

## ارزیابی میزان رضایت از کیفیت خدمات مدیریت شهری در مناطق حاشیه‌نشین

### (مطالعه موردی: اسلام‌آباد کرج)

اسماعیل نصیری هنده‌خاله\* - دانشیار جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری دانشگاه پیام‌نور - ایران

پذیرش مقاله: ۱۳۹۶/۱۲/۰۳ تأیید مقاله: ۱۳۹۷/۰۳/۰۱

#### چکیده

هدف مطالعه حاضر، ارزیابی کیفیت خدمات مدیریت شهری در مناطق حاشیه‌نشین شهری است. این پژوهش با استفاده از مدل سروکوال انجام گرفت و در آن، به این پرسش پاسخ داده شد که آیا عملکرد مدیریت شهری در محدوده مورد مطالعه براساس مدل سروکوال در قالب پنج بعد محسوسات، قابلیت اطمینان، اعتماد، پاسخگویی و همدلی موفق عمل کرده است. پژوهش حاضر توصیفی-تحلیلی است و در سال ۱۳۹۶ در محله اسلام‌آباد شهر کرج انجام شد. جامعه آماری این مطالعه شامل تمامی ساکنان محدوده مذکور است و حجم نمونه با استفاده از جدول مورگان، ۳۲۸ نفر به دست آمد. ابزار اصلی این پژوهش، پرسشنامه مبنی بر مدل سروکوال است. تجزیه و تحلیل داده‌ها به وسیله نرم‌افزار آماری SPSS انجام شد و براساس نوع متغیرهای پژوهش، از روش‌های آمار ناپارامتریک استفاده شد. به منظور سنجش پایایی پرسشنامه‌ها، ضریب آلفای کرونباخ به کار رفت. ضریب مورد محاسبه با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS،  $0.72+$  به دست آمد که نشانگر روایی و پایایی پرسشنامه‌هاست. همچنین در تحلیل‌های آماری، از آزمون‌های ناپارامتریک، ویلکاکسون، فریدمن و آزمون T استفاده شد. براساس نتایج، 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 است. در تمامی ابعاد کیفیت خدمات، میان انتظارات و ادراک‌های پاسخگویان شکاف وجود دارد. شکاف موجود در بعد پاسخگویی ( $3/33-$ ) نشان می‌دهد شهروندان برای انتقال نظرات و پیشنهادهای خود درباره مسائل مختلف عمرانی، اجتماعی و اقتصادی در سطح محله‌های شهری، همچنین انتقاد از این مقوله‌ها دسترسی آسانی به مدیریت شهری ندارند. در ابعاد ضمانت که به عواملی از قبیل ایجاد اطمینان در میان شهروندان مربوط است، انتظارات آن‌ها کمتر برآورده می‌شود و تأثیر این عوامل احتمالی برای بیان شکاف انتظارات ادراک‌های پاسخگویان کاملاً مشهود است.

کلیدواژه‌ها: اسلام‌آباد، خدمات شهری، رضایتمندی، کرج، مدل سروکوال، مناطق حاشیه‌نشین.

## مقدمه

امروزه نقش و اهمیت خدمات مدیریت شهری بر کسی پوشیده نیست؛ به طوری که بیشتر شهروندان در طول روز بارها به صورت مستقیم و غیرمستقیم با شهرداری‌ها ارتباط دارند (ابراهیمی، ۱۳۸۹: ۳)؛ بنابراین، ضروری است نهاد مدیریت شهری به بالاترین کیفیت ارتباطات درون سازمانی و برون سازمانی دست یابد. در نظریه‌های جدید مدیریت، به بالاترین سازمان از نظر کیفیت، سازمان متعالی گفته می‌شود. برای دستیابی به این درجه، باید تمامی اعضای سازمان به ماهیت ذاتی و درونی روابط خود اهمیت دهند؛ یعنی هر فرد برای کارایی بیشتر باید همه توان خود را به کار گیرد. توجه به کیفیت خدمات‌رسانی و حساسیت به ارائه خدمات مطلوب‌تر به ساکنان روستایی به منظور ارتقای کیفیت زندگی آن‌ها، مهم‌ترین مقوله ادبیات توسعه شهری در چند دهه اخیر است. امروزه کیفیت براساس خواسته مصرف‌کنندگان تعریف می‌شود و ادراک‌ها و انتظارات آن‌ها مهم‌ترین عامل تعیین‌کننده این مفهوم به‌شمار می‌آید (Osman and Sentosa, 2013: 15-31).

کیفیت خدمات شهری مفهومی نسبتاً نوپاست که تنها حدود سه دهه از مطالعه آن می‌گذرد. به عقیده بسیاری از پژوهشگران، مفهوم کیفیت خدمات، مبهم، پیچیده و غیرقابل تبیین است؛ زیرا می‌توان کیفیت کالا را با معیارهای عینی مانند دوام یا تعداد نقایص در کالا اندازه‌گیری کرد. ساختار کیفیت خدمات انتزاعی و مبهم است (Parasuraman, et al., 1988: 13)؛ درحالی‌که ارتقای کیفیت خدمات شهری اهمیت زیادی دارد؛ زیرا بر کاهش هزینه‌ها، افزایش سطح رضایتمندی، حفظ و نگهداری مشتری و افزایش سودآوری بسیار تأثیرگذار است (Buttle, 1995: 25). بیشتر صاحب‌نظران معتقدند مطمئن‌ترین راه برای کسب موفقیت، باقی‌ماندن در ذهن مشتریان است که این امر تنها در سایه تولیدات و کیفیت خدمات به دست می‌آید. کیفیت خدمات شهری، عاملی مؤثر در موفقیت مدیریت شهری است. بقای این مدیریت در محیطی بسیار رقابتی نیز به توانایی آن برای ارائه بهترین خدمات با کیفیت بالا بستگی دارد (Al Basaman and Al Shawi, 2011: 2).

مدیران و برنامه‌ریزان شهری با شناسایی قوت‌ها، ضعف‌ها، کیفیت و کمیت خدمات گوناگون می‌توانند به اهداف، اجرایی کردن برنامه‌ها و رفع ضعف‌ها و کاستی‌ها دست یابند. درواقع، وظیفه مدیران شهری، پاسخگویی مناسب به انتظارات مردم و شهروندان است. با این حال باید توجه داشت که در بخش عمومی، همواره نمی‌توان رضایت مردم را با ابعاد مادی برآورده کرد؛ برای مثال، رضایت در بخش خدمات شهری، زمانی به ارزش افزوده در دولت منجر می‌شود که حسابرسی درستی از خدمات صورت بگیرد (Kadago, 2014: 189). معیار ارزیابی کیفیت خدمات شهری در نگرش‌های سنتی، مشخصه‌های کالا یا خدمت است، اما در شیوه‌ها و نگرش‌های جدید، مبنای کیفیت، خواسته مشتری است. مشتریان یا دریافت‌کنندگان خدمت، با مقایسه انتظارات و ادراک‌های خود از خدمات، کیفیت آن را ارزیابی می‌کنند (میرفخرالدینی و همکاران، ۱۳۸۸: ۱۳۳)؛ بنابراین، کیفیت خدمات شهری عبارت است از فاصله میان ادراک‌ها و انتظارات مشتری از خدماتی که سازمان ارائه می‌کند و به صورت  $Q=P-3$  Quality= Perception-Expectation محاسبه می‌شود. کیفیت خدمات، روشی مهم برای بهبود عملکرد هر سازمان است. در یک سازمان، تحقق ارتقای کیفیت خدمات‌رسانی به سکونتگاه‌ها، بدون توجه به نظرات و انتظارات ساکنان امکان‌پذیر نیست.

یکی از ابزارهای مناسب و کارآمد برای اندازه‌گیری کیفیت خدمات‌رسانی به نواحی شهری، سروکوال است

(Legcevic, 2010: 280) که پژوهش‌های پاراسورامان، زیتهامل و بری (۱۹۸۸) به شکل‌گیری آن انجامید. این ابزار، ترکیبی از مفاهیم کیفیت و خدمات است و میزان فاصله و شکاف میان انتظارات و ادراک‌های شهروندان را از خدمات مدیریت شهری می‌سنجد (Akababaie, 2006: 170-172).

مدیریت شهری کلان‌شهر کرج طی سال‌های اخیر خدمات ارزشمندی در سطح حوزه شهری در ابعاد عمرانی و خدمات شهری به شهروندان ارائه داده است، اما به‌نظر می‌رسد در بافت‌های حاشیه‌نشین، انتظارات شهروندان از کیفیت خدمات شهری هنوز برآورده نشده است. محله اسلام‌آباد کرج از جمله بافت‌های ریزدانه و درهم‌تنیده شهری، و از مسئله‌دارترین مناطق این شهر محسوب می‌شود. در واقع میان انتظارات و ادراک‌های شهروندان، و نوع خدمات شهری ارائه‌شده در این بافت‌های شهری، شکاف‌های کیفی وجود دارد. از جمله مشکلات کالبدی این بافت‌ها می‌توان به عوامل زیر اشاره کرد:

مشکلات اقتصادی، کالبدی و زیرساختی (شبکه‌های ارتباطی نامناسب، دسترسی با عرض کم و شیب زیاد و گاهی پلکانی در برخی مناطق)، دشواری در رساندن تجهیزات به ناحیه‌های واقع در شیب بالا، رواج بیکاری و مشاغل کاذب و غیررسمی، بار سنگین تکفل، ضعف مالی ساکنان در ساماندهی مشکلات از جمله مشکلات اقتصادی و ریزدانی، ناهنجاری و بی‌دوامی ساخت‌وسازها، نفوذپذیری ضعیف، ناخوانایی و بی‌نظمی بافت و سیمای درونی نامناسب، و کیفیت نازل.

در چارچوب قانون مدیریت شهری، وظیفه تأمین خدمات شهری و اجرای طرح‌های جامع تفصیلی، به‌ویژه در محله اسلام‌آباد برعهده شهر کرج است. بیشتر ساکنان این بافت‌ها به‌طور مستقیم و غیرمستقیم از خدمات مدیریت شهری بهره‌مند می‌شوند؛ از این رو پژوهش حاضر در محله اسلام‌آباد صورت گرفت که به‌منزله بافت ریزدانه شهری بهره‌مند از خدمات مدیریت شهری در محدوده شهر کرج است. در نتیجه، شناسایی قوت‌ها و ضعف‌های خدمات برای بهبود کیفیت، با ارائه پیشنهادها علمی سبب بهبود کیفیت خدمات می‌شود. براین اساس، هدف کلی پژوهش حاضر، سنجش رضایت ساکنان از کیفیت خدمات در محله اسلام‌آباد شهر کرج است. اهداف کلی این پژوهش عبارت‌اند از:

- ارائه مدلی کاربردی برای سنجش کیفیت خدمات توسط مدیریت شهری؛
- تعیین میزان رضایتمندی شهروندان از کیفیت خدمات در محله اسلام‌آباد شهر کرج.

با توجه به اهداف فوق، این پرسش مطرح می‌شود که آیا مدیریت شهری می‌تواند انتظارات و ادراک‌های شهروندان را در محله اسلام‌آباد، در ابعاد مختلف مدل سروکوال تأمین کند.

این پژوهش براساس مطالعات در ابعاد مختلف پنج‌گانه سروکوال برمبنای دیدگاه پاراسورامان و همکاران (Parasuraman et al., 1998: 201-202). صورت گرفت. برای تبیین فرضیه پژوهش، از ابزار سروکوال استفاده شد. در این فرضیه بیان شد که میان نوع و نحوه خدمات عمرانی توسط مدیریت شهری در وضع موجود، و ادراک‌های مورد انتظار از کیفیت خدمات در ابعاد پنج‌گانه مدل سروکوال، تفاوت آماری معنادار وجود دارد. همچنین در محدوده مورد مطالعه، میان ویژگی‌های فردی افراد و احساس رضایت آن‌ها از کیفیت خدمات شهرداری رابطه معنادار مشاهده می‌شود.

## مفاهیم، دیدگاه‌ها و مبانی نظری

### خدمات شهری

از آنجا که شهرداری‌ها ارائه‌دهندگان اصلی خدمات و کالاها در سطح شهر هستند، دامنه خدمات آنان به افرادی خاص محدود نمی‌شود، بلکه تمام حوزه عمل شهرداری در سطح شهر را شامل می‌شود؛ از این رو در شرح وظایف مدیریت شهری، آن بخش مدنظر قرار می‌گیرد که با بخش خدمات‌رسانی ارتباط دارد. صورت کلی آن شامل آماده‌سازی زیرساخت‌های اساسی شهر، آماده‌سازی خدمات لازم برای رفاه زندگی شهروندان در شهر و مهیا کردن تسهیلات اجتماعی است (ابراهیم‌زاده و کماسی، ۱۳۹۳: ۱۵۶).

### عملکرد مدیریت شهری

از اوایل دهه ۱۹۹۰ میلادی، به کارگیری شاخص‌های مربوط به اندازه‌گیری و ارزیابی عملکرد در برنامه‌ها و پروژه‌های مؤسسات دولتی رونق یافت (Colin, 2011: 66). یکی از مهم‌ترین تحولات دهه آخر قرن بیستم در زمینه بهبود عملکرد مدیریت شهری، اندازه‌گیری رضایت مشتری به‌عنوان یکی از عناصر و الزامات اصلی سیستم‌های مدیریتی در مؤسسات و بنگاه‌های کسب‌وکار بود. نظام ارزیابی عملکرد مدیریت شهری یکی از زیرسیستم‌های نظام‌های مدیریت منابع انسانی است که نقشی مهم در شکل‌گیری رفتارهای کارآفرینانه دارد. ارزیابی عملکرد در کل فرایند مدیریت عملکرد و در سه سطح افراد، گروه و سازمان انجام می‌شود (برک‌پور و همکاران، ۱۳۸۹: ۲۱۰) که در این میان، ارزیابی عملکرد سازمان، معیاری برای سنجش اثربخشی آن است (Rajdeep, 2010: 3297).

### اثربخشی مدیریت شهری

منظور از اثربخشی، بررسی تأثیر اقدامات برای دستیابی به اهداف ازپیش تعیین شده است. از دیدگاه داکر، اثربخشی کلید موفقیت سازمان است. به بیان دیگر، نشان می‌دهد که نتایج مورد نظر تا چه اندازه حاصل شده است (کونتزو، ۱۳۸۸: ۴۵). در مطالعه اثربخشی مدیریت شهری، تحقق اهداف اندازه‌گیری می‌شود، اما به نظر می‌رسد برای تعریف مفهوم اثربخشی باید گامی فراتر نهاد؛ یعنی اثربخشی هنگامی در شهر حاصل می‌شود که نیازهای شهروندان به‌روشنی تشخیص داده شود، برنامه مناسبی برای برطرف کردن نیازها طراحی و به‌درستی اجرا شود، همچنین فرایند مدیریت شهری و درنهایت دستیابی به اهداف، به‌شکلی مناسب ارزیابی شود (ladhayi, 2009: 180).

به‌طورکلی، ارزیابی عملکرد در سازمان باید ویژگی‌هایی داشته باشد تا خلاقیت و کارآفرینی در سازمان بهتر پرورش یابد. این مقوله برای ایجاد خلاقیت‌ها، معیارهای مختلف کوتاه‌مدت، بلندمدت و میان‌مدت خاصی را در سازمان‌های کارآفرین مدنظر قرار می‌دهد.

برای ارائه کیفیت خدمات در سازمان‌ها می‌توان از مدیریت شهری استفاده کرد؛ زیرا کیفیت خدمات برتر، تنها راهبردی انتخابی یا اختیاری نیست، بلکه وجه تمایز میان سازمان‌های موفق و سازمان‌های ناکارآمد محسوب می‌شود

(ناظمی، ۱۳۸۸: ۳۳). در این میان، ضروری است سازمان‌ها به دلایل متعددی به دنبال ارائه خدماتی باکیفیت‌تر به مشتریان خود باشند، دلایلی از قبیل افزایش انتظارات مشتریان، فعالیت رقبا، عوامل محیطی، ماهیت خدمات، عوامل درون سازمان و مزایای ناشی از کیفیت خدمات (یحیی‌پور و هاشمی، ۱۳۹۰: ۱۵۲-۱۵۳).

## کیفیت خدمات و رضایت

کیفیت خدمات یعنی تفاوت میان انتظارات مشتری از عملکرد خدمت قبل از برخورد با این مقوله و ادراک‌های آن‌ها از خدمت. از نظر گیفن، کیفیت خدمات مقایسه ذهنی کیفیت خدمتی است که مشتری می‌خواهد دریافت کند و آنچه واقعاً دریافت می‌کند. پارسورامان (۱۹۹۶) نیز 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. یکی از دلایل توجه به کیفیت خدمات در سال‌های اخیر، اثر چشمگیر آن بر عملکرد سازمان است. به عقیده بسیاری از پژوهشگران، رضایت و کیفیت خدمات با هم ارتباط دارند. از نظر مالتا، کیفیت خدمات ورودی‌ای برای رضایت مشتری است. همواره میان انتظارات مشتری و عملکرد سرویس‌دهنده، فاصله و شکافی وجود دارد که بیانگر کیفیت خدمات است. به عبارت دیگر، اندازه‌گیری کیفیت خدمات عبارت است از: تفاضل میان عملکرد خدمات‌دهنده و انتظار مشتری (کیفیت = عملکرد و انتظارات) (Baki, 2009: 112). کیفیت یعنی اندازه و جهت مغایرت میان ادراک مشتری از خدمات و انتظارات او. به عقیده کراسبی، کیفیت معنا و مفهومی به‌جز آنچه مشتری واقعاً می‌خواهد ندارد. به عبارت دیگر، هر محصول، زمانی باکیفیت است که با خواسته‌ها و نیازهای مشتریان انطباق داشته باشد. کیفیت باید به‌عنوان انطباق محصول با نیاز مشتری تعریف شود (Hernon, 2002: 55).

پارسورامان کیفیت را سازگاری پایدار با انتظارات مشتری و شناخت انتظارات او از خدماتی خاص می‌داند. آگاهی از مفهوم کیفیت خدمت و تلاش برای بهبود آن به ارائه خدماتی باکیفیت منجر شده است؛ از این رو می‌توان انتظار داشت که رضایتمندی مشتریان افزایش یابد؛ بنابراین، کیفیت خدمت به‌عنوان مقیاس یا عامل سنجش رضایتمندی مشتری، از عوامل اصلی به‌شمار می‌آید (Jamal, 2003: 68). به‌طور کلی، کیفیت یعنی راضی‌نگه‌داشتن شهروندان با برآوردن نیازهای روبه‌تزايد آن‌ها به‌طور دائم، و بهبود مواردی که درمورد آن‌ها توافق شده است. باید توجه داشت که مشتریان مهم‌ترین دارایی هر کسب‌وکار تلقی می‌شوند؛ زیرا هزینه تکرار فروش به مشتریان فعلی، از هزینه جذب مشتریان جدید کمتر است و مشتری، جریان درآمدی مطمئن و سودآوری را برای سازمان به‌ارمغان می‌آورد (Pakdil, 2007: 230).

مدل‌های مختلفی برای ارزیابی کیفیت خدمات وجود دارد، مانند مدل کانور، فورنل، اسکمپر و سروکوال. مدل سروکوال را پارسورامان، زیتهامل و بری مطرح کردند که از پیش‌تازان کیفیت خدمات به‌شمار می‌آیند (شفیعی ثابت و همکاران، ۱۳۹۶: ۵۳). 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 به‌سوی تعالی عملکرد است (Imani, 2014: 204). در سال ۱۹۸۸، ارزیابی کیفیت خدمات که دیدگاهی آمریکایی به مفهوم کیفیت خدمات دارد، معتبرترین مقیاس اندازه‌گیری در جهان بود.

در سال‌های اخیر، مدل سروکوال در اندازه‌گیری کیفیت خدمات مدنظر قرار گرفته است؛ زیرا فناوری قابل‌اعتمادی برای اندازه‌گیری و سنجش کیفیت خدمات فراهم کرده است (Butle, 1995: 25). 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: 96). در سال ۱۹۸۵، پاراسورامان و همکاران پنج معیار را شناسایی کردند که مشتریان به کمک آن‌ها به ارزیابی کیفیت خدمات پرداختند:

۱. محسوسات: که جنبه‌های فیزیکی و تجهیزاتی سازمان ارائه‌دهنده خدمات را ارزیابی می‌کند.
  ۲. قابلیت اطمینان: توانایی خدمات‌دهی به شکلی مطمئن و قابل‌اطمینان؛ به طوری که انتظارات مشتری تأمین شود (Martinez, 2010: 449).
  ۳. پاسخگویی: تمایل به همکاری و کمک به مشتری؛ این بعد از کیفیت خدمت، بر نشان‌دادن حساسیت و هوشیاری در قبال درخواست‌ها، پرسش‌ها و شکایات مشتری تأکید دارد (Sivanci, 2015: 382).
  ۴. اعتماد: بیانگر شایستگی و توانایی کارکنان در القای حس اعتماد و اطمینان به مشتری در قبال سازمان است؛
  ۵. همدلی: با این ملاک مشتریان قانع می‌شوند که سازمان آن‌ها را درک کرده است و آن‌ها برای سازمان‌ها اهمیت دارند.
- این مدل در تمامی سازمان‌ها به کار می‌رود، اما از آنجا که ممکن است این سازمان‌ها با یکدیگر متفاوت باشند، ضروری است مدیران با توجه به ویژگی‌ها و نیازهای پژوهشی سازمان خود و برای تغییرات مناسب به‌طور اختصاصی از این مدل استفاده کنند (عنایتی و همکاران، ۱۳۹۰: ۱۳۹). روش آن‌ها مبنی بر اندازه‌گیری شکاف موجود میان خواسته‌های مشتریان و خدماتی است که آن‌ها واقعاً درک می‌کنند. در بررسی این شکاف سه حالت پیش می‌آید:
- ادراک‌های مشتری از انتظارهای او بیشتر است؛ در این صورت کیفیت عالی است؛
  - ادراک‌های مشتری در حد انتظارهای او است؛ در این صورت کیفیت خوب است؛
  - ادراک‌های مشتری از انتظارها پایین‌تر است و آن‌ها را برآورده نمی‌کند؛ در این صورت کیفیت ضعیف است (عباس‌پور و همکاران، ۱۳۸۹: ۳۳).

### پیشینه پژوهش

در ادامه مهم‌ترین پژوهش‌های مربوط به موضوع کیفیت خدمات بیان می‌شود:

ابراهیمی (۱۳۸۹: ۳۳) در بررسی ارزیابی کیفیت خدمات شهرداری در شهر بوکان نتیجه گرفت که بیشترین میزان رضایت شهروندان از کیفیت خدمات شهرداری مربوط به عوامل محسوس است.

فعلی و همکاران (۱۳۹۰: ۱۹۹) در بررسی کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه تربیت‌مدرس براساس مدل سروکوال دریافتند میان رضایتمندی دانشجویان کارشناسی ارشد و دکتری از کیفیت خدمات، تفاوت معناداری وجود دارد.

توفیقی و همکاران (۱۳۹۰: ۴۰) در پژوهشی با عنوان «کیفیت خدمات آموزشی براساس مدل سروکوال» دریافتند در تمامی ابعاد کیفیت خدمات آموزشی، شکاف وجود دارد که بیشترین میانگین آن در بعد همدلی و کمترین میانگین در بعد اطمینان است.

مطالعه ابراهیم‌زاده و همکاران (۱۳۹۳: ۱۵۳) در ارتباط با خدمات شهرداری در شهر سنقر براساس مدل سروکوال نشان می‌دهد میان ادراک‌ها و انتظارات شهروندان در تمامی ابعاد کیفیت خدمات شهری، تفاوت معناداری وجود دارد و اهمیت ابعاد پنج‌گانه کیفیت خدمات در یک سطح نیست.

نتایج پژوهش‌های شفیی ثابت و همکاران (۱۳۹۶: ۸۸) در زمینه کیفیت خدمات بنیاد مسکن انقلاب اسلامی براساس مدل سروکوال در شهرستان ورامین نشان داد وضعیت روستاها در بعد محسوسات بهبود نیافته و این شکاف در ابعاد پنج‌گانه مقیاس سروکوال قابل مشاهده است.

براساس پژوهش‌های رودریگواز (۲۰۰۹: ۷۵) در زمینه کیفیت خدمات شهرداری‌ها، میان هریک از ابعاد پنج‌گانه مدل سروکوال و تصور خدمات ادراک‌شده توسط شهروندان و رضایت آن‌ها از کیفیت خدمات، رابطه مستقیم و معنادار وجود دارد.

نتایج مطالعات آیدمیر (۲۰۱۱: ۱۶۶۳) در ارتباط با کیفیت خدمات آژانس‌های مسافرتی با استفاده از مدل سروکوال نشان داد میان ادراک پاسخگویان و خدمات ارائه‌شده شکاف وجود دارد.

مطالعات هام (۲۰۱۶: ۴۸) در زمینه کیفیت خدمات شهری در بانکوک بیانگر این است که انتظارات شهروندان از کیفیت خدمات، بسیار بالاتر از خدمات ارائه‌شده در شهرداری است.

نتایج پژوهش پوتانسی در شهر دهلی نشان داد انتظارات شهروندان از خدمات مدیریت شهری در تمامی ابعاد مدل سروکوال، از میزان خدمات ارائه‌شده بالاتر است و میان ادراک‌ها و خدمات ارائه‌شده شکاف وجود دارد (Peter, 2017: 69). باید توجه داشت که این مدل عمدتاً به منظور ارزیابی عملکرد سازمان‌های دولتی و خصوصی مانند بانک‌ها، ادارات و دانشگاه‌ها به کار می‌رود؛ از این‌رو به تحقق‌پذیری عملکرد کیفیت خدمات مدیریت شهری در کلان‌شهرها براساس مدل سروکوال، کمتر توجه شده است؛ بنابراین، پژوهش حاضر در نظر دارد با ارزیابی کیفیت خدمات ارائه‌شده در بافت‌های ریزدانه شهری، ضمن بررسی چالش‌های عملکرد مدیریت شهری برای بهبود سطح خدمات‌رسانی در این‌گونه بافت‌ها، رویکردی بدیع و نوین ارائه کند.

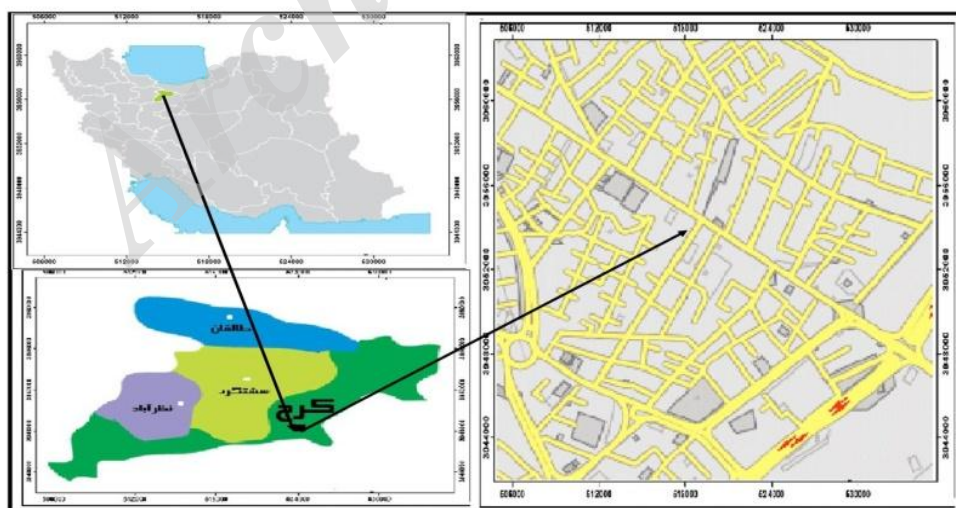
## روش پژوهش

پژوهش حاضر توصیفی-تحلیلی است. همچنین به این دلیل که نتایج آن در بهبود کیفیت خدمات مدیریت شهری بسیار مؤثر است، کاربردی است. جمع‌آوری اطلاعات پژوهش به دو روش اسنادی و میدانی صورت گرفت. جامعه آماری نیز ساکنان بافت ریزدانه محله اسلام‌آباد کرج بودند. حجم نمونه براساس فرمول کوکران با مقدار P، برابر ۲۲ درصد در سطح اطمینان ۹۵ درصد و با دقت احتمالی مطلوب ۵ درصد، ۳۲۸ نفر است. با توجه به اینکه جامعه آماری، متجانس و همگن است، انتخاب نمونه‌ها به روش نمونه‌گیری سیستماتیک صورت گرفت و به منظور تعیین اولین نمونه، از روش تصادفی ساده استفاده شد. ابزار اصلی جمع‌آوری داده‌های میدانی پژوهش، پرسشنامه است و پرسش‌ها با ابعاد کیفیت خدمات سروکوال ارتباط دارد. پژوهشگران برای سنجش این پرسشنامه از مقیاس پاراسورامان و همکاران برپایه مطالعات نگارندگان و مقتضیات خدمات توسط مدیریت شهری استفاده کردند؛ از این‌رو انتظارات و ادراک‌های پاسخگویان از

خدمات مدیریت شهری در ابعاد پنج‌گانه محسوسات، قابلیت اعتماد، اطمینان، پاسخگویی و همدلی ارزیابی شد. به‌منظور سنجش پایایی پرسشنامه‌ها، از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. ضریب مورد محاسبه با نرم‌افزار آماری SPSS برابر ۰/۷۲ است و با توجه به استاندارد بودن مقیاس پرسشنامه سروکوال، پایایی و روایی بالای پرسشنامه را نشان می‌دهد. با وجود این، به‌منظور تأیید روایی پرسشنامه از دیدگاه‌های استادان دانشگاه و صاحب‌نظران استفاده شد که بیشتر آن‌ها گویه‌ها را تأیید کردند. به‌منظور تحلیل آماری، از آزمون‌های ناپارامتریک و پلکاکسون، فریدمن، آزمون T و آزمون نمونه‌های جفت‌شده استفاده شد.

### محدوده مورد مطالعه

شهر کرج ۷۸۵ هکتار بافت فرسوده و ریزدانه دارد که در سطح شهر پراکنده است. منطقه اسلام‌آباد به دلیل قرارگیری تپه مرادآب در بخش مرکزی و پیوستگی با بافت شهری متداول هم‌جوار و همسایگی محدوده مورد مطالعه با حوزه‌ای خاص مانند هسته مرکزی شهر و حاشیه رودخانه کرج، بخش‌هایی از این حوزه را نیز دربرمی‌گیرد که وسعت آن نزدیک به ۲۷۰ هکتار است. این محدوده از شرق به بلوار شورا، سه‌راهی عظیمیه و خیابان استقلال، از شمال به بلوار ۴۵ متری کاج تا میدان آزادگان و از غرب به خیابان برغان محدود می‌شود (شکل ۱). این منطقه از سال ۱۳۱۱ با ثبت تپه موجود در آن به‌عنوان مرتع مشاع قریه بیلقان شکل گرفت و با هجوم مهاجران به آن، زورآباد خوانده شد. اسلام‌آباد دارای بافت‌های بسیار زیاد ریزدانه و درهم‌تنیده است و یکی از مسئله‌دارترین مناطق در توسعه شهر کرج به‌شمار می‌آید (احدنژاد و علیپور، ۱۳۹۲: ۴).



شکل ۱. موقعیت محدوده مورد مطالعه



### تحلیل یافته‌های پژوهش

نتایج ۳۲۸ پرسشنامه تکمیل شده در محدوده مورد مطالعه نشان می‌دهد از مجموع شرکت‌کنندگان در فرایند پژوهش، درصد عمده‌ای از مردان باسواد، دارای مشاغل آزاد هستند که میزان درآمد آن‌ها بین ۱ تا ۱ میلیون و ۲۰۰ هزار تومان در ماه است. میانگین سن افراد مورد مطالعه ۵۰ سال است. کمینه سن نمونه آماری پژوهش ۲۷ و بیشینه آن ۷۵ سال است. به‌منظور مقایسه میزان رضایتمندی پاسخگویان با ویژگی‌های فردی آنان و بررسی این مقوله، از آزمون ناپارامتریک کروسکال والیس در جدول ۱ استفاده شد. این آزمون اختلاف معناداری را بین میانگین سطح رضایتمندی در میان ساکنان محدوده مورد مطالعه در گروه‌های سنی نشان می‌دهد. بیشترین میزان شکاف در مدل سروکوال به گروه سنی ۴۰ سال و بیشتر، و کمترین میزان شکاف به گروه ۳۰-۴۰ سال مربوط است.

جدول ۲، بیانگر اختلافی معنادار میان میانگین رضایتمندی پاسخگویان و ارتباط با سطح انتظارات آن‌هاست؛ به‌طوری‌که با افزایش سطح سواد آن‌ها، انتظارات آن‌ها نیز بیشتر شده است؛ از این‌رو می‌توان گفت بیشترین میزان شکاف کیفیت خدمات در مدل سروکوال به گروهی تعلق دارد که تحصیلات آن‌ها دانشگاهی است. کمترین شکاف نیز به افرادی با سطح تحصیلات ابتدایی مربوط است.

جدول ۱. مقایسه میزان رضایتمندی پاسخگویان در گروه‌های سنی مختلف، از عملکرد مدیریت شهری

گروه سنی	میانگین ادراک‌ها	میانگین انتظارات	شکاف میان کیفیت خدمات و عملکرد مدیریت شهری
کمتر از ۳۰	۲/۵۸۰۲	۳/۵۹۲۳	-۰/۲۴۱۰۱
۳۰-۴۰	۲/۲۲۸	۳/۲۳۱	-۰/۲۱۵۲
بیشتر از ۴۰	۱/۹۸۲۳	۴/۸۸۲۳	-۰/۶۴۱۲
نتایج آزمون کروسکال‌والیس	Sig = ۰/۰۰۵	df = ۳	Chi-square = ۹/۵۰۹

جدول ۲. مقایسه میزان رضایتمندی پاسخگویان در سطوح تحصیلی از عملکرد مدیریت شهری

سطح تحصیلات	میانگین ادراک‌ها	میانگین انتظارات	شکاف میان کیفیت خدمات و عملکرد مدیریت شهری
بی‌سواد	۱/۴۸۲۱	۲/۴۲۸	-۰/۳۲۴
ابتدایی	۱/۷۵۲	۲/۹۴۳	۰/۳۴۷
راهنمایی	۲/۱۰۱	۲/۹۹۷	۰/۴۷۲۱
متوسطه	۲/۲۸۳	۳/۱۵۳	-۰/۹۴۳۱
دانشگاهی	۲/۰۴۲۷	۶/۱۷۰۳	-۲/۴۵۳
نتایج آزمون کروسکال‌والیس	Sig=۰/۰۰۰	DF = ۸	Chi-square = ۵۱/۲۳

به‌منظور بررسی ارتباط میان متغیر شغلی و احساس رضایت از عملکرد مدیریت شهری، از آزمون کای دو در جدول ۳ استفاده شد که این آزمون بیانگر رابطه‌ای معنادار در سطح ۹۹ درصد است؛ به‌طوری‌که امکانات و خدمات مناسب در محله اسلام‌آباد، همچنین سرعت عمل در روند تکمیل طرح‌های نیمه‌تمام در بافت ریزدانه شهری، موجب سرزندگی و نشاط، و درنهایت سبب رونق اقتصادی و کسب‌وکار در میان شهروندان خواهد شد.

به‌منظور بررسی میانگین اهمیت و میانگین رضایت ساکنان از اثربخشی عملکرد مدیریت شهری، ابعاد ملموسات، اعتماد، اطمینان، پاسخگویی و همدلی، براساس مدل سروکوال ارزیابی شد که نتایج آن در جدول ۴ آمده است.

جدول ۳. هم‌بستگی متغیر نوع شغل با میزان احساس رضایت پاسخگویان از عملکرد مدیریت شهری بر کیفیت خدمات شهری

متغیر اول	متغیر دوم	کای اسکوئر	درجه آزادی	سطح معناداری	سطح معناداری مونت کارلو
نوع شغل	احساس رضایت پاسخگویان	۱۵/۰۰	۶	۰/۰۰۵	۰/۰۰۰

جدول ۴. میانگین اهمیت و میانگین رضایت ساکنان از اثربخشی عملکرد مدیریت شهری ابعاد ملموسات، اعتماد، قابلیت اطمینان، پاسخگویی و همدلی براساس مدل سروکوال

ابعاد	شاخص‌ها	میانگین اهمیت	انحراف معیار	میانگین رضایت	شکاف (E) - (P)	سطح معناداری
	ملموسات	۲/۸۳	۲/۵۲	۲/۲۱	-۱۸۳	۰/۰۰۰
	بهبود و نوسازی بافت‌های ریزدانه	۲/۲۱	۲/۱۱	۱/۹	-۲/۸۸	۰/۰۰۰
	ضمانت اجرایی طرح‌های شهری	۲/۴۱	۲/۰۹	۱/۰۸	-۲/۵۳	۰/۰۰۰
	ساماندهی مورفولوژی محله اسلام‌آباد	۱/۹۹	۲/۰۲	۱/۰۵	-۲/۴۳	۰/۰۰۰
	متناسب‌بودن مبلمان و آراستگی فضای شهری	۱/۷۸	۲/۰۶	۱/۷۸	-۲/۷۱	۰/۰۰۰
	وجود امکانات و خدمات متناسب در محله اسلام‌آباد	۱/۵۲	۱/۹۳	۱/۵۲	-۲/۸۰	۰/۰۰۰
	قابلیت اعتماد	۲/۲۱	۲/۲۳	۱/۷۳	-۲/۳۳	۰/۰۰۰
	قابلیت و توانمندی هنگام اجرای طرح‌های ریزدانه شهری	۲/۲۳	۱/۸۳	۱/۲۳	-۲/۱۷	۰/۰۰۰
	تأثیر نظارت مدیریت شهری بر بهبود عملکرد کیفیت خدمات شهری	۲/۳۳	۱/۵۴	۱/۴۸	-۲/۱۰	۰/۰۰۰
	سرعت عمل در روند تکمیل طرح‌های نیمه‌تمام ریزدانه شهری	۲/۱۷	۱/۶۳	۰/۹۳	-۲/۹۳	۰/۰۰۰
	اطمینان	۲/۲	۱/۳	۰/۸۷	-۳/۷۳	۰/۰۰۰

ادامه جدول ۴. میانگین اهمیت و میانگین رضایت ساکنان از اثربخشی عملکرد مدیریت شهری ابعاد ملموسات، اعتماد، قابلیت اطمینان، پاسخگویی و همدلی براساس مدل سروکوال

ابعاد	شاخص‌ها	میانگین اهمیت	انحراف معیار	میانگین رضایت	شکاف (E)-(P)	سطح معناداری
	ترویج زمینه‌ای فرهنگ مشارکت در میان شهروندان	۲/۱۰	۱/۹۲	۰/۸۷	-۲/۷۳	۰/۰۰۰
	تعهد مدیریت شهری در انجام و اجرای به‌موقع پروژه‌ها	۲/۹	۱/۷۳	۱/۲	-۲/۵۴	۰/۰۰۰
	پاسخگویی	۲/۲۰	۱/۷۵	۰/۵۶	-۳/۳۳	۰/۰۰۰
	احترام و پاسخ به مطالبات، انتقادات و پیشنهادهای شهروندان	۲/۰۴	۱/۹۳	۱/۲	-۲/۴۳	۰/۰۰۰
	تسریع در ارائه خدمات به شهروندان هنگام بروز بحران	۲/۰۵	۱/۶۵	۰/۸۲۱	-۲/۸۳	۰/۰۰۰
	مسئولیت‌پذیری مدیران در پاسخگویی به شهروندان	۲/۰۱	۱/۸۳	۰/۴۵۱	-۲/۷۹	۰/۰۰۰
	اطلاع‌رسانی به‌موقع به شهروندان از روند اجرای طرح‌ها	۲/۰۲	۱/۹۲	۰/۶۷۱	-۲/۴۳	۰/۰۰۰
	در بافت‌های ریزدانه شهری					
	همدلی	۱/۳۴	۱/۷۸	۱/۹۲	-۳/۸۸	۰/۰۰۰
	اهمیت به مشارکت مردم در طرح‌های شهری	۱/۷	۱/۵۲	۱/۳۸	-۲/۷۲	۰/۰۰۰
	ذی‌نفع‌بودن همه اقشار جامعه از طرح‌های شهری	۱/۰۲	۱/۵۳	۱/۱۷	-۲/۶۳	۰/۰۰۰
	توجه مدیریت شهری به اقشار آسیب‌پذیر	۱/۰۲	۱/۷۸	۱/۴۲	-۲/۵۴	۰/۰۰۰
	همدلی، دلسوزی و تلاش مدیران برای تأمین منافع آحاد شهروندان	۱/۰۱	۱/۹۲	۱/۵۲	-۲/۹۲	۰/۰۰۰
	امتیاز کل	۲/۶۳	۲/۷۹	۰/۲۳۱	-۲/۵۹	۰/۰۰۰

نتایج جدول ۴، بیانگر فاصله و شکاف میان انتظار و ادراک شهروندان از اثربخشی عملکرد مدیریت شهری بر بهبود کیفیت خدمات شهری است که این نکته پایین بودن سطح رضایتمندی شهروندان را از خدمات مدیریت شهری تأیید می‌کند. براساس تحلیل آماری جدول ۴، اگرچه مدیریت شهری در محله اسلام‌آباد برای بهبود و نوسازی، ساماندهی مورفولوژی محله‌ها و آراستگی فضای شهری در این‌گونه بافت‌ها تلاش کرده است، ارقام جدول، به‌ویژه میانگین رضایت در ابعاد نوسازی بافت‌های ریزدانه ۱/۹ درصد، نداشتن ضمانت اجرایی طرح‌های شهری، امکانات و خدمات نامناسب در بافت‌های ریزدانه شهری در محله مورد مطالعه، دلایل بارزی بر نارضایتی شهروندان و بی‌عدالتی فضایی و مکانی از دیدگاه آن‌هاست.

همچنین به دلیل نداشتن سرعت عمل، نداشتن نظارت کافی بر بهبود کیفیت خدمات شهری و تعهد نداشتن متولیان شهری به اجرای به‌موقع تعهدات، بی‌اعتمادی در میان ساکنان افزایش یافته و این موضوع شکافی میان انتظار و ادراک ساکنان محله اسلام‌آباد در این بعد ایجاد کرده است؛ به طوری که شکاف (E)-(P) در همه زیرمجموعه‌های اعتماد از رقم ۲/۱۰- تا ۲/۹۳- در نوسان است. در ابعاد پاسخگویی و همدلی میانگین اهمیت و میانگین رضایت از رقم ۱/۰۱ تا ۲/۲۰

در نوسان است؛ به طوری که از دیدگاه پاسخگویان، سرعت کم ارائه خدمات به شهروندان هنگام بروز بحران‌هایی از جمله زلزله و آتش‌سوزی در محله مورد مطالعه، به‌ویژه در سال‌های اخیر، همچنین ذی‌نفع‌نبودن تمام اقشار جامعه از طرح‌های شهری سبب شده است تا این بعد نیز با شکاف منفی آشکاری مواجه شود و ساکنان ناراضی‌تی خود را از فراهم‌نشدن زمینه برای مشارکت در طرح‌های شهری بیان کنند.

از نظر پاسخگویان، ذی‌نفع‌نبودن ساکنان در طرح‌های شهری سبب شده است هم‌مدلی میان شهروندان و مدیران شهری برای انجام‌دادن امور شهری کمتر بروز یابد. اطلاعات جدول ۵ که اختلافات زوجی و جفت‌شده را در ارتباط با عملکرد مدیریت شهری در ابعاد چندگانه مدل سروکوال ارزیابی می‌کند، بیانگر سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ است. رقم میانگین ۲/۲۳۱ در اختلافات زوجی در تمامی ابعاد مدل سروکوال میان عملکرد مدیریت شهری وجود دارد؛ بنابراین، در وضعیت مورد انتظار پاسخگویان و وضعیت موجود در سطح محدوده مورد مطالعه تفاوت معناداری دیده می‌شود.

جدول ۶ سطح معناداری را در تمامی متغیرهای مورد بررسی با تفاوتی معنادار نشان می‌دهد؛ به طوری که در تمامی ابعاد میان انتظارات و ادراک‌های پاسخگویان شکاف وجود دارد. به عبارت دیگر، سطح انتظارات پاسخگویان از سطح ادراک‌های آن‌ها فراتر است.

جدول ۵. آزمون نمونه‌ای جفت‌شده اثر بخشی عملکرد بر بهبود کیفیت خدمات شهری در مدیریت شهری

اختلافات زوجی						
سطح معناداری	درجه آزادی DF	آماره t	فاصله اطمینان تفاضل میانگین		انحراف معیار	میانگین
۰/۰۰۰	۱۱۴	۱۳/۸۳	پایین	بالا	۲/۴۳۸	۲/۲۳۱
			۲/۴۹۱	۱/۸۳۱		

جدول ۶. نتایج آزمون T مستقل تفاوت میان عوامل درک‌شده و مورد انتظار براساس مؤلفه‌های مدل سروکوال

سطح معناداری	T	درجه آزادی	انحراف استاندارد	میانگین	متغیر
۰/۰۰۰	۴/۱۲	۱۷۸	۰/۵۲	۲/۳۴	عوامل محسوس ادراک‌شده
			۱/۱۱	۶/۹۵	عوامل محسوس مورد انتظار
۰/۰۰۰	۳/۲	۱۷۸	۰/۴۹	۲/۸۳	قابلیت اطمینان ادراک‌شده
			۱/۸۲	۵/۹۷	قابلیت اطمینان مورد انتظار
۰/۰۰۰	۴/۴	۱۷۸	۰/۵۵	۲/۲۳	پاسخگویی ادراک‌شده
			۱/۲۳	۶/۹۴	پاسخگویی مورد انتظار
۰/۰۰۰	۳/۹	۱۷۸	۰/۶۶	۲/۱۱	اطمینان ادراک‌شده
			۱/۹۹	۴/۸۹	اطمینان مورد انتظار
۰/۰۰۰	۲/۸	۱۷۸	۰/۴۸	۱/۹۸	هم‌مدلی ادراک‌شده
			۱/۵۲	۷/۲	هم‌مدلی مورد انتظار

براساس جدول ۶، اختلاف بین میانگین انتظارات و ادراک‌های شهروندان از اثربخشی عملکرد مدیریت شهری در ایجاد عدالت قضایی، در سطح اطمینان ۹۹ درصد معنادار است؛ از این رو می‌توان گفت مدیریت شهری در مجموع نتوانسته است انتظارات و مطالبات شهروندان را برآورده کند. به‌منظور تحلیل نهایی و رتبه‌بندی مؤلفه‌های مدل سروکوال از انتظارات پاسخگویان در مورد ابعاد اثربخشی عملکرد مدیریت شهری، از آزمون رتبه‌بندی فریدمن استفاده شده است. براساس نتایج جدول ۷، از دیدگاه پاسخگویان، میانگین رتبه مؤلفه ملموسات به‌عنوان مهم‌ترین بعد مدل سروکوال از نظر اهمیت، ۴/۹۸ است. همچنین مؤلفه‌های اعتماد با میانگین رتبه ۴/۱۷، پاسخگویی ۳/۲۹، قابلیت اطمینان ۳/۴۲ و همدلی ۳/۱۰ در رتبه‌های بعدی این آزمون قرار دارند. به عبارت دیگر، بیشترین رضایت از بعد ملموسات مشاهده می‌شود که شامل شاخص‌های نوسازی بافت‌های ریزدانه، ضمانت اجرایی مرحله‌های شهری، زیباسازی محله‌ها، آراستگی محله‌های شهری و خدمات و امکانات در محدوده است. به‌منظور بررسی معنادار بودن اثربخشی عملکرد مدیریت شهری بر کیفیت خدمات شهری، از آزمون ناپارامتری ویلکاکسون استفاده شد. جدول ۸ نشان می‌دهد در زمینه عملکرد مدیریت شهری و در همه ابعاد سنجش مدل سروکوال (ملموسات، قابلیت اطمینان، پاسخگویی و همدلی) تفاوت میان انتظار و ادراک شهروندان در سطح ۹۹ درصد معنادار است.

جدول ۷. نتیجه آزمون رتبه‌بندی فریدمن از انتظارات پاسخگویان

مؤلفه‌های مدل سروکوال	میانگین رتبه	مقایسه مؤلفه‌ها با یکدیگر و رتبه‌بندی میزان اهمیت
ملموسات	۴/۹۸	۱
اعتماد	۴/۱۷	۲
پاسخگویی	۳/۲۹	۳
قابلیت اطمینان	۳/۴۲	۴
همدلی	۳/۱۰	۵

جدول ۸. آزمون معناداری ویلکاکسون، اختلاف میان انتظار و ادراک شهروندان از عملکرد مدیریت شهری براساس مؤلفه‌های مدل سروکوال

ابعاد کیفیت خدمات	مقدار Z	سطح معناداری
ملموسات	-۸/۲۲	۰/۰۰۰
اعتماد	-۶/۴۲۳	۰/۰۰۰
قابلیت اطمینان	-۹/۲۲۲	۰/۰۰۰
پاسخگویی	-۱۰/۲۳	۰/۰۰۰
همدلی	-۱۱/۲۳	۰/۰۰۰
کیفیت کلی خدمات	-۶/۸	۰/۰۰۰

تحلیل آماری جدول ۸ نشان می‌دهد عملکرد مدیریت شهری بر بهبود کیفیت خدمات شهری با نیازها و مطالبات ساکنان هم‌خوانی ندارد؛ به طوری که رقم آماره Z در تمامی ابعاد بالاست. به عبارت دیگر، اختلاف بین میانگین انتظارات و ادراک‌های پاسخگویان در همه ابعاد مدل سروکوال، به جز بعد ملموسات در سطح اطمینان ۹۹ درصد معنادار است؛ بنابراین می‌توان گفت مدیریت شهری تنها در بعد ملموسات انتظارات شهروندان ساکن را در بافت تأمین می‌کند. در سایر ابعاد میانگین، انتظارات به طور معناداری بالاتر از میانگین ادراک‌های پاسخگویان است. براساس تحلیل آماری اطلاعات، بیشترین میزان شکاف کیفیت خدمات متعلق به بعد همدلی مدل سروکوال است که می‌تواند زمینه دسترسی مدیریت شهری با اهداف بلندمدت را با مشکلاتی مواجه کند. شکاف کیفیت در بعد پاسخگویی بیانگر این است که شهروندان برای انتقال نظرها، انتقادات و پیشنهادهای خود در زمینه‌های مختلف، دسترسی آسانی به مدیران شهری ندارند. شکاف کیفیت در بعد اطمینان بیانگر این است که عمل به وعده‌های داده شده و ارائه خدمات در اسرع وقت، به طور کامل عملیاتی نشده است. مدیران نیز نتوانسته‌اند انتظارات ساکنان محله اسلام‌آباد را برآورده کنند. شکاف کیفیت در بعد همدلی، ارتباط بسیار نزدیکی با برخورد متناسب با شهروندان هنگام رجوع به اداره‌های مربوط خواهد داشت. براساس این شکاف منفی، ضروری است کارکنان و متولیان در حوزه مدیریت شهری به شنیدن نظرات شهروندان علاقه‌مند باشند.

### نتیجه‌گیری

یکی از مهم‌ترین عوامل مؤثر بر تحقق بخشیدن عملکرد مدیریت شهری بر بهبود کیفیت خدمات در بافت‌های ریزدانه شهری، جلب رضایت و ایجاد انگیزه در میان ساکنان است. پژوهش حاضر به دنبال یافتن مدل کاربردی از روش سروکوال برای سنجش میزان رضایتمندی شهروندان از کیفیت خدمات مدیریت شهری است. براساس نتایج این پژوهش، مدل سروکوال سازوکار مناسبی برای سنجش کیفیت خدمات ارائه شده در محله اسلام‌آباد شهر کرج دارد. همچنین از نظر شهروندان می‌توان ابعاد کیفیت خدمات شهری را از جنبه اهمیت بافت‌های ریزدانه شهری رتبه‌بندی کرد و به ارزیابی در زمینه کیفیت این خدمات از دیدگاه شهروندان دست یافت. درحقیقت، این پژوهش نشان داد که از نظر پاسخگویان، عملکرد مدیریت شهری تا چه اندازه مناسب یا نامناسب است. براین اساس، مدیریت شهری کلان‌شهر کرج، با پی بردن به شکاف میان ادراک‌ها و انتظارات شهروندان و خدمت ارائه شده، کمیت شکاف‌های ابعاد خدمات را تعیین می‌کند و برآوردن انتظارات ساکنان محله اسلام‌آباد را وسیله‌ای برای توسعه و پیشرفت خدمات آن‌ها در حوزه مدیریت شهری می‌داند. براساس نتایج پژوهش، میان سطح رضایتمندی افراد مورد مطالعه و ویژگی‌های فردی، تفاوت معناداری وجود دارد؛ به طوری که با افزایش سطح سواد، سطح انتظارات شهروندان افزایش می‌یابد و سطح ادراک‌هایشان کم می‌شود. درحقیقت، پاسخگویان با توجه به نوع شغل و سطح تحصیلات، ادراک و انتظار متفاوتی از خدمات‌رسانی مدیریت شهری دارند که این مقوله بر احساس رضایت آن‌ها از کیفیت خدمات شهری بسیار تأثیرگذار است.

با افزایش سطح سواد شهروندان، بر سطح انتظارات آن‌ها افزوده می‌شود. در این میان، بیشترین شکاف کیفیت خدمات در مدل سروکوال، به گروهی با تحصیلات دانشگاهی تعلق دارد. تجزیه و تحلیل آماری محتوای پرسشنامه و استنتاج از آن نشان می‌دهد در تمامی ابعاد کیفیت خدمات، میان انتظارات و ادراک‌های پاسخگویان شکاف وجود دارد.

بعد پاسخگویی در مدل سروکوال، به معنای تمایل داشتن به ارائه خدمات فوری به مشتریان و کمک به آنهاست. براساس شکاف موجود در بعد پاسخگویی (۳/۳۳-)، شهروندان برای بیان نظرها و پیشنهادهای خود در زمینه مسائل شهری، دسترسی آسانی به مدیریت شهری ندارند. به عبارت دیگر، مدیران شهری، کمتر در دسترس هستند. شهروندان نیز برای انتقال نظرات و پیشنهادهای درباره مسائل مختلف عمرانی، اجتماعی و اقتصادی در سطح محله‌های شهری و انتقاد از این مسائل، به مدیریت شهری دسترسی ندارند و نظرات آنها در برنامه‌های توسعه شهری کمتر اعمال می‌شود. در ابعاد ضمانت که به عواملی از جمله اطمینان در میان شهروندان مربوط می‌شود، انتظارات شهروندان کمتر برآورده شده است و تأثیر این عوامل احتمالی برای بیان شکاف میان انتظارات و ادراک‌های پاسخگویان کاملاً مشهود است.

نتایج بعد همدلی نشان می‌دهد این فاکتور بیانگر میزان حساسیت متولیان برنامه‌ریزی شهری و مطلع‌بودن آنها از مطالبات شهروندان است. شکاف منفی در این بعد نیز نشان می‌دهد ساکنان سازوکار مناسبی برای بیان دیدگاه‌های خود ندارند. به دلیل سرعت عمل اندک مجریان پروژه‌ها در اجرای به‌موقع تعهدات، شکاف (E)-(P) در تمامی مجموعه‌های قابلیت اعتماد از رقم ۲/۱۰ تا ۲/۹۳- در نوسان است؛ از این رو شهروندان به تعهد مجریان پروژه‌های شهری اعتماد کمی دارند که این موضوع سبب شکاف میان انتظار و ادراک شهروندان شده است.

نتایج آزمون‌های نمونه‌های جفت‌شده نشان می‌دهد سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ است. رقم میانگین ۲/۲۳۱ در اختلافات زوجی در وضعیت مورد انتظار شهروندان و وضع موجود، بیانگر شکاف منفی در تمامی ابعاد محسوسات، اعتماد، قابلیت اطمینان، پاسخگویی و همدلی است. تحلیل آماری آزمون رتبه‌بندی فریدمن از انتظارات شهروندان، بیانگر اهمیت مؤلفه‌های ملموسات با میانگین ۴/۹۸، اعتماد ۴/۱۷، پاسخگویی ۳/۲۹، قابلیت اطمینان ۳/۴۲ و همدلی ۳/۱۰ است که به ترتیب در رتبه‌های اول تا پنجم مدل سروکوال قابل تبیین است.

سنجش کیفیت خدمات شهری از جمله ابرازهای مفید و مؤثر در ارائه بهبود کیفیت خدمات شهری توسط نهادهای شهری است؛ زیرا تا زمانی که نیازهای کیفی در بافت‌های ریزدانه شهری به‌طور قطع مشخص نشود، شناسایی نیازهای پنهان و انتظارات شهروندان میسر نخواهد بود. با توجه به جنبه‌های کاربردی سروکوال به‌منظور بهبود عملکرد مدیریت شهری، متولیان امور شهری می‌توانند با بهره‌گیری از این سازوکار، جنبه‌های کیفی خدمات را در حوزه مدیریت شهری ارزیابی کنند و برای شناسایی ضعف‌ها و قوت‌های آن گام بردارند. به‌منظور مقایسه عملکرد سالانه مدیران شهری، پیشنهاد می‌شود کیفیت خدمات در طول دوره مدیریتی به‌صورت سالیانه یا دو سال یک‌بار براساس مدل سروکوال بررسی شود تا بهبود خدمات در هر دوره زمانی، با ابعاد کیفی بهتر در محله اسلام‌آباد تعیین شود و به‌منظور انطباق بیشتر با شرایط حوزه مدیریت شهری و ارتقای کیفیت خدمات، قوت‌ها و ضعف‌ها شناسایی شود. همچنین به‌منظور بهبود کیفیت خدمات شهری، برنامه‌ریزی منسجم‌تری صورت بگیرد. با توجه به اینکه بیشترین میزان شکاف کیفیت خدمات در محله اسلام‌آباد به بعد پاسخگویی تعلق دارد، مدیران شهری می‌توانند با برگزاری جلسات و توجه به نیازهای اساسی و عملکردی شهروندان برای پیشبرد اهداف بهینه مدیریت شهری مفید واقع شوند. در این میان، پیشنهاد می‌شود مسئولان امور شهری بر این بعد توجه مستمر داشته باشند و ضعف‌های ارائه خدمات را برطرف کنند.

## منابع

- ابراهیم‌زاده، عیسی و حسین کاماسی، ۱۳۹۳، «ارزیابی و تحلیل کیفیت خدمات شهرداری براساس مدل سروکوال (مطالعه موردی: شهرداری سنقر)»، فصلنامه مطالعات برنامه‌ریزی شهری، سال دوم، شماره ۶، صص ۱۵۳-۱۷۲.
- ابراهیمی، لقمان، ۱۳۸۹، *ارزیابی کیفیت خدمات شهرداری براساس مدل کیفیت خدمات (Model Servqual)*، پایان نامه کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه سیستان و بلوچستان.
- احدنژاد، محسن و سمیه علیپور، ۱۳۹۲، «بررسی روند مداخله و تخریب در اسلام‌آباد»، فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی شهری، سال چهارم، شماره ۱۴، صص ۲۱-۴۰.
- برک‌پور، ناصر، گوهری‌پور، حامد و مهدی کریمی، ۱۳۸۹، «ارزیابی عملکرد شهرداری‌ها بر پایه سنجش میزان رضایت مردم از خدمات شهری: نمونه موردی مناطق ۱ و ۱۱ شمال تهران»، دوفصلنامه مدیریت شهری، شماره ۲۵، صص ۲۰۳-۲۱۸.
- توفیقی، شهرام و همکاران، ۱۳۹۰، «کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان؛ مدل سروکوال»، فصلنامه راهبردهای آموزش، سال اول، شماره ۱ (۲۶-۲۱)، صص ۲۳-۴۰.
- شفیعی ثابت ناصر و نگین سادات میرواحد، ۱۳۹۶، «ارزیابی کیفیت خدمات بنیاد مسکن انقلاب اسلامی ایران براساس مدل سروکوال؛ مطالعه موردی سکونتگاه‌های شهرستان ورامین»، مجله آمایش جغرافیایی فضا، سال هفتم، شماره ۲۳، صص ۹۰-۱۰۴.
- عباسیان، مریم و همکاران، ۱۳۹۲، «تحلیل شکاف بین ادراکات و انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی با استفاده از مدل سروکوال»، مجله دانشگاه علوم پزشکی، قم، سال هفتم، شماره ۷ (۹-۲)، صص ۲۰-۳۷.
- عنایتی، ترانه، ضامنی، فرشیده و نگار نصیرپور دروئی، ۱۳۹۲، «بررسی کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی مازندران براساس الگوی سروکوال»، مجله مدیریت ارتقای سلامت، سال سوم، شماره ۲، صص ۳۲-۴۰.
- فعلی، سعید، بیگلری، نگین و غلامرضا پزشکی راد، ۱۳۹۰، «رضایتمندی دانشجویان دانشکده کشاورزی دانشگاه تربیت مدرس از کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده به آن‌ها با استفاده از مدل کیفیت خدمات ServQual»، مجله پژوهش‌های اقتصاد و توسعه کشاورزی ایران، دوره ۲-۴۲، شماره ۲، صص ۱۹۹-۲۰۷.
- کونتر، هرولد، ۱۳۸۸، *اصول مدیریت*، ج ۱ و ۲، ترجمه محمدعلی طوسی و همکاران، انتشارات مدیریت و برنامه‌ریزی، تهران.
- میرفخرالدینی، سیدحیدر، صالح اولیا، محمد و رضا جمالی، ۱۳۸۸، «مهندسی مجدد مدیریت کیفیت در مؤسسات آموزش عالی (مطالعه موردی: دانشجویان تحصیلات تکمیلی دانشگاه یزد)»، فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، سال هشتم، شماره ۵۳، صص ۱۳۱-۱۵۷.
- ناظمی، شمس‌الدین و سارا پدram‌نیا، ۱۳۸۸، «ارزیابی و تحلیل کیفیت خدمات با استفاده از مدل سروکوال، مطالعه موردی فضای سبز شهری مشهد»، فصلنامه مشهدپژوهی، سال دوم، شماره ۳، صص ۱۷-۳۳.
- یحیی‌پور، مهدی و سیدمناف هاشمی، ۱۳۹۰، *اصول میانی مدیریت خدمات شهری در شهرداری*، چاپ اول، انتشارات سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور.
- Aydemir, S. D., and Gerni, C., 2011, *Measuring Service Quality of Export Credit Agency in Turkey by Using Servqual*, Procedia-Social and Behavioral Sciences, Vol. 10, No. 24, PP. 1663-1670.
- 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 14<sup>th</sup> International Business Research Conference.
- Akbaba, A., 2006, *Measuring Service Quality in the Hotel in Turkey*, International Journal of Hospitality Management, Vol. 25, No. 2, PP. 170-192.
- Banki, B. et al., 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, Vol. 21, No. 1, PP. 106-126.
- Buttle, F., 1995, *SERVQUAL: Review, Critique, Research, Research Agenda*, European Journal of Marketing, Vol. 30, No. 1, PP. 8-31.
- Coleman, J., 2009, *Social in the Creation of Human Capital*, American Journal Osg Sociology, Vo. 114, No. 94, PP. 95-120.
- Donnelly, M. et al., 2006, *Assessing the Quality of Police Service Using SERVQUAL*, An International Journal of Police Strategies and Management Vol. 29. No. 1, PP. 92-105.
- Ham, L., and Hayduk, S., 2016, *Gaining Competitive Advantages in Higher Education: Analyzing the Gap Between Expectations and Perceptions of Service Quality*, International Journal of Value-Based Management, Vol.120, No. 16, pp. 223-242.
- Jamal, A., and Nasser, K., 2003, *Factors Influencing Customer Satisfaction in the Retail Banking Sector in Pakistan*, International Journal of Commerce and Management, Vol. 13, No. 2, PP. 29-53.
- Legcevic, J., 2010, *Quality Gap of Educational Services in Viewpoints of Students*, Ekonomiska Misao I Praska, Vol. 14, No. 2, PP. 279-298.
- Kadago, J., Sandoz S., and Ham Haber J., 2014, *Good Urban Governance, Actor's Relations and Paradigms: Lessons from Nairobi, Kenya, and Recife, Brazil*, 46<sup>th</sup> ISOCARP Congress.
- Ladhari, R., 2009, *A Review of Twenty Years of SERVQUAL Research*, International Journal of Quality and Service Sciences, Vol. 1, No. 2, PP. 172-198.
- Martinez, J., 2010, *Challenges in transforming manufacturing organisations into product-service* Journal of Retailing and Consumer Services, Vol. 17, No. 1, PP. 449-469
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., and Berry, L. L., 1988, *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, Journal of Retailing, Vol. 63, No1., PP. 12-37.
- Peter, S., and Michael, H., and Debra, H., 2000, *Why Do they Leave, Why Do They Stay?* Perception of Service Quality at a New University, conference Anzmac, pp 1197-200.
- Rajdeep, S., 2010, *SERVQUAL and Model of Service Quality Gaps: A Framework for Determining and Prioritizing Critical Factors From Faculty Perspective in Higher Education*, International Journal of Engineering Science and Technology, Vol. 2, No. 7, PP. 3297-3304.
- Osman, Z., and Sentosa, I., 2013, *Service Quality and Customer Loyalty in Malaysian Rural Tourism: A Mediating Effect of Trust*, Vol. 1 No. 1, PP. 31-42.
- Rodriguez, P. G. et al, 2009, *Quality Dimensions in the Public Sector: Municipal Services and Citizens Perception*, International Review Public Nonprofit Marketing, Vol. 6, No.3 PP. 75-90.

- Abbasian, M. et al, 2012, *Analysis of the Gap Between Students Perceptions and Expectations about the Quality of Educational Services Using the SERVQUAL Model*, Journal of Qom University of Medical Sciences, Vol.1 No. 7 (2-2), PP. 20-37. (In Persian)
- Berekpour, N., Goharipour, H., and Karimi, M., 2010, *Evaluation of Municipal Performance Based on Measuring the Satisfaction of People from Urban Services*, Case Study in Northern and Northern Regions of Tehran, Two Urban Management Quarterly, Vol. 1, No. 25, PP. 203-218. (In Persian)
- Conter, H., 2009, *Principles of Management*, Vol. 1 and 2, Translators MohammadAli Tousi, et al., Management and Planning, Tehran. (In Persian)
- Feli, S., Biglari, N., and PezeshkiRad, Gh., 2011, *Satisfaction of Students of Agricultural College of Tarbiat Modares University From the Quality of Educational Services Provided to Them Using the Servqual Service Quality Model*, Iranian Journal of Agricultural Economics and Development, Vol. 4, No. 2, PP. 199-207. (In Persian)
- Ebrahimzadeh, I., and Kamasi, H., 2013, *Evaluation and Analysis of Quality of Municipal Services Based on the Sarqual Model (Case Study of Sanqor Municipality)*, Quarterly Journal of Urban Planning, Vol. 2, No. 6, PP. 153-172. (In Persian)
- Enayati, T., Zamani, F., and Nasirpour Dorousi, N., 2013, *Quality Evaluation of Mazandaran University of Medical Sciences Based on SERVQUAL Model*, Journal of Health Promotion Management, Vol.1, No. 2, PP. 32-40. (In Persian)
- Ebrahimi, L., 2010, *Evaluation of Municipal Services Quality Based on SERVQUAL MODEL*, Master's Thesis in Geography and Urban Planning, Sistan and Baluchestan University. (In Persian)
- Mirfakhroдини, H., Olia, M. S., and Jamali, R., 2009, *Reengineering of Quality Management in Higher Education Institutions (Case Study: Graduate Students of Yazd University)*, Quarterly Journal of Research and Planning in Higher Education, Vol. 1, No. 53, PP. 131-157. (In Persian)
- Nazemi, Sh., Pedramnia, S., 2009, *Evaluation and Analysis of Service Quality Using the Servoqual Model, Case Study of Mashhad Urban Green Space*, Mashhad Pajouhisi Quarterly, Vol. 1, No. 3, PP. 17-33. (In Persian)
- ,nirvansi, M. B., 2015, *Critical Issues For TQM Implementation in Higher Education*, TQM Mag., Vol. 16, No. 6, PP. 382-386.
- Shafiee Sabet, N., and Mirvahed, N., 2017, *Evaluation of the Quality of Services Provided by the Islamic Revolution Housing Foundation on the Basis of the SERVQUAL Model, Case Study of Residential Settlements in Varamin*, Journal of Geographical Space, Vol. 7, No. 23, PP. 90-104. (In Persian)
- Tofighi, Sh. et al, 2011, *Quality of Educational Services from Students' Point Of View; SERVQUAL MODEL*, Quarterly Journal of Educational Strategies, Vol. 1, No. 1 (21-26), PP. 23-40. (In Persian)
- Yahyapour, M., and Hashemi, M., 2011, *Principles of Basis of Urban Services Management in the Municipality*, First Edition, Publications Center for Urban Planning Studies.