فصلنامه تحقیقات جغرافیایی، سال ۲۸، شماره دوم، تابستان ۱۳۹۲، شماره پیاپی ۱۰۹

رستم صابری فر، عضو هیات علمی دانشگاه پیام نور

R. Saberifar

E-mail: Saberifar@yahoo.com

شماره مقاله: ۹۰۱ **صص: ۱۴۰-۱۲۷**

وصول: ۱۳۹۱/۳/۲۸ پذیرش: ۱۳۹۱/۱۱/۲۴

تعیین شکاف کیفیت خدمات ارائه شده در شهرداری‌ها (نمونه موردی شهر مشهد)

چکیده

شکاف بین خدمات ارائه شده و انتظارات مردم، یکی از چالش‌های اساسی ارتباط بین شهرداری و ساکنان شهر است. هدف اصلی تحقیق حاضر آن است تا میزان انطباق خدمات ارائه شده توسط شهرداری مشهد و انتظارات شهروندان مشهدی را بررسی کند. در این تحقیق، از روش توصیفی و تحلیلی بهره‌برداری شده‌است. نمونه انتخابی۷۲۴ نفر از شهروندان مشهدی بوده‌اند که نظر آنها در پنج سطح کیفیت؛ یعنی فیزیکی، ضمانت، قابلیت اطمینان، پاسخگویی و همدلی پرسیده شده‌است. داده‌های گردآوری شده نیز با استفاده از نرم افزار SPSS تجزیه و تحلیل شد. نتایج نشان می‌دهد که بین خدمات ارائه شده و انتظارات شهروندان شکاف مشاهده می‌شود. بیشترین شکاف مربوط به همدلی (۱/۶۵-) و کمترین آن مربوط به بعد ضمانت (۱/۴۴-) بوده‌است. در واقع، در تمامی ابعاد بین واقعیت‌ها و انتظارات تفاوت معناداری مشاهده می‌گردد (P=۰/۰۰۰). علاوه بر آن، شهروندانی که از سطح سواد و درآمد بیشتری برخوردار بودند، شکاف خدمات را بیش از سایرین ارزیابی‌کردند (P <۰/۰۱). به همین علت، پیشنهاد می‌شود برای بهبود کیفیت خدمات، ضمن توجه به سیاست‌های کلان و بلند مدت، برای ارائه خدمات مناسب، در ارتقای آموزش و مهارت کارمندان، عوامل ارائه کننده خدمات و تخصیص بیشتر اعتبار به خدمات اولویت‌دار، اقدام‌گردد.

واژه‌های کلیدی: مدیران شهری، انتظارات، خدمات، شهروندان، مشهد.

مقدمه

با آنکه تامین رفاه و آسایش شهروندان همیشه مورد توجه مسؤولان بوده‌است، در دوره انقلاب صنعتی و بروز چالش‌های عظیم، این مهم، با دقت نظر بیشتری مورد توجه قرارگرفت. در ایران نیز این مسائل همیشه مورد توجه بوده، ولی از دهه چهل به بعد، ابعاد اساسی‌تری پیدا نمود؛ به طوری که در این دوره اعلام شد، "با رشد تکنولوژی و آگاهی شهروندان و سطح توقع آنها، مسائل شهری نیز غامض‌تر و حل آنها دشوارتر شده است"(کیان، ۱۳۴۳: ۷۲). این در حالی است که در این دوره، دیدگاه پدرسالارانه دولت در بین مردم به طور گسترده و در بین مسؤولان تا حد زیادی رواج دارد. در این دوره، اغلب امور با بودجه دولتی و به خصوص دلارهای نفتی سامان می‌گیرد و شهرداری کمتر توجهی به حمایت فکری و حتی پشتیبانی مادی مردم دارد. با همه کم و کاستی‌های مدیریت شهری، بسیاری عقیده دارند که

[Downloaded from georesearch.ir on 2026-11-07]

"ایجاد سازمانی به نام شهرداری، عالیترین تدبیری بوده‌است که از طرف دنیای متمدن برای پاسخگویی به نیازمندی‌ها و توقعات بی‌شمار ساکنان شهرها به کار برده شده است"(طاهری، ۱۳۷۷: ۱)، اما این سازمان وقتی در تعامل با مردم، توفیقی به دست نیاورد، نه تنها قادر نخواهد بود مشکلات را به طور کامل و جامع مرتفع نماید، بلکه خود به مانعی برای رفع مشکلات تبدیل خواهدشد.

در واقع، شهرداری بدون مردم، نه تنها باید هزینه تامین و تجهیز زیرساخت‌های شهری را متقبل شود، بلکه باید نیروها و محافظانی را برای نگهداری و حفاظت تجهیزات به کار گیرد، زیرا مردم این تجهیزات و زیرساخت‌ها را بیرونی و غیر خودی تلقی می‌کنند که هر وقت از بین رفت، دولت وظیفه دارد آنها را بازسازی و احیا نماید. با آنکه این وضعیت برای شهرهای ساده و سازمان بسیطی چون شهرداری‌های اولیه ممکن به نظر می‌رسید، اما در شرایط کنونی این امر اگر نگوییم غیر ممکن، لااقل بسیار مشکل خواهد بود، زیرا هم اکنون شهرداری‌ها عملکردهای متفاوتی را در شهر به انجام می-رسانند. "هدف نهایی همه این عملکردها، ارتباط بین سازمان و رضایتمندی شهروندان است" (معیدفر و ذهانی، ۱۳۸۴: ۱۳۷). این رضایتمندی نیز زمانی تامین خواهد شد که تعادلی نسبی بین خدمات ارائه شده و انتظارات مردم برقرار باشد.

اگرچه مشارکت به عوامل متعددی وابسته بوده و نمی‌توان تنها به رضایت یا عدم رضایت مردم از خدمات مربوط دانست، اما شرایط موجود نشان می‌دهد که وقتی مردم انتظارات خود را برآورده نمی بینند، مشارکت چندانی ندارند و شهرداری و نهادهای دولتی که تصور می‌کنند تمامی آنچه لازم بوده‌است، به انجام رسانده‌اند، اما مشارکتی از جانب مردم دریافت نمی‌کنند، سرخورده و مأیوس خواهند شد. برای تغییر این روند و اثربخش‌تر شدن هزینه‌های مصرفی، بررسی شکاف بین انتظارات مردم و خدمات ارائه شده از سوی شهرداری‌ها، از جمله اولویت‌های تحقیقی است که در بسیاری از کشورها مطرح شده است. این در حالی است که انجام این‌گونه تحقیقات، ضمن آنکه به کاهش این شکاف کمک می‌کند، رضایتمندی و در نتیجه مشارکت مردم را افزایش می‌دهد. به همین علت، اعلام شده است "عدم رضایت اجتماعی اکثر شهروندان یا قشر قابل توجهی از آنها برای هر نظم اجتماعی خطرناک است و حتی این روند می‌تواند، منشأ بسیاری از نابهنجاری‌های اجتماعی گردد"(حکمت نیا و موسوی، ۱۳۸۶: ۲). مطالعات انجام شده نشان می‌دهد که در اغلب موارد، "بروز شورش‌ها و تنش‌های اجتماعی، به نوعی با عملکرد شهرداری‌ها و یا نهادهای وابسته به آن، مربوط است"(صابری فر، ۱۳۸۸: ۶۹). بنابراین، تحقیق در ارتباط با تعیین شکاف بین خدمات ارائه شده با انتظارات شهروندان، نه تنها از نظر مادی و ریالی قابل توجه و مهم به نظر می‌رسد، بلکه در ارتباط با ابعاد معنوی و امنیتی نیز ضرورت دارد؛ به خصوص این شرایط در شهر مشهد که هم‌اکنون با جمعیتی بالغ بر ۲/۵ میلیون نفر (مرکز آمار ایران، ۱۳۸۷)، دومین کلان شهر کشور و همچنین، دومین کلان شهر مذهبی جهان اسلام، سالانه بیش از ۱۶ میلیون زائر و گردشگر (شهرداری مشهد، ۱۳۸۹) را به سوی خود جلب می‌کند، از جایگاه و اهمیت ویژه‌ای برخوردار است، زیرا در بیشتر مواقع سال، جمعیت سیال شهر به چندین برابر جمعیت ثابت شهر بالغ شده و این امر بدون شک بر خدمات رسانی نهادهای شهری تاثیر قابل ملاحظه‌ای خواهد گذاشت.

[Downloaded from georesearch.ir on 2026-11-07]

مبانی نظری

با آنکه مکاتب و نظریه‌های گوناگونی در ارتباط با بررسی شکاف خدمات وجود دارد، دو مکتب اروپای شمالی و آمریکا شمالی بیشتر مطرح و بهره برداری شده است: مکتب اول، بیشتر با بهره‌گیری مدل دو بعدی گرونروز مطرح شده و فرضیات آن به این طریق مورد سنجش قرار گرفته است و مکتب دوم نیز بر پایه مدل پنج بعدی سروکوال پاراسورامان، زتهامل و بری[1] به آزمون گذاشته است (Yavas, 2007: 161-168). با آنکه تاکید هر دو مکتب بر این است که اساساً بررسی کیفیت خدمات و تعیین شکاف مربوطه به مدیریت کمک می کند تا مسائل و مشکلات مربوط به کیفیت را شناسایی و برای آنها برنامه ریزی نماید و از این طریق کارآیی، سودآوری و عملکرد کلی را بهبود بخشند(Seth et al., 2004, 913-945)، اما هریک روش‌های متفاوتی را مورد بهره برداری قرار می‌دهند.

با توجه به اهداف این تحقیق و زمینه مطالعاتی آن، مبانی نظری تحقیق از مکتب آمریکای شمالی[2] اخذ شده است. بر این اساس، چارچوب مفهومی مورد نظر الگویی است که توسط جیمز و فیتزسیمون(James & Fitzsimmon, 1994) ارائه شده است. البته، این الگو با توجه به نیازهای خاص تحقیق و بر اساس شاخص رضایت مشتری آمریکا و مدل معرفی شده توسط والاری و همکاران(Valarie et al., 1996: 195) اصلاح شده‌است. بر این اساس، این فرض پذیرفته شده است که اغلب سازمان‌ها و ادارات به دلایل مختلف در تامین رضایت کامل مشتریان ناکام مانده و به طور مشخص بین انتظارات و خدمات دریافتی شکاف وجود دارد. از طرف دیگر، هنگامی که این سازمان‌ها نتوانند حداقل نیاز و انتظار مشتریان را پاسخگو باشند، نمی‌توانند فعالیت خود را با حداکثر مشارکت آنها به مرحله اجرا درآورند؛ چالشی که هم اکنون اغلب شهرداری‌ها با آن مواجه بوده، این تحقیق در نظر دارد، آن را تبیین کند و در معرض قضاوت اندیشمندان قرار دهد. در ادامه، رویکردهای خاصی که براساس نظریه توسعه پایدار شهری و مکتب آمریکای شمالی بررسی و تعیین شکاف خدمات مطرح شده و به طور مشخص در طراحی اهداف و فرضیات موثر بوده اند، معرفی می گردد.

در پرتو دیدگاه حکمرانی خوب[3] لازم است سازمان‌هایی که مدیریت امور عمومی جامعه را بر عهده دارند، شفاف، پاسخگو و قانونمدار باشند (Taylor, 2000)، اما تحقیقاتی که بتواند این مهم را به دقت مورد توجه قرار دهد، به خصوص در ارتباط با شهرداری‌ها کمتر به مرحله اجرا درآمده است. اندک مواردی که به این مسأله توجه نشان داده‌اند، اغلب "معیارهای تک بعدی و به خصوص رویکردهای روان شناختی و جامعه شناسی" (Van poll, 1997: 23) را مد نظر قرار داده‌اند، اما در سال‌های اخیر توجه به "ابعاد محیطی از جایگاه ویژه‌ای برخوردار شده است"(Carp and Carp, 1982, 295-312). با وجود این، تحقیقی که همه رویکردها را در مباحث مربوط به رضایتمندی مورد توجه قرار دهد، به انجام نرسیده است.

به طور کلی، تامین رفاه شهروندان و سالم‌سازی محیط عمومی و شهری از طریق تامین آب لوله کشی، تامین سرویس‌های بهداشتی و ایجاد شهرهای نمونه، "سابقه‌ای پنج هزارساله دارد"(طاهری، ۱۳۷۷: ۱۲)، اما تا سال‌های اخیر حضور شهروندان در اداره امور شهرها، جایگاه مهمی را به خود اختصاص نداده بود. با مطرح شدن رویکرد "توسعه پایدار به طور کل و شهر پایدار به طور خاص"(صابری فر، ۱۳۸۶: ۱۰۹)، مشارکت و حضور شهروندان، به طور جدی

1. American Customer Satisfication Index(ASCI)
2. Good Governance
3. Good Governance

[Downloaded from georesearch.ir on 2026-11-07]

مطرح شده و مورد توجه مسؤولان و مدیریان شهری قرار گرفت. با وجود این، پروژه‌های شهری که با مشارکت شهروندان طراحی شده و به مرحله اجرا رسیده است، بسیار اندک و تقریباً نادر است (سعیدی رضوانی، ۱۳۸۴).

یکی از دلایل اصلی عدم توفیق شهرداری‌ها در تامین نظر شهروندان، بیگانگی مسؤولان با دیدگاه‌های شهروندان و اولویت‌های مد نظر آنهاست. به همین دلیل، برخی معتقدند "بسیاری از مشکلات عنوان شده از طرف مردم اساساً یا در دستور کار شهرداری قرار ندارد و یا اولویت مورد نظر مردم و مسؤولان هم جهت نیست"(رهنما، ۱۳۸۷: ۱). در نتیجه، مردمی که خود باید در تامین رفاه و آسایش خویش پیش‌قدم باشند، نه تنها دراین راه گامی بر نمی‌دارند، بلکه از میلیاردها ریالی که هر ساله برای رضایتمندی آنها به مصرف می رسد، رضایتی ندارند و خود را متضرر می دانند.

ضرورت فوق باعث شده‌است که از سالها پیش مسأله تعیین شکاف بین خدمات ارائه شده و انتظارات مشتریان، مورد توجه محققان و اندیشمندان قرارگیرد. با آن که مطالعات انجام شده با شیوه‌های علمی در ارتباط با بررسی شکاف خدمات ارائه شده توسط شهرداری‌ها و انتظارات مردم در کل جهان بسیار اندک و در ایران تقریباً نایاب است، اما تلاش‌های به عمل آمده در سایر سازمان‌ها و نهادها نشان می‌دهد که کاربرد این روش‌ها در مورد خدمات ارائه شده از سوی شهرداری‌ها می‌تواند به شناسایی شکاف‌های موجود کمک کند و زمینه ساز بهبود و ارتقای کیفیت و کمیت این خدمات باشد و در نهایت مشارکت حداکثری مردم را فراهم نماید.

یکی از مشخصه های وضعیت مطلوب در شهر، برآورده شدن انتظارات شهروندان از خدمات ارائه شده توسط شهرداری‌هاست. با بررسی شکاف بین وضع موجود و وضع مطلوب می توان آن را تعیین نمود. هر چه شکاف بین انتظارات و خدمات ارائه شده کمتر باشد، نشان دهنده کیفیت مطلوب خدمات ارائه شده است. بدون شک ، با شناخت انتظارات شهروندان و بررسی نقاط قوت و ضعف خدمات ارائه شده می‌توان استراتژی‌ها و راهبردهای مناسب را برای حذف و یا لااقل کاهش این شکاف اتخاذ نمود(کبریایی و رودباری، ۱۳۸۳۱). در این صورت، نه تنها اولویت‌گذاری آگاهانه و تخصیص منابع استراتژیک تسهیل می‌شود، بلکه مبنایی فراهم می‌گردد تا بتوان کیفیت خدمات ارائه شده را بهبود بخشید؛ به طوری که ضمن اثر بخشی خدمات، رضایت بیشتر دریافت کنندگان (Karydis et al., 2001) را نیز فراهم‌آورد.

هم‌اکنون ارزیابی کیفیت خدمات، از جمله گام‌های اساسی در تدوین برنامه های ارتقای کیفیت محسوب می شود(Lim and Tang, 2000). به لحاظ آنکه همواره کمبود منابع به عنوان یکی از موانع عمده اجرایی برنامه‌های کیفیت مطرح است، این گونه ارزیابی‌ها، مدیریت مجموعه را قادر می‌سازد تا ضمن جلوگیری از افت کیفیت، منابع مالی محدود در دسترس را به نحوی تخصیص دهد تا عملکرد سازمان بهبود یافته و کیفیت خدمات نیز ارتقایابد(Berry, Zeithaml and Parasuraman, 1988). این شرایط نه تنها در کاهش هزینه‌های مستقیم نقش دارد، بلکه با ارتقای مشارکت شهروندان، هزینه‌های مربوط به تعمیر و نگهداری را نیز به حداقل ممکن می‌رساند، اما در هم‌اکنون تنها در ایران، بلکه در بسیاری از کشورها، خدمات ارائه شده از سوی سازمان‌ها، نمی‌توانند، انتظارات مشتریان را به طور کامل برآورده نمایند. به برای مثال، نتایج مطالعه‌ای در آمریکا نشان می‌دهد که از دیدگاه شهروندان خدمات کیفی به آنان ارائه نمی‌شود (Richard and Adams, 2006). پژوهشی در همین موضوع در کشور استرالیا بیانگر برآورده نشدن انتظارات دانشجویان از خدمات آموزشی است (Peter et al., 2000).

[Downloaded from georesearch.ir on 2026-11-07]

البته، در ایران تلاش‌هایی برای شناسایی میزان رضایت شهروندان از خدمات ارائه شده توسط شهرداری به عمل آمده است که تنها جنبه‌های خاصی از این موضوع را مد نظر داشته است. برای مثال، حکمت‌نیا و موسوی در سال ۱۳۸۶ نشان دادند که میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در سطح متوسط به پایین قرار دارد.

به طور کلی و در سطح کلان، مطالعات هرزبرگ در مورد شهروندان وی را به این نتیجه رساند که "در میان عوامل مختلفی که رضایت یا عدم رضایت از عملکرد سازمانی را موجب می‌شوند، عواملی وجود دارند که در ارتباط با احساس شهروندان نسبت به عملکرد سازمانی است. این عوامل می‌تواند تاثیر مثبتی در رضایت شهروندان داشته باشند" (حیاتی، ۱۳۸۱: ۱۶).

گور معتقد است "شکاف ناگهانی و فزاینده میان توقعات شهروندان و بهره مندی از آنها از ارایه خدمات از سوی سازمان شهرداری، قطع نظر از این که واقعی یا واهی باشند، باعث بروز نارضایتی و رضایتمندی می‌گردند"(گور، ۱۳۷۹: ۱۵۰). به نظر آدامز، "شهروند آگاهانه یا ناخودآگاهانه بهرمندی‌های خود را با وظایف سازمان مقایسه می‌کند. زمانی که برابری وجود دارد، رضایتمندی ایجاد می‌گردد"(هومن، ۱۳۸۱: ۴۱).

بر این اساس و با توجه به شرایط توصیف شده، در بررسی شکاف بین خدمات و انتظارات شهروندان باید دیدگاه جامع و کلی نگری مد نظر قرار گیرد تا ضمن تبیین شرایط موجود، مسؤولان را به سویی رهنمون گردد تا اولویت ها را به گونه‌ای بازنگری کنند که خواسته های دقیق و واقعی مردم را هدف قرار داده، از اعتبارات موجود حداکثر بهره اقتصادی و اجتماعی را به دست آورند. بنابراین، این تحقیق در قالب توسعه پایدار شهری و بر اساس اصول هفتگانه مدیریت شهری (مزینی، ۱۳۷۹) به خصوص اصل بازبینی و تجدید نظر در اقدامات انجام شده و پندآموزی از تجربه‌های گذشته، به انجام رسیده است. در واقع، این تحقیق با ترکیب معیارهای محیطی، روان‌شناختی و جامعه‌شناسی در قالب رویکرد توسعه پایدار شهری، سعی دارد ابعاد انسانی و محیطی مسأله رضایتمندی شهروندان را مورد بحث و بررسی قرار دهد.

سابقه علمی و پیشینه تاریخی

"مطالعات مربوط به سنجش میزان رضایت مشتریان از دهه ۱۹۷۰ آغاز شد"(Wirtz and Mattila, 2001: 181). با آنکه در طی زمان روش‌های مطالعه این روند تحولات بسیاری به خود دیده است، اما در مجموع رضایتمندی مشتری معمولاً بر اساس پاسخی سنجیده می‌شود که وی پس از تجربه یک موقعیت خاص(مصرف و یا دریافت خدمت)، ارائه می‌دهد(Cadotte et al., 1987; Day, 1984; Westbrook & Oliver, 1981; Yi, 1990). شاید اولین کسی که به مطالعه‌ای هدفمند و علمی در این ارتباط دست زد، پاراسورامان[4] باشد. وی به تدوین روشی برای درک مشتریان از کیفیت خدمات پرداخت که به طور اختصار سروکوال[5] نامیده می‌شود(Berry, Zeithaml and Parasuraman, 1988). پاراسورامان و همکاران، به کمک مدل انتظارات/ادراکات(سروکوال) چهارچوب پایه‌ای را ارائه می‌دهند که تمامی ابعاد کیفیت خدمات را در بر می‌گیرد.

4. Parasuraman
5. SERVQUAL

[Downloaded from georesearch.ir on 2026-11-07]

زیفکو[۶]، باباکوس[۷] و من‌گلد[۸] از این مدل برای سنجش میزان رضایت بیماران و مراجعه کنندگان از خدمات ارائه شده، استفاده کردند (Babakus, Mangold and Adapting, 1992). با آنکه روش‌های متعددی برای سنجش رضایتمندی مشتریان از خدمات ارائه شده توسط شهرداری استفاده شده است (حکمت نیا و موسوی، ۱۳۸۶)، اما بهره-گیری از مدل سروکوال به طور جدی در ایران مد نظر قرار نگرفته است. این در حالی است که کاربرد برخی از مدل-های نزدیک به این مدل در ایران، نتایج مفیدی در پی داشته است (سامع، ۱۳۸۹). به همین دلیل، به نظر می‌رسد با بهره‌گیری از این مدل بتوان به برخی از تنگناهای مربوط به شکاف بین خدمات ارائه شده توسط شهرداری‌ها و انتظارات مشتریان دست پیدا نمود.

روش تحقیق

این مطالعه به روش تحقیق توصیفی-تحلیلی از نوع همبستگی انجام شده است. جامعه آماری این پژوهش شهروندان شهر مشهد بودند که از آن میان با استفاده از فرمول کوکران از جامعه‌ای به حجم ۱۶۶۳۶ نفر تعداد نمونه مورد قبول ۳۶۲ نفر تعیین شد که برای افزایش میزان اطمینان حجم آن به ۷۲۴ نفر افزایش پیدا نمود. نمونه‌گیری نیز به صورت نمونه-گیری تصادفی طبقه بندی شده در سه گروه(برای اطلاع نک: نقدی، ۱۳۸۱) درآمدی پایین (درآمد کمتر از ۵۰۰ هزار تومان)، از مناطق پنج تن و التیمور، متوسط از کوهسنگی (۵۰۰ تا ۷۰۰ هزار تومان) و بالا از سجادشهر (بیش از ۷۰۰ هزار تومان در ماه) انتخاب شدند. ویژگی مشترک تمامی این افراد آن بود که حداقل دو بار برای انجام امور اداری به شهرداری مرکزی مراجعه داشته اند. برای جمع آوری داده ها از پرسشنامه محقق ساخته و مبتنی بر روش سروکوال استفاده شد. این پرسشنامه شامل دو بخش بود که بخش اول شامل مشخصات فردی پرسش شونده و بخش دوم بر اساس مدل پاراسورامان در پنج بعد (فیزیکی[۹]، قابلیت اطمینان[۱۰]، پاسخگویی[۱۱]، ضمانت[۱۲] و همدلی[۱۳]) طراحی شده بود. در این پرسشنامه هریک از ابعاد مؤلفه های مختلفی را در بر می گرفتند که عبارت بودند از: بعد فیزیکی (ملموس)، تأسیسات فیزیکی، ابزار، کارکنان و کانال‌های ارتباطی (در این بعد، علاوه بر امکانات و قابلیت‌های موجود در محیط اداری شهرداری، زیرساخت‌های شهری چون دسترسی به خدمات حمل و نقل عمومی، پارک‌ها، فضاهای باز و کتابخانه‌های عمومی مورد سؤال واقع شده است)، بعد قابلیت اطمینان توانایی مدیریت شهری در اجرای خدمات وعده داده شده، بعد پاسخگویی میزان پذیرش مسؤولیت کارکنان در قبال خدمات ارائه شده، بعد ضمانت، توانایی، دانش و مهارت کارکنان در ایجاد اطمینان در شهروندان و در بعد دلسوزی و همدردی، احساس تعلق و تعهد کارکنان نسبت به فرد فرد شهروندان. در بخش دوم پرسشنامه از ۲۵ پرسش برای سنجش پنج جنبه کیفیت خدمات استفاده شد. برای اندازه‌گیری نظرهای شهروندان از پرسش‌نامه‌ای با سؤال‌های بسته استفاده شد و پاسخ ها به صورت کاملاً موافق، موافق، مخالف و

6. Zifko
7. Babakus
8. Mangold
9. Tangibles
10. Reliability
11. Responsiveness
12. Assurances
13. Empathy

[Downloaded from georesearch.ir on 2026-11-07]

کاملاً مخالف تنظیم گردید. پرسش شوندگان در دو بخش انتظارات و واقعیت‌ها بر اساس مقیاس چهار درجه ای فوق، پاسخ خود را ارائه می‌کردند. برای تعیین روایی محتوا، پرسش‌نامه به تایید کارشناسان و اساتید فن رسید. پایایی ثبات درونی در مطالعه مقدمات در بخش انتظارات و واقعیت ها با محاسبه ضریب آلفای کرونباخ در دو بخش انتظارات و واقعیت ها به ترتیب ۰/۸۵ و ۰/۹۳ و پس از جمع آوری به ترتیب ۹۳ و ۹۶ به دست آمد. در نهایت، داده های گردآوری شده پس از کدگذاری و ورود به نرم افزار SPSS با استفاده از آزمون تی زوجی و آنالیز واریانس یک طرفه تجزیه و تحلیل شد.

نتایج و بحث

از ۷۲۴ شهروندی که به سؤال‌های پرسشنامه پاسخ گفتند، ۳۵۷ نفر از گروه درآمدی پایین، ۱۱۴ نفر در گروه درآمدی بالا و بقیه(۲۵۳ نفر) از گروه درآمدی متوسط بودند. پاسخگویان از نظر جنسیت تفاوت چندانی بایکدیگر نداشته، تقریباً توزیع یکسانی(۴۹/۵ درصد زن و ۵۰/۵ درصد مرد)را نشان می دادند. میانگین نمره‌های انتظارات و واقعیت ها و شکاف کیفیت خدمات در جدول شماره ۱ ارائه شده است.

بر اساس نتایج این جدول، انتظارات شهروندان در همه موارد بالاتر از وضع موجود بوده است. بیشترین میانگین نمره‌ها در بخش انتظارات مربوط به بعد قابلیت اطمینان(۳/۷۳) و کمترین نمره مربوط به بعد فیزیکی(۳/۶۸) بوده است. در بخش واقعیت‌ها، بالاترین امتیاز به ابعاد ضمانت (۲/۲۸) و قابلیت اطمینان(۲/۲۱) اختصاص یافته است و کمترین آن نیز به بعد علاقه‌مندی و همدلی(۲/۰۵)تعلق داشته است. پس از محاسبه اختلاف بین میانگین نمره‌ها و انتظارات با وضع موجود، در همه ابعاد شکاف وجود داشت.

بیشترین میانگین شکاف منفی مربوط به بعد علاقه‌مندی و همدلی(۱/۶۵-) و کمترین آن مربوط به بعد ضمانت(۱/۴۴-) بود. بین نمره کل واقعیت‌ها و انتظارات ابعاد کیفیت خدمات و همه سؤال‌ها مربوط به آنها تفاوت معناداری(P=۰/۰۰۰۱) وجود داشت. این در حالی است که میانگین نمره خدمات شهروندان زن در تمام ابعاد پنجگانه به طور معناداری بیش از مردان بود(P =۰/۰۰۰۱) (جدول شماره ۲)؛ شرایطی که به نظر می رسد به علت عدم تحقیقات مورد نیاز، هیچ‌گاه در دستگاه‌های اجرایی و به خصوص شهرداری‌ها، مورد توجه قرار نگرفته است. در واقع، بدون مد نظر قرار دادن این تفاوت‌ها، نه تنها هزینه‌های به مصرف رسیده نمی تواند اهداف و مقاصد مورد نظر را برآورده سازد، بلکه در مواردی خود زمینه بروز نارضایتی‌های مختلف را فراهم خواهد ساخت.

[Downloaded from georesearch.ir on 2026-11-07]

جدول ۱- میانگین انتظارات و واقعیت‌ها و شکاف خدمات (تحقیقات میدانی، ۱۳۸۹).

ابعاد	ابعاد کیفیت	انتظارات	واقعیت ها	شکاف
فیزیکی	تجهیزات اداری و شهری	۳/۷۲	۲/۰۶	-۱/۷۲
	تسهیلات اداری و شهری	۳/۶۷	۲/۱۲	-۱/۵۵
	وضعیت ظاهری کارمندان	۳/۶۴	۲/۴	-۱/۲۴
	تسهیلات مورد نیاز	۳/۷۶	۲/۳۳	-۱/۴۳
	ارتباط صمیمی با مشتری	۳/۶۱	۲/۰۵	-۱/۵۶
	کل	۳/۶۸	۲/۱۸	-۱/۵
پاسخگویی	علاقه به حل مشکل مشتری	۳/۶۸	۱/۸۶	-۱/۱۸
	تمایل به کمک به مشتری	۳/۷۰	۲/۱۵	-۱/۵۵
	دادن اطلاعات لازم به مشتری	۳/۷۳	۲/۱۴	-۱/۵۹
	آمادگی برای پاسخگویی	۳/۷۲	۲/۱۴	-۱/۵۸
	ساعات کاری مناسب	۳/۶۸	۲/۲۵	-۱/۴۳
	کل	۳/۷۰	۲/۱۰	-۱/۶۰
ضمانت	فراهم بودن خدمات مطمئن	۳/۷۲	۲/۶۵	-۱/۰۷
	برخورداری از دانش کافی	۳/۷۷	۲/۳۵	-۱/۴۲
	برخورداری از مهارت کافی	۳/۷۵	۲/۲۸	-۱/۴۷
	برخورداری از دانش تخصصی	۳/۷۶	۲/۲۳	-۱/۵۳
	رفتار اطمینان بخش	۳/۶۰	۱/۹۲	۱/۶۸
	کل	۳/۷۲	۲/۲۸	۱/۴۴
همدلی	ایجاد محیط آرام بخش	۳/۷۲	۲/۳۰	-۱/۴۲
	توجه فردی به مشتری	۳/۶۱	۱/۸۶	-۱/۷۵
	احترام به نظرات مشتری	۳/۷۴	۱/۹۷	-۱/۷۷
	علاقه‌مندی به شنیدن پیشنهادها	۳/۷۱	۲/۰۳	-۱/۶۸
	پاسخگویی با صبر و حوصله	۳/۶۸	۲/۰۸	-۱/۶
	کل	۳/۷۰	۲/۰۵	-۱/۶۵

[Downloaded from georesearch.ir on 2026-11-07]

قابلیت اطمینان	عمل به وعده ها	۳/۷۴	۲/۱۳	-۱/۶۱
	خدمات بدون اشتباه	۳/۷۲	۲/۱۳	-۱/۵۹
	برخورد یکسان با تمام مشتریان	۳/۷۴	۲/۱۲	-۱/۶۲
	ارائه خدمات در زمان مقرر	۳/۷۵	۲/۷۰	-۱/۰۵
	سرعت در عملیات	۳/۶۸	۲/۰۳	-۱/۶۵
	کل	۳/۷۳	۲/۲۱	-۱/۵۲

نکته قابل توجه دیگر آن بود که با وجود تفاوت‌های جزیی در بین گروه‌های درآمدی مختلف، به طور کلی، در تمامی ابعاد میانگین گروه‌های ثروتمند نسبت به سایر اقشار بیشتر بوده و در مورد واقعیت‌ها، میانگین نمره ثروتمندان پایین‌تر از سایر گروه‌ها بود. مقایسه میانگین شکاف با توجه به سطح درآمد در همه ابعاد تفاوت معناداری را نشان می‌داد (جدول شماره ۳). بیشترین شکاف مربوط به گروه ثروتمندان و کمترین آن مربوط به گروه درآمدی پایین بود. در مقایسه میانگین نمره شکاف کیفیت بین تحصیل کردگان ثروتمند با گروه های درآمدی پایین فاقد تحصیلات بالا (عالیه) معنادار بود (P=۰/۰۰۰۱)، اما در تمام ابعاد بین گروه های مختلف اختلاف معناداری مشاهده نگردید. بدون شک، توجه به شرایط اقتصادی و اجتماعی شهروندان در ارائه خدمات از یک طرف و ارائه اطلاعات لازم در ارتباط با خدمات ارائه شده، می تواند برخی از تنگناهای موجود را بر طرف نماید.

جدول ۲- میانگین شکاف خدمات برای زنان و مردان (محاسبات انجام شده روی داده‌های میدانی، ۱۳۸۹).

جنس / ابعاد	زن		مرد		آزمون t
	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	
فیزیکی	۸/۰۱	۳/۶۱	۶/۰۵	۳/۶۶	۰/۰۰۰۰
پاسخگویی	۸/۴۹	۴/۲۲	۶/۶۱	۳/۳۷	۰/۰۰۰۱
ضمانت	۷/۶۳	۴/۱۲	۵/۹۰	۴/۵۰	۰/۰۰۰۰
همدلی	۸/۹۸	۴/۱۲	۶/۵۱	۵/۵۱	۰/۰۰۰۱
قابلیت اطمینان	۷/۵۵	۴/۱۱	۵/۳۱	۴/۹۲	۰/۰۰۰۱

نتیجه‌گیری

به طور کلی، میزان رضایتمندی و انتظارات شهروندان، به عوامل متعددی بستگی دارد. در واقع، نیازها و آرمان های شخص، مجموعه‌ای از هر دو ویژگی فردی و نیز معیارهای فرهنگی تاثیرگذار بر روی فرد است. چنانچه شرایط فعلی در سازگاری نزدیک با همان چیزی باشد که فرد برای نیازها و آرمان‌هایش تعریف کرده است، رضایتمندی حاصل می-گردد، در غیر این صورت، نارضایتی حادث می شود که خود آثار و پیامدهای مختلفی دارد. بنابراین، در تامین و یا

[Downloaded from georesearch.ir on 2026-11-07]

ارتقای میزان رضایتمندی عوامل و زمینه های مختلفی باید مورد توجه قرار گیرد که در این تحقیق، وضعیت کیفیت خدمات و انتظارات شهروندان از شهرداری مورد توجه قرار گرفته است.

با توجه به نتایج به دست آمده، به طورکلی در هر پنج بعد کیفیت خدمات، شکافی منفی وجود دارد که حاکی از آن است که از دید شهروندان، ارائه خدمات در حد انتظار آنان نبوده و برای کیفیت خدمات فرصت هایی وجود دارد که باید از آن استفاده نمود. بیشترین شکاف منفی در بعد علاقه‌مندی و همدلی(۱/۶۵-) مشاهده شده است که نشان می دهد کارکنان و مسؤولان نسبت به شنیدن نظرهای شهروندان خود را علاقه‌مند نشان نمی دهند و آن را کمتر در برنامه-های خود اعمال می‌کنند و شهروندان محیط شهری را مکان آرام بخشی برای زندگی و کار نمی دانند.

جدول ۳- میانگین شکاف کیفیت خدمات به تفکیک گروه های درآمدی (محاسبات انجام شده روی داده‌های میدانی، ۱۳۸۹).

گروه درآمدی / ابعاد	پایین		متوسط		بالا		آنالیز واریانس
	میانگین	انحراف میعار	میانگین	انحراف میعار	میانگین	انحراف میعار	
فیزیکی	۶/۸۲	۳/۹۷	۷/۶۵	۳/۵۵	۸/۱۹	۳/۳۲	۰/۰۰۶
پاسخگویی	۶/۸۲	۴/۴۱	۸/۲۰	۴/۲۳	۹/۴۳	۳/۴۹	۰/۰۰۰۱
ضمانت	۶/۲۹	۴/۴۰	۷/۲۳	۴/۶۱	۸/۲۷	۳/۷۳	۰/۰۰۰۱
همدلی	۷/۳۵	۵/۱۵	۸/۰۸	۵/۲۴	۹/۶۰	۳/۲۸	۰/۰۰۰۰
اطمینان	۶/۲۷	۴/۶۸	۶/۸۴	۵/۰۰	۷/۸۰	۳/۷۷	۰/۰۲

به نظر می رسد به علت حجم زیاد کارهای اجرایی در شهرداری‌ها و زیاد بودن تعداد مراجعان، نسبت به کارکنان و همچنین، نداشتن تجربه و مهارت برخی از کارکنان موجب شده که آنان فرصتی برای ابراز همدلی و شنیدن و درک نظرهای شهروندان نداشته باشند. وجود شکاف در سایر ابعاد کیفیت را می توان به ترتیب، پاسخگویی (۱/۶۰-)، قابلیت اطمینان (۱/۵۲-)، بعد فیزیکی (۱/۵۰-) و بعد ضمانت (۱/۴۴-) اشاره نمود که بیانگر آن است که خدمات ارائه شده، انتظارات شهروندان را برآورده نمی کنند. کمترین میانگین شکاف منفی در بعد ضمانت مشاهده گردید که شامل برخورداری کارکنان از دانش کافی، داشتن مهارت و توانایی و رفتار اطمینان بخش از طرف کارکنان است. با توجه به تاثیر این بعد بر ارائه خدمات به مشتریان، لزوم توجه مدیران به آن را ضروری می‌سازد. همچنین، وجود شکاف منفی در ابعاد دیگر، بیانگر آن است که در قبال درخواست‌ها و سؤال‌های مشتری به خوبی عمل نشده؛ کارکنان آمادگی برای پاسخگویی از خود نشان نمی دهند، ساعات کاری کارکنان برای ارائه خدمات و پاسخگویی، مناسب نیست و امکانات و تجهیزات برای مشتریان به حد کافی وجود ندارد و در زمینه عمل به تعهدات و انجام وعده‌ها به درستی عمل نمی شود.

به طور کلی، برای کاهش شکاف و سوق دادن آن در جهت مثبت، مسؤولان و مدیران باید خود در قبال ارائه خدمات به شهروندان و درخواست‌های منطقی آنان احساس مسؤولیت نمایند. همچنین، کارکنان ملزم و تشویق شوند که به خواسته‌های مشتریان احترام بگذارند و در هر حال، پاسخگویی به درخواست مشتریان را در اولویت قرار دهند و با

[Downloaded from georesearch.ir on 2026-11-07]

علاقه به رفع مشکل آنان بپردازند. وجود کارکنان متخصص و با تجربه در بخش‌هایی که مستقیماً با ارباب رجوع سر و کار دارد، موجب بهبود کیفیت خدمات و افزایش سطح رضایتمندی مشتریان می گردد. شهروندان انتظار دارند که کارکنان اداری در رفتار و عملکرد خود به ملاحظات اخلاقی و اجتماعی توجه کرده، همواره عدالت را محور کار خود قرار دهند. همچنین، به نظر می رسد برای رضایت ارباب رجوع و رفع نیازهای آنان، بهره مندی از امکانات و تجهیزات مدرن و روزآمد ضروری است. برخورد اداری مؤدبانه کارکنان و ارزش قائل شدن به پیشنهادها و نظرهای آنان، از انتظارات دیگر مراجعان است؛ شرایطی که تنها با آموزش و ارتقای دانش فنی و ارتباطی کارکنان امکان پذیر می‌شود. علاوه بر آن، مدیران باید خود، حقوق کارکنان و مراجعان را رعایت نموده، به پیشنهادهای آنان در این زمینه توجه کنند. برای رفع یا کاهش شکاف در ابعاد پنجگانه می‌توان اولویت‌هایی را مدنظر قرار داد؛ به این ترتیب که ابتدا بخش‌هایی در اولویت قرار گیرد که بیشترین شکاف را نشان می‌دهند و در مراحل بعدی، سایر اولویت‌ها مد نظر قرار گیرد. با انجام چنین اولویت‌بندی و اختصاص بودجه به ابعادی که دارای شکاف بیشتری هستند، می توان گفت که با کاهش شکاف در این ابعاد، سایر ابعاد نیز از دیدگاه مشتریان بهبود خواهد یافت، زیرا به عقیده صاحب‌نظران، وجود نقص و شکاف (و بالعکس افزایش کیفیت) در یک بعد، اثر تشدید کنندگی دارد؛ بدین معنی که موجب افت کیفیت (یا افزایش کیفیت) در سایر ابعاد از دیدگاه دریافت‌کنندگان خدمات می گردد. با توجه به نتایج مشاهده شده، شکاف مطرح شده توسط مشتریان ثروتمند تحصیل کرده نسبت به سایر اقشار جامعه، بیشتر بوده است و همچنین، نتایج حاکی از انتظارات بیشتر این گروه نسبت به سایر گروه‌ها از خدمات ارائه شده است.

پیشنهادها:

۱- از آنجا که اغلب کارکنان فرصتی برای ابراز همدلی و شنیدن و درک نظرهای شهروندان از خود نشان نداده‌اند، توصیه می‌شود مسؤولان با گذاشتن دوره های آموزشی، مهارت کاری، ارتباطی و سرعت عمل کارکنان را افزایش دهند و علاوه بر آن به کارکنان توصیه شود که به ارتباطات خود با شهروندان دقت بیشتری داشته، به نظرها و پیشنهادهای آنان توجه نمایند.

۲- با توجه به اینکه هم‌اکنون در قبال درخواست‌ها و سؤال‌های مشتری به خوبی عمل نمی‌شود و کارکنان آمادگی لازم را برای پاسخگویی از خود نشان نمی‌دهند، بخشی از ارزیابی کارمندان با استفاده از دیدگاه‌های مراجعان انجام شود.

۳- تغییر ساعات کاری کارکنان به طوری که امکان ارائه خدمات و پاسخگویی مناسب فراهم آید، ضروری به نظر می رسد.

۴- پیشنهاد می‌شود با برگزاری کارگاه‌های آموزشی برای مدیران ستادی به منظور آشنایی آنان با روش‌های نوین آموزش برقراری ارتباط مؤثر با مشتریان، زمینه ارائه خدمات متناسب و مورد نیاز شهروندان فراهم آید.

۵- با توجه به اختلاف انتظارات گروه‌های مختلف درآمدی، به نظر می‌رسد ارائه اطلاعات و آگاهی‌های لازم در ارتباط با خدمات و تلاش‌های صورت گرفته به افرادی که شکاف بیشتری را مد نظر قرار داده اند، می تواند در ارتقای میزان رضایتمندی آنها مؤثر باشد.

[Downloaded from georesearch.ir on 2026-11-07]

۶- با آنکه نتایج این تحقیق می تواند با رعایت برخی از ملاحظات در سایر شهرهای ایران استفاده شود، لیکن به دلیل تنوعات فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی، انجام پژوهش‌های موردی برای هر شهر و منطقه خاص، ضروری به نظر می‌رسد؛ چرا که شکاف کیفیت در ابعاد پنجگانه خدمات در هر شهر ممکن است به علت تنوع افراد و گروه‌هایی که در آن زندگی می کنند و فضای فیزیکی و امکانات زیرساختی مورد استفاده، متفاوت و قابل تعمیم به یکدیگر نباشد.

منابع

۱- حکمت نیا، حسن و موسوی، میرنجف. (۱۳۸۶). «سنجش میزان و عوامل مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری»، مطالعه موردی، شهر یزد، جغرافیا و توسعه، ش ۵ (۹)، صص ۱۸۱-۱۹۶.

۲- حیاتی، زهیر. (۱۳۸۱)، «بررسی رضایت شغلی کارکنان کتابخانه‌های دانشگاههای شیراز و علوم پزشکی شیراز»، مجله علوم اجتماعی و انسانی دانشگاه شیراز، دوره نوزدهم، ش اول (۳۷)، صص ۱۱-۲۱.

۳- رهنما، محمد رحیم. (۱۳۸۷). گذر از برنامه‌ریزی معیارگرا به برنامه‌ریزی حل مشکل اصلاحی، اولین کنفرانس برنامه ریزی و مدیریت شهری، دانشگاه فردوسی و شورای اسلامی شهر مشهد، مشهد.

۴- سامع، منیره. (۱۳۸۹). طراحی الگویی برای کاهش شکاف کیفیت خدمات با استفاده از فنون TPA و SFMEA، شهرداری اصفهان، اداره خدمات شهری، اصفهان.

۵- سعیدی رضوانی، هادی. (۱۳۸۴). شهرسازی مشارکتی برای سازماندهی قلعه آبکوی مشهد، پایان نامه کارشناسی ارشد شهرسازی، به راهنمایی دکتر سید محسن حبیبی، دانشکده هنرهای زیبای دانشگاه تهران.

۶- شهرداری مشهد. (۱۳۸۹). شهرداری در آیینه آمار، مشهد: شهرداری مشهد.

۷- صابری فر، رستم. (۱۳۸۶). توسعه شهری پایدار، پیک نور، ش ۱۸، صص ۱۰۸-۱۱۵.

۸- ـــــــــ (۱۳۸۸). «عوامل مؤثر در بروز ناآرامی های سیاسی نواحی حاشیه ای: مطالعه موردی حاشیه نشینان شهر مشهد»، پژوهش‌نامه علمی و تخصصی شماره ۱، دانشگاه پیام نور خراسان جنوبی، صص ۶۹-۷۸.

۹- طاهری، ابوالقاسم. (۱۳۷۷). اداره امور شهرداری ها، تهران: انتشارات قومس.

۱۰- کبریایی، احمد و رودباری محمد. (۱۳۸۳). شکاف کیفیت در خدمات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی زاهدان، مجله علوم پزشکی ایران،شماره ۵ (۱)، صص ۵۳-۶۱.

۱۱- کیان، غلامرضا. (۱۳۴۳). مسائل اجتماعی شهر تهران، تهران: موسسه تحقیقات اجتماعی.

۱۲- گور، رابرت ند. (۱۳۸۹). چرا انسانها شورش می کنند؟ ترجمه علی مرشد زاده، تهران: پژوهشکده راهبردی.

۱۳- مرکز آمار، ایران. (۱۳۸۷). نتایج سرشماری عمومی نفوس و مسکن کل کشور، تهران: مرکز آمار ایران.

۱۴- مزینی، منوچهر. (۱۳۷۹). مدیریت شهری و روستایی در ایران، تهران: وزارت مسکن و شهرسازی.

۱۵- معیدفر، سعید و ذهانی، قربانعلی. (۱۳۸۴). بررسی میزان نارضایتی شغلی معلمان و عوامل اجتماعی مؤثر بر آن (مطالعه موردی معلمان شهر نیشابور)، مجله جامعه شناسی ایران، دوره ششم، ش ۱، صص ۱۳۷-۱۴۵.

۱۶- نقدی، اسداله. (۱۳۸۱). تحولات شهرنشینی و پیامدهای آن در ایران، پایان نامه دکتری جامعه شناسی، به راهنمایی دکتر پورافکار و دکتر کلانتری، دانشگاه اصفهان.

[Downloaded from georesearch.ir on 2026-11-07]

۱۷- هومن، حیدرعلی. (۱۳۸۱). تهیه و استاندارد ساختن مقیاس رضایت شغلی، مرکز آموزش مدیریت دولتی، تهران.
18- Babakus E, Mangold W. Adapting(1992), The SERVQUAL Scale to Hospital Services: An Empirical Investigation. Health Serv Re, 26(6):79- 87.
19- Berry L, Zeithaml VA, Parasuraman A.(1988), SERVQUAL: A Multi-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service, J Retal, 64(1):12-20.
20- Cadotte, E.R. et al. (1987), Expectations and Norms in Models of Consumer Satisfaction, Journal of Marketting Research, 24, pp. 305-314.
21- Carp, F., and Carp, A., (1982), Perceived Envirmental Quality of Neighborhoods: Development of Assessment Scales and Their Relation to Age and Gender, Journal of Environment Psychology, 2, pp. 295-312.
22- Day, R.L. (1984), Modeling Choices Among Alternatives Responses to Dissatisfaction, Advances in Consumer Research, 16, pp. 496-499.
23- Karydis, A, Komboil-Kodovazeniti M, Hatzigeorgiou D, Panis V. (2001), Expectations and Perceptions of Greek Patients Regarding the Quality of dental Care, Int J Qual Health Care, 13(5):409-16.
24- Lim, PC. And Tang, NK.(2000), A study of Patient's Expectations and Satisfaction in Singapore Hospitals. Int J Health Care Qual Assur Inc Leader Health Serv, 13(6-7):290-9.
25- Peter S, Michael H, Debra H.(2000), Why Do They Leave, Why Do They Stay? Perception of Service Quality at a New University, ANZMAC, 21(1): 197 -200.
26- Richard E, Adams JN.(2006), Assessing Collage Student Perceptions of Instructor Customer Service to Students Questionnaire: Assessment in Higher Education. J Assess Evalu High Educ, 31(5):535-49.
27- Taylor, D. (2000), Fact, myths and Masters: Understanding Principles of Good Governance, The International Journal of Public Sector Management, Vol.13, No. 2, pp. 31-42..
28- Van Poll, R., (1997), The Perceived Quality of the Urban of the Residential Environment a Multiattribute Evalution, ANZMAC, 21(1), pp.20-35.
29- Westbrook, R. A. & Oliver, R. L. (1981), Development Better Measures of Consumer Satisfaction: Some Preliminarity Results, Advances in Consumer Research, 8, pp. 94-99.
30- Wirtz, Jochen and Mattila, Anna (2001), Exploring the Role of Perceived Performance Measures and Needs-Congruency in the Consumer Satisfaction Preocee, Journal of Consumer Psychology, II(3), pp. 181-192.
31- Yi, Y. (1990), A Critical Review of Consumer Satisfaction, In V. A. Zeithaml(Ed.), Review of Marketing (pp. 68-123), Chicago: American Marketting Association.
32- Seth, N. et al. (2005), Service Quality Models, International of Quality & Reliability Management, 22(9), pp.913-949.
33- Yavas, U. (2007), Service Quality Assessment: A Comparison of Turkish and German Bank Customers, Cross Cultural Management: An International Journal, 14(2), pp.161-168.
34- James, A. & Fitzsimmons, M. (1994), Service Marketing for Competitive Advantage, Mcgraw-Hill, New York.

[Downloaded from georesearch.ir on 2026-11-07]

[Downloaded from georesearch.ir on 2026-11-07]