

## ارزیابی و تحلیل رضایتمندی مدیران محلی از خدمات سازمان‌های محلی مطالعه موردی: روستاهای شهرستان شیروان و چرداول

علیرضا دربان آستانه\* - استادیار گروه جغرافیا و برنامه‌ریزی روستایی، دانشگاه تهران  
مرتضی قنبری - دانشجوی کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه‌ریزی روستایی، دانشگاه تهران  
محدثه صحرایی خانقاه - دانشجوی کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه‌ریزی روستایی، دانشگاه تهران

پذیرش مقاله: ۱۳۹۲/۱۰/۰۱ تأیید نهایی: ۱۳۹۳/۰۱/۲۵

### چکیده

این پژوهش با هدف سنجش و تحلیل رضایت مدیران محلی از عملکرد سازمان‌های محلی فعال در نواحی روستایی شهرستان شیروان و چرداول (استان ایلام) انجام شده است. حوزه پژوهش، تمامی روستاهای بالای ۲۰ خانوار شهرستان است که در زمان پژوهش، شورای اسلامی داشته‌اند و جامعه آماری تحقیق نیز تمامی اعضای شورای اسلامی این روستاهاست. به دلیل ضرورت آگاهی از میزان رضایت روستاییان تمامی روستاها، مطالعه به صورت تمام‌شماری انجام شد و در مجموع، ۴۴۵ پرسشنامه بسته از ۱۶۸ روستای بالای ۲۰ خانوار گردآوری شد. در این پژوهش، برای سنجش رضایت روستاییان از مدل شکاف کیفیت خدمات، برای تحلیل نتایج و ارزیابی نظر مدیران محلی از آزمون کای اسکور تک‌نمونه‌ای و برای مقایسه و سطح‌بندی رضایتمندی، از تحلیل خوشه‌ای استفاده شد. نتایج پژوهش نشان می‌دهد روستاییان، در مجموع از عملکرد سازمان‌های محلی، رضایت اندکی دارند. در این میان، روستاییان دهستان زردلان با امتیاز ۳/۵ (در بازه یک تا پنج) کمترین و روستاییان دهستان کارزان با امتیاز ۳/۵۳ بیشترین رضایت را از خدمات عمومی اعلام کردند. خدمات رسانه‌جمعی (رادیو و تلویزیون)، آنتن‌دهی موبایل، بیمه روستاییان و خدمات آموزش ابتدایی، بیشترین امتیاز رضایتمندی جامعه آماری را کسب کردند و در نهایت، نتایج تحلیل همبستگی نشان داد ارتباط مثبت و معناداری بین شاخص عمومی برخورداری، و ارتباط معکوس و معناداری بین شاخص میانگین فاصله دسترسی با شاخص رضایت عمومی وجود دارد.

کلیدواژه‌ها: تحلیل خوشه‌ای، رضایتمندی، سازمان محلی، شهرستان شیروان و چرداول، کیفیت خدمات.

## مقدمه

نواحی روستایی عرصه فعالیت سازمان‌های عمومی و محلی متعددی است که خدمات خود را به اشکال مختلف به روستاییان ارائه می‌کنند. تمامی این سازمان‌ها دولتی هستند که خدمات آن‌ها تا سطح روستا گسترده شده است. این سازمان‌ها خدمات خود را به صورت مستقیم از طریق تشکیلات اداری حاضر در سطح روستا (مانند خدمات آموزشی یا بهداشتی) یا غیر مستقیم و غیر حضوری (مانند خدمات برق، آب، گاز یا تلفن همراه) ارائه می‌کنند. هرچند بعضی سازمان‌ها و نهادهای عمومی ولی غیردولتی مانند دهیاری‌ها نیز در نواحی روستایی فعالیت می‌کنند، اما تعدد و پراکندگی روستاها از یک سو و جمعیت اندک و نبود آستانه‌های جمعیتی لازم برای ارائه خدمات، از سوی دیگر، موجب کاهش کمیت و کیفیت ارائه خدمات در بعضی از نواحی روستایی می‌شود (رودریگز، ۲۰۰۸: ۱۲).

نوع خدمات، بخشی از تفاوت میان شهر و روستاست. تمایز بین نواحی شهری و مناطق روستایی، به گونه‌ای محسوس در بسیاری از معیارهای رفاه و رشد، خود را نشان می‌دهد. در نواحی روستایی، دسترسی به خدمات عمومی یا خصوصی، دشوارتر از نواحی شهری است. بخش عمده‌ای از تفاوت‌ها به دلیل پراکندگی زیاد نواحی روستایی و فاصله آن‌ها از مراکز ارائه خدمات است (دیجسترا و پولمن، ۲۰۰۸: ۲۵). عوامل متعددی سبب افزایش هزینه‌های خدمات‌رسانی در نواحی روستایی می‌شود که از آن جمله می‌توان به «صرفه‌جویی‌های ناشی از مقیاس»، «هزینه‌های سفرهای اضافی» و «میزان بالای زمان غیر تولیدی» اشاره کرد (آستانه، ۲۰۰۳: ۴۸۸).

طی دهه‌های گذشته، تمرکز اصلی سازمان‌های دولتی و عمومی بر پوشش کمی درصد بیشتری از روستاهای کشور بوده و به کیفیت این خدمات، چندان توجه نشده است. کیفیت به عنوان یکی از معیارهای ارزیابی خدمات، عبارت است از مفهومی گسترده که بخش‌های مختلف سازمان به آن تعهد دارد و هدف آن، بالا بردن کارایی کل سازمان با حداقل هزینه و برای افزایش قابلیت رقابت، به نحوی است که کل این مجموعه را با ویژگی‌های مورد نظر مشتری تطبیق دهد (فیجینوم، ۱۹۹۱: ۱۳۱).

یکی از معیارهای کلیدی ارزیابی کیفیت خدمات، میزان رضایت خدمات‌گیرندگان است. ارزیابی رضایت روستاییان کار ساده‌ای نیست و نیازمند توجه به عوامل و ابعاد گوناگونی است. به همین سبب، برای برآوردن نیازهای آن‌ها ضروری است که این نیازها به ویژگی‌های محصول‌ها یا خدمات، تبدیل و تفسیر شود (رمپرساد، ۲۰۰۱: ۳۴۶). در واقع، رضایتمندی، واکنش احساسی مصرف‌کننده است که از مصرف محصول حاصل می‌شود. به اعتقاد الیور، رضایت مشتری در دستیابی کامل به انتظارات (اولیور، ۱۹۸۰: ۲۳). رضایتمندی مصرف‌کنندگان، بر واکنش‌های آتی آنان در برابر محصول، تأثیر خواهد گذاشت (کاووسی و سقایی، ۱۳۸۴: ۶۵)؛ بنابراین، مهم‌ترین عامل در تعیین مکان مناسب برای خدمت‌رسانی در سطح دهستان یا مجموعه روستایی، تعیین و تنظیم چگونگی شناخت سلسله‌مراتبی برای توزیع فضایی خدمات است (مطیعی لنگرودی، ۱۳۸۶: ۱۳۱).

در خدمات‌رسانی روستایی، دو مشکل عمده وجود دارد: یکی دسترسی نامناسب به فرصت‌ها و خدمات و دیگری منعکس نشدن نظرهای روستاییان و نیازهای آن‌ها به سیاست‌های خدمات‌رسانی حکومت‌های مرکزی و محلی (گیلگ، ۱۹۸۵: ۱۰۳). در مناطق روستایی، به ویژه در کشورهای جهان سوم، به وضوح می‌توان ناهماهنگی میان میزان عرضه و تقاضای خدمات و تأسیسات را مشاهده کرد. این بی‌تناسبی، گاهی به علت بی‌توجهی به جامعه یا گروهی از افراد و گاهی به دلیل ناتوانی کشور در فراهم کردن امکانات ایجاد می‌شود. همچنین در بسیاری از موارد، این ناهماهنگی، ناشی از نداشتن روش یا ناکارآمد بودن روش‌های توزیع است (تقوایی و ضرابی، ۱۳۷۷: ۱۵۸)؛ بنابراین، برای دستیابی به ظرفیت‌های توسعه در نواحی روستایی، ضرورت برنامه‌ریزی برای ایجاد زیرساخت‌های مورد نیاز روستاها با هدف افزایش اشتغال و درآمد، ارتقای سطح کیفی جامعه روستایی و گرایش جامعه به امور مشارکتی، ضرورتی انکارناپذیر است (فرجی، ۱۳۸۹: ۹۶). به طور کلی، روستاها به عنوان قاعده نظام سکونت و فعالیت ملی، نقشی اساسی در توسعه ملی ایفا می‌کنند؛

چرا که توسعه پایدار با پایداری فضاها و روستایی می‌تواند نقش مؤثری در توسعه منطقه‌ای و ملی داشته باشد (رضوانی، ۱۳۸۱: ۲۱). ارزیابی رضایتمندی روستاییان از عملکرد سازمان‌های محلی فعال در نواحی روستایی، به‌نحوی ارزیابی عملکرد آن‌ها محسوب می‌شود و در یک جامعه مردم‌سالار، سازمان‌های محلی موظف به جلب رضایت مردم و شناسایی قوت‌ها و ضعف‌های خود هستند (آکگول، ۲۰۱۲: ۵۵۵). بر این اساس، این پژوهش با هدف سنجش و تحلیل رضایت مدیران محلی (اعضای شورای اسلامی روستایی) از عملکرد سازمان‌های محلی فعال در نواحی روستایی شیروان و چرداول (استان ایلام) انجام شده است و به سؤال‌های زیر پاسخ داده است:

- میزان رضایت مدیران روستایی از خدمات سازمان‌های محلی شهرستان شیروان و چرداول چگونه است؟
- کدامیک از خدمات سازمان‌های محلی در جلب رضایت روستاییان موفق‌تر بوده است؟
- آیا تفاوت معناداری بین رضایت روستاییان از خدمات عمومی در بخش و دهستان‌های شهرستان وجود دارد؟
- آیا در خدمات حوزه‌ای، بین فاصله دسترسی به خدمات و رضایتمندی روستاییان، ارتباط معناداری وجود دارد؟
- آیا بین شاخص برخورداری عمومی روستا از خدمات و رضایتمندی روستاییان، ارتباط معناداری وجود دارد؟

## مبانی نظری

### کیفیت خدمات

خدمت، فرایندی است که در تعامل میان مشتریان و کارکنان، منابع فیزیکی، کالاها یا نظام‌های ارائه‌کننده خدمت روی می‌دهد تا راه‌حلی برای مشکل‌های مشتریان باشد (گرونوس، ۲۰۰۰: ۴۶). اگرچه فرایند این کار، ممکن است با کالایی فیزیکی مرتبط باشد، اما اجرای خدمت، نامحسوس است و معمولاً مالکیت هیچ‌یک از عوامل تولید را به دنبال ندارد. بنگاهی که محصول آن، کالای نامرئی و غیر ملموس باشد، بنگاه خدماتی شناخته می‌شود.

کیفیت خدمات، یکی از معیارهای ارزیابی عملکرد سازمان‌ها محسوب و توسط ارباب رجوع تعیین می‌شود. به عبارت دقیق‌تر، کیفیت خدمت، مجموعه‌ای از ویژگی‌های یک کالا یا خدمت است که احتیاج‌ها و رضایت مصرف‌کننده را تأمین می‌کند (کاتلر و آرمسترانگ، ۱۳۸۴: ۸۷۷). بدین ترتیب می‌توان کیفیت خدمت را بر مبنای رضایت مشتری، به صورت میزان اختلاف میان انتظارات یا خواست‌های مشتری و درک او از عملکرد واقعی خدمت تعریف کرد.

### رضایتمندی

در واقع، کیفیت خدمات، مفهومی است که بسیار به آن توجه شده است. به‌علت وجود مشکل‌های متعدد، در تعریف و اندازه‌گیری آن اتفاق نظر وجود ندارد (ویسنیسکی، ۲۰۰۱: ۳۸۰-۳۸۸). اغلب، رضایت مشتری و کیفیت خدمات را با هم مرتبط می‌دانند. به اعتقاد گروهی، کیفیت خدمات به رضایتمندی منجر می‌شود، اما گروهی دیگر رضایتمندی را مقدمه‌ای برای افزایش کیفیت خدمات می‌دانند (مخلیص و دیگران، ۲۰۱۱: ۱۲۶)؛ بنابراین، ادراک‌ها، انتظارات و ترجیح‌های مشتریان، از عوامل تعیین‌کننده رضایت مشتری به شمار می‌آیند؛ به عبارتی، رضایت یا نارضایتی از تفاوت بین انتظارات و ادراک مشتری از واقعیت شکل می‌گیرد؛ بنابراین، تحقیق در زمینه رضایت مشتری، ارتباط نزدیکی با ارزیابی کیفیت خدمات ارائه‌شده دارد (کرونین و تیلور، ۱۹۹۲: ۵۸) و کراسبی معتقد است یک محصول، زمانی با کیفیت است که با خواسته‌ها و نیازهای مشتریان هماهنگ باشد. کیفیت باید به‌عنوان هماهنگی محصول با نیاز مشتری تعریف شود (کراسبی، ۱۹۸۴: ۳۳).

نظریه‌پردازان بازاریابی، تعاریف مختلفی برای رضایتمندی مشتری ارائه کرده‌اند. کاتلر، رضایتمندی مشتری را میزان

عملکرد واقعی شرکت، در برآوردن انتظارات مشتری می‌داند. به نظر کاتلر، اگر عملکرد شرکت، انتظارات مشتری را برآورده کند، مشتری احساس رضایت و در غیر این صورت، احساس نارضایتی می‌کند (دیواندری و دلخواه، ۱۳۸۴: ۱۸۸). از نظر مؤسسه‌ها و سازمان‌ها، رضایت مشتری، حاصل یک نظام سه‌قسمتی است: ۱. عملکردها (فرایندها)ی مؤسسه؛ ۲. کارکنان مؤسسه به‌عنوان ارائه‌دهندگان محصول یا خدمت؛ ۳. انتظارات مشتری. اثربخشی این نظام، به ادغام مناسب این قسمت‌ها با یکدیگر بستگی دارد. میزان اشتراک میان این سه قسمت، نشان‌دهنده میزان رضایت مشتری است (اسویفتروس، ۱۹۹۸: ۱۱۹-۱۲۰).

### مدل‌های کیفیت خدمات و رضایتمندی

برای سنجش رضایت شهروندان از عملکرد سازمان‌های محلی نیز مدل‌های مختلفی استفاده می‌شود که از آن جمله می‌توان به مدل سروکوال، شکاف کیفیت خدمات و مدل رضایتمندی مشتری سوئدی<sup>۱</sup> اشاره کرد.

#### مدل سروکوال<sup>۲</sup>

همزمان با گسترش حوزه تجاری و اقتصادی بخش خدمات، نیاز به مدیریت فراگیر در این بخش، بیش از پیش مطرح شد. هرچند موانعی چون فناپذیر بودن خدمات، تفکیک‌ناپذیری خدمات از خدمات‌دهنده و زمان و مکان ارائه آن، کیفیت را نسبی و مبهم ساخته است، تلاش‌های دانشمندان چون پاراسورمان و زیت هامل در شناسایی و معرفی ابعاد و مؤلفه‌های کیفی، راه را برای اندازه‌گیری کیفیت در سازمان‌های خدماتی هموار ساخت (کارناوا، ۲۰۰۰: ۵۶-۵۷).

سروکوال یکی از مدل‌هایی است که از طریق شکاف بین انتظار و ادراک مشتری، کیفیت خدمات را اندازه‌گیری می‌کند. پاراسورمان و دیگران، کیفیت خدمات عمومی را حاصل تفاوت بین ادراک‌ها و انتظارات مردم تعریف کردند. آن‌ها معتقدند ادراک، ارزیابی مشتری از کیفیت خدمت، و انتظار، خواسته‌های مشتری از خدمات‌دهنده است. بازخورد دریافت‌شده از مشتریان کمک می‌کند تا مناطقی که در آن‌ها نیاز به بهبود مستمر وجود دارد، شناسایی و اولویت‌بندی شوند. اما غالباً بین شناخت مدیریت خدمات از ادراک‌ها و انتظارات دریافت‌کنندگان خدمت و ادراک‌ها و انتظارات واقعی آن‌ها تناسبی وجود ندارد و این امر موجب صدمه‌دیدن کیفیت خدمت می‌شود (مخلیص و دیگران، ۲۰۱۱: ۱۲۵).

در مدل اولیه، برای سنجش کیفیت خدمات، ده بعد در نظر گرفته شد، اما در پژوهش‌های بعدی، بین ابعاد قابلیت اعتماد، شایستگی، ارتباطات، تواضع و امنیت و نیز میان درک مشتری و دسترسی به خدمات، همبستگی قوی مشاهده شد. سپس این متغیرها در دو مؤلفه کلی اطمینان خاطر و همدلی ترکیب شد و در مجموع، پنج مؤلفه اصلی شامل اطمینان خاطر، همدلی، عوامل ملموس، اعتبار و پاسخگویی، به‌عنوان مؤلفه‌های سنجش کیفیت خدمات معرفی شد (زوار و دیگران، ۱۳۸۶: ۷۲).

#### مدل شکاف خدمات

این مدل که اصلاح‌شده مدل سروکوال است، با استفاده از هفت شکاف اصلی، کیفیت خدمات را بررسی می‌کند. این شکاف‌ها عبارتند از:

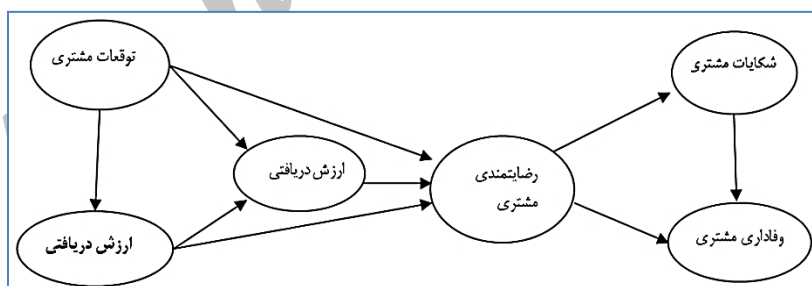
۱. شکاف میان انتظارات واقعی مشتریان و درک کارکنان و مدیریت (ارائه‌کنندگان خدمت) از این انتظارات؛
۲. شکاف میان درک مدیریت از انتظارات مشتریان و ویژگی‌های طراحی‌شده کیفیت؛
۳. شکاف میان استاندارد کیفیت خدمات و خدماتی که عملاً به مشتریان ارائه می‌شود؛

۴. شکاف میان کیفیت خدماتی که ارائه می‌شود با کیفیت خدماتی که به مشتری وعده داده شده بود؛
۵. شکاف میان انتظارات مشتریان از دریافت خدمات و کیفیت خدماتی که عملاً دریافت می‌کنند؛ به عبارت بهتر، شکاف میان انتظارات و ادراک‌های مشتریان (پارسومان، ۱۹۸۵: ۴۱-۵۰).
- شکاف‌های اول و پنجم، مهم‌ترین شکاف‌های مدل سروکوال هستند و به‌نحوی در برگیرنده سایر شکاف‌ها نیز هستند. شکاف پنجم (فاصله میان ادراک‌ها و انتظارات مراجعان از واحدهای خدمت‌رسانی) تابعی از شکاف‌های دیگر است و از این رو شکاف کیفی نامیده شده است (بودارسون، ۲۰۰۲: ۴۷۱-۴۷۶).

#### مدل رضایتمندی مشتری سوئدی

این مدل در سال ۱۹۹۲، به‌عنوان اولین مدل شاخص رضایتمندی تولیدها و خدمات در سطح ملی، در کشور سوئد معرفی شد. عملکرد درک‌شده<sup>۱</sup> اولیه، شامل دو محرک اولیه رضایتمندی است. ارزش دریافتی (در مدل scsb) یا عملکرد دریافتی برابر است با میزان خدمات دریافت‌شده در مقایسه با انتظارات مشتری و توقع‌های او. کیفیت خدمات در مقایسه با قیمت پرداخت‌شده یا کیفیت خدمات نسبت به پول پرداختی، یکی از شاخص‌هایی است که مشتری از طریق آن، محصول‌ها و خدمات مختلف را با هم مقایسه می‌کند. اگر مشتری نسبت به پولی که پرداخت می‌کند، کیفیت کالا را خوب تشخیص دهد، می‌توان پیش‌بینی کرد در صورت افزایش ارزش دریافتی، رضایتمندی نیز افزایش خواهد یافت (لوئگرن و تامبور، ۱۹۹۹: ۴۵۱).

محرک دیگر رضایتمندی، انتظارات مشتری از محصول یا خدمت مورد نظر است. این انتظارات شامل مقوله‌هایی است که مشتری پیش‌بینی می‌کند. پیش از این ثابت شده است که این انتظارات تأثیر مثبتی بر رضایتمندی دارد. اگرچه بررسی ارزش دریافتی، موضوع بیشترین پژوهش‌ها بوده است، ولی انتظارات مشتری جایگاه ویژه‌ای دارد؛ چرا که این توقع‌ها، ظرفیت شرکت‌ها را برای عملکردهای آینده پیش‌بینی می‌کند. به‌علاوه، این انتظارات به‌طور مثبت، به ارزش دریافتی وابسته است (همان).

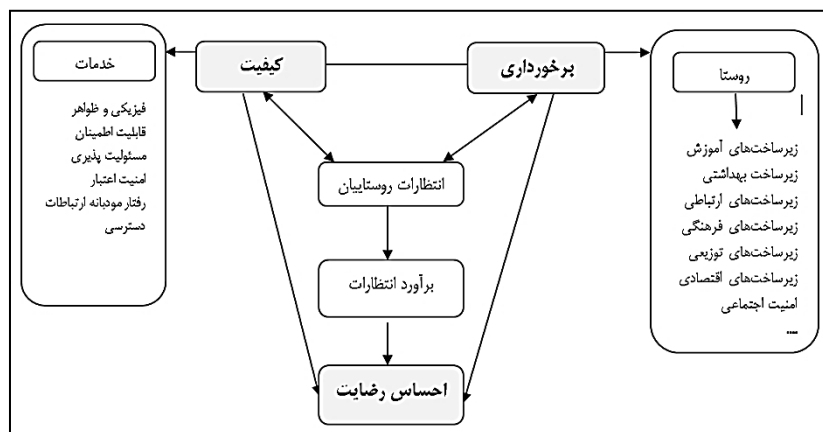


شکل ۱. روابط بین متغیرهای مدل scsb

مأخذ: لوئگرن و تامبور، ۱۹۹۹: ۴۵۱

#### جمع‌بندی

هرچند برای سنجش کیفیت خدمات، مدل‌ها و نظریه‌های متفاوتی وجود دارد، وجه مشترک تمامی آن‌ها، فرایند ایجاد احساس رضایت است که از اختلاف میان انتظارات و استنتاج خدمات‌گیرنده از خدمات دریافتی حاصل می‌شود. نقطه اشتراک دیگر در این زمینه، معیارهای سنجش رضایت است. بر این اساس، در این مطالعه، با اتکا به موارد یادشده، رضایتمندی مدیران روستایی از کیفیت خدمات سازمان‌های محلی، براساس مدل مفهومی زیر، ارزیابی خواهد شد.



شکل ۲. مدل مفهومی تحقیق

### پیشینه پژوهش

مطالعه‌های انجام‌شده در زمینه سنجش رضایتمندی در ایران، کمتر به بررسی رضایتمندی اجتماع‌های محلی مانند روستا پرداخته‌اند و بیشتر پژوهش‌ها، رضایتمندی کارکنان سازمان‌ها یا مراجعه‌کنندگان و دریافت‌کنندگان یک خدمت‌رسانی خاص پزشکی و سایر خدمات بهداشتی و درمانی و مانند این‌ها را بررسی کرده‌اند. علاوه بر این، پیشینه فعالیت دهیاری‌ها در ایران، چندان طولانی نیست و از این رو، کمتر پژوهشی در این زمینه صورت گرفته است.

صادقی و دیگران (۱۳۹۱) در پژوهشی، عملکرد دهیاران در روند مدیریت و توسعه روستایی را با تأکید بر ابعاد و شاخص‌های اقتصادی، اجتماعی و محیطی- کالبدی بخش مرکزی شهرستان بیرجند مطالعه و ارزیابی کردند. نتایج تحقیق نشان داد رضایتمندی روستاییان در شاخص‌های حفظ سلامتی و بهداشت محیط، همکاری دهیاران با بخش‌داری و شورا، مدیریت هزینه دهیاران، پیگیری، تهیه و اجرای طرح‌های روستا بیشتر است. در مقابل، گویه‌های امداد رسانی در مواقع بحرانی، روش‌های بودجه‌نویسی و بودجه‌ریزی، نگهداری تأسیسات، اموال و دارایی‌های روستا را ضعیف‌ترین عملکردهای آن‌ها دانسته‌اند.

فیروزآبادی و جاجرمی (۱۳۹۰) در بررسی وضعیت رضایت روستاییان و عوامل مرتبط با آن، از عملکرد دهیاری‌ها (مطالعه موردی: روستاهای استان قزوین) به این نتیجه رسیدند که نزدیک به ۷۰ درصد از پاسخگویان، از عملکرد دهیاری‌ها در روستاهایشان رضایت کامل دارند و هرچه ارزیابی عملکرد سازمانی، از دهیاری بهتر باشد، میزان رضایت در روستا بیشتر می‌شود.

عزیزی و دیگران (۱۳۹۱) در پژوهشی، به بررسی میزان رضایتمندی روستاییان شهرستان داراب از ابعاد مختلف عملکرد پزشک خانواده پرداختند. آن‌ها در تحلیل خود از شاخص‌های حضور کارکنان در مرکز و نحوه برخورد کارکنان با مراجعان استفاده کردند و در پایان، به این نتیجه رسیدند که میزان رضایت کل به‌طور میانگین (۴۷/۹ درصد خیلی زیاد)، (۴/۲ درصد زیاد)، (۹/۳۳ درصد متوسط)، (۱۲/۱۵ درصد کم) و (۲۸/۲۲ درصد خیلی کم) بوده است. بدین ترتیب در بیشتر موارد، افراد از خدمات، ابراز رضایت حداکثری نکرده‌اند.

مخلیص و دیگران (۲۰۱۱) با استفاده از مدل سروکوال و تحلیل عاملی، به ارزیابی رضایتمندی شهروندان از کیفیت خدمات شهرداری‌های جنوب تایلند پرداختند. نتایج تحقیق نشان داد در مجموع، شهروندان از کیفیت خدمات شهرداری‌ها رضایت نسبی دارند. همچنین تحلیل رگرسیون نشان داد وضعیت فیزیکی تجهیزات، پاسخگویی و همدلی، مهم‌ترین عوامل تبیین‌کننده رضایت شهروندان محسوب می‌شود (مخلیص و دیگران، ۲۰۱۱: ۱۲۶). خلاصه بعضی مطالعه‌های انجام‌شده در این زمینه، در جدول ۱ درج شده است.

جدول ۱. بعضی مطالعه‌های انجام‌شده در زمینه ارزیابی کیفیت خدمات بخش عمومی

عنوان	پژوهشگران	شیوه مطالعه
ارتباطسنجی میزان رضایتمندی جانبازان از خدمات بهداشتی درمانی با ویژگی‌های جمعیتی	جوادی، زارچی و دیگران (۱۳۸۹)	آزمون آماری خی‌دو
بررسی میزان رضایت مراجعه‌کنندگان از سطح کیفیت خدمات مراکز خدمات اجتماعی نیروی انتظامی	پارسا و خیرخواه (۱۳۹۰)	روش بازآزمایی، روش موازی، دونیمه‌کردن، روش ضریب ثبات، کودر ریچاردسون، آلفای کرونباخ
میزان رضایت مردم از خدمات بهداشتی- درمانی و عوامل مؤثر بر آن: مطالعه سلامت از دیدگاه مردم ایران	فرانک فرزندی و دیگران (۱۳۹۰)	تحلیل واریانس یک‌طرفه و آزمون تی، رگرسیون لجستیک
اندازه‌گیری سطح کیفیت خدمات در صنعت هتل‌داری	پارسکواس (۲۰۰۱)	استفاده از مدل سروکوال
رابطه میان کیفیت خدمات، رضایت مردم و اعتبار حکومت محلی	گوترز (۲۰۰۹)	آزمون همبستگی
ابعاد کیفیت خدمات در بخش عمومی خدمات شهرداری و انتظارات شهروندان	رودریگز و دیگران (۲۰۰۹)	استفاده از مدل سروکوال

### روش پژوهش

منطقه مطالعه‌شده در این پژوهش، روستاهای بالای ۲۰ خانوار شهرستان شیروان و چرداول است. این شهرستان با وسعت حدود ۲۲۳۶ کیلومتر مربع، ۱۱/۱ درصد مساحت استان ایلام را به خود اختصاص داده است. شیروان و چرداول، از شمال به استان کرمانشاه، از غرب به شهرستان گیلان‌غرب، از شرق به استان لرستان و از جنوب به شهرستان ایلام محدود شده است. این شهرستان چهار مرکز شهری، سه بخش و هشت دهستان دارد و براساس سرشماری سال ۱۳۹۰، ۲۳۱ آبادی مسکونی دارد (استانداری ایلام، ۱۳۹۰: ۴۸).

این پژوهش از نظر هدف، کاربردی، از نظر میزان کنترل متغیرها، توصیفی و از بعد روش اجرا، پیمایشی است. واحد آماری پژوهش، تمامی روستاهای شهرستان شیروان و چرداول (بالای ۲۰ خانوار) است که در زمان پژوهش (۱۳۹۰)، شورای اسلامی داشته‌اند. جامعه آماری پژوهش نیز تمامی اعضای شورای اسلامی روستایی و دهیاران این روستاهاست. به دلیل ضرورت آگاهی از میزان رضایت روستاییان تمامی روستاها، مطالعه به صورت تمام‌شماری انجام شد و در مجموع، ۴۴۵ پرسشنامه بسته از ۱۶۸ روستای بالای ۲۰ خانوار گردآوری شد. پرسشنامه طراحی شده شامل بخش‌هایی چون اطلاعات فردی پاسخگویان، کارکردهای اداری روستا (برای سطح‌بندی برخورداری روستاها) و رضایت روستاییان از سازمان‌های محلی دولتی بود. پرسش‌ها در قالب طیف لیکرت و به صورت پنج‌گزینه‌ای طراحی شد. خدمات مورد مطالعه در این پژوهش، تمامی خدمات دستگاه‌های اجرایی فعال در روستا یا سازمان‌هایی بود که روستاییان به‌نحوی، خدمات آن‌ها را دریافت می‌کنند.

برخورداری روستاها از خدمات و زیرساخت‌های روستایی معمولاً به دلیل نشانه‌های بیرونی و ارتباط مستقیم آن‌ها با زندگی مردم و ماهیت فعالیت دستگاه‌های اجرایی، بیشتر از سایر ابعاد توسعه روستایی مرکز توجه است. به همین سبب، در این مطالعه، وضعیت برخورداری و میانگین فاصله دسترسی و رضایت مردم از خدمات دریافتی، بررسی شد.

روایی صوری پرسشنامه با کمک گروه کارشناسان امور روستایی فرمانداری‌ها و استانداری ایلام و یک مرحله پیش‌آزمون بررسی شد و پس از اعمال اصلاح‌هایی تأیید شد. همچنین پایایی مقیاس‌های پرسشنامه با استفاده از آزمون کرونباخ آلفا در نرم‌افزار spss ارزیابی شد که ضرایب محاسبه‌شده در حد متوسط و خوب (بالای ۰/۷) تأیید شد.

در این پژوهش، برای سنجش رضایت روستاییان، از مدل شکاف کیفیت خدمات و برای تحلیل نتایج ارزیابی و آزمون نظر روستاییان از آزمون کای‌اسکوئر تک نمونه‌ای استفاده شد. همچنین برای مقایسه و سطح‌بندی رضایتمندی روستاییان از کیفیت خدمات سازمان‌های محلی، از تحلیل خوشه‌ای و برای مقایسه میزان رضایت روستاییان در شهرستان‌های مختلف، از آزمون تجزیه واریانس یک‌طرفه (ANOVA) و آزمون تعقیبی دانکن استفاده شد.

## بحث و یافته‌ها

### یافته‌های توصیفی

در این بخش، برخورداری از خدمات مختلف و رضایتمندی روستاییان از آن‌ها، براساس ماهیت خدمات، در گروه‌های خدمات «آموزشی»، «بهداشتی درمانی، بهزیستی»، «زیربنایی»، «فرهنگی، ورزشی و تفریحی»، «پوشش شبکه‌های تلویزیونی و رادیویی»، «مدیریت محلی» و «اقتصادی و پشتیبانی تولید» بررسی می‌شود.

### خدمات آموزشی

براساس نتایج مطالعه، بهترین وضعیت برخورداری<sup>۱</sup> مربوط به شاخص دبستان با  $۸۲/۷۳$  درصد است که پوشش نسبتاً کاملی برای خدمات آن در سطح شهرستان وجود دارد. بعد از شاخص دبستان، بهترین وضعیت امکانات و خدمات آموزشی، مربوط به مدرسه راهنمایی پسرانه و دخترانه، به ترتیب با  $۲۱/۴۷$  و  $۱۷/۹۰$  درصد برخورداری است. کمترین میزان برخورداری، مربوط به شاخص هنرستان و پیش‌دانشگاهی با میزان  $۱/۲$  و  $۳/۵۷$  درصد است. البته کاهش میزان برخورداری امکانات و خدمات آموزشی مدارس راهنمایی، دبیرستان‌ها و ...، به دلیل حوزه‌ای بودن نوع ارائه خدمات برای روستاهاست. بدیهی است انتظاری برای ایجاد زیرساخت‌ها برای همه روستاهای این شهرستان وجود ندارد.

میانگین فاصله دسترسی به امکانات و مراکز آموزشی نشان می‌دهد، کمترین میانگین دسترسی مربوط به دبستان و به دلیل تعدد زیاد آن در سطح شهرستان با  $۷/۷۱$  کیلومتر و بیشترین فاصله، مربوط به مرکز آموزش فنی و حرفه‌ای با  $۳۸/۴۰$  کیلومتر است.

همچنین نتایج رضایتمندی روستاییان از خدمات، نشان می‌دهد با توجه به درجه‌بندی پنج طبقه‌ای در مورد میانگین رضایتمندی روستاییان و نتایج آزمون کای اسکوئر، به جز خدمات دبستان با میانگین رضایت  $۳/۰۱$ ، میانگین رضایتمندی روستاییان از سایر خدمات آموزشی در حد ضعیف و کم است. تمامی این نتایج، در جدول ۲ نشان داده شده است:

جدول ۲. وضعیت شاخص‌های آموزشی در روستاهای شهرستان

امکانات و خدمات	میانگین برخورداری	میانگین فاصله دسترسی (km)	میانگین رضایت	کای اسکوئر	سطح معناداری
دبستان	۸۲/۷۳	۷/۷۱	۳/۰۱	۴۲/۸۷	۰/۰۰۰
مدرسه راهنمایی پسرانه	۲۱/۴۷	۹/۱۱	۲/۷۹	۱۴۵/۴۳	۰/۰۰۰
مدرسه راهنمایی دخترانه	۱۷/۹	۱۱/۰۰	۲/۸۲	۱۳۸/۷۶	۰/۰۰۰
دبیرستان پسرانه	۹/۵۲	۱۶/۵۵	۲/۶۲	۱۱۷/۱۵	۰/۰۰۰
دبیرستان دخترانه	۷/۱۴	۱۷/۶۲	۲/۵۷	۸۷/۲۳	۰/۰۰۰
پیش‌دانشگاهی	۳/۵۷	۲۲/۰۳	۲/۵۷	۷۹/۲۳	۰/۰۰۰
هنرستان	۱/۲۰	۲۷/۷۰	۲/۴۷	۷۴/۴۲	۰/۰۰۰
مرکز آموزش فنی و حرفه‌ای	۱/۲۰	۳۸/۴۰	۲/۳۵	۷۸/۰۱	۰/۰۰۰
مرکز آموزش کشاورزی	۴/۲۲	۳۷/۳۱	۲/۳۶	۹۸/۴۱	۰/۰۰۰

مأخذ: نگارندگان

### خدمات بهداشتی درمانی - بهزیستی

نتایج در زمینه میانگین برخورداری شاخص‌های خدمات بهداشتی و درمانی بسیار متفاوت است؛ به طوری که در شاخص بیمه درمانی روستایی و خانه بهداشت با میانگین برخورداری  $۹۶/۵۸$  و  $۳۴/۵۲$  درصد، نسبت به سایر شاخص‌ها از وضع

۱. میانگین میزان برخورداری نقاط روستایی استان ایلام از هریک از امکانات و خدمات ذکر شده است.



مطلوب‌تری برخوردارند. کمترین میزان برخورداری، مربوط به دندانپزشک، مراکز بهداشتی درمانی و داروخانه، با میانگین برخورداری ۰/۶۰، ۲/۹۸ و ۴/۱۹ درصد است.

نتایج بررسی دسترسی روستاییان شهرستان به خدمات بهداشتی و درمانی حاکی از آن است که بهترین فاصله دسترسی، مربوط به خانه‌های بهداشت روستایی با ۶/۰۴ کیلومتر و بیشترین فاصله، مربوط به دندانپزشک و دندانپزشک تجربی با میانگین دسترسی ۴۵/۵۷ و ۴۶/۵۴ کیلومتر است.

جدول ۳. وضعیت شاخص‌های خدمات بهداشتی درمانی، بهزیستی در روستاهای استان

امکانات و خدمات	میانگین برخورداری	میانگین فاصله دسترسی (km)	میانگین رضایت	کای اسکور	سطح معناداری
بیمه درمانی روستاییان	۹۶/۵۸		۳/۹۰	۶۴/۲۳	۰/۰۰۰
مرکز بهداشتی درمانی	۱۰/۲۴	۱۶/۶۹	۲/۵۸	۹۳/۰۶	۰/۰۰۰
خانه بهداشت	۳۴/۵۲	۶/۰۴	۲/۹۵	۱۰۰/۷۵	۰/۰۰۰
داروخانه	۴/۱۹	۲۴/۲۴	۲/۶۲	۸۳/۰۰	۰/۰۰۰
مرکز بهداشتی درمانی با تسهیلات زایمانی	۲/۹۸	۳۴/۳۳	۲/۶۴	۶۴/۳۹	۰/۰۰۰
پزشک	۶/۵۵	۳۲/۴۹	۲/۶۷	۶۰/۴۴	۰/۰۰۰
دندانپزشک	۰/۶۰	۴۵/۵۷	۲/۶۰	۷۲/۴۴	۰/۰۰۰
دندانپزشک تجربی یا دندان‌ساز	۱/۲۰	۴۶/۵۴	۲/۳۹	۷۱/۵۷	۰/۰۰۰
بهبود یا مامای روستایی	۱۰/۱۸	۲۰/۷۳	۲/۵۰	۹۴/۳۹	۰/۰۰۰
غسالخانه	۱۰/۴۳	۲۰/۱۶	۲/۳۸	۷۸/۳۲	۰/۰۰۰
گردآوری زباله و دفع فاضلاب	۲۳/۹۵		۲/۲۳	۴۰/۸۸	۰/۰۰۰

مأخذ: نگارندگان

با توجه به نتایج آزمون کای اسکور، میانگین رضایت عمومی روستاییان هم به جز بیمه درمانی که ۳/۹۰ است، در مورد سایر خدمات تمامی شاخص‌ها در حد ضعیف گزارش شده است (جدول ۳).

### خدمات زیربنایی

براساس نتایج مندرج در جدول ۴، در بخش خدمات زیربنایی، زیرساخت‌های برق با پوشش بیش از ۹۸/۲۱ درصد در صدر ارائه خدمات به روستاها قرار دارند و ضعیف‌ترین سطح برخورداری، مربوط به صندوق پست و دفتر پست با میانگین برخورداری، هردو ۹/۵۲ درصد است. در مجموع، در این بخش، میانگین برخورداری از خدمات آب لوله‌کشی، تهیه طرح هادی، برق، تلفن، و آنتن‌دهی تلفن همراه، شرایط نسبتاً مطلوبی نسبت به سایر زیرساخت‌ها و خدمات دارند. در امکانات و خدماتی مانند شبکه فاضلاب روستایی با بهره‌مندی ۹/۹۴ و سامانه تصفیه آب با ۱۰/۱۳ درصد، دفتر مخابرات با ۱۴/۹۷ درصد، مقاوم‌سازی ساختمان‌ها با ۲۹/۴۵ درصد و صدور سند مالکیت با ۳۰/۶۷ در شرایط نامناسب خدمات‌دهی قرار دارند.

بررسی میانگین رضایتمندی روستاییان هم در این گروه، حاکی از رضایت ضعیف و متوسط مردم، از امکانات و خدمات روستایی است. در این میان، بالاترین میزان رضایتمندی از کیفیت خدمات برق با میانگین رضایت ۳/۸۷ و آنتن‌دهی تلفن همراه اول، با میانگین رضایت ۳/۴۲ و کمترین آن هم از شبکه فاضلاب روستایی و سامانه تصفیه آب روستایی است.

جدول ۴. وضعیت شاخص‌های خدمات زیربنایی در روستاهای شهرستان

امکانات و خدمات	میانگین برخوردارگی	میانگین فاصله دسترسی (km)	میانگین رضایت	کای اسکور	سطح معناداری
صندوق پست	۹/۵۲	۲۳/۳۸	۲/۴۶	۱۲۷/۷۵	./۰۰۰
دفتر پست	۹/۵۲	۲۲/۸۴	۲/۵۲	۱۰۳/۰۳	./۰۰۰
دفتر مخابرات	۱۴/۹۷	۲۱/۳۱	۲/۶۲	۱۰۹/۸۴	./۰۰۰
تلفن	۶۴/۶۴		۳/۲۰	۶۶/۸۱	./۰۰۰
ICT روستایی (مرکز مخابرات و اینترنت)	۱۶/۳۶	۱۸/۵۴	۲/۵۶	۵۸/۲۰	./۰۰۰
وسایل نقلیه عمومی (مینی‌بوس، سواری)	۵۱/۷۹	۲۰/۷۰	۲/۹۲	۸۷/۶۹	./۰۰۰
آب لوله کشی	۸۶/۲۳		۲/۷۳	۳۸/۰۷	./۰۰۰
سامانه تصفیه آب	۱۰/۱۳		۱/۴۵	۱۳۰/۷۱	./۰۰۰
شبکه فاضلاب روستایی	۹/۹۴		۱/۵۰	۱۲۳/۰۰	./۰۰۰
تهیه طرح هادی	۴۷/۵۳		۲/۳۹	۴۶/۸۳	./۰۰۰
اجرای طرح هادی	۳۰/۰۶		۱/۹۶	۶۶/۱۷	./۰۰۰
صدور سند مالکیت	۳۰/۶۷		۲/۱۳	۴۲/۸۲	./۰۰۰
مقاوم‌سازی ساختمان‌ها	۲۹/۴۵		۲/۱۹	۳۶/۳۸	./۰۰۰
کیفیت راه روستا (خاکی، شنی، آسفالته)	۸۹/۰۲		۳/۰۶	۱۵/۹۲	./۰۰۳
روشنایی معابر	۱۹/۶۴		۱/۹۵	۵۸/۴۲	./۰۰۰
برق	۹۸/۲۱		۳/۸۷	۱۴۰/۳۱	./۰۰۰
گاز لوله کشی	۱۷/۳۷		۲/۱۴	۴۴/۳۸	./۰۰۰
آنتن‌دهی اینترنت	۳۲/۷۲		۱/۹۵	۸۱/۱۲	./۰۰۰
آنتن‌دهی همراه اول	۸۹/۵۷		۳/۴۲	۸۸/۸۸	./۰۰۰

مأخذ: نگارندگان

### خدمات فرهنگی، ورزشی و تفریحی

در بخش خدمات فرهنگی، ورزشی و تفریحی، میانگین برخوردارگی به‌طور کلی در سطح پایینی قرار دارد (جدول ۵). به‌طوری که بیشترین برخوردارگی، مربوط به زمین ورزشی، تنها با ۱۱/۹۸ درصد و خانه قرآن با ۱۰/۷۸ درصد است. سایر شاخص‌ها مانند کتابخانه، پارک روستایی، سالن ورزشی، برخوردارگی بسیار پایین و کمتر از ۱۰ درصد دارند. در مجموع، با توجه به نتایج میانگین برخوردارگی می‌توان نتیجه گرفت یکی از ضعف‌های اصلی توسعه روستایی این شهرستان، ضعف امکانات و زیرساخت‌های فرهنگی روستایی است که تاکنون کمتر به آن توجه شده است. در این خصوص، نظرهای روستائیان و مدیران محلی روستایی نیز نشان‌دهنده این واقعیت است و در مصاحبه‌ها بارها به کمبود امکانات غنی‌سازی اوقات فراغت، ورزش و سرگرمی روستائیان اشاره شد.

جدول ۵. وضعیت شاخص‌های خدمات فرهنگی، ورزشی و تفریحی در روستاهای شهرستان

امکانات و خدمات	میانگین برخوردارگی	میانگین فاصله دسترسی (km)	میانگین رضایت	کای اسکور	سطح معناداری
پارک روستایی	۳/۰۳		۱/۴۰	۱۸۹/۶۹	./۰۰۰
خانه عالم	۷/۹۳		۱/۷۶	۷۳/۱۸	./۰۰۰
خانه قرآن	۱۰/۷۸		۱/۸۸	۶۴/۸۷	./۰۰۰
کانون فرهنگی مردمی	۹/۲۰		۱/۸۲	۶۳/۰۲	./۰۰۰
کتابخانه	۳/۵۷	۲۸/۵۱	۲/۲۱	۶۶/۰۲	./۰۰۰
زمین ورزشی	۱۱/۹۸	۲۶/۵۸	۲/۰۶	۹۹/۰۶	./۰۰۰
سالن ورزشی	۷/۱۹	۲۵/۶۴	۲/۳۳	۵۴/۳۰	./۰۰۰

مأخذ: نگارندگان

براساس نتایج آزمون کای اسکوئر، میزان رضایتمندی روستاییان از خدمات یادشده نیز ضعیف ارزیابی شد. به طوری که در هیچ یک از این خدمات، میانگین رضایت روستاییان به سطح متوسط نیز نزدیک نشد. بررسی‌ها نشان می‌دهد نبود دسترسی یا فاصله دسترسی یکی از دلایل مهم نارضایتی از خدمات است.

### پوشش شبکه‌های تلویزیونی و رادیویی

میانگین برخورداری پوشش شبکه‌های تلویزیونی برای شبکه‌های استانی، اول، دوم و سوم، همچنین رادیو FM، بسیار خوب و برای شبکه خبر و شبکه ۴ در حد متوسط است. همچنین به دلیل ضرورت دسترسی روستاییان به خدمات در محل، فاصله دسترسی به خدمات در این گروه بررسی نشد. در این گروه از خدمات، میانگین رضایتمندی روستاییان نیز برای امواج رادیویی و شبکه‌های اول، دوم و سوم تلویزیون مطلوب و برای شبکه‌های چهارم و شبکه خبر، ضعیف ارزیابی شد. نتایج در جدول ۶ درج شده است.

جدول ۶. وضعیت شاخص‌های پوشش شبکه‌های تلویزیونی و رادیویی در روستاهای شهرستان

امکانات و خدمات	میانگین برخورداری	میانگین رضایت	کای اسکوئر	سطح معناداری
پوشش امواج رادیویی متوسط	۸۵/۰۳	۳/۳۰	۳۶/۰۰	۰/۰۰۰
پوشش امواج FM رادیویی	۷۲/۴۶	۳/۱۷	۳۴/۸۷	۰/۰۰۰
پوشش شبکه اول تلویزیون	۹۴/۶۱	۳/۸۳	۱۲۶/۲۴	۰/۰۰۰
پوشش شبکه دوم تلویزیون	۹۴/۰۱	۳/۸۱	۱۲۴/۹۴	۰/۰۰۰
پوشش شبکه سوم تلویزیون	۹۸/۱۹	۳/۵۶	۱۳۲/۱۲	۰/۰۰۰
پوشش شبکه چهارم تلویزیون	۴۹/۷۰	۲/۶۲	۱۷/۴۷	۰/۰۰۲
پوشش شبکه استانی تلویزیون	۸۸/۰۲	۳/۲۶	۹۷/۱۴	۰/۰۰۰
پوشش شبکه خبر تلویزیون	۴۰/۲۴	۲/۵۱	۲۰/۹۱	۰/۰۰۰

مأخذ: نگارندگان

### مدیریت محلی

در این گروه از خدمات، با توجه به اینکه اعضای شورای اسلامی روستاها، بخش مهمی از جامعه آماری را تشکیل می‌دهند، رضایتمندی روستاییان از این نهاد بررسی نشد، اما سه نهاد دهیاری‌ها، پاسگاه نیروی انتظامی و شورای حل اختلاف بررسی شد که نتایج آن در جدول ۷ درج شده است.

میانگین برخورداری از مدیریت محلی برای دهیاری، در سطح ۳۰/۶۷ درصد، برای شورای حل اختلاف، ۱۸/۷۵ درصد و کمترین برخورداری مربوط به پاسگاه نیروی انتظامی با برخورداری ۲/۹۸ درصد است. میانگین رضایت عمومی روستاییان هم در طیف ۵ درجه‌ای، متوسط ارزیابی شده است. براساس نتایج پژوهش، میانگین رضایت عمومی از دهیاری‌ها با میانگین ۲/۹۷ بیشترین و کمترین رضایت عمومی، از شوراهای حل اختلاف روستایی اعلام شد. با این حال، نتایج آزمون کای اسکوئر و توزیع داده‌ها نشان می‌دهد روستاییان از عملکرد دستگاه‌های مذکور نارضی هستند.

جدول ۷. وضعیت شاخص‌های مدیریت محلی در روستاهای شهرستان

امکانات و خدمات	میانگین برخورداری	میانگین فاصله دسترسی (km)	میانگین رضایت	کای اسکوئر	سطح معناداری
دهیاری	۳۰/۶۷		۲/۹۷	۱۰/۹۴	۰/۰۲۷
پاسگاه انتظامی	۲/۹۸	۱۷/۷۳	۲/۹۰	۱۰۳/۲۴	۰/۰۰۰
شورای حل اختلاف	۱۸/۷۵	۱۰/۳۹	۲/۴۵	۳۵/۱۳	۰/۰۰۰

مأخذ: نگارندگان

### خدمات اقتصادی و پشتیبانی تولید

خدمات اقتصادی و پشتیبانی تولید، خدمات اساسی برای تأمین مایحتاج و پشتیبانی برای تولید و فعالیت هستند و نقش مهمی در اقتصاد روستا بر عهده دارند که وضعیت برخورداری روستاهای شهرستان در جدول ۸ درج شده است. بر این اساس، بهترین وضعیت، مربوط به شعبه عرضه نفت و محصول‌های سوختی با برخورداری ۴۶/۴۳ درصد و کمترین برخورداری مربوط به جایگاه CNG با ۱/۱۹ درصد برخورداری است.

همچنین فاصله دسترسی برای جایگاه CNG با میانگین دسترسی ۴۰/۴۳ کیلومتر، در حد بالاست. در این میان، کمترین فاصله دسترسی مربوط به فروشگاه تعاونی با میانگین ۱۶/۲۴ کیلومتر است. براساس نتایج آزمون کای اسکوئر مندرج در جدول ۸، رضایتمندی روستاییان از این خدمات، در حد ضعیف ارزیابی شد. به طوری که در هیچ‌یک از این گروه خدمات، میانگین رضایت روستاییان به سطح متوسط نیز نرسید.

جدول ۸. وضعیت شاخص‌های خدمات اقتصادی و پشتیبانی تولید در روستاهای شهرستان

امکانات و خدمات	میانگین برخورداری	میانگین فاصله دسترسی (km)	میانگین رضایت	کای اسکوئر	سطح معناداری
فروشگاه تعاونی	۶/۶۳	۱۶/۲۴	۲/۲۰	۱۷/۳۲	۰/۰۰۰
بانک	۳/۰۱	۲۲/۷۷	۲/۷۷	۶۱/۰۸	۰/۰۰۰
تعمیرگاه ماشین آلات کشاورزی	۴/۱۹	۲۴/۲۱	۲/۴۸	۶۲/۷۳	۰/۰۰۰
شرکت تعاونی روستایی	۱۲/۰۵	۱۸/۴۰	۲/۱۸	۸۱/۱۵	۰/۰۰۰
جایگاه گاز مایع خانگی	۶/۱۳	۳۳/۹۴	۲/۴۸	۹۹/۶۱	۰/۰۰۰
شعبه عرضه نفت و محصول‌های سوختی	۴۶/۴۳	۹/۳۲	۲/۴۴	۵۲/۶۸	۰/۰۰۰
پمپ بنزین	۴/۷۹	۲۱/۱۷	۲/۷۸	۵۶/۶۹	۰/۰۰۰
جایگاه CNG	۱/۸۰	۴۰/۴۳	۲/۵۲	۶۵/۴۸	۰/۰۰۰
دامپزشک	۱/۱۹	۲۸/۴۳	۲/۲۵	۹۶/۳۶	۰/۰۰۰
تکنیسین دامپزشکی	۳/۵۹	۳۰/۵۳	۲/۱۲	۱۲۵/۱۸	۰/۰۰۰
مرکز خدمات جهاد کشاورزی	۶/۵۹	۱۸/۸۴	۲/۵۳	۹۱/۷۶	۰/۰۰۰

مأخذ: نگارندگان

### یافته‌های تحلیلی

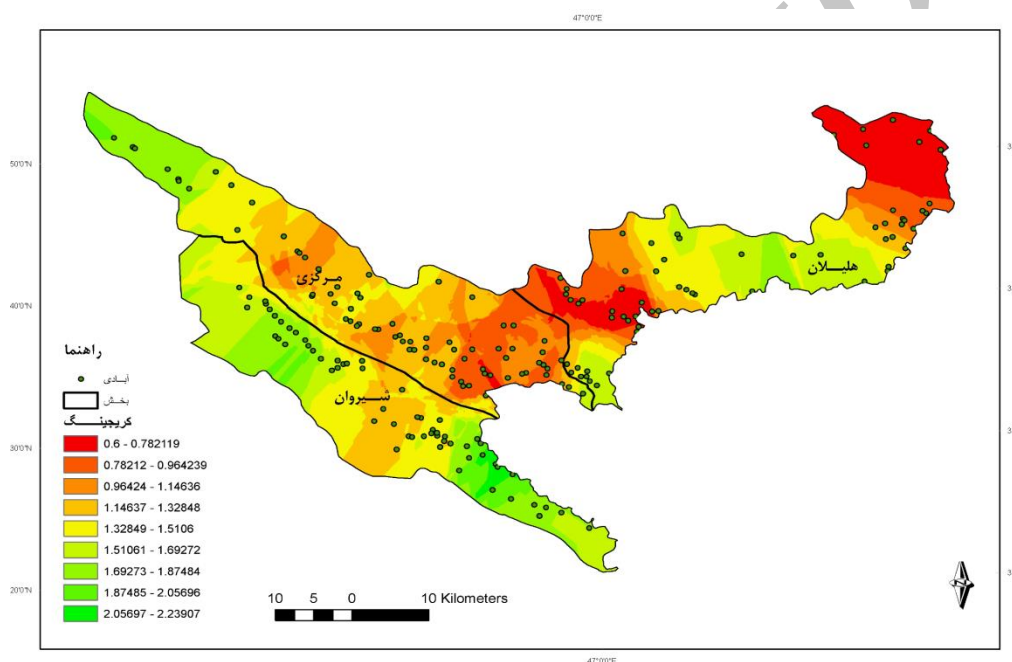
#### رضایت عمومی روستاییان

در بخش قبل، رضایت عمومی روستاییان شهرستان، به تفکیک نوع خدمات بررسی شد. در این بخش نیز میزان رضایت عمومی روستاییان، به تفکیک دهستان‌های شهرستان با استفاده از آزمون تجزیه واریانس یک‌طرفه (ANOVA) و آزمون تعقیبی (Duncan) بررسی شد که نتایج آزمون مقایسه میانگین در جدول ۹ درج شده است. بر این اساس، دهستان‌ها در دو گروه ناراضی و رضایت عمومی متوسط قابل تقسیم‌بندی هستند. به طوری که روستاییان دهستان زردلان، به‌عنوان تنها دهستان گروه ناراضی، کمترین رضایت عمومی و روستاییان دهستان کارزان بیشترین رضایت عمومی از خدمات موجود را اعلام کردند. نتایج تفصیلی در جدول ۹ درج شده است.

جدول ۹. مقایسه میانگین رضایت عمومی روستاییان از خدمات دریافتی

شهرستان	گروه اول	گروه دوم	انحراف معیار	حداقل	حداکثر
کارزان		۳/۵۴۵۲	۰/۴۱۷۶۲	۲/۲۴	۴/۰۱
لومار		۳/۵۳۵۱	۰/۵۴۹۸۰	۱/۶۴	۴/۷۵
زنگوان		۳/۳۷۴۰	۰/۳۵۴۱۵	۲/۷۱	۳/۷۹
زردلان	۲/۶۰۸۲		۰/۴۱۱۹۴	۱/۵۲	۳/۵۸
بیجنوند		۳/۲۰۶۳	۰/۵۷۷۶۲	۲/۳۳	۴/۳۴
آسمان‌آباد		۳/۳۲۹۰	۰/۵۸۴۷۹	۲/۵۹	۴/۳۹
هلیلان		۳/۳۶۷۲	۰/۴۱۰۱۴	۲/۱۹	۳/۸۱
شباب		۳/۳۹۰۲	۰/۲۶۶۶۷	۲/۷۵	۳/۷۴

مأخذ: نگارندگان



نقشه ۱. توزیع میزان رضایت عمومی از خدمات عمومی با استفاده از تکنیک میان‌یابی کریجینگ

برای آشنایی با توزیع رضایتمندی روستاییان از خدمات عمومی در سطح شهرستان، از تکنیک میان‌یابی به روش کریجینگ استفاده شد که نتایج آن در نقشه ۱ درج شده است. همان‌گونه که نقشه نیز نشان می‌دهد، کمترین میزان رضایت در دهستان زردلان و بیجنوند و بهترین میزان رضایت در دهستان کارزان مشاهده می‌شود.

#### فاصله دسترسی‌ها

میانگین فاصله دسترسی روستاییان به خدمات حوزه‌ای، شاخص مهمی در تبیین رضایتمندی روستاییان است. به طوری که این انتظار وجود دارد که با کاهش فاصله دسترسی، رضایت روستاییان افزایش یابد. به علاوه، این شاخص نشان‌دهنده پوشش مناسب خدمات است. به همین دلیل، میانگین فاصله دسترسی به خدمات، به تفکیک دهستان‌های شهرستان، با استفاده از آزمون تجزیه واریانس یک طرفه و آزمون دانکن بررسی شد که نتایج آن در جدول ۱۰ درج شده است. براساس نتایج پژوهش، دهستان‌های شهرستان در چهار گروه گروه‌بندی شدند. گروه اول، شامل روستاییان دهستان شباب، فاصله

دسترسی کمتری به خدمات دارند. به عبارت دیگر، پوشش خدمات در این دهستان دارای بهترین وضعیت است. گروه دوم، شامل دهستان‌های کارزان، لومار، زنگوان و آسمان‌آباد میانگین فاصله دسترسی بیشتری به خدمات در دامنه ۱۶/۹۵ تا ۱۸/۰۵ کیلومتر دارد. در گروه سوم، دهستان‌های هلیلان با میانگین دسترسی ۲۴/۳۸ و در گروه بعد، بیجنوند با میانگین دسترسی ۳۱/۵۶ کیلومتر قرار می‌گیرد و بالاخره میانگین دسترسی به خدمات دهستان زردلان با میانگین ۵۳/۹۰ کیلومتر، بیشتر فاصله دسترسی را دارد.

جدول ۱۰. مقایسه میانگین فاصله دسترسی روستاییان از خدمات حوزه‌های مورد نیاز

شهرستان	میانگین گروه اول	میانگین گروه دوم	میانگین گروه سوم	میانگین گروه چهارم	انحراف معیار	حداقل	حداکثر
شباب	۱۰/۸۹۲۹				۵/۵۲	۴/۵۱	۲۴/۱۲
کارزان	۱۶/۹۵۵۰	۱۶/۹۵۵۰			۶/۸۴	۶/۰۰	۲۵/۶۸
لومار	۱۷/۰۰۳۹	۱۷/۰۰۳۹			۹/۰۸	۰/۰۰	۴۵/۸۸
زنگوان	۱۸/۲۳۰۴	۱۸/۲۳۰۴			۳/۵۳	۱۰/۹۸	۲۳/۹۰
آسمان‌آباد	۱۸/۰۵۱۴	۱۸/۰۵۱۴			۷/۳۹	۶/۷۸	۲۷/۵۰
هلیلان		۲۴/۳۸۰۳	۲۴/۳۸۰۳		۱۳/۱۴	۰/۰۰	۶۹/۰۰
بیجنوند			۳۱/۵۶۴۴		۱۱/۹۲	۱۱/۳۲	۷۵/۰۰
زردلان				۵۳/۹۰۲۵	۱۹/۷۸	۳۹/۸۱	۱۰۹/۱۲

مأخذ: نگارندگان

### سطح‌بندی رضایتمندی روستاییان

در این مطالعه، برای سطح‌بندی و مقایسه رضایتمندی روستاییان به تفکیک دستگاه‌های خدماتی، از تحلیل خوشه‌ای استفاده شد. نتایج تحلیل کلاستر نشان می‌دهد براساس شباهت شاخص‌های مربوط و فاصله، خوشه‌های شناسایی شده متفاوت است. در صورت انتخاب فاصله اقلیدسی ۲۲، پنج خوشه و در صورت انتخاب فاصله اقلیدسی ۹، چهار و سه خوشه قابل شناسایی است. شکل ۳ دندنوگرام مربوط و موقعیت هریک از خوشه‌ها را نشان می‌دهد. ماهیت گروه‌های تشکیل شده در فاصله اقلیدسی ۹ نشان می‌دهد که سازمان‌های واقع در خوشه‌ها ارتباط موضوعی و کاری بیشتری دارند. برای مثال، خوشه اول خدمات آموزشی، خوشه سه، چهار، پنج و شش خدمات درمانی، خوشه هشت تشکل‌های تعاونی، خوشه نه خدمات ارتباطی و... است، اما با افزایش فاصله اقلیدسی، تشابه خوشه‌ها از نظر ماهیت و موضوع خدمات، کاهش و شباهت‌ها براساس رضایتمندی افزایش می‌یابد. برای مثال، ماهیت خوشه‌های تشکیل شده در فاصله اقلیدسی ۲۲ نشان می‌دهد خوشه اول، عمده سازمان‌هایی هستند که موفق به جلب رضایت روستاییان نشده‌اند، اما روستاییان از خدمات چهار گروه دیگر رضایت بیشتری دارند. این سازمان‌های خدماتی عبارتند از:

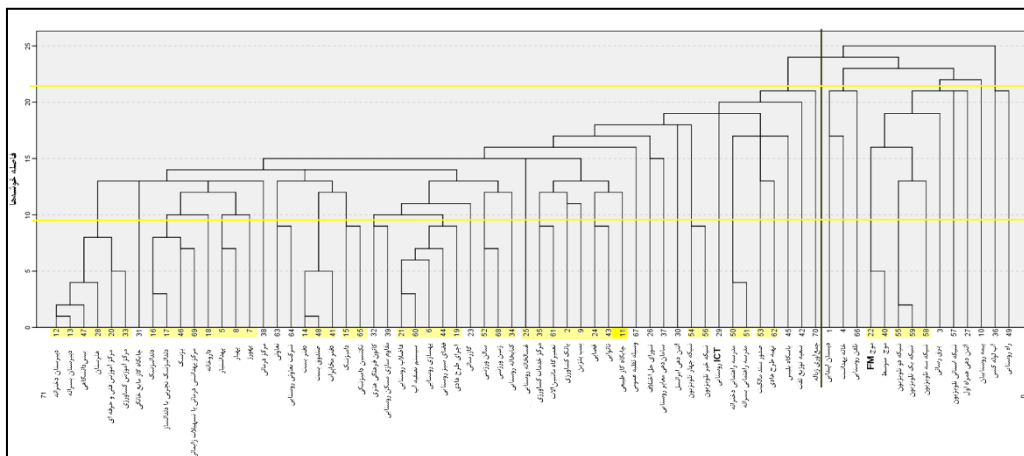
گروه دوم: دبستان ابتدایی، خانه بهداشت و تلفن روستایی؛

گروه سوم: شبکه رادیویی موج FM، موج متوسط، شبکه دو، یک و سه تلویزیون، شبکه استانی، برق، آنتن‌دهی

همراه اول؛

گروه چهارم: بیمه درمانی روستاییان؛

گروه پنجم: آب روستایی و راه روستایی.



شکل ۳. دندنوگرام گروه‌بندی رضایتمندی روستاییان از خدمات عمومی با استفاده از تحلیل خوشه‌ای

### یافته‌های تبیینی

رضایت مشتریان، از عوامل فردی، سازمانی و محیطی متعددی تأثیر می‌پذیرد که بررسی جامع آن‌ها، هدف این مقاله است، اما ارتباط دو عامل برخورداری و فاصله دسترسی، به دلیل ارتباط نظری مستقیم با رضایتمندی روستاییان، با استفاده از آزمون همبستگی پیرسون بررسی شد که نتایج آن در جدول ۱۱ درج شده است. همان‌گونه که نتایج تحلیل همبستگی نیز نشان می‌دهد، ارتباط مثبت و معناداری بین شاخص عمومی برخورداری وجود دارد. همچنین ارتباط معکوس و معناداری بین شاخص میانگین فاصله دسترسی با شاخص رضایت عمومی روستاییان مشاهده می‌شود. به عبارت دیگر، با کاهش فاصله دسترسی و افزایش شاخص برخورداری عمومی روستاها، سطح رضایت عمومی روستاییان نیز افزایش می‌یابد.

جدول ۱۱. نتیجه آزمون همبستگی پیرسون بین شاخص رضایت عمومی روستاییان و متغیرهای مرتبط

متغیر	ضریب همبستگی	سطح معناداری
میانگین فاصله دسترسی به خدمات حوزه‌ای	$-0/52^*$	$0/05$
شاخص عمومی برخورداری از خدمات	$0/53^{**}$	$0/007$

\*\* و \* : به ترتیب معنادار در سطح ۹۹ و ۹۵ درصد

مأخذ: نگارندگان

### نتیجه‌گیری

ارائه خدمات عمومی، فعالیتی جانبی و فرعی نیست؛ بلکه از اجزای اصلی جامعه است، اما نکته اساسی در این زمینه، نحوه عرضه خدمات و میزان رضایت خدمات‌گیرندگان است. رضایت نسبی شهروندان از کیفیت خدمات، سبب ارتقای مشارکت روستاییان در اداره امور، بهبود سرمایه اجتماعی، اعتماد به سازمان‌های خدماتی و به تبع آن، تسریع فرایند توسعه اجتماعی و روستایی می‌شود. به همین دلیل، این مطالعه با هدف ارزیابی و تحلیل رضایت مدیران روستایی از کیفیت خدمات سازمان‌های محلی فعال در نواحی روستایی در شهرستان شیروان و چرداول انجام شد.

نتایج تحقیق نشان می‌دهد به جز چند سازمان محلی (خانه بهداشت، دبستان، بیمه‌های درمانی، تلفن، برق، دهیاری‌ها، پوشش امواج رادیویی و تلویزیونی)، در مجموع، کیفیت خدمات سازمان‌های محلی در این نواحی روستایی، رضایت روستاییان را به خود جلب نکرده است. همچنین بررسی میزان رضایت عمومی روستاییان به تفکیک دهستان‌های

شهرستان نشان می‌دهد روستاییان دهستان‌های زردلان و بیجنوند، کمترین رضایت عمومی و روستاییان دهستان کارزان، بیشترین رضایت عمومی را از این خدمات دارند. ارزیابی و مقایسه میانگین فاصله دسترسی به خدمات، به تفکیک دهستان‌های شهرستان نیز نشان داد چهار گروه دسترسی در سطح شهرستان، وجود دارد. گروه اول، شامل روستاییان دهستان شباب، از نظر آماری، فاصله کمتری با خدمات دارند. گروه دوم، دهستان‌های کارزان، لومار، زنگوان و آسمان‌آباد، گروه سوم، دهستان‌های هلیلان و بیجنوند و در نهایت، دهستان زردلان در گروه چهارم فاصله دسترسی هستند. همچنین بررسی ارتباط دو عامل برخورداری از خدمات و فاصله دسترسی نشان داد ارتباط مثبت و معناداری بین شاخص عمومی برخورداری دیده می‌شود و ارتباط معکوس و معناداری نیز میان شاخص میانگین فاصله با شاخص رضایت عمومی روستاییان وجود دارد.

نتیجه کلی و عمومی پژوهش، حاکی از رضایت اندک روستاییان از کیفیت خدمات سازمان‌های محلی در شهرستان شیروان و چرداول است و ضرورت توجه سازمان‌های محلی برای ارائه جامع‌تر خدمات و توجه به کیفیت آن را گوشزد می‌کند. به‌ویژه توزیع فضایی رضایتمندی روستاییان در دهستان‌های مختلف نشان می‌دهد نارضایتی در دهستان‌های دورافتاده و محروم شهرستان و استان ایلام (زردلان)، گسترده‌تر و محسوس‌تر است. مقایسه نتایج این پژوهش با سایر پژوهش‌های مشابه نشان می‌دهد به‌جز نتیجه معهود مطالعه‌هایی که حاکی از رضایت نسبی شهروندان از عملکرد دستگاه‌های اجرایی است (مانند فیروزآبادی و جاجرمی، ۱۳۹۰ و میرفردی و بوستانی، ۱۳۸۱)، اغلب نتایج، حاکی از رضایت متوسط و کم شهروندان است که از آن جمله می‌توان به مطالعه‌های ابراهیم‌زاده و کاظمی‌زاد (۱۳۹۱)، حکمت‌نیا (۱۳۸۶) و مقبل با عرض و محمدی (۱۳۸۲) اشاره کرد.

یکی دیگر از نتایج پژوهش، نقش شاخص برخورداری از خدمات در تعیین نظر پاسخگویان و رضایت آن‌ها از کیفیت خدمات این سازمان‌هاست. هرچند این نتیجه در نگاه اول، منطقی و پذیرفتنی به نظر می‌رسد، اما چنین انتظاری می‌تواند موفقیت طرح‌های سطح‌بندی سلسله‌مراتبی ارائه خدمات را با مشکل مواجه کند؛ زیرا مهم‌ترین هدف چنین طرح‌هایی، استفاده بهینه و اقتصادی از زیرساخت‌های خدماتی سطح بالاتر مانند دبیرستان، مرکز بهداشت، مراکز خدمات کشاورزی و مرکز آموزش فنی و حرفه‌ای در نواحی روستایی است و ارائه تمامی خدمات به صورت نقطه‌ای به همه روستاها نه منطقی و نه عملی است.

بنابراین، به نظر می‌رسد در کنار بعضی نارسایی‌های مراکز خدمات حوزه‌ای، دیدگاه روستاییان به کارکرد چنین نهادهایی نیز باید تغییر کند. به‌عنوان مثال، تجربه انگلستان برای ارائه خدمات آموزشی دبیرستان در محدوده چند روستا نشان می‌دهد برای تسهیل دسترسی دانش‌آموزان به مراکز آموزشی در روستاهای مرکزی مجاور، سرویس رایگان حمل و نقل در نظر گرفته می‌شود (آر آی، ۲۰۰۶: ۷). در ایران نیز می‌توان از تجارب سایر کشورها و نتایج پژوهش‌ها برای افزایش کیفیت خدمات و رضایتمندی روستاییان بهره برد. برای این منظور، پیشنهادهای زیر قابل تأمل است:

۱. توجه و تمرکز مدیران محلی شهرستان بر سازوکارهای اداری با هدف تسریع خدمات‌رسانی و کاهش پیچیدگی فرایندهای دست‌وپاگیر اداری؛
۲. نظارت و کنترل بیشتر مدیران بر عملکرد کارکنان با هدف تکریم ارباب رجوع و کیفیت خدمات؛
۳. برنامه‌ریزی و تدوین استانداردهای علمی مکان‌یابی مراکز خدمات، برای پوشش‌دهی بیشتر روستاها؛
۴. ارائه تسهیلات و توسعه زیرساخت‌های مناسب برای دسترسی بهتر روستاهای اقماری، به خدمات حوزه‌ای مانند خانه‌های بهداشت، مدارس راهنمایی، دبیرستان‌ها و ...؛
۵. طراحی سامانه‌های ارزیابی مستمر عملکرد سازمان از دیدگاه روستاییان و دریافت نظرها و پیشنهادهای آن‌ها برای اصلاح و بهبود امور.



## منابع

1. Akgual, D., 2012, **Measuring the Satisfaction of Citizens for the Services Given by the Social and Behavioral Sciences**, ????, Vol. 62, PP. 555-560.
2. Andaleeb, S., 1998, **Do Warranties Influence Perception of Service Quality?**, Journal of Retailing and Customer Services, Vol. 2, PP. 87-91.
3. Asthana, S. Gibson, A. Monn, G. and Brigham, P., 2008, **Allocating Resources for Health and Social Care: The significance of rurality**, Health and Social Care in the Community, Vol. 11, No. 6, PP. 486-93.
4. Azizi, J. Karimyar Jahromi, M. and Hojat, M., 2012, **Assessment of Darab County Villagers' Satisfaction with Family Doctor Functions from Different Aspects**, ????, No 3; 193-198. (*In Persian*)
5. Bodvarsson, B. and Gibson, W. A., 2002, **Tipping and Service Quality: A Reply to Lynn**, The Social Science Journal, Vol. 39, Issue 3, PP. 471-476.
6. Brooks, R. Lings, I. and Botschen, M., 1999, **Internal Marketing and Customer Driven Wave Front**, Service Industries Journal, No 4, pp. 49- 67.
7. Caruana, A. and Eving, M., 2000, **Assessment of the Tree Column Format Servqual: An Experimental Approach**, Journal of Business Research, Vol. 49, PP. 57-65.
8. Chen C. F., 2008, **Investigating Structural Relationship between Service Quality, Perceive Value, Satisfaction and Behavioral Intentions for Air Passengers: Evidence from Taiwan**, Journal of Transportation Research, part A, 42.
9. Cronin, j. and Taylor, A., 1992, **Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension**, Journal of Marketing, Vol. 56, PP. 55-68.
10. Crosby, P., 1984, **Quality without Tears: The Art of Hassel Free Management**, MC Graw – Hill, New York.
11. Cutter, P. and Armstrang, G., 2000, **Principles of Marketing**, translated by B. Frouzandeh, Atropat, Tehran. (*In Persian*)
12. Dijkstra, L. and Hugo, P., 2008, **Remote Rural Regions: How the Proximity to a City Influences the Performance of Rural Regions**, Directorate General for Regional Policy, European Commission, Regional Focus No. 1.
13. Dyvandri, A. and Delkhah, J., 2005, **Design and Development of a Model for Measuring Customer Satisfaction in the Banking Industry, According to the Bank's Customer Satisfaction Measurement**, Journal of Business Research, No. 37, PP. 185-223. (*In Persian*)
14. Faraji, H., 2010, **Locating Rural Production Units**, Journal of Geography and Regional Development, No. 1, PP. 209-228. (*In Persian*)
15. Fiegenbaum, A. V., 1991, **Total Quality Control**, 3<sup>rd</sup> edition, New York, MC Grave-Hill.
16. Firoozabadi, A. and Jajarm, H. F., 2011, **Villagers' Satisfaction and Its Related Factors in the Performance of Dehyaries**, Journal of Rural Researches, Vol. 3, No. 1, PP. 61-91. (*In Persian*)
17. G. W. Andrew, 1985, **An Introduction to Rural Geography**, British library cataloguing in publication.
18. Gronroos, C., 2000, **Service Management and Marketing**, John Wiley & Sons Ltd.

19. Javadi, M. Seddigh Samiee Sarhangi, F. Mottahedian, A. Fereal Khamseh, F. and Zareach, A., 2008, **Assessing the of Janbazan Satisfaction form Medical Health Services with Demographic Characteristic**, *Teb-e-Janbaz (Iranian Journal of War and Public Health)*, Vol. 2, No. 3, PP. 28-35. *(In Persian)*
20. Kavoussi, M. and Saghaei, A., 2005, **Methods of Measuring Customer Satisfaction**, *Sbzan, Tehran. (In Persian)*
21. Lothgren, M. and Tambour, M., 1999, **Productivity and Customer Satisfaction in Swedish I ph a dea Network Model**, *European Journal Operational Research*, Vol. 115, PP. 449-45.
22. Mcnealy, R. M., 1994, **Making Customer Satisfaction Happen**, Chapman and Hall, Newberys.
23. Mechanici, J. and Sadeghi, H., 2011, **Determine the Optimal Spatial Pattern of Rural Service Centers, Land Suitability Approach Using AHP (Case Study: The County of Izeh)**, *Research and Rural Planning*, 2<sup>nd</sup> edition, PP. 69-47. *(In Persian)*
24. Mokhlis S., Yaleakho, A. and Mamat, I., 2011, **Municipal Service Quality and Citizen Satisfaction in Southern Thailand**, *Journal of Public Administration and Governance*, Vol. 1, No. 1, PP. 122-137.
25. Motiei Langroodi, H., 2007, **Rural Planning in Iran**, Jihad Mashhad University, Mashhad. *(In Persian)*
26. Oliver, R. L., 1980, **A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions**, *Journal of Marketing Research*, No. 57, PP. 231-245.
27. Parasuraman, A. zeithamel, V. A. and Berry, L., 1985, **A Conceptual Model of Service Quality and Its Implicatio**, *Journal of Marketing*, Vol. 49, fall. PP. 41-50.
28. Parsa, R. and khierkhah, T., 2011, **Evaluation of Patients' Satisfaction Level**, *Quality of Police Services, Social Services, Journal of Human Development of police*, No. 37, pp. 119-136. *(In Persian)*
29. Rampersad, H., 2001, **75 Painful Questions about Your Customer's Satisfaction**, the *TQM Journal*, Vol. 13 No. 5, PP. 157-168.
30. Rezvani, M., 2002, **Introduction to Rural Development Planning in Iran**, Ghomes, Tehran. *(In Persian)*
31. Rodriguez-Pose, A., 2008, **OECD Rural Development Conference, Innovative Service Delivery, Meeting the Challenges of Rural Regions**, Cologne, Germany 3-4: [www.oecd.org/gov/regionaldevelopment/cologne](http://www.oecd.org/gov/regionaldevelopment/cologne).
32. Swift, J. A. Ross, J. E. and Omachonu, V. K., 1998, **Principles of Total Quality**, 2<sup>nd</sup> edition, Boca Raton, Fla: St. Lucie Press.
33. Taghvai, M. and Zarrabi, A., 2000, **Rural Services and How to Organize the Distribution Confusion (Case Study: Gachsaran County)**, *Journal of Human Sciences, University of Zahedan, Siastan and Balouchestan*, No. 7. PP. 121-141. *(In Persian)*
34. Venus, D. and Safaeian, M., 2002, **Methods Used in Marketing of Banking Services for Iranian Banks**, *Neghahe Danesh, Tehran. (In Persian)*
35. Wisniewski, M., 2001, **Using Servqual to Assess Customer Satisfaction Wisector Services**, *Managing Service Quality*, Vol. 11, No, 6. PP. 380-388.

36. Zavar, T. Behrangi, M. Asgarian, M. and Naderi, E., 2007, **Evaluation of Quality of Service Centers in East and West Azirbaijan PNU Students Perspective**, Research and Planning in Higher Education, No. 46, PP. 67-90. *(In Persian)*
37. Ziyari , K., 1999, **Principles and Methods of Regional Planning**, Yazd University, Yazd. *(In Persian)*

Archive of SID