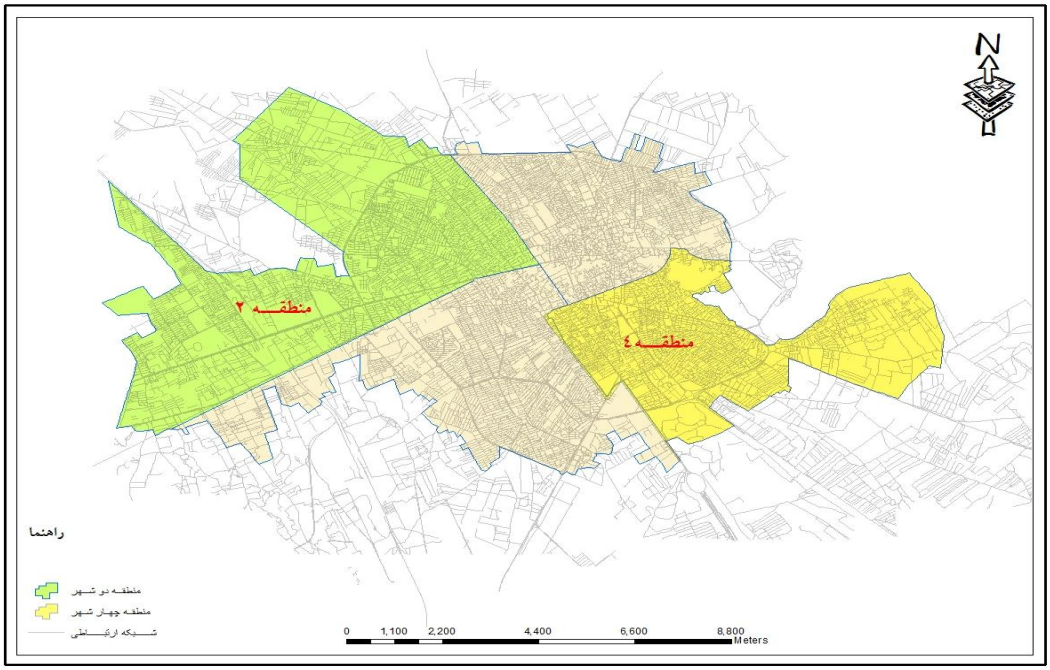
مواد و روش‌ها

این پژوهش از لحاظ هدف از نوع کاربردی و از حیث روش تحقیق، توصیفی-تحلیلی می‌باشد. برای جمع‌آوری اطلاعات مورد نیاز از دو شیوه کتابخانه‌ای و میدانی استفاده شده است. در بخش کتابخانه‌ای، به گردآوری اطلاعات توصیفی از کتاب‌ها، مقالات، گزارش‌ها، وسالنامه های آماری پرداخته شده و در بخش میدانی، گردآوری اطلاعات از طریق نمونه‌گیری و با استفاده از ابزار پرسش‌نامه و مشاهده انجام شده است. برای نمونه‌گیری از روش تصادفی ساده و تعداد حجم نمونه ۳۸٤ نفر از مراجعه کنندگان به شهرداری‌های مناطق ۲ و ٤ می‌باشد با استفاده از فرمول کوکران به‌دست آمده است. پرسشنامه حاوی ۲۵ سؤال بود که در پنج شاخص (عوامل ملموس و محسوس، قابلیت اطمینان و اعتماد، پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری، تضمین و قابلیت اعتماد و در نهایت همدلی و توجه) هر شاخص ۵ سوال را به‌خود اختصاص داده است به منظور بررسی رضایت‌مندی شهروندان مناطق ۲ و ٤ شهر کرمان که از نظر توسعه‌یافتگی در دو سطح برخوردار و کم برخوردار تقسیم‌بندی شده‌اند، با مدل سروکوال می‌پردازد. تجزیه‌وتحلیل داده‌ها به کمک تحقیق نرم‌افزار آماری SPSS و با استفاده از آمار توصیفی و استنباطی انجام گرفته شده است؛ که پس از تعیین روایی صوری تحقیق از طریق صاحب‌نظران پایایی آن با آلفای کرونباخ محاسبه گردید، سپس در گام دیگر از طریق آزمون‌های نیکویی برازش و آزمون معروف k-s به تعیین پارامتریک و ناپارامتریک بودن داده‌ها پرداخته شد. در ادامه با توجه به مشخص شدن ماهیت داده‌ها تاثیر نقش هر یک از متغیرهای تحقیق از آزمون ناپارامتریک یومن ویتنی یو و آزمون فریدمن برای تحلیل و سنجش سوالات تحقیق استفاده گردید. لازم به ذکر است به دلیل استاندارد بودن پرسشنامه روایی و اعتبار صوری آن مورد تایید است.

[Downloaded from geographical-space.iau-ahar.ac.ir on 2026-10-31]

محدوده مورد مطالعه

شهر کرمان، مرکز استان و شهرستان کرمان بین ٥٦ درجه و ٥٨ دقیقه تا ٥٧ درجه و ٠٩ دقیقه طول شرقی و ٣٠ درجه و ١٤ دقیقه تا ٣٠ درجه و ١٩ دقیقه عرض شمالی، در ارتفاع ١٧٥٥ متری از سطح دریا واقع شده است. شهر کرمان در نیم قرن اخیر رشد فزاینده‌ای داشته به‌طوری که این شهر اکنون با جمعیتی تقریبا ٥٣٤٤٤١ هزار نفر عنوان یکی از کلان‌شهرهای جنوب کشور تبدیل شده و دارای چهار منطقه شهری می‌باشد (شکل ١). مناطق مورد مطالعه در این پژوهش منطقه دو شهر کرمان در قسمت شمال‌غرب و به عنوان یک منطقه‌ی تقریبا برخوردار شهر قرار گرفته به طوری که توسعه جدید شهر در این منطقه شکل گرفته است این منطقه تقریبا ١١٤٨٢٣ نفر جمعیت را در خود جای داده است. منطقه چهار شهر کرمان به‌عنوان یک منطقه متوسط در قسمت جنوبی شهر واقع شده است از نظر جمعیتی و بر طبق سرشماری نفوس و مسکن در سال (١٣٩٠) جمعیت منطقه ٤ شهر کرمان معادل ١٣٢٧٥٠ نفر می‌باشد؛ که در رتبه دوم در بین مناطق شهر کرمان قرار گرفته است.



شکل ١: محدوده مورد مطالعه

مبانی نظری

خدمات شامل فعالیت‌های قابل‌شناسایی و ضرورتاً غیرمنقول است که نیازی را برآورده می‌سازد و الزاماً به فروش کالا یا خدمات دیگری متصل نیست. خدمات شهری از آنجا که شهرداری‌ها ارایه دهندگان اصلی خدمات و کالاها در سطح شهر می‌باشند، دامنه آن به افراد خاص محدود نمی‌گردد، بلکه تمام حوزه عمل شهرداری در سطح شهر را شامل می‌شود. بدین لحاظ آنچه در شرح وظایف مدیریت شهری مربوط به بخش خدمات‌رسانی می‌باشد مورد

[Downloaded from geographical-space.iau-ahar.ac.ir on 2026-10-31]

ملاحظه قرار می‌گیرد که صورت کلی آن شامل؛ آماده‌سازی زیرساخت‌های اساسی شهر، آماده‌سازی خدمات لازم برای رفاه زندگی شهروندان در شهر و مهیا ساختن تسهیلات اجتماعی در این زمینه محققان حداقل دو هدف را برای ارایه خدمات شهری از جانب شهرداری‌ها عنوان می‌کنند: تأمین بهداشت شهر ۲- تأمین امکانات و تسهیلات اجتماعی، رفاهی و فرهنگی این دو هدف را می‌توان در زیر عنوان هدفی کلان با عنوان تأمین نیازهای شهروندان و ایجاد یک شهر سالم گنجاند (Rabbani, 2012: 107).

شهروندی: موقعیتی است که شامل مجموعه‌های از حقوق، وظایف، تعهدات و برابری، عدالت و استقلال دلالت دارد. به نظر آدامز، شهروند آگاهانه و یا نا خودآگاهانه بهره‌مندی‌های خود را با وظایف سازمان مقایسه می‌کند زمانی که برابری وجود دارد رضایتمندی ایجاد می‌گردد، گور معتقد است شکاف ناگهانی و فزاینده میان توقعات شهروندان و بهره‌مندی آن‌ها از ارائه خدمات از سوی شهرداری، قطع نظر از اینکه واقعی یا واهی باشند، باعث بروز نارضایتی و رضایتمندی می‌گردد. رضایت‌مندی مشتری یا عدم رضایت او از تفاوت بین انتظارات مشتری و کیفیتی که او از پیام دریافت کرده است حاصل می‌شود.

- رضایت‌مندی

درواقع مفهوم رضایت‌مندی بر دامنه گسترده‌ای از تمایلات و مطلوبیت‌ها برای رفع نیازهای پایه و یا متعالی انسان اشاره دارد. بسیاری از افراد به چیزهایی که نمی‌توانند داشته باشند، تمایل دارند و بنابراین به دلایل مختلف باید این نیازهای خود را از مناطقی که تمایل کم‌تری نسبت به آن‌ها وجود دارد، انتخاب و تأمین نمایند. وقتی آنچه را که تمایل داریم بتوانیم انتخاب و کسب نماییم، رضایتمان حاصل می‌شود .هرچند که ممکن است این رضایت‌مندی طیف مختلفی را پوشش دهد (Asgarizadeh, 2008: 85)؛ اما به‌طور کلی رضایتمندی مشتری عبارت است از تامین کامل نیازها، انتظارات و خواسته‌های مشتریان درست در همان زمان و یا همان روشی که او می‌خواهد.

- کیفیت خدمات

کیفیت خدمات یعنی میزان سازگاری سطوح مختلف خدمات با انتظارات مشتریان و یا سازگاری پایدار با انتظارات مشتری و شناخت انتظارات مشتری از خدمت خاص کیفیت خدمات در سازمان‌ها نقش مهمی را ایفا می‌کند، چون کیفیت خدمت برتر تنها یک استراتژی انتخابی یا اختیاری نیست، بلکه کیفیت خدمت برتر دقیقاً وجه تمایز بین سازمان‌های موفق و سازمان‌های ناکارا است .دلایل متعددی را می‌توان برشمرد که بدان جهت سازمان‌ها باید به دنبال ارائه خدمات باکیفیت‌تر به مشتریان خود باشند؛ که از جمله آن‌ها به مواردی از قبیل افزایش انتظارات مشتریان، فعالیت رقبا، عوامل محیطی، ماهیت خدمات، عوامل درون‌سازمانی و مزایای ناشی از کیفیت خدمات می‌باشد.-Hekmat) Pour, 2012: 153). رضایتمندی مشتری یک متغییر پنهان و کیفی می‌باشد و برای تبدیل آن به یک کمیت قابل اندازه‌گیری، نیاز به مدل و الگوریتم مناسب داریم. در این زمینه مدل‌های زیادی ارائه شده است که مهم‌ترین آنان

[Downloaded from geographical-space.iau-ahar.ac.ir on 2026-10-31]

عبارتند از: مدل رضایتمندی مشتری سوئدی (SCSB) این مدل در سال (۱۹۹۲) به‌عنوان مدل شاخص رضایتمندی تولیدات و خدمات در سطح ملی، در کشور سوئد معرفی شد که شامل دو محرک رضایتمندی است: ارزش دریافتی و توقعات مشتری می‌باشد. مدل شاخص رضایت مشتری در آمریکا (ACSI) در سال (۱۹۹٤) با همکاری مشترک انجمن کیفیت آمریکا و دانشکده تجارت دانشگاه میشیگان ارائه شد. مدل شاخص رضایت مشتری در اروپا (ECSI) یکی از گونه‌های جدید و اصلاح شده acsi می‌باشد که در سال (۲۰۰۰) ارائه گردید و رضایت مشتری را هورا با وفاداری مورد سنجش قرار داد (Rojouie, 2013: 56). در این میان طراحان مدل شکاف کیفیت خدمات ابزار سرو کوال را طراحی و ابداع کردند تا به‌وسیله آن ابعاد کیفیتی که خود ارائه نموده‌اند را ارزیابی کنند (Nazemi, 2009: 132) (جدول ۱) مدل‌های سنجش کیفیت خدمات را نشان می‌دهد.

جدول ۱- مدل‌های سنجش کیفیت خدمات

مدل	ارایه دهنده	ابعاد	توضیحات
مدل کانو	(۱۹۷۸) دکترنوریاکی کانو	کیفیت اساسی کیفیت عملکردی کیفیت انگیزشی	در این مدل نیازمندی‌های مشتری به سه دسته تقسیم می‌شوند و هر سه نوع نیازمندی در یک مدل دو بعدی نمایش داده می‌شود: ۱- مرحله‌ی که محصول یا کار عمل می‌کند ۲- مرحله‌ی که استفاده کننده از آن راضی است این مدل بیش‌ترین سه کم را در بودجه تحقیقاتی بازار دار. باعث رشد نیازهای مشتریان و نیز تعدیل رقابت بین سازمان‌ها می‌شود.
مل فورتل	(۱۹۸۹) توسط ژروفسور فورتل	وفاداری مشتری شکایت مشتری استنباط مشتری از کیفیت عملکرد انتظارات مشتری	شاخصه مهم این مدل جامعیت آن، امکان استفاده از آن جهت ارزیابی کیفیت در یک مقیاس وسیع و امکان مرتبط ساختن کیفیت با رفتار مشتری می‌باشد. تاکید بر محاسبات همگن‌سازی شاخص‌های انتظار مشتریان و ایجاد قضاوت بر اساس سیستم شهودی و احساسی مصرف‌کنندگان و مشتریان دارد.
مدل اسکمپر	(۱۹۹۳) دکتر اسبورن	جانشین‌سازی ترکیب کردن رفاه و سازگاری بزرگ‌سازی و معکوس سازی	دکتر اسبورن تحقیقات گسترده‌ای به منظور بررسی مبانی ابتکارات، اختراعات و اکتشافات انجام داد و به این نتیجه رسید که تمام نوآوری‌ها بر این هفت پایه استوار است که براساس سوال ایده و انگیزش ایجاد می‌شود و کلید رمز موفقیت آن بر پایه سوالات شش گانه 5w- h1 قرار دارد.

- مدل سروکوال[3] یا تحلیل شکاف

مدل سروکوال یا مدل تحلیل شکاف یکی از مدل‌های مورد استفاده جهت سنجش کیفیت خدمات ارائه شده سازمان‌های خدماتی است .این مدل در سال (۱۹۸۵) توسط پاراسورامان و زیت هامل ارائه گردید. مدل سروکوال زیر مجموعه‌ای از مدل‌های ذهنی می‌باشد که ادراک و عقاید مشتریان را نیز در نظرمی گیرد این مدل به مدل تحلیل شکاف نیز معروف است (Farid, 2009: 91). پس از ارائه این مدل، تحقیقات بسیاری در راستای کاربرد و توسعه این

3- Servqual

[Downloaded from geographical-space.iau-ahar.ac.ir on 2026-10-31]

تکنیک جهت سنجش کیفیت خدمات مختلف انجام گرفت (Buttle, 1995: 8). به‌طوری که هارود و هاسینک با استفاده از پرسش‌نامه به بررسی دو جامعه آماری در نیوزیلند پرداخت که خواسته‌های یک گروه و وظایف گروه دیگر را در برداشت و نتایج به‌دست آمده نشان از یک فاصله انتظارات برجسته مربوط به کیفیت خدمات ارائه شده و یک فاصله بین آنچه که جامعه انتظار دارد و آنچه مناسب است، وجود داشت (Harod & Hassink, 2009). بر اساس مدل سروکوال، خدمات ارائه شده در مؤسسات در قالب پنج بعد به شرح ذیل مورد اندازه‌گیری قرار می‌گیرد:

۱- قابلیت اطمینان: به معنای توانایی انجام خدمت به شکلی مطمئن و قابل اعتماد (عمل به تعهدات)

۲- پاسخگویی: یعنی تمایل کارکنان به همکاری و کمک به مشتری.

۳- همدلی: یعنی این‌که با توجه به روحیات افراد، با هر کدام از آن‌ها برخورد ویژه‌ای شود، به طوری که مشتریان قانع شوند که سازمان آن‌ها را درک کرده است.

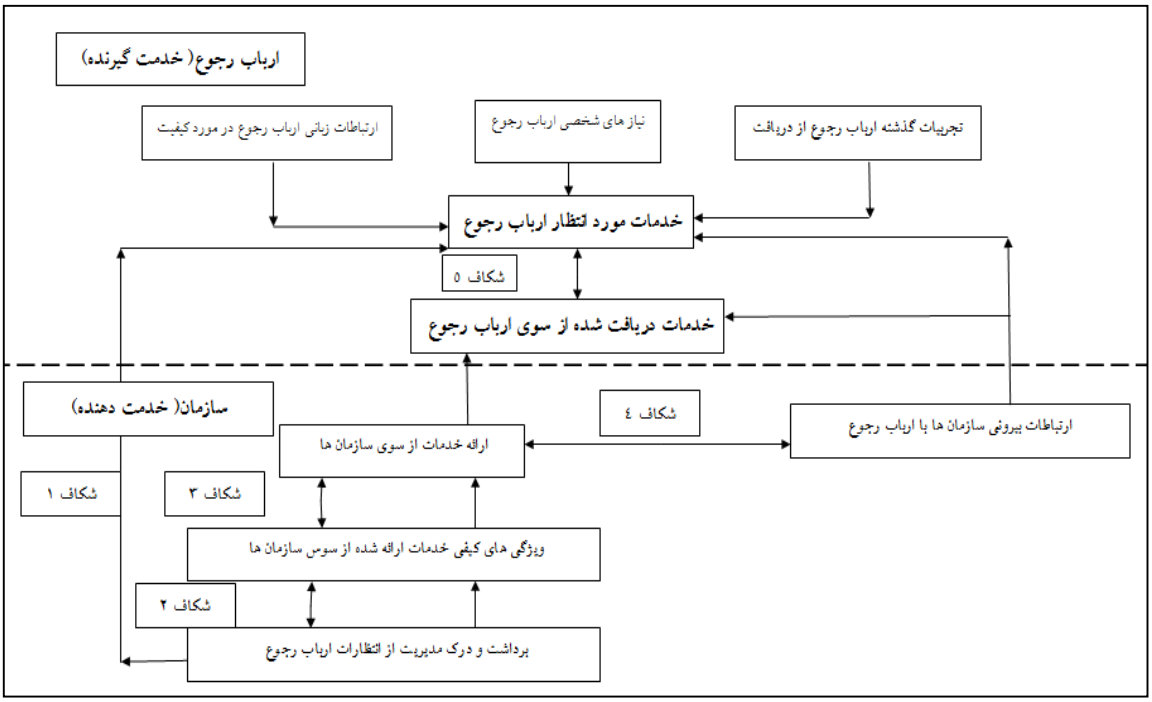
٤- بعد فیزیکی و ملموس: به معنای شرایط و فضای فیزیکی محیط ارائه خدمت از جمله تسهیلات، تجهیزات، کارکنان و کانال‌های ارتباطی است (Allan, 2003: 11).

جدول ۲- شاخص‌ها و متغیرهای مورد استفاده در مدل سروکوال

ردیف	شاخص‌ها	متغیر
۱	**عوامل ملموس و محسوس**	بهره‌مندی از تجهیزات به‌روز و مدرن، جذابیت ظاهری امکانات فیزیکی شهرداری، مناسب بودن ساعات کاری شهرداری، مناسب بودن نحوه استقرار واحدها و بخش‌های مختلف سازمان شهرداری، چقدر تابلوهای اعلانات نصب شده در ساختمان شهرداری اطلاعات مورد نیازتان را فراهم آورده‌اند؟
۲	**قابلیت اطمینان و اعتماد**	تلاش خالصانه در جهت حل مشکلات مشتری، تاکید بر انجام صحیح و بدون اشتباه کارها در اولین اقدام، تطابق خدمات ارائه شده با آنچه که به مشتری معرفی شده است، میزان قابلیت اعتماد به اطلاعات و راهنمایی‌های کارکنان، ارائه خدمات مطلوب در اسرع وقت
۳	**پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری**	در اختیار گذاشتن اطلاعات دقیق هنگام ارائه خدمات، ارائه خدمات سریع و فوری به مشتری، ساعات ارائه خدمات مناسب برای ارباب رجوعان، تمایل پرسنل در حل مشکلات ارباب رجوع، ارائه خدمات اضافی علاوه بر خدمات اصلی شهرداری
٤	**تضمین و قابلیت اعتبار**	ایجاد اعتماد در مشتری به خاطر رفتار صحیح و مناسب کارکنان، احساس امنیت و آرامش و راحتی مشتریان در ارتباط با پرسنل شهرداری، داشتن دانش،آگاهی و توانایی بالای پرسنل شهرداری برای ارائه خدمات مطلوب به مشتریان، سرعت و سهولت صدور مجوز در شهرداری‌ها، ارائه خدمات سریع در اولین دفعه مراجعه ارباب رجوع
٥	**همدلی و توجه**	وجود کارکنانی که به مشتریان توجه ویژه‌ای نمایند، رسالت شهرداری مبنی بر دستیابی مشتریان به بهترین منافع، درک خواسته‌ها و نیازهای ویژه مشتری از سوی پرسنل شهرداری، علاقه‌مندی کارکنان شهرداری در ارائه خدمات مطلوب، سهولت دریافت مجوزهای صادره از سوی شهرداری (مانند پروانه و ..

(kamandari, 2015.kharazmi, 2013, ebrahimzadeh, 2012)

[Downloaded from geographical-space.iau-ahar.ac.ir on 2026-10-31]



شکل ۲: چارت مفهومی مدل سروکوال (Parasuraman, 1982)

یافته‌ها و بحث

ازآنجایی‌که یافته‌های تحقیق حاصل از اندازه‌گیرهای پرسشنامه‌ی است لذا لازم است قبل از تحلیل داده‌ها در نرم‌افزار SPSS پایایی و روایی تحقیق مورد تایید قرار گیرد از آنجایی که پرسشنامه استاندارد ساخت و حاصل از نتایج مطالعات فریدمن و .. است لذا روایی کار مورد تایید قرار می‌گیرد برای تعیین پایایی تحقیق از آزمون آلفای کرونباخ استفاده می‌گردد که در (جدول ۳) قابل برسی است:

جدول ۳- سنجش میزان پایایی پرسشنامه تحقیق

نوع	میزان
آلفای رضایت	۰/۸۹۳
آلفای انتظار	۰/۵۵۳
کل	۰/۸٤۱

یافته‌های (جدول ۳) نشان می‌دهد که میزان آلفای شاخص رضایت برابر با ۰/۸۹۳ و میزان آلفای شاخص انتظار برابر با ۰/۵۵۳ است. نتایج بیانگر این مهم است که میزان آلفای کرونباخ در کل شاخص‌ها برابر با ۰/۸٤۱ است و از آنجایی که این میزان بیش‌تر از ارزش ۰/۷۲۵ است و این میزان در علوم اجتماعی قابل قبول است لذا این میزان از پایایی تایید می‌گردد. و تحلیل یافته‌های آزمون مورد تایید است.

[Downloaded from geographical-space.iau-ahar.ac.ir on 2026-10-31]

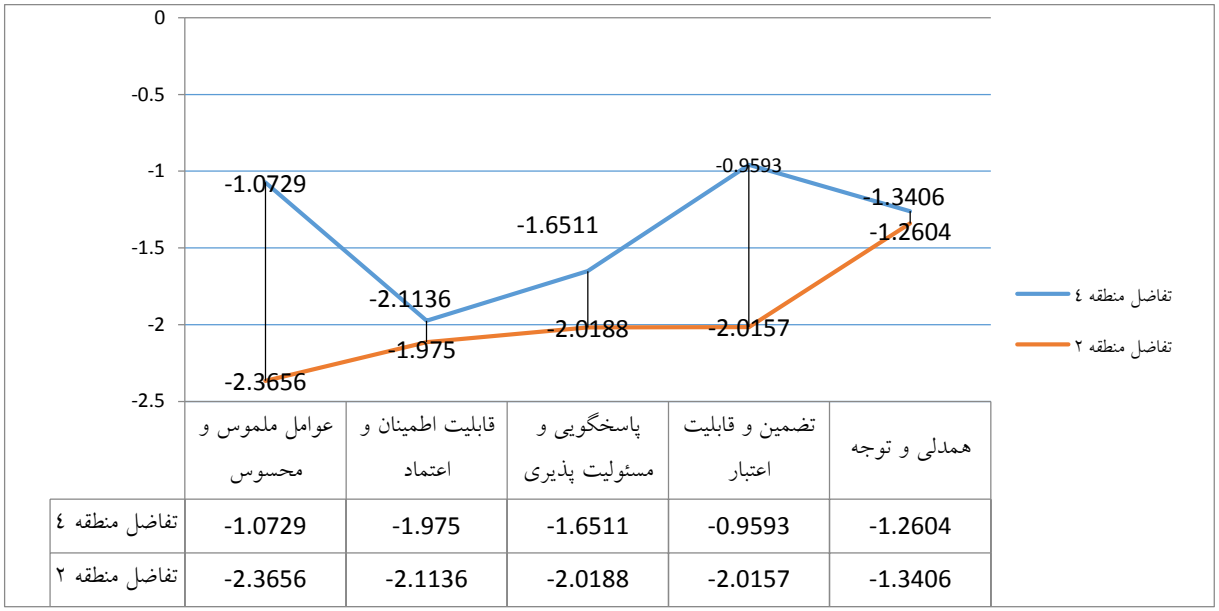
آمار توصیفی: در این قسمت ابتدا نتایج بررسی‌های پژوهش را در قالب آمار توصیفی از ویژگی‌های جمعیتی ساکنین مناطق ۲ و ٤ شهر کرمان به تفکیک پرداخته شده، به این ترتیب که کل نمونه ۳۸٤ نفر می‌باشد از تعداد ۳۸٤ پرسشنامه کیفیت خدمات ۵۰ درصد در منطقه ۲ و ۵۰ درصد دیگر در منطقه ٤ توزیع شدند تا یک سنجش عادلانه در دو منطقه با یک حجم نمونه برابر شکل بگیرد. از تعداد ۱۹۲ پرسشنامه منطقه ۲ شهر تقریبا از این تعداد ۱۰۲ نفر پاسخگویان مرد و ۹۰ نفر زن می‌باشند. از نظر ترکیب سنی جمعیت مورد مطالعه به این صورت است که تقریبا ۳۵/۹ درصد از جمعیت در گروه سنی ۳۰ تا ۲۰ سال، ۳٤/٤ درصد از جمعیت در گروه سنی ٤۱ تا ۳۱ سال، ۱٦/۱ درصد از جمعیت در گروه سنی ۵۱ تا ٤۱ و همچنین ۱۳/۱ درصد در گروه سنی بالاتر از ۵۰ سال را به خود اختصاص داده است. از نظر سطح تحصیلات تقریبا ۱۵ نفر و یا ۷/۸ درصد از پاسخگویان سطح تحصیلات پایین‌تر از دیپلم و ۱۷۷ نفر و یا به عبارتی ۹۲/۲ درصد از تحصیلات بالاتر از دیپلم برخوردار می‌باشند. و همچنین از تعداد ۱۹۲ پرسشنامه منطقه ٤ شهر کرمان تعداد ۱۰۹ نفر پاسخگویان مرد و ۸۳ نفر زن می‌باشند. از نظر ترکیب سنی جمعیت مورد مطالعه به این صورت است که تقریبا ۳۲/۸ درصد از جمعیت در گروه سنی ۳۰ تا ۲۰ سال، ۳۸/۵ درصد از جمعیت در گروه سنی ٤۱ تا ۳۱ سال، ۱۹/۳ درصد از جمعیت در گروه سنی ۵۱ تا ٤۱ و همچنین ۹/٤ درصد در گروه سنی بالاتر از ۵۰ سال را به خود اختصاص داده است. از نظر سطح تحصیلات تقریبا ۱٦ نفر و یا ۸,۳ درصد از پاسخگویان سطح تحصیلات پایین‌تر از دیپلم و ۱۷٦ نفر و یا به عبارتی ۹۱/۷ درصد از تحصیلات بالاتر از دیپلم برخوردار می‌باشند.

برای بررسی توصیف متغییرهای پژوهش و بررسی سوالات تخصصی پرسشنامه در ۵ شاخص مدل کیفیت خدمات از میانگین نمرات هر شاخص (۱ تا ۵ در طیف لیکرت) استفاده گردیده است که در (جدول ٤) و (شکل ۳)، در دو شهرداری منطقه ۲ و ٤ شهر کرمان در قالب رضایت و انتظارات هر شاخص در نظر گرفته شده قابل بحث و بررسی است:

جدول ٤- میانگین و انحراف معیار از میزان رضایت و انتظارات در منطقه ۲ و ٤ شهر کرمان با توجه به شاخص‌های مدل سروکوال

شهرداری منطقه ۲				نوع خدمات ارائه شده	شهرداری منطقه ٤		
انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	شاخص	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار
انتظارات		رضایت			رضایت		انتظارات
۰/٤۷	۳/۹۵	۰/۷۳	۲/۸۷	عوامل ملموس و محسوس	۰/٦۰	٤/۰۳	۰/٤٦
۰/۵۲	٤/۰٤	۱/۱۰	۲/۰٦	قابلیت اطمینان و اعتماد	۰/۹٤	٤/۰۵	۰/۵۰
۰/۵۱	۳/۸۳	۱/۱۰	۲/۱۸	پاسخ‌گویی و مسئولیت‌پذیری	۰/۹۱	۳/۹۸	۰/۵۱
۰/۳۷	٤/۰۸	۰/٦۳	۳/۱۲	تضمین و قابلیت اعتبار	۰/۳۹	٤/۱۱	۰/۳۵
۰/۳٦	٤/۱۱	۰/۵۸	۲/۸۵	همدلی و توجه	۰/۵۷	٤/۱۲	۰/۳۹
۰/۲٦	٤	۰/۵۹	۲/٦۲	مجموع شاخص‌ها	۰/٦۷	٤/۰٦	۰/۲٤

[Downloaded from geographical-space.iau-ahar.ac.ir on 2026-10-31]



	عوامل ملموس و محسوس	قابلیت اطمینان و اعتماد	پاسخگویی و مسئولیت پذیری	تضمین و قابلیت اعتبار	همدلی و توجه
تفاضل منطقه ٤	-1.0729	-1.975	-1.6511	-0.9593	-1.2604
تفاضل منطقه ٢	-2.3656	-2.1136	-2.0188	-2.0157	-1.3406

شکل ۳: شکاف بین میزان رضایت و انتظارات ساکنان منطقه ۲ و ٤ شهر کرمان با توجه شاخص‌های مدل سروکوال

نتایج حاصل از (جدول ٤) و (شکل ۳)، نشان می‌دهد که بیش‌ترین تفاضل و شکاف در منطقه ۲ و ٤ شهر کرمان مربوط به شاخص عوامل ملموس و محسوس و سپس شاخص تضمین و قابلیت اعتبار است در شاخص‌های همدلی و توجه، قابلیت اطمینان و اعتماد و پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری از تفاوت اختلاف چندانی برخوردار نیست؛ که کم‌ترین این میزان مربوط به شاخص همدلی و توجه است.

سپس برای بررسی وضعیت میزان رضایت شهروندان مناطق ۲ و ٤ شهر کرمان و سنجش تطبیقی دو منطقه از منظر شاخص‌های کیفیت خدمات از آزمون ناپارامتریک یومن ویتنی استفاده گردیده است این آزمون که امکان مقایسه دو میانگین مستقل در یک متغیر وابسته را در صورت نرمال نبودن داده‌ها و امکان مقایسه دو جامعه هدف مورد بررسی قرار می‌دهد در واقع در آمار استنباطی تفاوت میانگین‌ها را قالب آماره Z مورد بررسی قرار می‌دهد که به تفکیک هر یک از شاخص‌ها، جامعه هدف، آماره Z و سطح معناداری هر شاخص در سطح اطمینان ۹۵٪ مورد بررسی قرار می‌دهد که در ادامه قابل بررسی و تشریح است:

جدول ۵- نتایج آزمون یو من ویتنی برای مقایسه تفاوت میزان رضایت ساکنان در مناطق ۲ و ٤ شهر کرمان

شاخص	میانگین رضایت منطقه ۲	میانگین رضایت منطقه ٤	آماره z	سطح معناداری
عوامل ملموس و محسوس	۱۸۱/۱٤٥	۱۱۷/٦۰	-۱۳/۲۸۸	۰/۰۰۰
قابلیت اطمینان و اعتماد	۱۹۰/۸٦	۱۸۸/۱۲	-/۷۹٦	/٤۲٦
پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری	۱۷٦/٥۲	۱۸۲/۹۸	۱-/۷۳۷	۰/۰۸۲۰
تضمین و قابلیت اعتبار	۱۸۸/۹۷	۱۸۳/۳۱	۹-/٦۲٥	۰/۰۰۰
همدلی و توجه	۱۸۹/۱٤	۱۸۸/۹۸	-/٦۲٦	۰/٥۳۱

[Downloaded from geographical-space.iau-ahar.ac.ir on 2026-10-31]

با توجه به یافته‌های حاصل از (جدول ۵) در ستون اول از سمت راست ۵ شاخص کیفیت خدمات در مدل سروکوال آورده شده است که هر شاخص به‌طور کلی از ۵ گویه و متغییر شکل گرفته است که در مجموع ۵ شاخص در ۵ متغیر یک ماتریس ۲۵ ستونی را تشکیل داده‌اند در ستون دوم و سوم میانگین رتبه میزان رضایت از ۵ شاخص در جامعه هدف یعنی منطقه ۲ و ٤ شهر کرمان آورده شده است نتایج مستند از جدول بیانگر این مهم است که منطقه ۲ شهر کرمان که به‌عنوان منطقه برخوردار می‌باشد در تمامی ۵ شاخص مدل سروکوال از منطقه ٤ که به‌عنوان منطقه کم برخوردار معرفی گردید از وضعیت بهتری برخوردار است که در این بین آماره Z که حاصل از تفاوت میانگین در آزمون است بیانگر وضعیت اختلاف هر شاخص است از آنجایی که آماره Z منفی است این بیانگر این نکته است که اختلاف میان دو منطقه وجود دارد و هر چه این میزان و ارزش عددی بیش‌تر و منفی باشد بیانگر این است که دو منطقه از تفاوت و شکاف بیش‌تری در آن شاخص برخوردارند همان طور که از نتایج جدول پیداست بیش‌ترین شکاف در آمار Z متعلق به شاخص عوامل ملموس و محسوس با متغییرهای (۵) بوده است و بعد از آن در شاخص تضمین و قابلیت اعتبار که برابر با عدد ۱۰- است و کم‌ترین میزان شکاف و اختلاف در شاخص همدلی و توجه است اما تا چه اندازه می‌توان به یافته‌های فوق ادعا کرد و آنان را تایید یا رد کرد از ستون آخر جدول یعنی سطح معناداری آزمون استفاده می‌گردد که این سطح بیانگر تایید یا رد تحلیل‌های فوق است که تا چه اندازه قابل تعمیم است از آنجایی که نتایج جدول با اطمینان ۹۵ درصد و سطح خطای استاندارد ۰/۰۵ مورد بررسی قرار گرفتند نتایج آزمون تنها در دو شاخص عوامل ملموس و محسوس و تضمین و قابلیت اعتبار مورد تایید قرار گرفتند و سطح خطای مشاهده شده در جدول کم‌تر از خطای استاندارد ۰/۰۵ است لذا با توجه به استناد (جدول ۵) می‌توان در سطح ۹۵ درصد ادعا کرد که در دو شاخص عوامل ملموس و محسوس و تضمین و قابلیت اعتبار در منطقه ۲ و ٤ شهر کرمان از منظر شاخص‌های کیفیت خدمات تفاوت معناداری وجود دارد و در سه شاخص دیگر اختلاف تفاوت میانگین‌ها تایید نمی‌گردد.

همان‌طور که در مبانی نظری و فرایند تحقیق نیز گفته شد مدل سروکوال به دنبال تعیین شکاف میان رضایت و انتظارات در حوزه خدمات شهری است از این‌رو لازم است که میانگین رتبه انتظارات شهروندان مورد تحلیل قرار گیرد که در (جدول ٦) قابل بررسی است.

جدول ٦- نتایج آزمون یو من ویتنی برای مقایسه تفاوت میزان انتظارات ساکنان در مناطق ۲ و ٤ شهر کرمان

شاخص	میانگین انتظارات منطقه ۲	میانگین انتظارات منطقه ٤	آماره z	سطح معناداری
عوامل ملموس و محسوس	۲٦۷/٤۰	۲۰۳/۵۵	-۱/۹۸۳	/۰٤۷
قابلیت اطمینان و اعتماد	۱۹٦/۸۸	۱۹٤/۱٤	-/۲۹۲	/۷۷۰
پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری	۲۰۲/۰۲	۲۰۸/٤۸	-۲/۸٤۱	/۰۰٤
تضمین و قابلیت اعتبار	۲٤٦/٦۹	۱۹۳/۰۳	-/٦۳٤	/۵۲٦
همدلی و توجه	۱۹٦/۰۲	۱۹۵/۸٦	-/٦۰۰	/۵٤۸

[Downloaded from geographical-space.iau-ahar.ac.ir on 2026-10-31]

نتایج این جدول نیز که از یومن ویتنی برداشت گردیده است در واقع شبیه نتایج جدول رضایت می‌باشد همان‌طور که از یافته‌های جدول برمیاید میانگین انتظارات شهروندان منطقه ٤ بیش‌تر از شهروندان منطقه ۲ است که با احتساب آماره Z می‌توان گفت که بیش‌ترین شکاف در شاخص پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری بوده است و بعد از آن عوامل ملموس و محسوس و کم‌ترین میزان شکاف نیز مربوط به شاخص قابلیت اطمینان و اعتماد و همدلی و توجه بوده است سطح معناداری آزمون در دو شاخص پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری و عوامل ملموس و محسوس تایید می‌گردد. به طور کلی با توجه به یافته‌های دو جدول رضایت و انتظارات می‌توان گفت که شهرداری منطقه ۲ شهر کرمان نسبت به شهرداری منطقه ٤ از وضعیت بهتری برخوردار است و در دو شاخص عوامل ملموس و محسوس و تضمین و قابلیت اعتبار میان این رضایت شهروندان از این دو منطقه تفاوت معنادار و شکاف زیادی وجود دارد که با تهیه برنامه‌های و توجه بیش‌تر به شهرداری منطقه ۲ تا حدودی می‌توان این شکاف را کم کرد. همچنین یافته‌های حاصل از جدول انتظارات نیز نشان داد که سطح انتظارات توقع ساکنان منطقه ٤ از شهرداری بیش‌تر از منطقه ۲ است و مردم منطقه ٤ انتظارات بیش‌تری از شهرداری خود دارند که بیش‌ترین میزان انتظارات و شکاف بین دو منطقه در شاخص عوامل ملموس و محسوس و پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری بوده است که شاخص عوامل ملموس و محسوس هم در بعد رضایت و هم انتظار معنادار و بیش‌ترین بار معنای و عددی را داشته است. به‌طور کلی بیش‌ترین میزان شکاف در دو شهرداری در شاخص عوامل ملموس و محسوس بوده است.

در نبین تحلیل سوال دوم تحقیق مبنی بر این‌که ۵ مولفه مدل سروکوال چگونه ارزیابی می‌گردد از آزمون فریدمن استفاده گردیده است که ارزش و اهمیت اولویت هر گزینه را مورد بررسی قرار می‌دهد که در ادامه قابل تشریح است.

جدول ۷- نتایج آزمون فریدمن برای اولویت‌بندی و ضریب اهمیت شاخص‌های مدل سروکوال در منطقه ۲ و ٤ شهر کرمان

مناطق	شاخص	میانگین	رتبه	تعداد	کای دو	درجه آزادی	سطح معنی‌داری
منطقه ۲	عوامل ملموس و محسوس	۳/۳۳	۳	۱۹۲	۱۶۳/۳۳۵	٤	۰/۰۰۰
	قابلیت اطمینان و اعتماد	۲/۱۱	۵				
	پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری	۲/٤۱	٤				
	تضمین و قابلیت اعتبار	۳/۳۹	۱				
	همدلی و توجه	۳/۳٦	۲				
منطقه ٤	عوامل ملموس و محسوس	۲/۳۱	۵	۱۹۲	۲۳۷/۱۱۷	٤	۰/۰۰۰
	قابلیت اطمینان و اعتماد	۲/۷۸	٤				
	پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری	۲/۸۳	۳				
	تضمین و قابلیت اعتبار	۳/۰۹	۲				
	همدلی و توجه	٤/۱۸	۱				

[Downloaded from geographical-space.iau-ahar.ac.ir on 2026-10-31]

نتایج حاصل از (جدول ۷) در آزمون آماری فریدمن در دو منطقه ٤ و ۲ شهر کرمان این‌گونه تحلیل می‌گردد که ساکنان منطقه ۲ شهر کرمان شاخص بیش‌ترین میزان رضایت را از شاخص تضمین و قابلیت اعتبار داشته و بعد از آن شاخص همدلی و توجه با میانگین (۳/۳٦) در اولویت دوم و شاخص عوامل ملموس و محسوس در رتبه سوم و پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری در رتبه چهارم در این بین شاخص قابلیت اطمینان و اعتماد کم‌ترین ارزش و اهمیت برخوردار بوده‌اند. در منطقه ٤ شهر کرمان شاخص همدلی و با میانگین (٤/۱۸) در رتبه اول و بیش‌ترین رضایت داشته و سپس شاخص تضمین و قابلیت اعتبار در رتبه دوم، شاخص پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری در رتبه سوم، شاخص قابلیت اطمینان و اعتماد در رتبه چهارم و در آخر شاخص عوامل ملموس و محسوس دارای کم‌ترین ارزش می‌باشد. میزان آماره کای دو در منطقه دو برابر با ۱٦۳ و منطقه ٤ برابر با ۲۳۷ می‌باشد درجه آزادی در دو منطقه برابر با ٤ و سطح معنادری در اطمینان ۹۵ درصد قابل تایید است.

نتیجه‌گیری

امروزه نقش و اهمیت خدمات شهرداری‌ها بر کسی پوشیده نیست به‌طوری که بیش‌تر شهروندان در طول روز بارها به‌صورت مستقیم و غیرمستقیم با شهرداری‌ها در ارتباط هستند لذا ضروری است که نهاد شهرداری به بالاترین کیفیت از لحاظ ارتباطات درون و برون‌سازمانی دست یابد. زیرا بهبود و کیفیت خدمات شهری ارائه شده به‌منظور رضایت‌مندی شهروندان از اهمیت بسزایی برخوردار است. با توجه به اهمیت مساله پژوهش حاضر با هدف بررسی و سنجش کیفیت خدمات شهرداری در مناطق ۲ و ٤ شهر کرمان انجام گرفت. با توجه به یافته‌های تحقیق نتایج حاکی از آن است که بیش‌ترین تفاضل و شکاف در منطقه ۲ و ٤ شهر کرمان مربوط به شاخص عوامل ملموس و محسوس و سپس شاخص تضمین و قابلیت اعتبار است و در شاخص‌های دیگر از تفاضل چندانی برخوردار نیستند. سپس برای بررسی وضعیت میزان رضایت شهروندان مناطق ۲ و ٤ شهر کرمان و سنجش تطبیقی دو منطقه از منظر شاخص‌های کیفیت خدمات از آزمون ناپارامتریک یومن ویتنی استفاده گردید نتایج این آزمون بیانگر این مهم است در بعد رضایت که منطقه ۲ شهر کرمان که به‌عنوان منطقه برخوردار می‌باشد در تمامی ۵ شاخص مدل سروکوال از منطقه ٤ که به‌عنوان منطقه کم برخوردار معرفی گردید از وضعیت بهتری برخوردار است و همچنین بیش‌ترین شکاف در میزان رضایت متعلق به شاخص عوامل ملموس و محسوس و سپس شاخص تضمین و قابلیت اعتبار و بوده و کم‌ترین میزان شکاف و اختلاف در شاخص همدلی و توجه است. در بعد انتظارات بیش‌ترین میزان شکاف بین مناطق ۲ و ٤ شهر کرمان در شاخص پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری بوده است و بعد از آن عوامل ملموس و محسوس و کم‌ترین میزان شکاف نیز مربوط به شاخص قابلیت اطمینان و اعتماد و همدلی و توجه بوده است سطح معناداری آزمون در دو شاخص پاسخگویی و مسئولیت‌پذیری و عوامل ملموس و محسوس تایید می‌گردد. همچنین یافته‌های حاصل از انتظارات نیز نشان داد که سطح انتظارات توقع ساکنان منطقه ٤ از شهرداری بیش‌تر از منطقه ۲ است و مردم منطقه ٤ انتظارات

[Downloaded from geographical-space.iau-ahar.ac.ir on 2026-10-31]

بیش‌تری از شهرداری خوددارند. در گام بعدی به منظور رتبه‌بندی و تعیین اهمیت و اولویت هر یک از شاخص‌های کیفیت خدمات شهری در دو منطقه شهر با آزمون فریدمن مورد سنجش قرار گرفته، نتایج آزمون حاکی از آن است که در انتها ۵ مولفه اصلی مدل سروکوال در نزد پاسخگویان مناطق مورد مطالعه از ارزش یکسانی برخوردار نبود، به طوری که در بین ساکنان منطقه ۲ شهر کرمان شاخص‌های تضمین و قابلیت اعتبار با میانگین (۳/۹) بیش‌ترین ارزش را داشته، اما شاخص قابلیت اطمینان و اعتبار با میانگین (۲/۱۱) کم‌ترین ارزش داشته است. در منطقه ٤ شهر کرمان شاخص همدلی و توجه با میانگین (٤/۱۸) بیش‌ترین ارزش را دارا می‌باشد و شاخص عوامل ملموس و محسوس با میانگین (۲/۳۱) از ارزش کم‌تری برخوردار می‌باشد. به‌طوری که این نتایج بعد از تحقیق با یافته‌های که کیفیت خدمات شهری را در کل شهر سقز مورد ارزیابی قرار داده و نتایج پژوهش نشان دهنده شکاف بین تمامی ابعاد کیفیت خدمات شهری در شهر سقز می‌باشد و همچنین با یافته‌هایی که در پژوهشی با عنوان سنجش میزان رضایت از شاخص‌های کیفیت زندگی در منطقه چهار شهر کرمان که برای اولین بار به صورت ترکیبی برای سنجش شاخص‌های کیفیت زندگی شهری در منطقه چهار شهر کرمان انجام گرفت و نتایج این پژوهش بیانگر تفاوت معنی‌دار در تمامی ابعاد کیفیت زندگی در این منطقه شهری بوده است همخوانی دارد. نکته قابل ذکر است که وجه تمایز این پژوهش با مطالعات پیشین این است که مطالعات پیشین در ارتباط با این موضوع به ارزیابی یک موضوع و یا شهر محدود بوده اما در این پژوهش دو منطقه شهری به صورت مقایسه ای صورت گرفته است. در ادامه، با توجه به مجموعه یافته‌های پژوهش و به منظور دست‌یابی و ارتقاء کیفیت خدمات شهرداری در مناطق کلان‌شهر کرمان، پیشنهادها زیر می‌تواند راهگشا باشد: برگزاری دوره‌های آموزشی نحوه برخورد با ارباب رجوع برای کارکنان شهرداری و نظارت مستمر بر نحوه برخورد آنان با ارباب رجوع با در نظر گرفتن تشویق برای پرسنل با رفتار مناسب، رقابتی کردن کار شهرداری‌ها در مناطق به منظور ارائه خدمات به شهروندان، فراهم نمودن زمینه‌های مشارکت شهروندان در مدیریت شهری و استفاده از نظرات آنان در تصمیمات مدیریت شهری، برگزاری همایش‌هایی جهت آشنایی شهروندان با حقوق شهروندی، راه‌اندازی سایت اینترنتی جهت انجام درخواست های شهروندان در کم ترین زمان ممکن و کاهش مراجعات به شهرداری. در پایان باید به این نکته اشاره کرد که یک کار جغرافیایی زمانی ارزش علمی پیدا خواهد کرد که از دل مطالعات اجتماعی که عموما در قالب نیازسنجی و نظرسنجی شکل می‌گیرند یک تحلیل فضایی جغرافیایی استخراج گردد.

[Downloaded from geographical-space.iau-ahar.ac.ir on 2026-10-31]

References

- Allan, Y., (2003), "Customer satisfaction measurement practice in Taiwan hotels", ***Hospitality management***, 3: 1-11.
- Asgarizadeh Z., (2008), "Measurement of the quality of the environment in restored worn tissues Case Study of Navab Project", Master thesis of Tarbiat Modarres University, faculaty of literature and humanities.
- Brek-Pour, N., Gohari-pour, H., Karimi, M., (2010), "Evaluation of municipal performance based on the measurement of the satisfaction of people from urban services (Case study: 10th and 11 th regions of Tehran), ***Two Quarterly Journal Urban Management***, 5: 203-205.
- Buttle, F., (1994), "SERVQUAL: review, critique, research agenda", ***European Journal of Marketing***, 30 (1): 8-32.
- Ebrahimi, L., (2007), "Assessment of municipal services quality according to SERVQUAL Quality Service Model", Master's thesis in Geography and Urban Planning services, University of Sistan and Baluchestan, Faculty of geography and environmental sciences.
- Farid, D., Zare-Ahmadabadi, H., Dehghani-Tafti, M., Khanbioki, R., (2009), "Analysis of the quality of service brokerage offices using SERVQUAL Model", ***Journal of Business Management Researches***, 2: 89-109.
- Harold, F. D., Hassink, H., (2009), "Corporate fraud and the audit expectations gap", A study among business managers", ***Journal of International Accounting***, 28: 85-100.
- Hekmat-Pour, D., Sourani, M., Farazi, A., Fallahi, Z., Lashgar-Ara, B., (2012), "Evaluation of the quality of health care in the hospitals affiliated to the Medical University and Arak health services using the SERVQUAL Model", ***Research scientific journal of Arak University of Medical Sciences***, 15 (7): 1-9.
- Kamandari, M., Ajza-Shokouhi, M., (2015), "Measurement satisfaction of quality of life in the 4th area of Kerman", ***Urban Sociological Magazine***, 14: 29-56.
- Khak-Pour, B., Bavan-Pouri, A., (2009), "Investigation and analysis of inequality in levels of developmental in the areas of Mashhad", ***Journal of Science and Development***, 27: 182-202.
- Nazarian, A., Afzali, M., Kamandari, M., (2013), "The impact of political approaches and new economic-social developments on the physical changes in kerman", ***Quarterly geography and regional planning qeshm***, 4: 39-53.
- Nazemi, SH., Pedramnia, S., (2009), "Assessment and analysis of service quality using SERVQUAL Model Case Study: Mashhad urban green space", ***Quarterly Journal of Mashhad Research***, 2: 131-152.
- Parasuraman, A., Zeithamel, V. A., Berry, L., (1985), "A Conceptual model of service quality and it's implication for future", ***research journal of marketing***, 36: 41-55.
- Pour-Esfand, A., Shojaei, A., Shiri, M., (2010), "Measuring and prioritizing the quality of services of Iran khodro training unit using SERVQUAL tool and analysis Hierarchical process (AHP)", ***Economic and Business Research Letter***, 1: 31-42.
- Rabbani-Khourasgani, A., Kian-Pour, M., (2011), "Assessing the Local Impact of urban services from the perspective of citizens living in different parts of the city of Isfahan", ***Journal of Urban Studies***,1: 99-124.
- Rojouie, M., Ali-Akbarzadeh, H., (2013), "Assessing on the quality of services in fruit and vegetable markets of Public Utilities Municipality of Mashhad Based on SERVQUAL Model

[Downloaded from geographical-space.iau-ahar.ac.ir on 2026-10-31]

and its relationship with customer satisfaction", ***Two Quarterly Journal city research***, 7: 101-124.
- Salmani-Moghaddam, M., (2012), "Measuring citizens' satisfaction with municipal performance Case study of cities of Fars province", Fourth Conference on Urban Planning and Management, April 21-22.
- Shakeri-Ravesh, M., Taghizadeh, M., Zakeri, A., (2012), "Assessing the quality of service presented for clients in urban areas using SERVQUAL Model Case Study of Mashhad Municipality Service Areas", Fourth Conference on Urban Management and Planning, Ferdowsi University of Mashhad. April21-22.
- Yahya-Pour, M., Hashemi, S., (2011), "***Principles and foundations of Urban Services Management in the Municipality***", First Edition, Publications of the Organization of Municipalities and villages of the Country city of Tehran.
- Zabihi, J., (2008), "Study of spatial distribution of urban public facilities based on the integrated access model in Mashhad", Master Thesis for Geography and Urban Planning, Mashhad Ferdowsi University, faculaty of literature and humanities.
- Zamani, B., Arefi, M., (2012), "Iranian New Towns and their Urban Management Issues: A critical review of influential actors and factors", ***Journal of Cities***, 8: 105-112.

[Downloaded from geographical-space.iau-ahar.ac.ir on 2026-10-31]