

ارزیابی کیفیت خدمات رسانی به عشایر براساس مدل سروکوال (مطالعه موردی: منطقه ییلاقی دیزاب در دهستان چورزق)

سعید نصیری زارع* - دانشجوی دکتری گروه جغرافیای انسانی، دانشکده علوم جغرافیایی، دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران.
مهدی چراغی - استادیار گروه جغرافیا، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه زنجان، زنجان، ایران.

تاریخ دریافت: ۲۷ فروردین ۱۴۰۰

تاریخ پذیرش: ۲۹ اردیبهشت ۱۴۰۰

چکیده

مقدمه: زندگی عشایری با الهام از الگوهای طبیعت شکل گرفته که نقش مهمی نیز در تاریخ فرهنگ و اقتصاد کشورمان داشته‌اند. اما در خصوص مشکلات و سختی زندگی این جوامع، امروزه توجه به رشد و توسعه در سال‌های اخیر در کشورمان این موضوع به جامعه عشایر نیز تسری یافته است. تأمین و توسعه خدمات اولیه از جمله مهمترین فعالیت‌های انجام شده در این ارتباط بوده است. اما به نظر می‌رسد به رغم توسعه این فعالیت‌ها از سوی سازمان‌های متولی برای جامعه عشایر، این فعالیت‌ها هنوز نوپا بوده و بررسی و برنامه‌ریزی مناسب‌تری نیاز است.

هدف پژوهش: بررسی کیفیت خدمات رسانی به عشایر منطقه ییلاقی دیزاب در دهستان چورزق، هدف تحقیق است.

روش‌شناسی تحقیق: تحقیق کاربردی، از نظر بررسی متغیرها توصیفی و از جنبه روش گردآوری اطلاعات، میدانی بود. به دلیل محدودیت هزینه و زمان، از نمونه‌گیری برای انتخاب نمونه‌های تحقیق استفاده و ۱۰۲ نفر به عنوان افراد نمونه انتخاب شد. روش تجزیه و تحلیل نیز براساس مدل سروکوال بود.

قلمرو جغرافیایی پژوهش: منطقه ییلاقی دیزاب در دهستان چورزق (استان زنجان) قلمرو جغرافیایی تحقیق بود. این دهستان تنها نواحی است که در شهرستان طارم، گروه‌های عشایر در آن قرار دارند و به صورت فصلی در مراتع ییلاقی مناطق کوهستانی آن همراه با دام خود کوچ می‌کنند.

یافته‌ها و بحث: عشایر مورد مطالعه اهمیت، ادراک و انتظارات متفاوتی نسبت به کیفیت خدمات رسانی دارند. از نظر آنان درک مشکلات و شرایط افراد عشایر، تعدد انواع خدمات ارائه شده و اطمینان از توزیع مناسب خدمات، مهم‌ترین شاخص‌های کیفیت خدمات رسانی هستند. بیشترین انتظارات آنان نیز از کیفیت خدمات رسانی در ابعاد ملموس و همدلی بوده که بیشتر در تعداد خدمات و همکاری مناسب سازمان‌های ارائه دهنده خدمات با افراد بزرگ عشایر است. در سوی دیگر رابطه معنی‌داری نیز براساس جنسیت و سن افراد عشایر با ادراک و انتظارات آنان از کیفیت خدمات رسانی بود.

نتایج: تأثیر سیاست‌ها و برنامه‌های اجرایی بر جامعه عشایری که خدمات رسانی نیز جز یکی از این برنامه‌ها و سیاست‌ها بوده، در صورتی آشکار خواهد شد که تمام برنامه‌ریزی و اجرا با اولویت کامل نیازهای آنان و تأمین منابع کافی انجام گردد. تا مشکلات این جوامع نیز کاهش و از مهاجرت و تخریب پتانسیل‌های تولیدی آنان اجتناب گردد.

کلیدواژه‌ها: کیفیت خدمات، مدل سروکوال، جمعیت عشایر، منطقه ییلاقی دیزاب.

مقدمه

دسترسی به خدمات، نیازهای عمومی و فردی را برآورده می‌کند، کیفیت زندگی ساکنان را ارتقا می‌بخشد و در جذب و حفظ ساکنان و فعالیت‌های اقتصادی کمک می‌کند (Sullivan et al, 2014). در مقابل عدم دسترسی و محرومیت از خدمات، موجب کاهش فرصت‌های زندگی بهتر برای انسان‌ها می‌شود (Stafford and Marmot, 2003). عموماً موضوع کیفیت در حوزه خدمات، رابطه مستقیمی با رفاه انسان‌ها و ایجاد محیطی توانبخش برای برخورداری مردم از حیاتی طولانی، سالم و خلاق دارد. این مفهوم در سکونتگاه‌های انسانی از رفاه نیازهای اساسی مردم آغاز شده و به گسترش انواع زیرساخت‌ها و امکانات رفاهی در پهنه جمعیتی با توجه به استانداردهای جهانی و سرانه‌های تعریف شده، ختم می‌شود. کیفیت خدمات نوعی قضاوت است که مشتریان براساس ادراک خود پس از فرایند دریافت خدمات انجام می‌دهند. کیفیت خدمات مقایسه آنچه مشتری احساس می‌کند که باید باشد (انتظارات)، با آنچه که دریافت داشته است (ادراکات) می‌باشد. اگر انتظارات بیش از ادراکات باشد، از دید مشتری کیفیت خدمات دریافت شده کمتر است و نارضایتی وی را به دنبال دارد (عجم، ۱۳۹۲). به عبارت دیگر میزان رضایتمندی استفاده‌کنندگان از خدمات و احساس رضایت آن‌ها از طریق مقایسه انتظارات اولیه از کیفیت خدمات با کیفیت واقعی آن حاصل می‌شود (Krivobokova, 2009) و این احساس رضایتمندی از خدمات به عواملی چون تجربیات خود فرد، نیاز افراد و تجربه دیگر افراد وابسته است (Akbaba, 2006).

برنامه‌ریزی برای دسترسی و توزیع بهینه خدمات و امکانات به منظور افزایش رفاه و آسایش ساکنان مناطق مختلف در فضای سرزمینی هر کشور مستلزم اعمال مدیریت بهینه خدمات و امکانات در فضا است (خنیفر، ۱۳۸۹، ۶). امروزه تأمین کیفیت خدمات چالش اصلی و آتی سازمان‌های فعال در این حوزه می‌باشد. هیچ سازمانی بدون توجه به نیازها و خواست‌های مشتریان و جلب رضایت آن‌ها نمی‌تواند به موفقیت دست یابد (Buttle, 1995). در این میان سازمان‌های متولی خدمات‌رسانی نیز برای خدمات‌رسانی در مناطق جغرافیایی، نیازمند بازخورد خدمات خود در روند زمانی هستند تا از این طریق شکاف خدماتی که بیانگر تفاوت میان وضع مطلوب و وضع موجود بوده را با در نظر گرفتن خواسته‌های جامعه هدف کاهش دهند. بنابراین برخورداری از خدمات و ارائه آن امری مهم و در عین حال بدیهی است. اما مقوله مهم‌تر، کیفیت خدمات است چرا که توجه به کیفیت خدمات یکی از عوامل مؤثر در موفقیت و بقای هر جامعه‌ای از جمله جامعه عشایری بوده است.

عشایر کوچنده یکی از آسیب‌پذیرترین گروه‌های موجود در جوامع به دلیل ماهیت زندگی‌شان هستند. زندگی عشایری با الهام از الگوهای طبیعت شکل گرفته که نقش مهمی نیز در تاریخ فرهنگ و اقتصاد کشورمان داشته‌اند. اما در خصوص مشکلات و سختی زندگی این جوامع، امروزه توجه به رشد و توسعه در سال‌های اخیر در کشورمان این موضوع به جامعه عشایر نیز تسری یافته است. تأمین و توسعه خدمات اولیه، توسعه آموزش‌های علمی و ... از جمله مهمترین فعالیت‌های انجام شده در این ارتباط بوده است. با این حال به رغم توسعه این فعالیت‌ها از سوی سازمان‌های متولی برای جامعه عشایر، به نظر می‌رسد این فعالیت‌ها هنوز نوپا بوده و بررسی و برنامه‌ریزی مناسب‌تری برای این امر نیاز است. سازمان امور عشایر استان زنجان و بالتبع شهرستان طارم نیز یکی از این سازمان‌های متولی بوده که با وجود فعالیت‌های خدمات‌رسانی در میان عشایر دهستان چورزق، اما برای بهبود کیفیت خدمات‌رسانی، نیازمند ارزیابی و آگاهی از میزان رضایت عشایر از خدمات خود می‌باشند. عشایر دهستان چورزق از دو ایل، ایل سون و شاهسون هستند که برحسب اقتضای شرایط اقتصادی خود بخشی از آنان در گیلان و بخشی نیز در دهستان چورزق و روستاهای آن ساکن هستند. این عشایر تنها در فصل بهار و تابستان برای تأمین علوفه مورد نیاز دام خود کوچ می‌کنند و در ماه‌های دیگر سال در روستاهای جمال آباد، هزاررود و گیلان ساکن می‌شوند. این در حالی است که عشایر مورد مطالعه به دلیل جدا افتادگی جغرافیایی و شرایط سختی که بر زندگی آنان بوده امکان استفاده مؤثر از برخی خدمات ارائه شده به طور مناسب را ندارند که در این میان شناخت کافی از توان‌ها و امکانات و ارائه کیفیت مناسب خدمات از سوی دیگر می‌تواند موجب ترغیب این جوامع به گسترش فعالیت‌های خود گردد. بنابراین به دلیل اهمیت داشتن بهبود کیفیت خدمات‌رسانی که نیازمند ارزیابی و آگاهی از میزان رضایت عشایر از خدمات خود می‌باشد، تحقیق به صورت یک مطالعه موردی سعی دارد به بررسی آن در میان عشایر دهستان چورزق بپردازد.

در دهه‌های اخیر، مجموعه قابل توجهی از ادبیات در ارتباط با مفهوم کیفیت خدمات، ابعاد و روش‌های اندازه‌گیری آن مورد بررسی قرار گرفته است (Albacete- Saez et al, 2007). از زمانی که نقش خدمات در زندگی روزمره آشکار شد، مقوله کیفیت خدمات نیز مورد توجه قرار گرفت (Ghobadian et al, 1994). مفهوم کیفیت در مقابل کلمه خدمات که وسعت و تنوع معانی وسیعی دارد (Johns, 1999). یک مفهوم شناخته شده و از جمله اصطلاحاتی است که علی‌رغم قدمت آن، از تعریف مشخص و یکسانی نزد همگان برخوردار نیست (گرچی، ۱۳۸۷). کیفیت خدمات مفهومی است که به دلیل عدم وجود اجماع بر روی نحوه تعریف و روش اندازه‌گیری آن مناقشات فراوانی را برانگیخته

است (Wisniewski, 2001). تعاریف متعددی از کیفیت خدمات ارائه شده است؛ گرونوس کیفیت خدمات را اندازه مغایرت بین ادراک مشتری از خدمت و انتظارات او تعریف کرده (Gronroos, 2001)؛ زیتهامل کیفیت خدمات را قضاوت همه جانبه مشتری درباره ماهیت برتری خدمت نسبت به خدمات مشابه با مزیت‌های برجسته آن تعریف کرده است (Zeithaml, 1987). یا عثمان و اون، کیفیت خدمات را به عنوان درجه‌ای از اختلاف بین ادراک و انتظارات مشتریان از خدمات تعریف می‌کنند (Othman and Owen, 2001)، همچنین پاراسورامان نیز کیفیت خدمت را سازگاری پایدار با انتظارات مشتری و شناخت انتظارات مشتری از خدمت خاص تعریف کرده است (Parasuraman, 1987; A Parasuraman et al, 1988).

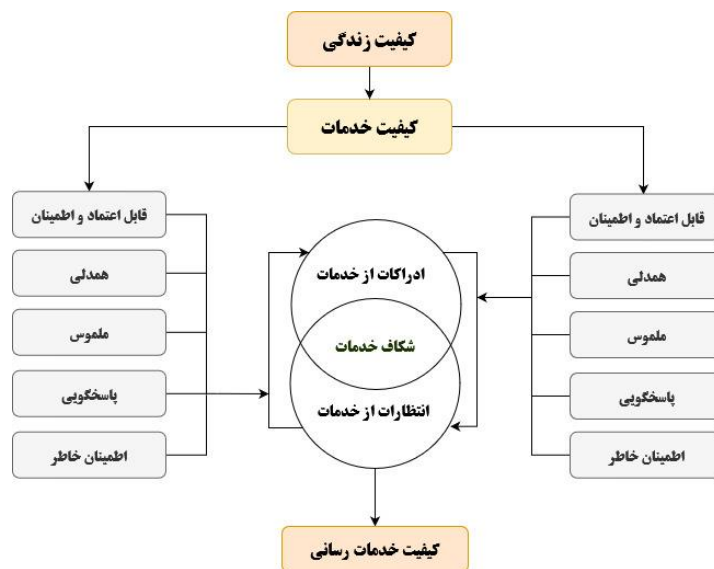
کیفیت خدمات باید به طور مستقل به عنوان مفاهیم مختلف ارزیابی شود که رضایت ارزیابی ذهنی پس از خرید و یا استفاده می‌شود (Van Duin, 2016). مطالعه کیفیت خدمات در سال ۱۹۸۰ زمانی آغاز شد که گرونوس (۱۹۸۴)، اولین مدل برای اندازه‌گیری کیفیت خدمات را ایجاد کرد. او سه مؤلفه کیفیت خدمات را شناسایی کرد. کیفیت مربوط به آنچه تحویل داده می‌شود (نتیجه)، کیفیت عملکرد یا روند ارائه خدمات (نحوه ارائه آن) و کیفیت تصویر. بعداً پاراسورامان و همکارانش (۱۹۸۵)، مدل سروکوال را پیشنهاد دادند. این مدل، کیفیت خدمات را به عنوان اختلاف میان انتظارات مشتری از ارائه خدمات و برداشت مشتری از خدمات دریافتی نشان می‌دهد. مدل ارائه شده آنان شامل ده بعد: ملموس، قابلیت اطمینان، پاسخگویی، ارتباطات، اعتبار، امنیت، شایستگی، ادب، قدردانی از مشتری و قابلیت دسترسی بوده که از آن زمان به بعد معمولاً از این روش به عنوان روش سروکوال در ادبیات استفاده می‌شود. اما آن‌ها سپس در سال ۱۹۸۸، ده جنبه یاد شده را در پنج بعد خلاصه کردند (Andaleeb et al, 1998; Allan, 2003; Baston, 1997).

جدول ۱. ابعاد و مؤلفه های مدل سروکوال

ابعاد		مؤلفه
ملموس	عوامل محسوس که جنبه‌های فیزیکی و تجهیزاتی سازمان ارائه دهنده خدمات را ارزیابی می‌کنند.	تجهیزات مدرن؛ امکانات فیزیکی قابل توجه؛ کارکنانی با ظاهر تمیز و آراسته؛ محیطی تمیز و پاکیزه.
اعتماد	قابلیت اعتماد که توانایی سازمان را در ارائه خدمات به شکل صحیح و در زمان تعیین شده می‌سنجد.	انجام کار یا خدمت وعده داده شده در زمان معین؛ نشان دادن علاقه خالصانه برای حل مشکلات مشتری؛ انجام صحیح خدمات در اولین زمان؛ ارائه و انجام خدمت در زمانی که وعده داده شده؛ ارائه گزارشات صحیح و بدون نقص.
پاسخگویی	پاسخگویی که تمایل عناصر سازمان را برای کمک به استفاده کنندگان و ارائه هر چه سریع‌تر خدمات به آن‌ها ارزیابی می‌کند.	بیان دقیق خدماتی که به مشتریان ارائه خواهد شد؛ ارائه خدمات در کمترین زمان ممکن؛ تمایل دائمی کارکنان برای کمک به مشتریان؛ پاسخ کارکنان به سوالات مشتریان تحت هر شرایط.
اطمینان خاطر	اطمینان یا تضمین که دانش، ادب و توانایی کارکنان در ایجاد اطمینان خاطر در مشتریان را می‌سنجد.	ایجاد اعتماد در مشتریان از طریق رفتارهای مطلوب؛ حساس امنیت مشتریان در تعاملات خود با سازمان؛ رفتار مؤدبانه و محترمانه با مشتریان؛ کافی بودن دانش کارکنان برای پاسخ به سوالات مشتریان.
همدلی	همدلی که میزان اهمیت دادن به مشتریان و طرز رفتار فردی کارکنان با مراجعه کنندگان را مورد سنجش قرار می‌دهد.	توجه فردی به مشتریان؛ ساعت‌های کاری مناسب برای کلیه مشتریان؛ نشان دادن توجه شخصی به مشتریان توسط کارکنان؛ خواستار بهترین منافع برای مشتریان؛ درک نیازهای خاص مشتریان.

منبع: شفیع ثابت و دوستی، ۱۳۹۵؛ حسینی و همکاران، ۱۳۸۹؛ Saraei et al., 2012

بنابراین با توجه به آنچه که گذشت، ابعاد و مدل کیفیت خدمات پاراسورامان و همکارانش (۱۹۸۵)، یکی از مدل‌هایی است که برای بررسی کیفیت خدمات مورد استفاده قرار می‌گیرد (Izogo et al, 2015). این مدل به شناسایی شکاف میان انتظارات مشتریان و عملکرد واقعی خدمات ارائه شده پرداخته و رضایت مشتریان را ارزیابی می‌کند (Barabino and Deiana, 2013). بنابراین در این مدل، هر کدام از ابعاد، مؤلفه‌های اصلی تحقیق بوده که در دو سطح کیفیت خدمات ادراک شده عشایر و انتظارات آنان از خدمات ارائه شده بررسی می‌شود. شکل (۱)، مدل مفهومی تحقیق را نشان می‌دهد.



شکل ۱. مدل مفهومی تحقیق

عشایر، جامعه‌ای با فعالیت‌های اقتصادی به شما می‌روند که خصوصیت‌های اجتماعی- فرهنگی و شیوه سکونت ویژه‌ای دارند. از نظر اقتصادی، درآمد عشایر به دام و دامداری وابسته است. آن‌ها برای بهره‌گیری از مراتع و امکانات زندگی از مکانی به مکان دیگر کوچ می‌کنند و به شیوه سنتی به دامداری می‌پردازند. این گروه از جامعه انسانی همواره در بیشتر مناطق و گاه‌ها در کنار ساکنین نواحی روستایی زندگی می‌کنند، البته پیداست که شیوه سکونت و زندگی جامعه عشایر، تفاوت‌های بسیاری با ساکنین نواحی روستایی دارد، جدول (۲).

جدول ۲. ملاک‌های تفکیک جامعه روستایی از جامعه عشایری

ردیف	ملاک غالب جامعه	جامعه روستایی	جامعه عشایری
۱	نیاز پایه‌ای	آب و زمین	مرتع و دام
۲	فعالیت‌های غالب	کشاورزی	دامداری سنتی
۳	فعالیت‌های جانبی	دامداری	کشاورزی
۴	مازاد تولید	عموماً زراعی	عموماً دامی
۵	تنوع کشت	زیاد	کم
۶	بهره‌گیری از زمین	در یک منطقه	در دو منطقه
۷	تحرك گروهی	اسکان	کوچ
۸	تجربه و تخصص	در امور زراعی	در امور دامی
۹	بازده در هکتار	زیاد	کم
۱۰	نظام آبیاری	پیچیده	فاقد نظام آبیاری
۱۱	منزلت اجتماعی	در رابطه با آب و زمین	در رابطه با دام
۱۲	روابط اجتماعی	پیچیده	ساده
۱۳	تبعیت از طبیعت	زیاد	کم

منبع: کشاورزی و همکاران، ۱۳۵۵

نظام عشایری در کشورمان به علت تحولات چند دهه گذشته، دستخوش دگرگونی‌های فراوانی شده است. عشایر با توجه به نقشی که در کشورمان داشته‌اند، در طول برنامه‌های توسعه نیز همواره مورد توجه قرار گرفته است، جدول (۳).

جدول ۳. مفاد قانونی مصوب برای عشایر در برنامه‌های توسعه

ردیف	برنامه	مفاد قانونی
۱	برنامه اول توسعه	۱۳۶۸-۱۳۷۲ • ایجاد شعب دادگاه سیار عشایری در مراکز شهری بخش‌های محروم یا شهرستان‌های مجاور. • تأمین بیمه‌های اجتماعی با اولویت روستائیان، عشایر و گروه‌های آسیب‌پذیر • ساماندی و توزیع جغرافیایی جمعیت و فعالیت‌ها متناسب با مزایای نسبی هر منطقه • نگهداشت جمعیت عشایر براساس رابطه تعادل بین دام و ظرفیت مرتع و تأمین مشاغل مولد برای عشایر مازداد
۲	برنامه دوم توسعه	۱۳۷۴-۱۳۷۸ • تأمین اعتبارات برای اسکان ۲۰ هزار خانوار داوطلب عشایر برای اسکان • تأمین تسهیلات بانکی برای احداث مسکن و اجرای طرح‌های کشاورزی و دامپروری عشایر • تأمین سوخت مورد نیاز عشایر در فواصل ۵ کیلومتری با قیمت‌های رسمی
۳	برنامه سوم توسعه	۱۳۷۹-۱۳۸۳ • مدیریت هماهنگ دام و مرتع و ساماندهی جمعیت عشایر. • ساماندهی عشایر سیار کشور در طی دو برنامه ۵ سال از نظر اقتصادی، معیشتی و اشتغال با حفظ توانمندی‌های تولید، مسکن، ایجاد امکانات زیربنایی و خدمات‌رسانی. • ساماندهی کوچ و حمایت از اسکان عشایر داوطلب.
۴	برنامه چهارم توسعه	۱۳۸۴-۱۳۸۸ • تأمین اعتبارات روستایی و عشایر در طول برنامه به میزان ارقام بودجه • اجرای برنامه حفظ، احیاء، اصلاح، توسعه و بهره‌برداری از منابع تجدید شونده • کپوشش کامل سوخت‌رسانی به عشایر، جنگل‌نشینان و روستائیان • واگذاری اراضی مستعد قلمرو عشایر به خانوارهای کوچنده در چارچوب طرح ساماندهی اسکان عشایر • تهیه و اجرای برنامه‌هایی برای پایداری منابع طبیعی و تنظیم مدیریت چرای مراتع و حفظ ذخایر ژنتیک دام‌ها • افزایش پوشش بیمه‌های اجتماعی با توجه خاص به روستائیان و عشایر • پوشش کامل جمعیتی از بیمه همگانی خدمات درمانی • حفظ آثار و فرهنگ سنتی، قومی، ایلی، ملی و ایجاد جاذبه برای توسعه صنعت گردشگری در کشور
۵	برنامه پنجم توسعه	۱۳۸۴-۱۳۹۰ • آزادسازی عرصه منابع طبیعی و اعمال مدیریت بهره‌برداری بهینه • واگذاری اراضی مرتعی قابل احیاء برای دامداران دارای پروانه بهره‌برداری • پوشش کامل سوخت‌رسانی به عشایر • واگذاری اراضی مستعد قلمرو عشایر به خانوارهای کوچنده در چارچوب طرح ساماندهی اسکان عشایر • تصویب آیین‌نامه ایجاد اشتغال پایدار برای عشایر کوچنده

منبع: مطالعات اسنادی تحقیق

به طور کلی براساس قانون برنامه‌های توسعه، نگهداشت و اسکان عشایر همواره یکی از مفاد قانونی بسیار مهم بوده که اغلب در بیشتر برنامه‌ها مورد توجه قرار گرفته که این امر تناقض بسیاری با شیوه معیشت و نحوه زندگی آنان دارد. در سوی دیگر مشخص گردید که در طول این برنامه‌ها، فعالیت‌هایی نیز برای تأمین خدمات این ساکنان انجام شده که طبیعتاً بررسی کیفیت این خدمات و فعالیت‌ها نیز مهم خواهد بود. زیرا شناخت میزان رضایت عشایر از خدمات می‌تواند نقش اساسی در شناخت تأمین رضایت عشایر از خدمات ایفا کند.

تاپ و همکاران (۲۰۱۱)، بر این عقیده‌اند که ادبیات مربوط به مدل سروکوال و ارزیابی کیفیت خدمات غنی و متنوع بوده و این مدل به عنوان یکی از مناسب‌ترین روش‌های اندازه‌گیری است (Taap et al, 2011). از مدل سروکوال برای اندازه‌گیری کیفیت خدمات در موضوعات مختلف خدمات استفاده شده است (Ladhari, 2008). بخش‌های بهداشتی (Kilbourne et al., 2004; Andaleeb et al, 2013; Li et al, 2011) فست فود (Lee et al, 1997)، تجارت الکترونیک (Kassim et al, 2010)؛ ارتباطات از راه دور (Van der Wal et al, 2002)، زنجیره خرده فروشی (Arun Parasuraman et al, 1994)، سیستم‌های اطلاعاتی (Jiang et al, 2000) و خدمات کتابخانه‌ای و کتابداری (Cook and Thompson, 2001). براساس پیشینه تحقیق، پژوهشی با مضمون ارزیابی کیفیت خدمات ارائه شده به عشایر یافت نگردید، با این وجود بررسی پیشینه تحقیق مشخص می‌کند که استفاده از

مدل سروکوال و بررسی سطح رضایتمندی در میان ساکنین شهری و به خصوص ساکنین روستایی همواره مورد توجه بوده و تحقیقات در خوری نیز انجام شده است. ولی زاده اوغانی و وفایی پورسرخابی (۱۳۹۷)، مدل سروکوال را در بررسی رضایت ساکنان روستایی از طرح‌های بهسازی مسکن روستایی مورد استفاده قرار می‌دهند. شفیعی ثابت و دوستی (۱۳۹۵)، در تحقیقی با استفاده از مدل سروکوال ارزیابی رضایتمندی روستائیان از کیفیت خدمات شرکت آب و فاضلاب روستایی را در شهرستان دلفان بررسی می‌کنند. در تحقیق دیگر علیجان زاده و همکاران (۱۳۹۴)، ادراکات و انتظارات مردم شهر و روستا را از کیفیت خدمات سلامت در استان قزوین بررسی می‌کنند. همچنین دوستار و همکاران (۱۳۹۳) نیز کیفیت خدمات دفاتر ICT روستایی را بر رضایتمندی مشتریان را بررسی می‌کنند. آنان به ترتیب رضایت مشتریان را در قابلیت اطمینان، همدلی، تضمین، پاسخگویی و عوامل فیزیکی (ملموس) می‌دانند. در مطالعات شهری نیز بررسی و استفاده از مدل سروکوال مورد توجه بوده است. درسرخوان و همکاران (۱۴۰۰)، رضایت‌سنجی منظر شهری بلوار ۴۵ متری ائل‌گلی شهر تبریز را با استفاده از مدل سروکوال بررسی می‌کنند. دویران (۱۳۹۸)، کیفیت خدمات شهری در محلات اسکان غیر رسمی شهر زنجان را با استفاده از مدل سروکوال بررسی می‌کند. نصیری (۱۳۹۷)، که میزان رضایت از کیفیت خدمات مدیریت شهری در مناطق حاشیه‌نشین اسلام آباد کرج را با استفاده از مدل سروکوال بررسی می‌کند.

در مطالعات خارجی نیز استفاده از مدل سروکوال و بررسی کیفیت خدمات در موضوعات مختلف مورد توجه بوده است. مارکوویچ و سبرک (۲۰۲۱)، کیفیت خدمات جهانگردی روستایی را با استفاده از مدل سروکوال بررسی می‌کنند. کادالا و میرونو (۲۰۲۰) که کیفیت خدمات گردشگری روستایی را بررسی می‌کنند. یا در مطالعات شهری افروج و همکاران (۲۰۲۱) به بررسی کیفیت خدمات شهری در محله‌های مسکونی منطقه داکا در بنگلادش می‌پردازند؛ هام و هایدوک (۲۰۱۶)، به ارزیابی کیفیت خدمات شهری در شهر بانکوک؛ یا در مطالعه دیگر تالیا و همکارانش (۲۰۱۴)، کیفیت خدمات شهری و تفریحی را برای کودکان از منظر خدمات عمومی بررسی می‌کنند. همچنین آکگول (۲۰۱۲) که رضایت شهروندان از خدمات ارائه شده را در شهر کرشایر ترکیه را بررسی می‌کند. به طور کلی برحسب آن چه که بیان شد بررسی کیفیت خدمات موضوعی است که همواره مورد توجه بوده و در این میان یکی از ابزارهای مطلوبی که می‌تواند میزان ادراکات و انتظارات را از کیفیت خدمات بسنجد، مدل سروکوال است. استفاده از این مدل نیز با توجه به اهمیت درک نیاز جامعه عشایر و کیفیت ادراک شده آنان که می‌تواند در تأمین خدمات مناسب برای آنان از اهمیت بالایی برخوردار باشد، تحقیق به بررسی این مطالعه در میان عشایر دهستان چورزق می‌پردازد.

روش‌شناسی پژوهش

تحقیق حاضر از نظر هدف کاربردی، از بعد میزان کنترل و بررسی متغیرها توصیفی و از جنبه روش گردآوری اطلاعات، میدانی است. به دلیل محدودیت هزینه و زمان، امکان بررسی تمام اعضای جامعه مورد مطالعه نبوده و لذا همانند بسیاری از تحقیقات موردی در این تحقیق نیز از نمونه‌گیری برای انتخاب نمونه‌های تحقیق و جمع‌آوری اطلاعات استفاده شده است. اما از آنجا که تعداد خانوارهای مورد مطالعه در منطقه بیلاقی مورد مطالعه کمتر بوده از همین رو واحد نمونه‌گیری برحسب تعداد افراد عشایر در نظر گرفته شد. بنابراین براساس حجم جامعه و مقادیر اطمینان از واریانس جامعه، ۱۰۲ نفر به عنوان افراد نمونه انتخاب گردیدند.

$$n = \frac{\frac{t^2 \cdot p \cdot q}{d^2}}{1 + \frac{1}{N} \left(\frac{t^2 \cdot p \cdot q}{d^2} - 1 \right)} = \frac{\frac{(1.96^2) \times (0.8)(0.2)}{(0.05^2)}}{1 + \frac{1}{148} \left(\frac{(1.96^2) \times (0.8)(0.2)}{(0.05^2)} - 1 \right)} = 101/66 \cong 102$$

گردآوری اطلاعات اولیه با استفاده از پرسشنامه محقق ساخته با مقیاس لیکرت است که جهت اندازه‌گیری متغیر کیفیت خدمات‌رسانی از ۵ بعد، عوامل ملموس، قابلیت اعتماد و اطمینان، پاسخگویی، اطمینان خاطر و همدلی استفاده شد. جدول (۴).

¹ - Marković and Šebrek

² - Kudla and Myronov

³ - Afroj et al

⁴ - Ham & Hayduk

⁵ - Taleai et al

⁶ - Akgul

جدول ۴. شاخص‌ها و متغیرهای تحقیق

ابعاد	شاخص‌ها و متغیرها	فراوانی
متغیرهای توصیفی	جنسیت، تحصیلات، سن و شغل	۴
عوامل ملموس	مناسب بودن مکان ارائه خدمات رسانی به عشایر (موقعیت)؛ دسترسی مناسب و آسان افراد عشایر به لحاظ رفت و آمد به محل خدمات رسانی؛ تعدد انواع خدمات ارائه شده به افراد عشایر؛ کیفیت مناسب خدمات ارائه شده به افراد عشایر؛ میزان تعرفه تعیین شده عشایر برای استفاده از خدمات؛ میزان اعتبارات دولتی و سازمانی برای ارائه خدمات به خانواده‌های عشایر.	۶
قابلیت اعتماد و اطمینان	اطمینان داشتن به توزیع مناسب خدمات در میان افراد و خانواده‌های عشایر؛ نشان دادن علاقه و اشتیاق به ارائه خدمات از سوی واحدهای خدمات رسانی؛ اطمینان از انجام به موقع و درست خدمات رسانی به خانواده‌های عشایر؛ اعتماد به توانایی سازمان‌ها و بخش‌های مربوطه برای ارائه خدمات؛ میزان استفاده از فناوری‌های نوین در ارائه خدمات.	۵
پاسخگویی	دسترسی مناسب افراد عشایر به سازمان‌های ارائه دهنده خدمات برای ارائه و پیگیری مشکلات خود؛ پیگیری سازمان مربوطه برای ارائه خدمات مناسب و با کیفیت؛ میزان توجه بخش‌ها و سازمان‌های ارائه دهنده خدمات به نظرات افراد عشایر؛ میزان اطلاع رسانی در زمینه زمان و مکان ارائه دهنده خدمات؛ پیگیری سازمان ارائه دهنده خدمات به لحاظ تعمیر و بازسازی خدمات مورد نظر.	۵
اطمینان خاطر	میزان اعتماد افراد عشایر به کارکنان و مسئولین واحد خدمات رسانی؛ اطمینان خاطر داشتن افراد عشایر نسبت به کیفیت خدمات ارائه شده؛ اطمینان داشتن عشایر به دریافت خدمات به شکل درست؛ اطمینان داشتن به تعهد سازمان و بخش مربوطه به انجام خدمات مفید و کافی؛ اثرگذاری خدمات ارائه شده برای رفع نیازهای عشایر.	۵
همدلی	درک مشکلات و شرایط افراد عشایر در ارائه خدمات؛ توجه به گروه‌های آسیب‌پذیر عشایر در ارائه خدمات مناسب؛ احترام و ارزش یکسان قائل شدن در ارائه خدمات برای تمام گروه‌های عشایر؛ ارتباط و همکاری مناسب بخش‌ها و سازمان‌های ارائه دهنده خدمات با افراد بزرگ عشایر؛ میزان مشارکت افراد عشایر در نگهداری و مراقبت از خدمات.	۵
مجموع		۲۶

منبع: مطالعات اسنادی تحقیق، ۱۳۹۹

اما براساس محدودیت زمانی که افراد مورد مطالعه در منطقه بیلاقی دیزاب تنها در ماه و فصول خاصی حضور داشتند، ابتدا هماهنگی‌های لازم برای تکمیل پرسشنامه انجام شد و سپس پس از فراهم نمودن شرایط حضور در منطقه بیلاقی، توزیع پرسشنامه به صورت تصادفی در میان افراد نمونه توزیع گردید. در توزیع پرسشنامه نیز ضمن انتخاب تصادفی نمونه‌ها تا حد ممکن سعی گردید انتخاب نمونه‌ها به صورت برابر در تمام گروه‌ها انجام شود. برای تجزیه و تحلیل اطلاعات نیز از آزمون‌های توصیفی (انحراف معیار، میانگین، تفاضل) و استنباطی (آزمون تی تک نمونه‌ای و همبستگی پیرسون) استفاده شد. اما جهت روایی صوری و محتوایی پرسشنامه از ۵ نفر از اساتید و متخصصین استفاده شد. در این روایی بررسی مناسب بودن متغیرها و سؤالات پرسشنامه در راستای موضوع تحقیق هدف اصلی بود. اما برای پایایی پرسشنامه نیز از آزمون آلفای کرونباخ بهره گرفته شد، جدول (۵).

جدول ۵. پایایی ابعاد مورد مطالعه در تحقیق

ابعاد	تعداد سؤالات در پرسشنامه	ضریب آلفای کرونباخ
بخش اطلاعات فردی	۴	-
ملموس	۶	۰/۸۳۱
قابلیت اعتماد و اطمینان	۵	۰/۶۵۲
پاسخگویی	۵	۰/۶۰۰
اطمینان خاطر	۵	۰/۷۸۹
همدلی	۵	۰/۸۰۱
مجموع	۳۰	-

منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۹

قلمرو جغرافیایی پژوهش

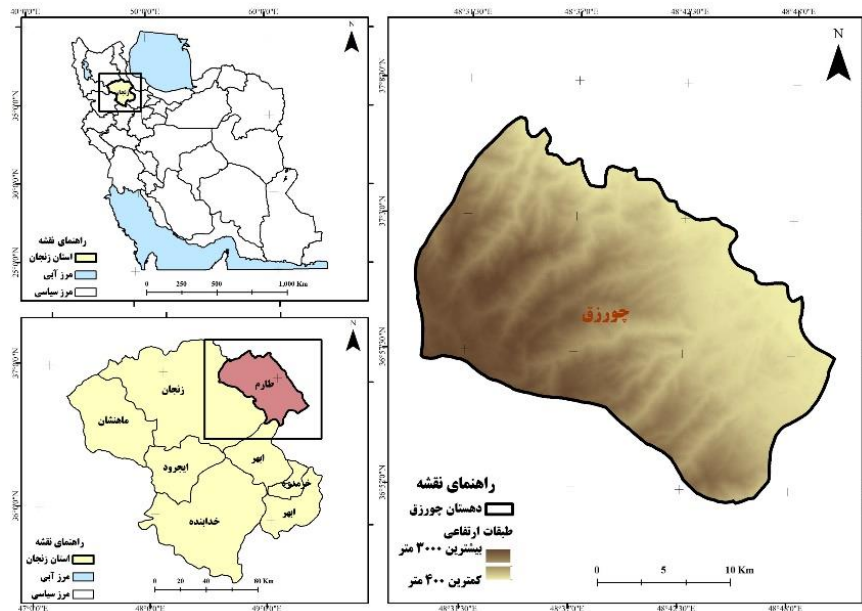
منطقه مورد مطالعه در تحقیق، دهستان چورزق در شهرستان طارم است. این دهستان یکی از دهستان‌های شهرستان طارم در استان زنجان است. این دهستان در بخش چورزق قرار دارد که برحسب استقرار موقعیت طبیعی، بیشتر در موقعیت کوهستانی قرار دارد. این دهستان تنها نواحی است که در شهرستان طارم، گروه‌های عشایر در آن قرار دارند و به صورت فصلی در مراتع بیلاقی مناطق کوهستانی آن همراه با دام خود کوچ می‌کنند، جدول (۶).

جدول ۶. موقعیت طبیعی استقرار روستاها در دهستان‌های بخش چورزق و جمعیت عشایر دهستان چورزق

موقعیت طبیعی					
بخش	دهستان	تعداد کل روستاها		موقعیت دشتی	
		تعداد روستا		درصد	تعداد روستا
چورزق	چورزق	۳۰		۱۰٪	۲۷
	دستجرده	۱۹		۳۱/۶٪	۱۳
جمعیت عشایر					
شهرستان	بخش	دهستان		ایل / طایفه	عشایر بیلاقی
طارم	چورزق	چورزق		ایل سون و شاهسون	۱۴۸ نفر
					عشایر قشلاقی
					۰

منبع: سرشماری عمومی نفوس و مسکن، ۱۳۹۰ و سرشماری اجتماعی اقتصادی عشایر کوچنده کشور، ۱۳۹۹

عشایر دهستان چورزق به صورت نیمه کوچ رو تنها در فصول بهار و تابستان در منطقه بیلاقی دیزاب کوچ می‌کنند. این منطقه بیلاقی در موقعیتی قرار دارد که از شمال به گیلان، از جنوب به روستای جمال آباد، از غرب روستای هزاررود و در موقعیت شرق نیز به رودخانه جمال آباد می‌رسد. منطقه بیلاقی دیزاب در ارتفاع ۲ هزار و ۲۰۰ متری قرار گرفته و از جمله مناطق ناهموار و کوهستانی شهرستان به شمار می‌رود. عشایر دهستان چورزق از دو ایل / طایفه ایل سون و شاهسون هستند که این دو ایل نیز جزو ایل‌های بزرگ استان زنجان بوده که در شهرستان‌های دیگر نیز قرار دارند. با توجه به سختی زندگی و دسترسی نامناسب به بسیاری از خدمات آموزشی و ... بیشتر خانوارهای عشایر دهستان چورزق در سکونتگاه‌های خود در مناطق روستایی یا گاه‌گاه در مناطق شهری زندگی می‌کنند و تنها تعدادی از جمعیت در منطقه بیلاقی با دام خود کوچ می‌کنند. با این حال سازمان امور عشایر استان زنجان و شهرستان طارم نیز به صورت سیار خدماتی نیز به آنان در منطقه بیلاقی ارائه می‌دهد. این خدمات بیشتر به صورت تأمین آب شرب سالم، خدمات درمانی سیار، سوخت‌رسانی و ... بوده که این خدمات نیز به دلیل کوهستانی بودن منطقه بیلاقی دیزاب همواره با مشکلات بسیاری روبه رو بوده است.



شکل ۲. موقعیت جغرافیایی منطقه مورد مطالعه

یافته‌ها و بحث

یکی از اساسی‌ترین عناصر دنیای امروز جهت افزایش سطح رفاه اجتماعی، وجود خدمات است. دسترسی نامناسب به خدمات باعث شکل‌گیری گروه‌های اجتماعی در مناطق شده و زمینه‌ساز نابرابری‌ها و بی‌عدالتی در مناطق می‌گردد. در تحقیق ۱۰۲ نفر از افراد عشایر دهستان چورزق که در منطقه بیلاقی دیزاب ساکن بودند، مورد مطالعه قرار گرفتند. در این مطالعه سعی گردید پرسشنامه در تمام گروه‌ها توزیع گردد تا مؤلفه‌های تحقیق نیز به طور دقیق مورد بررسی قرار بگیرند. مردان بیشترین گروه پاسخگویان بودند که بیشتر تحصیلات آنان نیز ابتدایی بوده است. طبیعتاً دآمداری فعالیت‌ها اصلی آنان بوده و بیشتر آنان نیز در گروه سنی، ۴۰-۶۰ سال بوده‌اند، جدول (۷).

جدول ۷. یافته‌های توصیفی و فردی مشارکت‌کنندگان در تحقیق

جنسیت	فراوانی	درصد	گروه سنی	فراوانی	درصد	شغل	فراوانی	درصد
مرد	۵۹	۵۷/۸٪	کمتر از ۲۰ سال	۳	۲/۹٪	کشاورزی	۹	۸/۸٪
زن	۴۳	۴۲/۲٪	۲۰ تا ۴۰ سال	۳۴	۳۳/۳٪	دامداری	۶۹	۶۷/۶٪
تحصیلات	فراوانی	درصد	۴۰ تا ۶۰ سال	۵۳	۵۲/۰٪	خانه‌دار	۲۲	۲۱/۶٪
خواندن و نوشتن	۱۱	۱۰/۸٪	بیشتر از ۶۰ سال	۱۲	۱۱/۸٪	سایر بدون شغل	۲	۲/۰٪
ابتدایی	۴۸	۴۷/۱٪	تعداد کل نمونه: ۱۰۲ نفر					
راهنمایی	۳۱	۳۰/۴٪						
دیپلستان و بالاتر	۱۲	۱۱/۸٪						

منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۹

خدمات، فعالیت‌هایی هستند که به منظور حل مشکلات ارائه می‌شوند. آن همچنین مفهومی است که ابعاد گسترده‌ای دارد که در مدل سروکوال این ابعاد در ۵ بعد مورد توجه قرار گرفتند. تعدد انواع خدمات ارائه شده به خانوارهای عشایر؛ اطمینان به توزیع مناسب خدمات در میان خانوارهای عشایر؛ پیگیری سازمان برای تعمیر و بازسازی خدمات ارائه شده؛ اثرگذاری خدمات برای رفع نیازهای عشایر و همچنین درک مشکلات و شرایط افراد و خانوارهای عشایر در ارائه خدمات به آنان، مهم‌ترین متغیرهای تحقیق که از نظر افراد عشایر بیشترین اهمیت را دارند، جدول (۸).

جدول ۸. میزان اهمیت شاخص‌ها و متغیرهای تحقیق

رتبه	میانگین	انحراف معیار	شاخص‌ها و متغیرها	رتبه	میانگین	ابعاد
۶	۲	۰/۶۴۹	مناسب بودن مکان ارائه خدمات‌رسانی	۱	۱۷/۴	مالوس
۵	۲/۴	۱/۰۴۶	دسترسی به لحاظ رفت و آمد به محل خدمات‌رسانی			
۱	۴	۰/۶۴۸	تعدد انواع خدمات ارائه شده به خانوارهای عشایر			
۴	۲/۸	۰/۷۶۹	کیفیت خدمات ارائه شده به خانوارهای عشایر			
۳	۳	۰/۷۴۹	میزان تعرفه تعیین شده برای استفاده از خدمات			
۲	۳/۲	۰/۷۶۰	اعتبارات دولتی و سازمانی برای ارائه خدمات	۴	۱۳/۱۱	اعتماد و اطمینان
۱	۳/۴	۰/۸۲۱	اطمینان به توزیع مناسب خدمات در میان خانوارهای عشایر			
۳	۲/۴	۰/۸۱۹	نشان دادن علاقه و اشتیاق به ارائه خدمات از سوی سازمان‌ها و ...			
۲	۳/۲	۰/۴۱۰	اطمینان از انجام به موقع و درست خدمات‌رسانی به خانوارهای عشایر			
۴	۲/۱۱	۰/۷۶۵	اعتماد به توانایی سازمان‌ها و مسئولین برای ارائه خدمات			
۵	۲	۰/۶۴۹	استفاده از فناوری‌های نوین در ارائه خدمات	۳	۱۳/۲	بازگویی
۲	۳/۲	۰/۷۶۸	دسترسی به سازمان‌ها برای پیگیری مشکلات خود			
۴	۲	۰/۶۴۹	پیگیری سازمان برای ارائه خدمات مناسب و با کیفیت			
۳	۲/۴	۰/۸۲۱	توجه سازمان ارائه دهنده خدمات به نظرات و پیشنهادات افراد عشایر			
۵	۱/۶	۰/۵۰۳	میزان اطلاع‌رسانی برای زمان و مکان ارائه دهنده خدمات			
۱	۴	۰/۶۴۹	پیگیری سازمان برای تعمیر و بازسازی خدمات ارائه شده	۵	۱۲/۴	اطمینان خاطر
۴	۱/۶	۰/۵۰۳	اعتماد به کارکنان و مسئولین خدمات‌رسانی			
۴	۱/۶	۰/۷۶۸	اطمینان داشتن افراد عشایر نسبت به کیفیت خدمات ارائه شده			
۲	۳/۲	۰/۵۰۲	اطمینان به دریافت خدمات به شکل درست و به موقع			
۳	۲/۲	۰/۷۰۰	اطمینان به تعهد انجام خدمات مفید و کافی از سوی سازمان			
۱	۳/۸	۰/۸۵۱	اثرگذاری خدمات برای رفع نیازهای عشایر	۲	۱۶/۸	همدلی
۱	۴/۲	۱/۰۰۲	درک مشکلات و شرایط افراد و خانوارهای عشایر در ارائه خدمات			
۲	۴	۰/۹۱۸	توجه به گروه‌های آسیب‌پذیر در ارائه خدمات مناسب به آنان			
۳	۳/۴	۰/۵۰۳	احترام و ارزش برابر در ارائه خدمات برای تمام گروه‌های عشایر			
۵	۲/۲	۰/۴۱۰	همکاری مناسب سازمان‌های ارائه دهنده خدمات با افراد بزرگ عشایر			
۴	۳	۱/۱۲۱	میزان مشارکت افراد در نگهداری و مراقبت از خدمات			

منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۹

در مدل سروکوال، شاخص‌های ابعاد هر کدام در دو گروه ادراک و انتظارات بررسی می‌شوند. در ادراک، به میزان ادراک خود از دریافت خدمات و در انتظارات به میزان رضایت قابل قبول برای رفع نیاز پرداخته می‌شود، جدول (۹). افراد عشایر به لحاظ مکانی که به آنان خدمات‌رسانی می‌شود، رضایت مناسبی دارند. آنان به اشتیاق و علاقه سازمان که خدمات مورد نظر را به آنان ارائه می‌دهد، اعتماد دارند. همچنین آنان بیشترین رضایت خود را به اطلاع‌رسانی برای زمان و مکان ارائه دهنده خدمات، اعتماد به کارکنان و مسئولین خدمات‌رسانی و نیز به میزان مشارکت افراد عشایر در نگهداری و مراقبت از خدمات بیان کردند.

جدول ۹. ادراک و انتظارات افراد عشایر از شاخص‌ها و متغیرهای پنج گانه تحقیق

ابعاد	شاخص‌ها و متغیرها	ادراکات			انتظارات		
		انحراف معیار	میانگین	رتبه	انحراف معیار	میانگین	رتبه
معمول	مناسب بودن مکان ارائه خدمات رسانی	۱/۰۴۱	۳/۰۸	۱	۰/۵۷۵	۲/۱۳	۶
	دسترسی به لحاظ رفت و آمد به محل خدمات رسانی	۱/۳۴۰	۲/۸۷	۲	۰/۶۰۳	۲/۲۱	۵
	تعدد انواع خدمات ارائه شده به خانوارهای عشایر	۰/۶۲۸	۲/۱۱	۶	۰/۷۹۲	۳/۳۵	۱
	کیفیت خدمات ارائه شده به خانوارهای عشایر	۰/۹۳۰	۲/۴۷	۳	۰/۶۶۹	۲/۵۵	۴
	میزان تعرفه تعیین شده برای استفاده از خدمات	۰/۷۸۷	۲/۱۲	۵	۱/۰۰۱	۲/۷۸	۳
	اعتبارات دولتی و سازمانی برای ارائه خدمات	۰/۸۲۹	۲/۱۹	۴	۰/۷۴۹	۳/۲۱	۲
اطمینان	اطمینان به توزیع مناسب خدمات در میان خانوارهای عشایر	۰/۴۴۳	۱/۸۹	۴	۰/۵۰۰	۲/۵۵	۲
	نشان دادن علاقه و اشتیاق به ارائه خدمات از سوی سازمان‌ها و ...	۰/۷۹۰	۲/۶۶	۱	۰/۴۳۴	۱/۹۰	۴
	اطمینان از انجام به موقع و درست خدمات رسانی به خانوارهای عشایر	۰/۴۶۶	۲/۳۱	۲	۰/۶۰۴	۲/۵۸	۱
	اعتماد به توانایی سازمان‌ها و مسئولین برای ارائه خدمات	۰/۷۷۰	۱/۸۹	۴	۰/۷۷۷	۱/۹۹	۳
	استفاده از فناوری‌های نوین در ارائه خدمات	۰/۴۸۸	۲/۱۴	۳	۰/۶۰۳	۱/۷۹	۵
دسترسی	دسترسی به سازمان‌ها برای پیگیری مشکلات خود	۰/۶۲۲	۱/۹۰	۵	۰/۶۳۷	۳/۰۱	۱
	پیگیری سازمان برای ارائه خدمات مناسب و با کیفیت	۰/۵۷۴	۲/۳۵	۳	۰/۳۵۶	۱/۸۵	۳
	توجه سازمان ارائه دهنده خدمات به نظرات و پیشنهادات افراد عشایر	۰/۶۰۹	۲/۵۱	۲	۰/۶۵۶	۱/۸۴	۴
	میزان اطلاع رسانی برای زمان و مکان ارائه دهنده خدمات	۰/۸۹۲	۲/۷۶	۱	۰/۵۰۲	۱/۵۰	۵
	پیگیری سازمان برای تعمیر و بازسازی خدمات ارائه شده	۰/۹۰۹	۲/۱۶	۴	۰/۶۳۷	۲/۹۹	۲
اعتماد	اعتماد به کارکنان و مسئولین خدمات رسانی	۰/۹۲۱	۳/۰۶	۱	۰/۷۶۴	۲/۱۰	۲
	اطمینان داشتن افراد عشایر نسبت به کیفیت خدمات ارائه شده	۰/۶۶۲	۲/۳۹	۳	۰/۶۰۳	۱/۷۹	۴
	اطمینان به دریافت خدمات به شکل درست و به موقع	۱/۰۲۲	۲/۴۹	۲	۰/۷۴۲	۱/۹۴	۳
	اطمینان به تعهد انجام خدمات مفید و کافی از سوی سازمان	۰/۶۳۲	۲/۳۲	۴	۰/۶۹۹	۱/۷۵	۵
	اثرگذاری خدمات برای رفع نیازهای عشایر	۰/۷۲۳	۲/۲۸	۵	۰/۵۸۱	۲/۱۴	۱
همکاری	درک مشکلات و شرایط افراد و خانوارهای عشایر در ارائه خدمات	۰/۸۳۶	۲/۱۲	۵	۱/۰۹۰	۲/۶۹	۲
	توجه به گروه‌های آسیب‌پذیر در ارائه خدمات مناسب به آنان	۰/۸۲۹	۲/۲۵	۴	۰/۶۶۹	۲/۴۵	۴
	احترام و ارزش برابر در ارائه خدمات برای تمام گروه‌های عشایر	۰/۷۳۱	۲/۳۱	۳	۰/۸۷۸	۲/۶۳	۳
	همکاری مناسب سازمان‌های ارائه دهنده خدمات با افراد بزرگ عشایر	۰/۹۷۵	۲/۶۲	۲	۰/۷۴۰	۳/۰۸	۱
	میزان مشارکت افراد در نگهداری و مراقبت از خدمات	۰/۹۲۵	۲/۸۲	۱	۰/۸۵۸	۲/۳۹	۵

منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۹

در مقابل آنان بیشترین انتظارات خود را نیز در تعدد انواع خدمات ارائه شده؛ اطمینان از انجام به موقع خدمات رسانی؛ دسترسی مناسب به سازمان‌های ارائه دهنده خدمات برای پیگیری مشکلات خود، اثرگذاری خدمات برای رفع نیازهای خود و همکاری مناسب سازمان‌های ارائه دهنده خدمات با افراد بزرگ عشایر می‌دانند. براساس ابعاد مورد مطالعه نیز، بیشترین انتظارات آنان نیز در ابعاد ملموس و همدلی بوده است، جدول (۱۰).

جدول ۱۰. میانگین و شکاف ادراکات و انتظارات خدمات‌رسانی در میان خانوارهای عشایر

ابعاد	ادراکات	انتظارات	اختلاف شکاف
ملموس	۱۴/۸۳	۱۶/۲۳	۱/۳۹۲
اعتماد و اطمینان	۱۰/۸۹	۱۰/۸۱	-۰/۰۷۸
پاسخگویی	۱۱/۶۹	۱۱/۱۲	-۰/۴۹۰
اطمینان خاطر	۱۲/۵۵	۹/۷۲	-۲/۸۳۳
همدلی	۱۲/۱۳	۱۳/۲۴	۱/۱۰۸

منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۹

در مدل سروکوال، تفاوت میان انتظارات و ادراکات، اختلاف شکاف کیفیت در خدمات مورد نظر را نشان می‌دهد. مثبت بودن شکاف خدمات بیانگر این است که خدمات ارائه شده کمتر از انتظارات مورد نظر بوده است و همچنین منفی بودن یک اختلاف نیز به معنای برآورده شدن انتظارات در حد قابل قبول است. آن چه که مشخص است مقدار شکاف و اختلاف خدمات مورد انتظار در ابعاد ملموس و همدلی مثبت بوده است. در مقابل مقدار اختلاف شکاف در اطمینان خاطر؛ پاسخگویی و اعتماد منفی بوده است. این بدین معناست که افراد و خانوارهای عشایر مورد مطالعه بیشترین اختلاف کیفیت خدمات را در ابعاد ملموس و همدلی دارند. حال پس از بررسی شاخص‌ها و ابعاد مورد مطالعه در مدل سروکوال، بررسی دیگر، مقایسه میانگین هر کدام از ابعاد در دو گروه انتظارات و ادراکات است. برای این تحلیل با توجه به مورد قبول بودن پیش‌فرض‌های آزمون‌های پارامتریک، از آزمون تی تک نمونه‌ای استفاده گردید، جدول (۱۱). بین میانگین ابعاد مورد مطالعه و سطح مطلوبیت عددی تعیین شده، تفاوت معنی‌داری وجود دارد. که این میانگین در ابعاد ملموس و همدلی بیشتر بوده است. با این حال به طور خاص میان میانگین سطح ادراکات و انتظارات عشایر نیز براساس ابعاد مورد مطالعه در بررسی کیفیت خدمات‌رسانی تفاوت معنی‌داری وجود دارد.

جدول ۱۱. بررسی ابعاد مورد مورد مطالعه براساس آزمون تی تک نمونه‌ای

مطلوبیت عددی = ۳							
ابعاد		درجه آزادی	میانگین	اختلاف میانگین	سطح معناداری	سطح اطمینان ۹۹٪	
						پایین‌ترین	بالا‌ترین
ملموس	ادراکات	۱۰۱	۲/۴۷	-۰/۵۲۷۷۸	۰/۰۰۰	-۰/۶۱۱۷	-۰/۴۴۳۸
	انتظارات	۱۰۱	۲/۷۰	-۰/۲۹۵۷۵	۰/۰۱۲	-۰/۳۶۴۸	-۰/۲۲۶۷
اعتماد و اطمینان	ادراکات	۱۰۱	۲/۱۸	-۰/۸۲۱۵۷	۰/۰۰۱	-۰/۸۷۶۰	-۰/۷۶۷۲
	انتظارات	۱۰۱	۲/۱۶	-۰/۸۳۷۲۵	۰/۰۰۰	-۰/۸۹۰۸	-۰/۷۸۳۷
پاسخگویی	ادراکات	۱۰۱	۲/۳۴	-۰/۶۶۲۷۵	۰/۰۰۰	-۰/۷۳۳۷	-۰/۵۹۲۸
	انتظارات	۱۰۱	۲/۲۴	-۰/۷۶۰۷۸	۰/۰۰۰	-۰/۸۰۳۳	-۰/۷۱۸۳
اطمینان خاطر	ادراکات	۱۰۱	۲/۵۱	-۰/۴۹۰۲۰	۰/۰۰۵	-۰/۵۷۱۴	-۰/۴۰۹۰
	انتظارات	۱۰۱	۱/۹۴	-۱/۰۵۶۸۶	۰/۰۰۰	-۱/۱۲۱۷	-۰/۹۹۲۱
همدلی	ادراکات	۱۰۱	۲/۴۳	-۰/۵۷۴۵۱	۰/۰۰۰	-۰/۶۸۴۹	-۰/۴۶۴۱
	انتظارات	۱۰۱	۲/۶۵	-۰/۳۵۲۹۴	۰/۰۰۰	۰/۴۵۷۱	-۰/۲۴۸۸

منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۹

در سوی دیگر ادراکات و انتظارات افراد و گروه‌های عشایر نیز نسبت به کیفیت خدمات‌رسانی متفاوت است. این افراد نسبت به کیفیت خدمات‌رسانی دیدگاه‌های متفاوتی دارند که شناخت آن، آگاهی مناسبی را فراهم می‌کند.

جدول ۱۲. رابطه میان ادراکات و انتظارات برای جنسیت و سن افراد عشایر

سن	جنسیت	ابعاد	
۰/۴۰۱**	۰/۳۵۶	همبستگی پیرسون	ادراکات
۰/۰۰۰	۰/۰۶۲	سطح معناداری	
۱۰۲	۱۰۲	حجم نمونه	
۰/۸۰۲**	۰/۶۵۳*	همبستگی پیرسون	انتظارات
۰/۰۰۰	۰/۰۲	سطح معناداری	
۱۰۲	۱۰۲	حجم نمونه	

** سطح اطمینان در ۹۹ درصد / * سطح اطمینان در ۹۵ درصد

منبع: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۹

آنچه که بررسی مشخص می‌کند، رابطه مثبت و معنی‌داری میان سطح ادراکات و انتظارات مشارکت‌کنندگان با سن و جنسیت آنان وجود دارد. بیشترین رابطه میان انتظارات و سن افراد عشایر که در تحقیق مورد مطالعه قرار گرفتند وجود دارد.

نتیجه‌گیری

شیوه زیست مبتنی بر کوچ از ابتدایی‌ترین اشکال حیات اجتماعی است که از اولین دوران شکل‌گیری زندگی اجتماعی انسان‌ها تاکنون تداوم داشته است. اساس معیشت در این نوع از زندگی توأم با کوچندگی و بر دامداری سنتی و متکی بر علوفه مرتعی قرار دارد. جوامع کوچ‌نشین، به عنوان یکی از سه جامعه شهری، روستایی و عشایری از نظر اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی دارای نقش‌های مهمی در کشور می‌باشند که احیاء و تداوم سازگاری در کنار حفظ و توسعه توانمندی‌های آنان می‌تواند به مثابه توسعه ملی باشد. در ارتباط با این جوامع، در فرآیند تغییر و تحول و تحولات اقتصادی- اجتماعی و فرهنگی جوامع، شیوه کوچ و استقرار، اشکال بهره‌برداری و سایر جنبه‌های زندگی عشایری نسبت به جوامع یکجانشین شهری و روستایی کمتر دستخوش عوامل تغییر قرار گرفته است. این جوامع به دلیل ویژگی‌های خاص خود از جمله ابتدایی بودن زندگی اجتماعی، سطح نامطلوب زندگی، سطح پایین فناوری و سطح سواد و ... دارای مشکلات عدیده‌ای هستند که این امر نیازمند توجه و شناخت هر چه بیشتر نارسائی‌ها برای این جوامع است. با این حال به دلیل وجود پیچیدگی‌ها، تحولات و تغییرات سریع، محدودیت منابع، نیازهای فراوان در دنیای کنونی و ضرورت پایداری در مسیر توسعه، ایجاد می‌نماید ضمن بهره جستن از تفکر، توجه به برنامه‌ریزی را نیز دو چندان نموده تا با نگاه به تجارب گذشته و داشته‌های موجود و نیز بهره‌مندی از کلیه تکنیک‌های برنامه‌ریزی، تصویر آینده در جهت تعالی و توسعه ترسیم گردد. در سال‌های گذشته از نظر برخورداری و دسترسی به امکانات و خدمات زیربنایی و رفاهی؛ فعالیت‌ها و اقدامات مناسبی برای جوامع عشایر در کشورمان صورت گرفت که نواحی بیلاقی دیزاب در دهستان چورزق نیز از این قاعده مستثنی نبوده است. در این منطقه بیلاقی که بیشتر ساکنین آن به صورت نیمه کوچ‌رو هستند، تنها در بخشی از سال برای تأمین علوفه مرتعی خود به این منطقه بیلاقی همراه با دام خود کوچ می‌کنند. در این منطقه بیلاقی برخی از خدمات تأمین آب شرب، سوخت‌های فسیلی، خدمات درمانی سیار و ... برای آن‌ها فراهم می‌گردد. با این حال به دلیل جدا افتادگی جغرافیایی و شرایط سختی که بر زندگی آنان بوده امکان استفاده مؤثر از برخی خدمات ارائه شده به طور مناسب فراهم نشده و همین امر موجب کاهش کوچ‌روی و نیمه اسکان شدن تعداد از آنان در سال‌های گذشته شده است. تحقیق با این آگاهی به صورتی یک مطالعه موردی سعی در بررسی کیفیت خدمات‌رسانی براساس مدل سروکوال برای عشایر منطقه بیلاقی دیزاب در دهستان چورزق داشت. برحسب آنچه که تحقیق به نتایج آن دست یافت. عشایر مورد مطالعه اهمیت، ادراک و انتظارات متفاوتی نسبت به کیفیت خدمات‌رسانی دارند. از نظر آنان درک مشکلات و شرایط افراد و خانوارهای عشایر در ارائه خدمات، تعداد انواع خدمات ارائه شده و همچنین اطمینان به توزیع مناسب خدمات در میان خانوارهای عشایر، مهم‌ترین شاخص‌های کیفیت خدمات‌رسانی هستند. براساس ادراکی که آنان نیز نسبت به کیفیت خدمات‌رسانی دارند، بیشترین انتظارات آنان از کیفیت خدمات‌رسانی در ابعاد ملموس و همدلی بوده که انتظارات آنان بیشتر در تعدد انواع خدمات ارائه شده و همکاری مناسب سازمان‌ها و بخش‌های ارائه دهنده خدمات با افراد بزرگ عشایر است. در سوی دیگر یافته‌های تحقیق مشخص کرد که گروه‌های عشایری نیز ادراکات و انتظارات متفاوتی نسبت به کیفیت خدمات‌رسانی دارند که در این میان جنسیت و سن مهم‌ترین مؤلفه بوده است. زنان و مردان چه در جامعه عشایری و چه در زندگی یکجانشینی ادراکات و انتظارات متفاوتی نسبت به خدمات دارند و طبیعتاً کسانی

که سن بیشتری نیز دارند انتظارات بیشتری نیز از کیفیت خدمات‌رسانی خواهند داشت. به طور کلی تأثیر سیاست‌ها و برنامه‌های اجرایی بر جامعه عشایری که خدمات‌رسانی نیز جز یکی از این برنامه‌ها و سیاست‌ها بوده، در صورتی آشکار خواهد شد که تمام برنامه‌ریزی و اجرا با اولویت کامل و توجه ویژه به منابع لازم و کافی، فعالیت‌های مرتبط با خود را انجام دهند تا مشکلات این جوامع نیز کاهش و از مهاجرت و تخریب پتانسیل‌های تولیدی آنان اجتناب گردد. با توجه به آنچه که گذشت، تحقیق پیشنهادت زیر را برای بهبود کیفیت خدمات‌رسانی در جامعه عشایری مورد مطالعه بیان می‌کند:

- ایجاد، توسعه و تقویت تشکلهای گروهی در میان خانوارهای عشایر برای مشارکت بیشتر آنان در تصمیم‌سازی و بهبود مدیریت خدمات‌رسانی.
- بهره‌گیری از ظرفیت تشکلهای افراد بزرگ عشایر برای پیشبرد اهداف و رفع نیازهای جامعه عشایر.
- استفاده از فن‌آوری مناسب برای بهبود کیفیت خدمات‌رسانی به گروه‌های عشایر.
- تقویت و متناسب‌سازی ساختار اداری- اجرایی برای تأمین مناسب و بهینه خدمات برای عشایر.
- تهیه و تدوین قوانین مورد نیاز برای تقویت سازمان امور عشایر در سطوح ملی و استانی جهت ایفای نقش بیشتر در ارائه خدمات.
- گسترش مطالعات و پژوهش‌های کاربردی برای شناسایی و نیازسنجی خدمات عشایر.
- همچنین ارتقاء کمی و کیفی آموزش در جامعه عشایری در حوزه دانش و مهارت.

تشکر و قدردانی

محقق بر خود لازم می‌داند از همکاری سازمان امور عشایر استان زنجان و شهرستان طارم و به خصوص از همکاری صمیمانه عشایر دهستان چورزق برای پاسخ به سؤالات پرسشنامه تشکر و قدردانی کند.

منابع

- حسینی، حسن، احمدی نژاد، مصطفی و قادری، سمیه. (۱۳۸۹). بررسی و سنجش کیفیت خدمات و ارتباط آن با رضایتمندی مشتریان (مطالعه موردی: بانک تجارت). *مجله بررسی‌های بازرگانی*، شماره ۴۲، ۹۷-۸۸.
- خنیفر، حسین. (۱۳۸۹). درآمدی بر مفهوم آمایش سرزمین و کاربردهای آن در ایران. *مجله آمایش سرزمین*، سال ۲، شماره ۲، ۲۶-۵.
- دوستار، محمد، ولی پور، محمد علی، اسماعیل پور، رضا و محمودی، مجتبی. (۱۳۹۳). بررسی اثرات کیفیت خدمات دفاتر ICT روستایی بر رضایتمندی مشتریان (مطالعه موردی: دفاتر ICT روستایی گیلان). *مجله مدیریت فناوری اطلاعات*، دوره ۶، شماره ۲، ۲۲۸-۲۰۹.
- دویران، اسماعیل. (۱۳۹۸). ارزیابی کیفیت خدمات شهری در محلات اسکان غیررسمی با استفاده از مدل سروکوال مطالعه موردی: شهر زنجان. *مجله شهر پایدار*، دوره ۲، شماره ۱، ۱۰۸-۹۳.
- شفیعی ثابت، ناصر و دوستی سبزی، بهزاد. (۱۳۹۵). ارزیابی میزان رضایتمندی روستاییان از کیفیت خدمات شرکت آب و فاضلاب روستایی براساس مدل سروکوال مطالعه موردی: سکونتگاه‌های روستایی شهرستان دلفان استان لرستان. *مجله پژوهش‌های روستایی*، دوره ۷، شماره ۱، ۱۳۸-۱۱۳.
- عجم، مهدی، صادقی فر، جمیل، انجم شعاع، مینا، محمودی، سعید، هنرور، حسن و موسوی، میثم. (۱۳۹۲). سنجش کیفیت خدمات بهداشتی درمانی با استفاده از مدل سروکوال مطالعه موردی یک بیمارستان صحرایی. *مجله طب نظامی*، دوره ۱۵، شماره ۴، ۲۷۹-۲۷۳.
- علیجانزاده، مهران؛ آصف زاده، سعید؛ خوش ترکیب، حمیده؛ قمری، فاطمه و علیجانزاده، مهناز (۱۳۹۴)، ادراکات و انتظارات مردم شهر و روستا از کیفیت خدمات سلامت در استان قزوین، *مجله مدیریت اطلاعات و سلامت*، دوره ۱۲، شماره ۵، صفحات: ۶۴۶-۶۳۶.
- فیضی، سعیده، درسرخوان، رسول و ستاری ساربانقلی، حسن. (۱۴۰۰). بررسی و تحلیل رضایت سنجی منظر شهری بلوار ۴۵ متری ائل‌گلی شهر تبریز با استفاده از مدل سروکوال. *مجله تحقیقات کاربردی در علوم جغرافیایی*، سال ۲۱، شماره ۶۲، ۱۳۰-۱۱۵.
- کشاورز، -، ناظم رضوی، - (۱۳۵۳). عشایر و مسائل توسعه. مطالعات و تحقیقات اجتماعی، بخش مطالعات عشایری دانشگاه تهران.
- گرچی، محمد باقر. (۱۳۸۷). بررسی کیفیت خدمت و رابطه آن با اثر بخشی. *مجله پژوهشگر مدیریت*، سال ۵، شماره ۱۲، ۱۱-۱.
- مرکز آمار ایران. (۱۳۹۰). سرشماری عمومی نفوس و مسکن استان زنجان.
- مرکز آمار ایران. (۱۳۹۹). سرشماری اجتماعی اقتصادی عشایر کوچنده کشور.

- ولی زاده اوغانیف، محمد باقر و وفایی پورسرخابی، الناز. (۱۳۹۷). رضایت‌سنجی ساکنان روستایی از طرح‌های بهسازی مسکن روستایی با استفاده از مدل سروکوال مطالعه موردی: روستای اوغان واقع در شهرستان سراب. *مجله پژوهش در هنر و علوم/انسانی*، سال ۳، شماره ۱، ۹۲-۷۹.
- Afroj, S., Hanif, F., Hossain, M. B., Fuad, N., Islam, I., Sharmin, N., & Siddiq, F. (2021). Assessing the municipal service quality of residential neighborhoods based on Servqual, AHP and Citizen's Score Card: A case study of Dhaka North City Corporation area, Bangladesh. *Journal of Urban Management*.
- Akbaba, A. (2006). Measuring service quality in the hotel industry: A study in a business hotel in Turkey. *International journal of hospitality management*, 25(2), 170- 192.
- Akgul, Deniz. (2013). Mcasuring the Satisfacion of citizens for the Scrviccs given by the municipality: the case of kirsehir municipality. *Proccdia- Social and Bchavioral Scinces*, 1(62), 555.
- Albacete-Saez, C. A., Fuentes-Fuentes, M. M., & Lloréns-Montes, F. J. (2007). Service quality measurement in rural accommodation. *Annals of Tourism Research*, 34(1), 45- 65.
- Allan, Y. (2003). Customer satisfaction measurement practice in Taiwan hotels. *Hospitality Management*, 3, 1-11.
- Andaleeb, S. S., & Basu, A. K. (1998). Do warranties influence perceptions of service quality?: A study of the automobile repair and service industry. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 5(2), 87- 91.
- Andaleeb, S. S., & Kara, A. (2013). The structure of service quality perceptions for multiple-encounter services. *Quality Management in Healthcare*, 22(4), 306- 321.
- Barabino, B. , & Deiana, E. (2013). On the attributes and influencing factors of end-users quality perceptions inurban transport: An exploratory analysis. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 87, 18- 30.
- Batson, J. (1997). *Managing service marketing*. London: Dryden Press.
- Buttle, F. (1995). Servqual: review, critique, research agenda, *European Journal of Marketing*, 30(1), 8- 32 .
- Carman, J. M. (1990). Consumer perceptions of service quality: an assessment of T. *Journal of Retailing*, 66(1), 33.
- Cook, C. and Thompson, B. (2001). Psychometric properties of scores from the web- based LibQual bstudy of perceptions of library service quality, *Library Trends*, 49(4) 4, 585- 604.
- Ghobadian, A., Speller, S., and Jones, M. (1994). Service Quality: Concepts and Models, *International Journal of Quality & Reliability Management*, 11(9), 43- 66.
- Gronroos, C. (2001). *Service Management & Marketing*, Second Edition, Wiley.
- Ham, Leugenia & Hayduk, Steven. (2016). Gaining Competitive Advantages in Higher Education: Analyzing the Gap Between Expectations and Perceptions of 108 Service Quality, *International Journal of Value-Based Management*, 16(3), 223- 242.
- Headley, D. E., & Miller, S. J. (1993). Measuring service quality and its relationship to future consumer behavior. *Marketing Health Services*, 13(4), 32.
- Izogo, E. E., & Ogba, I.-E. (2015). Service quality, customer satisfaction and loyalty in automobile repair services sector. *International Journal of Quality & Reliability Management*.
- Jiang, J. J., Klein, G., & Crampton, S. M. (2000). A note on Servqual reliability and validity in information system service quality measurement. *Decision Sciences*, 31(3), 725- 744.
- Johns, N. (1999). What s this Thing Called Service?, *European Journal of Marketing*, 33(9/10), 958- 973.
- Kassim, N., & Abdullah, N. A. (2010). The effect of perceived service quality dimensions on customer satisfaction, trust, and loyalty in e-commerce settings: A cross cultural analysis. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*.
- Kilbourne, W. E., Duffy, J. A., Duffy, M., & Giarchi, G. (2004). The applicability of Servqual in cross-national measurements of health- care quality. *Journal of Services Marketing*.
- Krivobokova, O. V. (2009). Evaluating customer satisfaction as an aspect of quality management. *World Academy of Science, Engineering and Technology*, 53(5), 565- 568.
- KUDLA, N., & MYRONOV, Y. (2020). Servqual method in assessing the quality of rural tourism services. *Scientific Papers: Management, Economic Engineering in Agriculture & Rural Development*, 20(4).
- Ladhari, R. (2008). Alternative measures of service quality: a review. *Managing Service Quality: An International Journal*.

- Lam, S. S. K. (1997). Servqual: A tool for measuring patients' opinions of hospital service quality in Hong Kong. *Total Quality Management*, 8(4), 145– 152.
- Lee, M., & Ulgado, F. M. (1997). Consumer evaluations of fast- food services: a cross-national comparison. *Journal of Services Marketing*.
- Li, S., Huang, Y., & Yang, M. M. (2011). How satisfaction modifies the strength of the influence of perceived service quality on behavioral intentions. *Leadership in Health Services*.
- Marković, S., & Šebrek, J. K. (2021). Service Quality Measurement in Rural Tourism: Application of RURALQUAL Model. *Academica Turistica- Tourism and Innovation Journal*, 13(2).
- Othman, A., & Owen, L. (2001). Adopting and measuring customer service quality (SQ) in Islamic banks: a case study in Kuwait finance house. *International Journal of Islamic Financial Services*, 3(1), 1- 26.
- Parasuraman, A, Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). Servqual: A multiple- item scale for measuring consumer perceptions of service quality. 1988, 64(1), 12– 40.
- Parasuraman, Arun, Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Alternative scales for measuring service quality: a comparative assessment based on psychometric and diagnostic criteria. *Journal of Retailing*, 70(3), 201– 230.
- Saraei, S., & Amini, A. M. (2012). A study of service quality in rural ICT renters of Iran by Servqual. *Telecommunications Policy*, 36(7), 571– 578.
- Stafford, M., & Marmot, M. (2003). Neighbourhood deprivation and health: does it affect us all equally?. *International journal of epidemiology*, 32(3), 357- 366.
- Sullivan, L., Ryser, L., & Halseth, G. (2014). Recognizing change, recognizing rural: The new rural economy and towards a new model of rural service. *Journal of Rural and Community Development*, 9(4).
- Taap, M. A., Chong, S. C., Kumar, M., & Fong, T. K. (2011). Measuring service quality of conventional and Islamic banks: a comparative analysis. *International Journal of Quality & Reliability Management*.
- Taleai, M. & Sliuzas, R. & Flacke, J. (2014). An integrated framework to evaluate the equity of urban public facilities using spatial multicriteria analysis, 40(1), 56- 69.
- Van der Wal, R. W. E., Pampallis, A., & Bond, C. (2002). Service quality in a cellular telecommunications company: a South African experience. *Managing Service Quality: An International Journal*.
- Van Duin, J. H. R., van Dam, T., Wiegman, B., & Tavasszy, L. A. (2016). Understanding Financial Viability of Urban Consolidation Centres: Regent Street (London), Bristol/Bath & Nijmegen. *Transportation Research Procedia*, 16, 61- 80.
- Wisniewski, M. (2001). Using Servqual to assess customer satisfaction in public sector services, *Managing Service Quality*, 11(6), 380- 388.
- Zeithaml, Valarie A., Bitner. (1987). *Service Marketing*, McGraw Hill, Singapore.

How to Cite:

Nasire zare, S., Cheraghi, M. (2021). Evaluate the Quality of Service to Nomads Based on SERVQUAL Model (Case study: Dizab summer area in Chavarzagh district). *Studies of Nomads Area Plannig*, 1(1), 115-130.

ارجاع به این مقاله:

نصیری‌زارع، سعید و چراغی، مهدی. (۱۴۰۰). ارزیابی کیفیت خدمات‌رسانی به عشایر براساس مدل سروکوال (مورد مطالعه: منطقه ییلاقی دیزاب در دهستان چورزق). *مطالعات برنامه‌ریزی قلمرو کوچ‌نشینان*. ۱(۱)، ۱۱۵-۱۳۰.

Research Article

Evaluate the Quality of Service to Nomads Based on SERVQUAL Model (Case study: Dizab summer area in Chavarzagh district)

Nasire zare. Saeid ^{1*} - PhD Student, Department of Geography and Rural Planning, Kharazmi University, Tehran, Iran.

Cheraghi. Mahdi - Assistant Professor, Department of Geography and Rural Planning, Zanjan University, Zanjan, Iran.

Receive Date: 16 April 2021

Accept Date: 19 May 2021

ABSTRACT

Introduction Nomadic life is inspired by the patterns of nature that have played an important role in the history of culture and economy of our country. But regarding the problems and hardships of life in these communities, today the attention to growth and development in recent years in our country, this issue has spread to the nomadic community. Provision and development of basic services has been one of the most important activities in this regard. However, it seems that despite the development of these activities by the organizations in charge of the nomadic community, these activities are still young and more appropriate study and planning is needed.

Purpose of the research: The purpose of this study is to evaluate the quality of services provided to the nomads of Dizab summer region in Chorzeq rural district.

Methodology Applied research was descriptive in terms of variables and field in terms of data collection method. Due to cost and time constraints, sampling was used to select research samples and 102 people were selected as the sample. The analysis method was based on SERVQUAL model.

Geographical area of research Dizab summer region in Chavarzagh rural district (Zanjan province) was the geographical area of research. This village is the only area where nomadic groups are located in Tarom city and they migrate seasonally in the summer pastures of its mountainous areas with their livestock.

Results and discussion The studied tribes have different importance, perceptions and expectations regarding the quality of service delivery. According to them, understanding the problems and conditions of nomadic people, the variety of services provided and ensuring the proper distribution of services are the most important indicators of the quality of service delivery. Most of their expectations are from the quality of service delivery in tangible and empathetic dimensions, which is mostly in the number of services, and the appropriate cooperation of service organizations with large tribal people. On the other hand, there was a significant relationship between the gender and age of nomads and their perceptions and expectations of the quality of services.

Conclusion The impact of policies and executive plans on the nomadic community, of which service delivery is one of these programs and policies, will become apparent if all planning and implementation is done with the full priority of their needs and adequate resources. To reduce the problems of these communities and to avoid migration and destruction of their productive potentials.

KEYWORDS: Service Quality, SERVQUAL Model, Nomadic Population, Dizab Summer Area.