

فصلنامه علمی-پژوهشی برنامه‌ریزی فضایی (جغرافیا)

سال پنجم، شماره سوم، (پیاپی ۱۸)، پاییز ۱۳۹۴

تاریخ وصول: ۱۳۹۳/۱۰/۱۳ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۴/۷/۲۵

صص: ۲۵-۴۴

## ارزیابی کیفیت خدمات دهیاری‌ها با بهره‌گیری از مدل شکاف

(مطالعه‌ی موردی: دهستان میان‌دربند شهرستان کرمانشاه)

جعفر توکلی

استادیار جغرافیا و برنامه‌ریزی روستایی، دانشگاه رازی، کرمانشاه، ایران

### چکیده

در سال ۱۳۷۷ دهیاری‌ها به‌منظور اداره امور روستاهای کشور تشکیل شدند که اقدام مناسبی برای تحول مدیریت و توسعه روستاهای کشور بود. این نهاد نوپا به‌رغم برخی مشکلات و نارسائی‌ها، موفقیت‌هایی نیز در مدیریت امور روستا داشته است. بدین لحاظ ارزیابی عملکرد دهیاری‌ها از ابعاد گوناگون و با روش‌ها و مدل‌های متعدد سهم درخور توجهی در بهبود و ارتقاء نقش، جایگاه و عملکرد آن‌ها دارد. پژوهش حاضر با رویکرد توصیفی-تحلیلی و با بهره‌گیری از مدل شکاف به ارزیابی کیفیت خدمات دهیاری‌ها می‌پردازد. بدین منظور با تکیه بر مبانی نظری و وظایف دهیاری‌ها، ۳۲ گویه در ابعاد رفتاری، کالبدی، اجتماعی، اقتصادی و بهداشتی تعریف شد. محدوده بررسی، دهیاری‌های ۱۰ روستا از دهستان میان‌دربند شهرستان کرمانشاه است. جامعه‌ی آماری شامل ۴۷۱۶ سرپرست خانوار روستایی ساکن روستاهای مذکور و حجم نمونه بر اساس فرمول کوکران برابر ۳۶۰ نفر و روش نمونه‌گیری تصادفی بوده است. ابزار بررسی پرسشنامه خانوار روستایی است که روایی آن توسط متخصصان موضوعی و پایایی آن با آزمون آلفای کرونباخ تأیید شد (مقدار آلفا در تمام ابعاد بیش از ۰/۷۵۱). نتایج بررسی نشان داد که در تمام ابعاد مذکور، کیفیت خدمات دهیاری‌ها اندک بوده و شکاف بین ادراک و انتظار روستائیان به‌ویژه در بعد اقتصادی بیش از سایر ابعاد است. همچنین مشخص شد بین متغیرهایی چون کیفیت رفتار دهیار، سن دهیار و شرکت وی در دوره‌های آموزش ضمن خدمت باکیفیت خدمات دهیاری در ابعاد گوناگون، ارتباط مثبت قابل تأیید است. علاوه بر این از نظر عواملی چون سطح تحصیلات دهیار، شغل دوم و نوع حضور وی در روستا تفاوت معناداری در کیفیت خدمات دهیاری‌ها مشاهده شد. بر این اساس در جهت بهبود کیفیت خدمات

دهیاری‌ها و افزایش رضایت روستائیان، مواردی نظیر تمهید هماهنگی‌ها و همکاری‌های بین بخشی و سازمانی و توجه به مؤلفه‌های رفتار سازمانی، تجربه، تحصیل و آموزش ضمن خدمت پیشنهاد شد.

**واژه‌های کلیدی:** مدیریت روستایی، دهیاری، کیفیت خدمات، مدل شکاف، دهستان میان دربند.

## طرح مسئله

در دنیای امروز هیچ جامعه‌ی مدنی را نمی‌توان یافت که برای گردش امور خود بی‌نیاز از سازمان باشد، فعالیت‌های زیادی همچون تولید، توزیع کالا، خدمات، بهداشت، آموزش و اوقات فراغت در قالب سازمان‌هایی تخصصی انجام می‌شود. روستا نیز به‌عنوان یکی از عرصه‌های زیستی و واحد اجتماعی بی‌نیاز از نهاد و سازمان برای مدیریت خود نیست. در کشور ما تا قبل از اصلاحات ارضی اداره‌ی امور روستا توسط افرادی با مشروعیت سنتی انجام می‌گرفت و سال‌های سال در دست این افراد بود که عمدتاً مالکان و نمایندگان آن‌ها یعنی کدخدا و مباشر بودند (بدری و موسوی، ۱۳۸۸: ۱۹).

پس از اصلاحات ارضی دهه‌ی ۱۳۴۰ در مدیریت روستایی ایران دگرگونی‌هایی به وجود آمد. طی چهار مرحله اجرای اصلاحات ارضی شاهد حذف برخی از ارکان مدیریت روستایی و ظهور نهادهای جدید در هرم قدرت روستاها هستیم. (همان: ۳۷). با پیروزی انقلاب اسلامی شورای اسلامی روستا عهده‌دار مدیریت روستاها شد. باوجوداین، نارسائی‌های متعدد مدیریت روستایی وجود نهادی را که بتواند به‌صورت محلی و مستقیم نیازهای روستاییان را پاسخگو باشد، ضروری می‌نمود. ازاین‌رو در سال ۱۳۷۷ با تصویب قانون دهیاری‌ها، مدیریت روستا بر عهده‌ی شوراها و دهیاری‌ها گذاشته شد که شورا به‌عنوان نهاد سیاست‌گذار و تصمیم‌گیر و دهیاری به‌عنوان بازوی اجرایی شورا در روستا به مدت چهار سال تعیین شدند (مطیعی لنگرودی و همکاران، ۱۳۹۰: ۴۱).

بر این اساس نهاد دهیاری می‌بایست در روستاهای بالای ۲۰ خانوار که بیش از ۳۵ هزار روستا را شامل می‌شود تأسیس گردد. لذا روستاهای واجد شرایط تأسیس دهیاری شامل ۵۳/۴ درصد روستاهای کشور است که ۹۵/۳ درصد جمعیت روستایی کشور را در برمی‌گیرند (مهدوی و نجفی کانی، ۱۳۸۴: ۱). طبق تصویب‌نامه‌ی هیئت‌وزیران دهیاری‌ها در قالب یک ماده و ۴۸ بند مکلف به انجام وظایفی در حوزه‌های گوناگون کالبدی، اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و زیست‌محیطی شدند (همان: ۲۸). تشکیل دهیاری‌ها خلأ فقدان مدیریت واحد و یکپارچه را برطرف نموده و زمینه مناسبی برای اجرای موفق برنامه‌ها و پروژه‌های روستایی فراهم نموده است که می‌تواند با مشارکت مردم و هماهنگی سایر دستگاه‌های اجرایی به توسعه روستایی بیانجامد (ریاحی و کرمی نسب، ۱۳۹۲: ۶۲).

اما به‌رغم محاسن یادشده دهیاری‌ها با مشکلات و چالش‌هایی چون نبود ساختارهای مناسب اداری و تشکیلاتی، تجربه اندک دهیاران در مدیریت روستایی و نیاز مبرم به آموزش، محدودیت منابع اعتباری، مشارکت و همکاری اندک روستائیان مواجه‌اند که می‌تواند عملکرد و جایگاه آن‌ها را در جامعه روستایی تضعیف نماید (حسنوند و حسنوند، ۱۳۹۰: ۲-۳). مسائل یادشده ضرورت ارزیابی عملکرد دهیاری‌ها را جهت ایجاد بازخوردهای لازم و اعمال اصلاحات مناسب ضروری می‌سازد. از سویی یکی از معیارهای موفقیت دهیاری‌ها و افزایش مشارکت

و همکاری روستائیان با این نهاد محلی، رضایت ایشان از عملکرد و کیفیت خدمات دهیاری‌ها است. آگاهی از وضعیت رضایت مردم می‌تواند سودمندی‌هایی نظیر ارتقاء اثربخشی، افزایش پاسخگویی دهیاری به جامعه‌ی روستایی، اعتماد عمومی مردم به دهیاری، مشارکت مردم در برنامه‌های دهیاری و افزایش مشروعیت دهیاری نزد افکار عمومی روستائیان را برای این نهاد در پی داشته باشد (فیروزآبادی و ایمانی جاجرمی، ۱۳۹۱: ۶۳). از این منظر شاید بیش از همه خود دهیاری‌ها نیازمند ارزیابی رضایت روستائیان از خدمات دهیاری هستند تا بتوانند عملکرد خویش را با نیازها و اولویت‌های مردم هماهنگ نمایند.

در راستای ارزیابی عملکرد و سنجش کیفیت خدمات سازمان‌های خدمات رسانی، رویکردها و مدل‌های متعددی وجود دارد که نشئت گرفته از رشته‌ها و زمینه‌های تخصصی گوناگون و به‌کارگیری روش‌های خاص آن‌هاست. یکی از مدل‌های مطرح در این زمینه مدل شکافت<sup>۱</sup> است که دستاوردی ارزشمند در ادبیات مرتبط با ارائه خدمات است و رسیدن به درکی مناسب از انتظارات و نیازهای دریافت‌کنندگان خدمت فراهم می‌آورد (سری، ۲۰۱۲: ۶۶۵). به‌کارگیری این مدل در مورد خدمات دهیاری‌ها می‌تواند فاصله بین ادراکات و انتظارات روستائیان را از خدمات دهیاری روشن نموده و زمینه افزایش رضایت و در نتیجه مشارکت و همکاری بیشتر آن‌ها را با نهاد دهیاری فراهم نماید.

استان کرمانشاه از جمله استان‌هایی است که مدیریت جدید روستایی را در قالب تأسیس دهیاری به کار گرفته است. با استناد به آمار موجود از سال ۱۳۸۲ تاکنون ۱۳۶۷ مجوز تأسیس دهیاری در استان صادر شده است که این تعداد ۸۳ درصد روستاهای واجد شرایط دهیاری را شامل می‌شود. اگرچه دهیاری‌های استان از زمان تأسیس تاکنون با استفاده از همیاری و مشارکت مردم و کمک‌های دولتی در زمینه‌هایی نظیر اجرای طرح هادی و ارائه خدمات عمومی فعالیت‌هایی انجام داده‌اند، اما شواهد موجود گویای آن است که این نهاد در انجام وظایف خود با محدودیت‌ها و تنگناهایی مواجه است (مرادی و پاپزن، ۱۳۹۱: ۱۷۶). از این رو پژوهش حاضر باهدف ارزیابی عملکرد دهیاری‌ها و شناسایی کیفیت خدمات دهیاری از دید روستائیان با بهره‌گیری از مدل شکافت به بررسی ۱۰ روستای نمونه دهستان میان دربند شهرستان کرمانشاه پرداخته است.

## مبانی نظری

امروزه رقابت در دنیا جهت حفظ مشتریان دیروز و جذب مشتریان جدید مهم‌ترین عامل بقا و ادامه حیات سازمان‌ها در مسیر توسعه است. این مهم تحقق نمی‌یابد مگر در سایه رضایت مشتریان کنونی که به‌نوبه خود در جذب مشتریان جدید مؤثر خواهند بود. مطالعات انجام‌شده در خصوص ارزیابی عملکرد و رضایتمندی، بیشتر به ارگان‌ها، خدمات بانک‌ها و خدمات پزشکی، بهداشتی مربوط می‌شود. لذا کمتر به ارزیابی جوامع کوچک محلی مثل روستاها پرداخته شده است. مدیریت جدید روستایی باید درک توسعه‌ی محلی، بروز ابتکارها، جمع‌گرایی و مشارکت را در دستور کار قرار دهد و قادر به تحلیل مشکلات اقتصادی، اجتماعی و زیست‌محیطی فضاها

<sup>۱</sup>. Gap model

<sup>۲</sup>. Cerry

روستایی باشد (مطیعی لنگرودی، ۱۳۸۲: ۲۳۰). این همه، در سایه وجود نهادهای مؤثر محلی و رضایت مردم محقق خواهد شد که به نوبه خود مستلزم پایش و ارزیابی مستمر عملکرد آن‌ها است.

ارزیابی یک چارچوب نظام‌مند را شامل می‌شود که اطلاعات و رخدادهای مربوط به اجرای پروژه‌ها یا برنامه‌های توسعه روستایی را گردآوری و تحلیل می‌نماید. ای‌مبودن<sup>۱</sup> معتقد است آنچه ارزیابی را از سایر منابع و نظام‌های اطلاعات روستایی متمایز می‌کند هدف آن یعنی بهبود مدیریت پروژه‌های توسعه روستایی است. این هدف از طریق فراهم آوردن اطلاعات به هنگام و مرتب در مورد پیشرفت پروژه‌ها، ارائه تحلیل‌های کافی در مورد پیامدها و اطمینان از این که مدیران، تصمیمات خود را بر اساس اطلاعات درست و مناسب اتخاذ می‌کنند، محقق می‌گردد (ای‌مبودن، ۱۳۷۳: ۲۵).

ارزیابی برنامه‌های توسعه روستایی بر اساس زمان انجام به ارزیابی پیش از اجرا<sup>۲</sup>، ارزیابی حین اجرا<sup>۳</sup> و ارزیابی پس از اجرا<sup>۴</sup> قابل تفکیک است (رضوانی، ۱۳۷۹: ۳۳). رویکرد هدف‌گرا یکی از روش‌های رایج ارزیابی‌های پس از اجراست که در سال ۱۹۳۲ توسط تایلر<sup>۵</sup> مطرح شد. او بر این نکته پافشاری می‌نمود که برنامه‌ها باید با توجه به اهدافی که داشته‌اند، اندازه‌گیری شوند. بر اساس این مدل، ارزیابی به یک فرایند نظام‌مند برای جمع‌آوری، تحلیل و تفسیر اطلاعات گفته می‌شود که میزان دستیابی پروژه به اهداف را تعیین می‌کند (خراسانی، ۱۳۹۱: ۸۰). در مقابل مدل ارزیابی آزاد از هدف ارائه‌شده توسط اسکریون<sup>۶</sup> به دنبال بررسی و مطالعه تمامی تأثیرات و پیامدهای برنامه، فراتر از اهداف آن و به دست آوردن درک عمیق از ماهیت چیزی است که مورد ارزیابی قرار می‌گیرد (نقوی و همکاران، ۱۳۸۹: ۱۲۷). وی همچنین در سال ۱۹۷۲ مدل نیاز بنیان را ارائه نمود. این مدل بر این فرض استوار است که اهداف برنامه یا طرح الزاماً بازتاب و برگرفته از نیازهای مخاطبان و ذی‌نفعان نیستند. از این رو باید مشخص نمود که طرح چه مقدار از نیازهای مردم را برطرف کرده است (پژوهشکده سوانح طبیعی، ۱۳۸۸: ۸۹).

در ارزیابی عملکرد سازمان‌های خدماتی نیز آنچه بیش از هر چیز اهمیت می‌یابد نیازهای استفاده‌کنندگان از خدمات یا به عبارتی مشتریان سازمان است. نتایج ارزیابی‌ها مدیران سازمان را در اصلاح روش‌ها و اقدامات یاری رساننده و منجر به بهبود کارایی<sup>۷</sup> سازمان می‌شود. ارزیابی به دو شیوه درونی و بیرونی انجام‌پذیر است. در ارزیابی درونی منابع و امکانات در اختیار سازمان مانند بودجه، نیروی انسانی، ماشین‌آلات و نحوه استفاده از آن‌ها برای رسیدن به اهداف سازمانی و افزایش بهره‌وری مدنظر است؛ اما در ارزیابی بیرونی نظر مشتریان سازمان اهمیت دارد و میزان انطباق سیاست‌ها و برنامه‌های سازمان با انتظارات و خواسته‌های مردم گویای اثربخشی<sup>۸</sup> سازمان است (فیروزآبادی و ایمانی جاجرمی، ۱۳۹۱: ۶۹-۶۸).

<sup>۱</sup> Nicolas imboden

<sup>۲</sup> EX-ante evaluation

<sup>۳</sup> On-course evaluation

<sup>۴</sup> EX-post evaluation

<sup>۵</sup> Ralph. W. Tyler

<sup>۶</sup> M. Scriven

<sup>۷</sup> Efficiency

<sup>۸</sup> Effectiveness

یکی از الگوهای مطرح در زمینه ارزیابی کیفیت خدمات سازمانی و بررسی رضایت کاربران و مشتریان مدل شکافت است. این مدل توسط پاراسورامان، زیتهمال و بری<sup>۱</sup> در تعدادی از کارهای خود بین سال‌های ۱۹۸۵ تا ۱۹۹۴ توسعه داده شد و از آن برای اندازه‌گیری شکاف‌های بین کیفیت مورد انتظار خدمات، فرایند کیفیت خدمات و کیفیت خدمات درک شده بعد از ارائه خدمت استفاده کردند. ایشان شکاف‌های موجود در ارزیابی کیفیت خدمات سازمان را در موارد زیر شناسایی و ارائه نمودند (پاراسورامان و همکاران، ۱۹۸۵):

- ۱- شکاف میان انتظارات واقعی مشتریان و درک مدیریت (ارائه‌کننده‌ی خدمت) از این انتظارات
- ۲- شکاف میان درک مدیریت از انتظارات مشتریان و ویژگی خدمت اعلام‌شده به مشتری
- ۳- شکاف میان استاندارد کیفیت خدمات اعلام‌شده و خدماتی که عملاً به مشتریان ارائه می‌شود.
- ۴- شکاف میان کیفیت خدماتی که ارائه می‌شود، با کیفیت خدماتی که به مشتری وعده داده‌شده بود.
- ۵- شکاف میان انتظارات مشتریان از دریافت خدمات و کیفیت خدماتی که عملاً دریافت می‌کنند (شکل ۱).

البته محققین بعدی شکاف‌های دیگری را نیز به مدل شکافت اولیه افزودند؛ اما پاراسورامان و همکاران معتقدند که شکافت پنجم نتیجه چهار شکاف قبلی بوده و بدین لحاظ از سایر شکاف‌های طرح‌شده مهم‌تر است. ایشان در راستای سنجش شکاف یادشده بعدها ابزار سروکوال<sup>۲</sup> را توسعه دادند که بسیاری از سازمان‌ها و شرکت‌هایی که با مقوله رضایت مشتری سروکار دارند از آن برای ارزیابی کیفیت خدمات بهره‌گیری نمودند (بلسیک و همکاران، ۲۰۱۱: ۴۲).

ابزار مذکور برای ارزیابی کیفیت خدمات شرکت‌ها طراحی شده و همان‌گونه که گودریچ و رمزی<sup>۳</sup> (۲۰۱۲: ۸۹) بیان می‌کنند مشکل عملی سروکوال عدم ثبات ابعاد و عوامل موردبررسی با توجه به گوناگونی خدمات و زمینه‌های مورد مطالعه است. بدین لحاظ ابزار یادشده در مورد برخی نهادها و سازمان‌های مردم‌نهاد و عمومی (نظیر دهیاری‌ها) به دلیل تنوع وظایف و مقولات موردبررسی انطباق‌پذیری اندکی دارد. باین‌وجود مدل شکافت چارچوب مناسبی برای ارزیابی کیفیت خدمات در این‌گونه سازمان‌هاست. برای سال‌های متمادی بسیاری از پژوهشگران کیفیت خدمات را با استفاده از مقیاس‌های تک‌بعدی اندازه‌گیری می‌کردند. درحالی‌که مقیاس‌های تک‌بعدی برای اندازه‌گیری مفاهیم چندبعدی مانند کیفیت خدمات ارائه‌شده مناسب نیستند و مدل شکافت بر این نقطه‌ضعف فائق آمده است (توفیقی و همکاران، ۱۳۹۰: ۲۲). به‌طور خلاصه عملکرد مدل شکافت بر این پایه استوار است که از مشتریان خواسته می‌شود ابتدا مؤلفه‌ها را به لحاظ انتظاراتشان از خدمات (اهمیت)، رتبه‌بندی کنند و سپس از ایشان خواسته می‌شود که ادراکات (رضایت) خود از عملکرد واقعی موردنظر یا خدمت دریافت شده را به لحاظ همان ویژگی‌ها رتبه‌بندی نمایند. این دودسته از رتبه‌بندی‌ها با همدیگر مقایسه می‌شوند و اگر عملکرد ادراک‌شده از حد انتظارات مشتریان پایین‌تر باشد نشانگر ضعیف بودن کیفیت خدمات و یا وجود شکاف بین این دو است و برعکس اگر میزان عملکرد ادراک‌شده

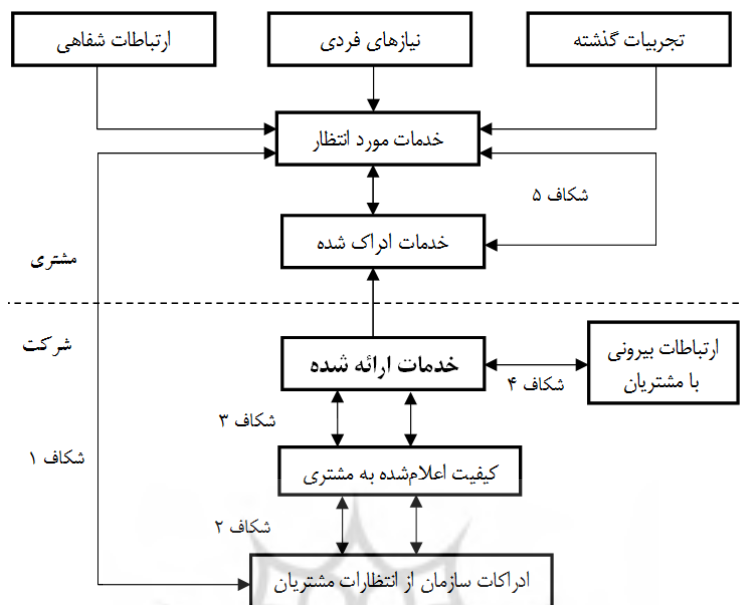
<sup>1</sup>. Parasuraman, Zeithamel & Berry

<sup>2</sup>. Servqual: Service Quality

<sup>3</sup>. Ble i et al

<sup>4</sup>. Goodrich & Ramsey

بالاتر از انتظارات مشتری باشد نشان‌دهنده بالا بودن کیفیت خدمت یا عدم وجود شکاف بین این دو است (پاراسورامان و همکاران، ۱۹۸۸: ۱۶).



شکل ۱: مدل شکاف کیفیت خدمات (پاراسورامان و همکاران، ۱۹۸۵)

البته انتقادهایی نیز به مدل شکاف وارد شده است از جمله این که فقط برای سنجش میزان رضایت مشتریان از خدمات شرکت‌ها و سازمان‌ها می‌تواند مورداستفاده قرار بگیرد در حالی که برای سنجش میزان رضایت مشتریان از محصولات، مورداستفاده چندانی نمی‌تواند داشته باشد (ملکی و دارابی، ۱۳۸۷: ۲۹). کنگ و برادلی<sup>۱</sup> (۲۰۰۲: ۱۵۳) بر این باورند که در بسیاری مواقع انتظارات مشتریان آرمان‌گرایانه است و این مسئله موجب تشدید شکاف بین انتظار و ادراک از خدمت می‌شود. از این رو در تعدیل مدل، ارزیابی خدمات را در سه سطح آرمانی، قابل قبول و ادراک شده پیشنهاد می‌نمایند. به‌رغم انتقادات یادشده، مدل شکاف توانسته است جای پای خود را در مطالعات مربوط به ارزیابی کیفیت خدمات و سنجش میزان رضایتمندی مراجعین به سازمان‌های خدمات رسان، محکم نماید.

### پیشینه پژوهش

مهدوی و نجفی‌کانی (۱۳۸۴) در پژوهشی با عنوان دهیاری‌ها، تجربه‌ای دیگر در مدیریت روستاهای ایران به بررسی عملکرد ۳۲۹ روستای استان آذربایجان غربی پرداخته‌اند. یافته‌های تحقیق گویای آن است که دهیاری نقش مهمی در توسعه روستایی به‌ویژه بهبود اوضاع کالبدی- فیزیکی روستا ایفا می‌نماید؛ اما به دلیل نوپا بودن این نهاد ضعف‌هایی نیز وجود دارد که برطرف نمودن آن‌ها مستلزم نظارت عالیه استناداری‌ها، اختصاص بودجه بیشتر، برگزاری دوره‌های آموزشی مرتبط با شرح وظایف دهیار، تفویض اختیارات لازم از سوی دستگاه‌ها به فرمانداری‌ها

<sup>۱</sup>. Kang & Bradley

و بخشداری‌ها و فرهنگ‌سازی برای مشارکت مردم است. کامران دستجردی و همکاران (۱۳۸۹) در تحلیل مقایسه‌ای موفقیت دهیاری‌های روستاهای بزرگ و کوچک شهرستان دلفان به این نتیجه رسیدند که دهیاری در روستاهای بزرگ به مراتب موفق‌تر از روستاهای کوچک عمل کرده و با توجه به موارد قانونی و شرایطی که برای فعالیت دهیاری‌ها در نظر گرفته شده است می‌توان دریافت که جمعیت ملاک تعیین‌کننده‌ای برای موفقیت دهیاری‌هاست.

مطیعی لنگرودی و همکاران (۱۳۹۰) در ارزشیابی عملکرد دهیاری‌های دهستان بیهق شهرستان سبزوار ۱۴۲ سرپرست خانوار ساکن در ده روستا را با تکیه بر شاخص‌های «زیست‌محیطی، بهداشتی، کالبدی»، «اقتصادی، اجتماعی» و «مشارکتی، اداری» بررسی نمودند. مقایسه‌ی میانگین متغیرها نشان داد که از دیدگاه روستاییان، در سطح ۹۹ درصد، تفاوت معناداری در جهت بهبود شاخص‌ها، در دوره‌ی قبل و پس از تشکیل دهیاری‌ها به وجود آمد. همچنین عملکرد دهیاران سمت و سویی مثبت داشته و در توسعه‌ی روستایی مؤثر بوده است. مرادی و پاپ‌زن (۱۳۹۱) با استفاده از روش تئوری بنیانی به بررسی عوامل بسترساز موفقیت دهیاری‌ها در دهستان بالا دربند شهرستان کرمانشاه از دیدگاه دهیاران پرداختند. در این راستا ۱۲ دهیار به صورت هدفمند انتخاب شدند. داده‌های پژوهش با بهره‌گیری از تکنیک مصاحبه عمیق و گروه‌های متمرکز جمع‌آوری شد. یافته‌ها نشان داد که بخش عمده فعالیت دهیاران در زمینه اجرای طرح‌های روستایی و برنامه‌های خدمات عمومی بوده است و دهیاران مواردی نظیر حکمروایی مطلوب، رضایت شغلی، ویژگی‌های فردی<sup>۵</sup> حرفه‌ای دهیار، تأمین امکانات، تجهیزات و منابع مالی موردنیاز را به عنوان عوامل بسترساز موفقیت این نهاد دانستند.

بررسی دیگری در زمینه رضایت‌مندی روستائیان از عملکرد دهیاران در یازده روستای دارای دهیاری فعال در بخش کونانی شهرستان کوهدشت با حجم نمونه‌ای برابر ۳۶۷ نفر در سه بعد اقتصادی، اجتماعی و کالبدی-زیست‌محیطی و با رویکرد مقایسه قبل و بعد تشکیل دهیاری انجام شد. نتایج نشانگر آن است که در هر سه بعد بررسی وضعیت روستاها نسبت به قبل از تشکیل دهیاری بهتر شده است. همچنین مشخص شد بین رضایت‌مندی روستائیان با عملکرد دهیاری‌ها رابطه معنی‌دار در سطح ۹۹ درصد وجود دارد و بیشترین تأثیرگذاری در رضایت روستائیان از عملکرد دهیاران به عامل اقتصادی بازمی‌گردد (خواججه‌شاهکوهی و همکاران، ۱۳۹۱). فال سلیمان و همکاران (۱۳۹۱) در ارزیابی عملکرد دهیاران بخش مرکزی شهرستان بیرجند ۳۰ دهیار و ۳۰۵ خانوار روستایی را مورد بررسی قرار دادند. نتایج نشان داد که ۹۲/۵ درصد دهیاران توسعه روستا بعد از تشکیل دهیاری را در حد متوسط و زیاد ارزیابی کرده‌اند. همچنین از دیدگاه خانوارهای روستایی دهیاران در مواردی چون حفظ سلامت و بهداشت محیط، همکاری با بخشداری و شورا و پیگیری طرح‌های بهترین عملکرد و در زمینه‌هایی نظیر امداد رسانی در مواقع بحرانی، نگهداری از تأسیسات و دارائی‌های روستا ضعیف‌ترین عملکرد را داشتند.

بررسی فراهانی و رستم‌خانی (۱۳۹۱) در ارزیابی نقش دهیاری‌ها بر کیفیت زندگی روستاهای کرسف شهرستان خداآبند نشان داد که از نظر کیفیت زندگی در حیطه شاخص‌های آموزشی، زیست‌محیطی، شبکه‌های حمایت اجتماعی، اقتصادی، سلامتی و امنیت، محیط مسکونی، زیرساخت‌ها بین روستاهای دارای دهیاری با روستاهای فاقد

دهیاری تفاوت معنی‌دار وجود دارد. یافته‌های فیروزآبادی و ایمانی جاجرمی (۱۳۹۱) در ارزیابی وضعیت رضایت روستائیان از عملکرد دهیاری‌ها در ۹ روستای منتخب استان قزوین با سطوح ارزیابی عملکردی سازمانی بالا، متوسط و پایین گویای آن است که نزدیک به ۷۰ درصد پاسخگویان از عملکرد دهیاری‌ها رضایت دارند و هر چه ارزیابی عملکردی سازمانی از دهیاری بهتر باشد، میزان رضایت روستائیان افزایش می‌یابد.

رضوانی و همکاران (۱۳۹۲) در پژوهش خود اقدام به ارزیابی عملکرد دهیاری‌های شهرستان دهلران با استفاده از چارچوب عمومی ارزیابی<sup>۱</sup> به بررسی ۹ روستا و سه گروه روستائیان، دهیاران و شوراهای اسلامی پرداختند. نتایج پژوهش ایشان نشان داد که عملکرد دهیاری‌ها بر اساس مدل چارچوب عمومی ارزیابی و شاخص‌های استفاده‌شده برای ارزیابی عملکرد، نامطلوب بوده است، عواملی مانند تحصیلات پایین دهیاران، آشنا نبودن آن‌ها با مبانی ارزیابی عملکرد، نبود برنامه مصوب پنج‌ساله در دهیاری‌ها، عدم مشارکت مردم در طرح‌های عمرانی و مشکلات مالی و اعتباری دهیاری‌ها، در ناکارایی عملکرد آن‌ها تأثیرگذار بوده است. ریاحی و کرمی نسب (۱۳۹۲) در ارزیابی عملکرد دهیاری‌ها در توسعه کالبدی- فضایی ۶ روستای بخش کردیان شهرستان جهرم نشان دادند که از دیدگاه دهیاران تغییرات چشمگیری در شاخص‌های کیفیت ساخت‌وساز و تثبیت و سنددار شدن املاک صورت گرفته و در زمینه شاخص‌های اداری- انتظامی و خدمات آموزشی تغییرات اندک است. از دیدگاه خانوارهای روستایی نیز عملکرد دهیاران در زمینه بهسازی و مقاوم‌سازی مسکن و کیفیت خدمات عمومی روستا مثبت و در مورد مکان‌یابی خدمات و تأسیسات منفی بوده است. پژوهش حاضر از این جنبه متمایز است که علاوه بر استفاده از مدل شکاف برای ارزیابی خدمات دهیاری‌ها ابعاد و گویه‌های بیشتری را نسبت به پژوهش‌های اخیر موردتوجه قرار داده است.

### سؤال‌های پژوهش

با تکیه بر مبانی نظری و پیشینه تحقیق، مسئله اصلی پژوهش این است که کیفیت خدمات دهیاری‌های موردبررسی در چه سطحی قرار دارد؟ در راستای پاسخگویی به سؤال محوری تحقیق سؤال‌های اختصاصی زیر نیز مطرح بوده و موردبررسی قرار گرفته‌اند: (۱) کیفیت خدمات دهیاری‌ها در بعد کالبدی در چه سطحی قرار دارد؟ (۲) کیفیت خدمات دهیاری‌ها در بعد اجتماعی در چه سطحی قرار دارد؟ (۳) کیفیت خدمات دهیاری‌ها در بعد اقتصادی در چه سطحی قرار دارد؟ (۴) کیفیت خدمات دهیاری‌ها در بعد بهداشتی در چه سطحی قرار دارد؟ (۵) آیا رابطه‌ای بین ابعاد کیفیت خدمات وجود دارد؟ (۶) چه ارتباطی بین ویژگی‌های فردی و رفتاری دهیار و پاسخگویان با کیفیت خدمات دهیاری‌ها وجود دارد؟

<sup>۱</sup> . CAF: Common Assessment Framework



### روش تحقیق، ابعاد و گویه‌های مورد بررسی

تحقیق حاضر به لحاظ روش توصیفی - تحلیلی از جهت هدف کاربردی و از نظر گستره موردی است. در راستای پاسخگویی به سوالات پژوهش با تکیه بر مبانی نظری و پیشینه و نیز شرح وظایف دهیاری‌ها، ۳۲ گویه در چارچوب ابعاد رفتاری، کالبدی، اجتماعی، اقتصادی و بهداشتی تعریف شد (جدول ۱). روش جمع‌آوری اطلاعات به دو شیوه اسنادی و میدانی سازمان‌دهی شده است.

جدول ۱: ابعاد و شاخص‌های مورد بررسی

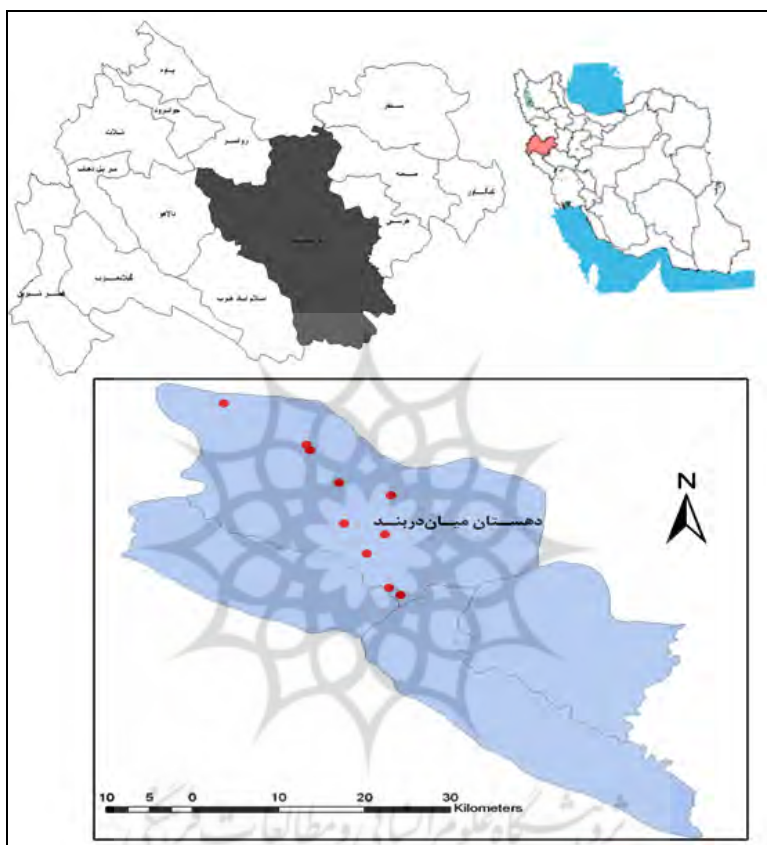
ابعاد	گویه‌ها	آلفای کرونباخ
رفتاری	۱- صبوری و انعطاف‌پذیری ۲- قابل‌اعتماد بودن ۳- شناخت کافی از مناسبات اجتماعی روستا ۴- روابط عمومی خوب ۵- حضور مستمر در روستا ۶- منظم و پاسخگو بودن ۷- مصمم و پیگیر امور بودن ۸- وجدان کاری و قانون‌گرایی	۰/۸۱۷
کالبدی	۱- بهسازی جوی‌ها و ایجاد شبکه‌های دفع آب‌های سطحی ۲- نظارت بر ساخت و ساز مسکن روستایی ۳- تعریض، مرمت و تسطیح معابر و راه‌های روستا ۴- ایجاد و سازمان‌دهی غسلخانه و گورستان روستا ۵- مراقبت و توسعه فضاهای فرهنگی - ورزشی ۶- مراقبت و توسعه پارک و فضای سبز ۷- احداث و مراقبت از تأسیسات ایمنی روستا (آتش‌نشانی، سیل بند...) ۸- حفظ و نگهداری منابع طبیعی (جنگل، مرتع و...) روستا	۰/۷۵۳
اجتماعی	۱- تلاش برای حفظ امنیت روستا و کاهش درگیری‌های قومی و قبیله‌ای ۲- همکاری برای پوشش خانوارهای بی‌سرپرست و بی‌بضاعت توسط بهزیستی و کمیته امداد ۳- بهره‌گیری از مشارکت روستاییان در انجام امور روستا ۴- کوشش در احداث، مرمت و نوسازی مدارس ۵- امدادسانی به موقع و مناسب در مواقع بحرانی (زلزله، سیل، آتش‌سوزی مزارع و...)	۰/۷۵۱
اقتصادی	۱- کنترل قیمت اجناس در روستا ۲- تلاش در جهت ایجاد صندوق قرض‌الحسنه ۳- تلاش برای توسعه صنایع دستی روستا ۴- بازاریابی و فروش مناسب محصولات تولیدی روستا ۵- کوشش برای توسعه فرصت‌های شغلی جدید در روستا ۶- ایجاد درآمد برای دهیاری و توسعه روستا (از طریق دریافت عوارض و...)	۰/۷۶۳
بهداشتی	۱- توسعه امکانات و خدمات بهداشتی روستا (خانه بهداشت، درمانگاه و...) ۲- تلاش برای کنترل بیماری‌های مشترک انسان و دام و توسعه واکسیناسیون ۳- نظارت بر وضعیت بهداشتی واحدهای تولید و فروش مواد غذایی و اماکن عمومی روستا ۴- جمع‌آوری و دفع بهداشتی زباله‌های روستا ۵- هدایت و دفع بهداشتی فاضلاب‌های روستا	۰/۸۶۱

منبع: پیشینه پژوهش

### ویژگی‌های جغرافیایی منطقه مورد مطالعه

محدوده مورد بررسی دهستان میان دربند از توابع بخش مرکزی شهرستان کرمانشاه است. شهرستان کرمانشاه دارای ۵ بخش، ۱۳ دهستان و ۸۶۴ آبادی است. دهستان میان دربند در شمال غرب شهرستان کرمانشاه واقع گردیده و فاصله آن تا شهر کرمانشاه ۴۳ کیلومتر است (شکل ۲). راه ارتباطی دهستان به مرکز شهرستان، جاده اصلی کرمانشاه - سنندج است. آب‌وهوای دهستان معتدل سرد بوده و میزان بارندگی آن در طول یک سال زراعی ۴۳۰- ۶۰ میلی‌متر است. این دهستان دارای ۱۱۰ روستا است که ۹ روستای آن خالی از سکنه و ۱۰۱ روستای آن دارای

سکنه است (دفتر آمار و اطلاعات استانداری کرمانشاه، ۱۳۹۰: ۱۸). با توجه به محدودیت‌های اجرایی تحقیق ۱۰ روستای بالای ۹۰ خانوار دهستان یادشده انتخاب و مورد بررسی قرار گرفتند. جامعه‌ی آماری تحقیق شامل ۴۷۱۶ نفر سرپرست خانوار روستایی ساکن در این روستاها است. حجم نمونه‌ی برآورد شده بر اساس فرمول کوکران ۳۵۵ نفر بود که در نهایت ۳۶۰ نفر مورد پرسشگری قرار گرفتند. نمونه‌گیری بر اساس روش تصادفی ساده<sup>۱</sup> انجام شد. توزیع نمونه در روستاهای مورد بررسی یکسان بوده است (جدول ۲).



شکل - ۲: موقعیت دهستان میان دربند و روستاهای مورد بررسی در بخش مرکزی شهرستان کرمانشاه

جدول - ۲: ویژگی‌های جمعیتی و توزیع نمونه در روستاهای مورد بررسی

نام روستا	جمعیت	خانوار	سهم از حجم نمونه	نام روستا	جمعیت	خانوار	سهم از حجم نمونه
کرناچی	۹۰۵۲	۲۴۹۴	۳۶	احمدوند	۴۸۸	۱۰۳	۳۶
فزانچی	۲۷۷۲	۸۰۰	۳۶	چقاماران	۳۷۸	۱۰۶	۳۶
گاوبنده	۲۳۲۲	۶۱۵	۳۶	خلک	۳۷۷	۹۳	۳۶
خانم آباد	۵۴۴	۱۵۷	۳۶	محمودآباد	۳۷۳	۱۰۶	۳۶
بی‌ابر چقاماران	۵۲۸	۱۵۱	۳۶	تپه‌افشار	۳۴۳	۹۱	۳۶
جمع	-	-	-	-	۱۷۱۷۷	۴۷۱۶	۳۶۰

<sup>۱</sup> Simple Random Sampling

برای سنجش کیفیت خدمات دهیاری‌ها در ابعاد یادشده از مدل شکافت پاراسورامان و همکاران بهره‌گیری شد که در تحقیقات متعدد سنجش کیفیت سازمان‌ها و شرکت‌ها مورد استفاده قرار گرفته است. با توجه مسئله و ویژگی‌های پژوهش از میان شکاف‌های مطرح شده در شکل ۱، شکاف پنجم که نشانگر فاصله بین ادراکات و انتظارات مشتریان از خدمات سازمان (دهیاری) است، مورد بررسی قرار گرفت. بدین ترتیب که اگر ادراکات با انتظارات برابر باشد، کیفیت خدمات باعث رضایت مشتری و قابل قبول است. اگر ادراکات بیشتر از انتظارات باشد، کیفیت خدمات در سطح عالی و چنانچه کمتر از انتظارات مشتری باشد، بدین معنی است که نیازهای مشتری برآورده نشده و کیفیت خدمات اندک است (امامی و همکاران، ۱۳۹۲: ۵۴).

در این چارچوب برای انجام عملیات میدانی پژوهش پرسشنامه خانوار روستایی تنظیم شد که در آن میزان انتظار (اهمیت) و ادراک (رضایت) روستائیان از ابعاد و گویه‌های معرفی شده (جدول ۱) مورد بررسی قرار گرفت. روایی<sup>۱</sup> ابزار از طریق مراجعه به متخصصان موضوعی مورد تأیید قرار گرفت و پایایی<sup>۲</sup> آن از طریق آزمون آلفای کرونباخ<sup>۳</sup> بررسی شد. نتیجه آزمون نشان داد که مقدار آلفا در تمام ابعاد بیش از ۰/۷۵۱ بوده و بنابراین ابزار تحقیق از پایایی لازم برخوردار بوده است. برای تحلیل یافته‌ها علاوه بر آماره‌های توصیفی از آزمون‌های ویلکاکسون<sup>۴</sup>، کروسکال‌والیس<sup>۵</sup>، من‌ویتنی<sup>۶</sup> و ضریب همبستگی اسپیرمن<sup>۷</sup> در چارچوب قابلیت‌های نرم‌افزار SPSS بهره‌گیری شد. همچنین با توجه به رتبه‌ای بودن مقیاس‌های بررسی، برای جمع‌بندی گویه‌ها در قالب ابعاد تحقیق از طیف ارزیابی مطلوبیت نونالی<sup>۸</sup> استفاده شد. نونالی با طراحی یک طیف چهارتایی (جدول ۳) به بیان میزان مطلوبیت نمره‌های ارزیابی شده توسط پرسشنامه‌های پنج ارزشی طیف لیکرت پرداخته است (نونالی به نقل از رضوانی و همکاران، ۱۳۹۲، ۲۰۷).

جدول-۳: طیف ارزیابی نونالی

استاندارد	۱-۱/۹۹	۲-۲/۹۹	۳-۳/۹۹	۴-۵
	نامطلوب/کم	نسبتاً نامطلوب/نسبتاً کم	نسبتاً مطلوب/نسبتاً زیاد	مطلوب/زیاد

#### یافته‌های تحقیق

##### • ویژگی‌های فردی پاسخگویان

همان‌گونه که ذکر شد تعداد پاسخگویان ۳۶۰ سرپرست خانوار روستایی ساکن ۱۰ روستای منتخب دهستان مورد بررسی هستند. از این تعداد ۸۹/۷ درصد مرد و ۱۰/۳ درصد زن بوده‌اند. میانگین سنی پاسخگویان ۴۵/۶ سال است و مقادیر حداقل و حداکثر سن ایشان به ترتیب ۲۱ و ۸۳ سال است. متوسط بعد خانوار پاسخگویان ۴/۵ و حداقل و حداکثر تعداد افراد خانوارهای بررسی شده ۱ الی ۱۲ نفر بوده است. سکونت ۹۴/۵ درصد افراد مورد بررسی در روستا به صورت دائمی است و ۵/۵

<sup>1</sup>. Validity

<sup>2</sup>. Reliability

<sup>3</sup>. Cronbach's alpha

<sup>4</sup>. wilcoxon test

<sup>5</sup>. kruskal-wallis test

<sup>6</sup>. mann-whitney test

<sup>7</sup>. spearman rank correlation coefficient

<sup>8</sup> - J.C. Nunnally

درصد نیز به صورت فصلی در روستا اقامت داشته‌اند. از نظر وضع فعالیت شغل اصلی حدود ۶۲ درصد پاسخگویان کشاورز، ۱۱ درصد کارگر، ۶ درصد راننده و ۹ درصد نیز به سایر مشاغل اشتغال داشتند. همچنین ۱۲ درصد افراد نیز بازنشسته یا بیکار بودند. علاوه بر این ۸۰ درصد پاسخگویان، فاقد شغل دوم بوده‌اند و شغل فرعی ۲۰ درصد باقیمانده به ترتیب اهمیت رانندگی، کشاورزی، کارگری و فروشندگی عنوان شده است. از بعد سواد و تحصیلات ۲۱ درصد پاسخگویان بی‌سواد، ۱۴/۷ درصد در حد خواندن و نوشتن، حدود ۳۹ درصد در سطح پنجم ابتدایی و ۲۳ درصد دارای مدرک دیپلم بوده‌اند.

#### • کیفیت خدمات دهیاری

از آنجاکه کیفیت خدمات دهیاری‌ها تا حد زیادی متأثر از ویژگی‌های فردی - رفتاری دهیار است، یکی از ابعادی که در این پژوهش بدان پرداخته شد، قضاوت روستائیان از رفتار دهیار و شناسایی فاصله بین سطح مورد انتظار و سطح ادراک شده ایشان در این زمینه است. بررسی میانگین‌های اهمیت و رضایت در بعد رفتار دهیار گویای شکاف بین انتظار و ادراک روستائیان در حد ۰/۷۸- است. این شکاف به‌ویژه در مورد گویه «مصمم و پیگیر امور بودن» به بالاترین حد یعنی برابر ۱/۱۳- می‌رسد. بررسی کیفیت خدمات کالبدی دهیاری‌ها نیز نشانگر شکاف زیاد بین میانگین‌های رضایت و اهمیت بوده و معادل ۱/۲۸- است. در این زمینه کمترین کیفیت مربوط به گویه «ایجاد و مراقبت از تأسیسات ایمنی روستا» و برابر ۱/۴۳- است. در بعد اجتماعی نیز کیفیت خدمات دهیاری‌های بررسی شده پایین بوده و بیانگر اختلافی برابر ۱/۲۶- بین میانگین‌های رضایت و اهمیت روستائیان از این خدمات است. در همین ارتباط پاسخگویان بیشترین نارضایتی را از «امدادرسانی در مواقع بحرانی» داشتند، به گونه‌ای که اختلاف میانگین‌ها برابر ۱/۳۸- بوده و گویای عملکرد ضعیف دهیاری‌ها در این زمینه است (جدول ۴).

جدول - ۴: کیفیت خدمات دهیاری‌های مورد بررسی (n=۳۶۰)

آماره	میانگین اهمیت	میانگین رضایت	کیفیت خدمات	آماره	میانگین اهمیت	میانگین رضایت	کیفیت خدمات
۴/۰۲	۳/۲۴	۰/۷۸-	رفتاری	۳/۹۳	۲/۶۹	۱/۲۴-	معرفی خانوارهای بی‌سرپرست...
۳/۸۱	۳/۲۶	۰/۵۵-	صبوری و انعطاف‌پذیری	۳/۶۴	۲/۵۲	۱/۱۲-	استفاده از مشارکت روستائیان...
۴/۲۱	۳/۴۶	۰/۷۵-	قابل اعتماد بودن	۴/۰۱	۲/۶۹	۱/۳۲-	احداث مرمت و نوسازی مدارس
۳/۹۹	۳/۴۴	۰/۵۵-	شناخت از مناسبات اجتماعی...	۳/۷۸	۲/۴	۱/۳۸-	امدادرسانی در مواقع بحرانی
۴/۰۴	۳/۳۶	۰/۶۸-	روابط عمومی خوب	۳/۵۶	۲/۱۳	۱/۴۳-	اقتصادی
۳/۷۹	۳/۱۲	۰/۶۷-	حضور مستمر در روستا	۳/۶۵	۲/۲۲	۱/۴۳-	کنترل قیمت اجناس روستا
۳/۹۸	۳/۰۹	۰/۸۹-	منظم و پاسخگو بودن	۳/۴۸	۲/۰۳	۱/۴۵-	ایجاد صندوق قرض‌الحسنه
۴/۲۱	۳/۰۸	۱/۱۳-	مصمم و پیگیر امور بودن	۳/۴۳	۲/۱۸	۱/۲۵-	تلاش برای توسعه صنایع دستی
۴/۱۳	۳/۱۴	۰/۹۹-	وجدان کاری و قانون‌گرایی	۳/۶۳	۲/۱۱	۱/۵۲-	بازاریابی و فروش محصولات
۳/۶۲	۲/۳۴	۱/۲۸-	کالبدی	۳/۹۳	۱/۹۸	۱/۹۵-	توسعه فرصت‌های شغلی جدید
۳/۹۹	۲/۶۱	۱/۳۸-	بهسازی جویها و شبکه آب‌های...	۳/۲۴	۲/۲۸	۰/۹۶-	ایجاد درآمد و دریافت عوارض
۳/۶۳	۲/۶۸	۰/۹۵-	نظارت بر ساخت و ساز مساکن	۴/۱۶	۲/۷۸	۱/۳۸-	بهداشتی
۳/۹۶	۲/۶۴	۱/۳۲-	تعریض مرمت و تسطیح معابر	۴/۱۵	۳/۱	۱/۰۵-	توسعه خدمات بهداشتی

## ادامه جدول ۴

۳/۰۵	۴/۱۴	۱/۱۵	کنترل بیماری‌های انسان و دام...	۲/۳۹	۳/۵۴	سازمان دهی غسلخانه و گورستان
۲/۸۲	۴/۳۵	۱/۳۷	جمع‌آوری و دفع بهداشتی زباله	۱/۹۹	۳/۳۶	توسعه پارک و فضای سبز
۲/۵۲	۴/۲۹	۱/۳	هدایت و دفع بهداشتی فاضلاب	۲/۰۱	۳/۳۱	توسعه فضاهای فرهنگی...
۲/۴۳	۳/۸۸	۱/۴۳	بهداشت واحدهای تولیدی و...	۲/۰۵	۳/۴۸	مراقبت از تأسیسات ایمنی...
۲/۶۴	۳/۸۴	۱/۳۶	کل ابعاد	۲/۳۱	۳/۶۷	نگهداری منابع طبیعی روستا
		۱/۲۶		۲/۶۳	۳/۸۹	اجتماعی
		۱/۲۶		۲/۸۴	۴/۱	امنیت و کاهش درگیری‌های...

منبع: یافته‌های پژوهش

در هر حال آماره‌های توصیفی مورد استفاده، نشانگر وجود فاصله و شکاف بین انتظار و ادراک روستائیان از خدمات ارائه شده توسط دهیاری‌ها و به عبارتی پایین بودن کیفیت این خدمات از دید ایشان است. برای ارزیابی معنی‌داری شکاف‌ها و اطمینان از این که فاصله بین انتظار و ادراک پاسخگویان در ابعاد مورد بررسی نتیجه تصادف یا دخالت سایر عوامل نیست، از آزمون نا پارامتری ویلکاکسون بهره‌گیری شده است. نتیجه آزمون گویای آن است که در تمام ابعاد اعم از رفتاری، کالبدی، اجتماعی، اقتصادی و بهداشتی تفاوت بین انتظار و ادراک پاسخگویان در سطح ۹۹ درصد معنی‌دار است (جدول شماره ۵).

جدول ۵: معنی‌داری اختلاف بین انتظار و ادراک پاسخگویان از خدمات دهیاری‌ها

سطح معنی‌داری	مقدار Z	ابعاد کیفیت خدمات
۰/۰۰۰	-۱۲/۳۰۴	رفتاری
۰/۰۰۰	-۱۴/۱۹۵	کالبدی
۰/۰۰۰	-۱۳/۹۴۳	اجتماعی
۰/۰۰۰	-۱۴/۲۴۶	اقتصادی
۰/۰۰۰	-۱۳/۸۴۹	بهداشتی

منبع: یافته‌های پژوهش

در راستای بررسی تأثیر ویژگی‌های رفتاری دهیار بر کیفیت خدمات دهیاری و رضایت پاسخگویان از عملکرد دهیار از ضریب همبستگی اسپیرمن بهره‌گیری شد. بر این اساس بین «کیفیت رفتار دهیار» و کیفیت خدمات دهیاری در ابعاد «کالبدی، اجتماعی، اقتصادی و بهداشتی» در سطح اطمینان ۹۹ درصد رابطه مثبت و معنی‌دار مشاهده می‌شود. این بدان معناست که رفتار دهیار بر کیفیت خدمات و رضایت روستائیان از دهیاری مؤثر است. همچنین بین جمعیت روستا و «کیفیت رفتار دهیار» در سطح اطمینان ۹۹ درصد رابطه مثبت و معنی‌دار وجود دارد. این می‌تواند به دلیل اعمال دقت بیشتر روستاهای پرجمعیت در انتخاب دهیار بوده و درعین حال نشان از احساس مسئولیت و پاسخگویی بیشتر دهیار در برابر جمعیت‌های بیشتر داشته باشد. نیز بین «کیفیت رفتار دهیار» و «کیفیت خدمات اقتصادی» در سطح ۹۹ درصد رابطه مثبت و معنی‌دار دیده می‌شود. بررسی ارتباط بین «سن دهیار» و

«کیفیت رفتار» وی نشانگر رابطه مثبت و معنی‌دار بین دو متغیر است. به بیان دیگر دهیارهای مسن‌تر از بعد انعطاف‌پذیری، قابلیت اعتماد، منظم و پاسخگو بودن و سایر مؤلفه‌های رفتار سازمانی توانسته‌اند بیشتر رضایت روستائیان را جلب نمایند. علاوه بر این بین «سن دهیار» و کیفیت خدمات دهیاری در ابعاد «کالبدی، اجتماعی و بهداشتی» در سطح ۹۹ درصد و «کیفیت اقتصادی» در سطح اطمینان ۹۵ درصد رابطه مثبت و معنی‌دار وجود دارد (جدول ۶).

جدول- ۶: همبستگی ویژگی‌های دهیار و جامعه مورد بررسی با ابعاد کیفیت خدمات دهیاری

متغیر دوم	متغیر دوم	ضریب همبستگی	سطح معنی‌داری
کیفیت رفتاری	کیفیت کالبدی	۰/۴۹۷**	۰/۰۰۰
	کیفیت اجتماعی	۰/۴۴۶**	۰/۰۰۰
	کیفیت اقتصادی	۰/۳۶۸**	۰/۰۰۰
	کیفیت بهداشتی	۰/۳۵۲**	۰/۰۰۰
جمعیت روستا	کیفیت رفتاری	۰/۱۵۰**	۰/۰۰۴
	کیفیت اقتصادی	۰/۱۰۶*	۰/۰۴۴
سن دهیار	کیفیت رفتاری	۰/۱۹۹**	۰/۰۰۰
	کیفیت کالبدی	۰/۱۷۲**	۰/۰۰۱
	کیفیت اجتماعی	۰/۲۲۶**	۰/۰۰۰
	کیفیت اقتصادی	۰/۱۱۵*	۰/۰۱۰
	کیفیت بهداشتی	۰/۲۳۰**	۰/۰۰۰
سابقه کار دهیار	کیفیت رفتاری	۰/۱۲۰*	۰/۰۲۳
	کیفیت کالبدی	۰/۱۸۲**	۰/۰۰۱
	کیفیت اجتماعی	۰/۲۱۷**	۰/۰۰۰
	کیفیت اقتصادی	۰/۲۱۹**	۰/۰۰۰
	کیفیت بهداشتی	۰/۲۷۱**	۰/۰۰۰
میزان شرکت در رده‌های آموزشی مرتبط با وظایف	کیفیت کالبدی	۰/۱۵۷**	۰/۰۰۳
	کیفیت اقتصادی	۰/۱۰۵*	۰/۰۴۷
	کیفیت بهداشتی	۰/۱۳۷**	۰/۰۱۰
سطح تحصیل پاسخگویان	کیفیت کالبدی	۰/۱۴۳**	۰/۰۰۷
** معنی‌داری در سطح ۹۹ درصد * معنی‌داری در سطح ۹۵ درصد			

منبع: یافته‌های پژوهش

همچنین بین «سابقه کار دهیار» و کیفیت خدمات دهیاری در ابعاد کالبدی، اجتماعی، اقتصادی و بهداشتی شاهد وجود رابطه مثبت و معنی‌دار در سطح اطمینان ۹۹ درصد هستیم که گویای تأثیر عامل تجربه در عملکرد بهتر وی و کسب رضایت روستائیان است. نتایج آزمون مشابه نشان می‌دهد که بین «میزان شرکت دهیار در دوره‌های آموزشی مرتبط با وظیفه دهیاری» و کیفیت خدمات دهیاری در ابعاد «کالبدی و بهداشتی» رابطه مثبت و معنی‌دار در سطح اطمینان ۹۹ درصد و با «بعد

اقتصادی» در سطح ۹۵ درصد برقرار است. همچنین مشخص شد که بین «سطح تحصیل پاسخگویان» و کیفیت خدمات دهیاری در «بعد کالبدی» رابطه مثبت و معنی‌دار در سطح اطمینان ۹۹ درصد قابل تأیید است (جدول ۶).

همچنین به منظور بررسی تأثیر سطح تحصیل دهیارها بر کیفیت خدمات دهیاری‌ها از آزمون نا پارامتری کروسکال‌والیس بهره‌گیری شد. ۷۰ درصد دهیارهای موردبررسی در سطح دیپلم و فوق‌دیپلم بوده و ۳۰ درصد بقیه مدرک سیکل، لیسانس و فوق‌لیسانس داشتند. نتیجه آزمون یادشده گویای وجود تفاوت معنی‌دار در سطح اطمینان ۹۹ درصد بین دهیاران با سطوح تحصیل گوناگون از نظر «کیفیت رفتار، کیفیت خدمات اجتماعی و کیفیت خدمات اقتصادی» است. از آنجاکه دهیارهای روستاهای موردبررسی در سه سطح تمام‌وقت، نیمه‌وقت و پاره‌وقت در پست خود حضور و فعالیت داشتند، جهت بررسی تأثیر این مسئله بر کیفیت خدمات دهیاری از آزمون کروسکال‌والیس استفاده شد. نتیجه آزمون نشان می‌دهد که از «بعد کیفیت رفتار دهیار» تفاوت معناداری در سطح اطمینان ۹۹ درصد بین گروه‌های سه‌گانه شغلی وجود دارد. علاوه بر این نتایج آزمون مذکور در مورد «کیفیت رفتار، کیفیت خدمات کالبدی، اجتماعی، اقتصادی و بهداشتی» گویای وجود تفاوت معنی‌دار در سطح اطمینان ۹۹ درصد بین روستاهای موردبررسی است (جدول ۷).

جدول ۷: تفاوت گروه‌ها از نظر کیفیت خدمات دهیاری با آزمون کروسکال-والیس

گروه‌ها	ابعاد کیفیت خدمات دهیاری	مقدار خی دو	درجه آزادی	سطح معنی‌داری
روستاها	کیفیت رفتاری	۵۶/۵۵۵	۹	۰/۰۰۰
	کیفیت کالبدی	۳۰/۳۴۳	۹	۰/۰۰۰
	کیفیت اجتماعی	۴۱/۶۴۹	۹	۰/۰۰۰
	کیفیت اقتصادی	۳۵/۹۴۳	۹	۰/۰۰۰
	کیفیت بهداشتی	۴۳/۸۱۴	۹	۰/۰۰۰
تحصیلات دهیار	کیفیت رفتاری	۲۵/۴۵۲	۴	۰/۰۰۰
	کیفیت اجتماعی	۱۹/۸۲۱	۴	۰/۰۰۱
	کیفیت اقتصادی	۲۱/۸۰۰	۴	۰/۰۰۰
نحوه‌ی کار	کیفیت رفتاری	۱۴/۴۷۸	۲	۰/۰۰۱

منبع: یافته‌های پژوهش

همچنین آزمون من‌ویتنی نشان داد که بین دهیارهای بدون شغل دوم و دارای شغل دوم از نظر متغیرهای «کیفیت رفتار، کیفیت خدمات کالبدی و کیفیت خدمات اجتماعی» در سطح اطمینان ۹۵ درصد تفاوت معنی‌دار مشاهده می‌شود. به بیان دیگر احتمالاً دهیارهای با شغل دوم از عملکرد مناسبی برخوردار نبوده و در نتیجه نتوانستند رضایت روستائیان را جلب نمایند. همین آزمون در مورد پاسخگویان از نظر شیوه سکونت در روستا نیز اعمال شد. نتیجه آزمون نشان داد که بین پاسخگویان با سکونت دائمی و فصلی در زمینه رضایت ایشان از «کیفیت رفتار دهیار، کیفیت

خدمات کالبدی و کیفیت خدمات اجتماعی دهیاری» تفاوت معنی‌دار در سطح ۹۵ درصد قابل مشاهده است که نشانگر سطوح انتظار متفاوت سکنه فصلی روستا نسبت به همگان دائمی است (جدول ۸).

جدول- ۸: تفاوت گروه‌ها از نظر کیفیت خدمات دهیاری با آزمون من‌ویتنی

گروه‌ها	ابعاد کیفیت خدمات دهیاری	مقدار U من‌ویتنی	مقدار Z	سطح معنی‌داری
دهیار با/ بدون شغل دوم	کیفیت رفتاری	۱۴۱۰۷/۰۰۰	-۲/۱۲۳	۰/۰۳۴
	کیفیت کالبدی	۱۳۹۰۷/۵۰۰	-۲/۳۲۴	۰/۰۲۰
	کیفیت اجتماعی	۱۳۷۸۴/۰۰۰	-۲/۳۶۰	۰/۰۱۸
سکونت دائمی / فصلی پاسخگویان	کیفیت رفتاری	۲۳۹۲/۵۰۰	-۲/۲۳۰	۰/۰۲۶
	کیفیت اقتصادی	۲۴۸۷/۰۰۰	-۲/۰۲۱	۰/۰۴۳

منبع: یافته‌های پژوهش

### نتیجه‌گیری و پیشنهادها

تصویب و تشکیل دهیاری‌ها نقطه پایانی بر سال‌های متممادی فقدان مدیریت محلی در روستاهای کشور و آغاز مناسبی برای تحولی نوین در مدیریت روستاهای این سرزمین به شمار می‌رود. نهاد دهیاری به‌رغم نوپا بودن، ضعف ساختارهای اداری- تشکیلاتی، کم‌تجربگی دهیاران، محدودیت‌های مالی و اعتباری و ... در برخی زمینه‌ها موفق بوده و در مواردی نیز توفیق چندانی نداشته است. بدین لحاظ پایش و ارزیابی عملکرد این نهاد از ابعاد و زوایای گوناگون و با روش‌ها و مدل‌های متعدد می‌تواند سهم درخور توجهی در فراهم آوری بازخوردهای مناسب برای مدیران و برنامه‌ریزان توسعه روستایی در جهت بهبود و ارتقاء نقش، جایگاه و عملکرد آن داشته باشد. پژوهش حاضر درصدد آن بوده است که با استفاده از مدل شکاف، کیفیت خدمات دهیاری‌ها را از منظر روستائیان موردبررسی قرار دهد.

نتایج بررسی نشان داد که در بعد رفتار دهیار شکاف بین انتظار و ادراک روستائیان برابر ۰/۷۸- بوده و رفتار دهیارهای موردبررسی در حد انتظار روستائیان نبوده است. همچنین کیفیت خدمات کالبدی دهیاری‌ها نیز معادل ۱/۲۸- بوده و نشانگر نارضایتی پاسخگویان است که برخلاف یافته‌های مطیعی لنگرودی و همکاران (۱۳۹۰)، خواجه‌شاهکوهی و همکاران (۱۳۹۱)، ریاحی و کرمی نسب (۱۳۹۲) بوده و نتایج رضوانی و همکاران را مورد تأیید قرار می‌دهد. در بعد اجتماعی نیز کیفیت خدمات دهیاری‌ها اندک و بیانگر اختلافی برابر ۱/۲۶- بین میانگین‌های رضایت و اهمیت روستائیان است که موافق یافته‌های فال سلیمان و همکاران (۱۳۹۱) و مغایر یافته‌های مطیعی لنگرودی و همکاران (۱۳۹۰) و خواجه‌شاهکوهی و همکاران (۱۳۹۱) است. در بعد اقتصادی اختلاف میانگین‌های رضایت و اهمیت پاسخگویان برابر ۱/۴۳- بوده و حکایت از بالاترین میزان نارضایتی ایشان از کیفیت خدمات دهیاری‌ها دارد که مغایر یافته‌های مطیعی لنگرودی و همکاران (۱۳۹۰) و خواجه‌شاهکوهی و همکاران (۱۳۹۱) است. در بعد بهداشتی نیز کیفیت خدمات دهیاری‌ها اندک بوده و اختلاف میانگین‌ها برابر ۱/۳۸- است که یافته‌های مطیعی لنگرودی و همکاران (۱۳۹۰) و فال سلیمان و همکاران را رد می‌کند. در نهایت کیفیت خدمات دهیاری‌ها در کل ابعاد بررسی شده اندک بوده و با رقمی معادل



۱/۲۰- بیانگر برآورده نشدن انتظارات روستائیان از خدمات دهیاری است که مؤید یافته‌های رضوانی و همکاران (۱۳۹۲) است اما بسیاری از مطالعات پیشین را رد می‌کند.

ضریب همبستگی اسپیرمن نشان داد که بین «کیفیت رفتار دهیار» و کیفیت خدمات دهیاری در ابعاد «کالبدی، اجتماعی، اقتصادی و بهداشتی» رابطه مثبت و معنی‌دار مشاهده شد. همچنین بین «سن دهیار» و «کیفیت رفتار» وی رابطه مثبت و معنی‌دار وجود دارد. به بیان دیگر دهیارهای مسن‌تر از بعد مؤلفه‌های رفتار سازمانی توانسته‌اند بیشتر رضایت روستائیان را جلب نمایند. علاوه بر این بین «سن دهیار» و کیفیت خدمات دهیاری در ابعاد «کالبدی، اجتماعی، اقتصادی و بهداشتی» رابطه مثبت و معنی‌دار وجود دارد. نیز بین «سابقه کار دهیار» و کیفیت خدمات دهیاری در ابعاد کالبدی، اجتماعی، اقتصادی و بهداشتی شاهد وجود رابطه مثبت و معنی‌دار هستیم که گویای تأثیر عامل تجربه در عملکرد بهتر دهیار و کسب رضایت روستائیان است. بین «میزان شرکت دهیار در دوره‌های آموزشی مرتبط» و کیفیت خدمات دهیاری در ابعاد «کالبدی، اقتصادی و بهداشتی» رابطه مثبت و معنی‌دار برقرار است. این نتایج یافته‌های مرادی و پاپ زن (۱۳۹۱) را در مورد تأثیر ویژگی‌های فردی- حرفه‌ای دهیار در موفقیت دهیاری تأیید می‌نماید. همچنین آزمون کروسکال والیس نشان داد که بین دهیاران با سطوح تحصیل گوناگون از نظر «کیفیت رفتار، کیفیت خدمات اجتماعی و کیفیت خدمات اقتصادی» تفاوت معنی‌دار وجود دارد. نتایج آزمون مذکور در مورد «کیفیت رفتار، کیفیت خدمات کالبدی، اجتماعی، اقتصادی و بهداشتی» گویای وجود تفاوت معنی‌دار بین پاسخگویان ۱۰ روستای بررسی شده است. نیز آزمون من‌ویتنی نشان داد که بین دهیارهای بدون شغل دوم و دارای شغل دوم از نظر متغیرهای «کیفیت رفتار، کیفیت خدمات کالبدی و کیفیت خدمات اجتماعی» تفاوت معنی‌دار مشاهده می‌شود. علاوه بر این مشخص شد که بین پاسخگویان با سکونت دائمی و فصلی در زمینه رضایت ایشان از «کیفیت رفتار دهیار، کیفیت خدمات کالبدی و کیفیت خدمات اجتماعی دهیاری» تفاوت معنی‌دار وجود دارد.

بازاندیشی در یافته‌های پژوهش و مطالعات پیشین گویای آن است که در اکثر تحقیقاتی که با رویکرد مقایسه قبل و بعد تأسیس دهیاری در روستا یا با مدل مقایسه روستاهای دارای دهیاری و روستاهای فاقد آن سازمان‌دهی و انجام شده‌اند به جز در موارد و ابعاد معدود نتایج نشانگر مثبت بودن حضور دهیاری‌ها و عملکرد آن‌ها است. نتایج این‌گونه مطالعات مهر تأییدی است بر ضرورت وجود نهاد دهیاری که مکرراً از سوی کارشناسان و خود روستائیان ابراز شده است. در مقابل یافته‌های رضوانی و همکاران (۱۳۹۲) که با استفاده از چارچوب عمومی ارزیابی انجام شده و نیز پژوهش حاضر که در قالب مدل شکافت پارسورامان و همکاران (۱۹۸۵) صورت گرفته است، نشان از نتایج منفی عملکرد دهیاری‌ها دارد. مقایسه نتایج دو گروه پژوهش یادشده مؤید این نکته است که دهیاری‌ها به‌رغم اثرات سازنده‌ای که در روستا داشته و دارند، با مشکلات و نارسائی‌هایی نظیر نوپایی، کم‌تجربگی، کمبود بودجه و امکانات، فقدان نیروی کارآزموده و بانگیزه، خلأ بسترسازی‌های قانونی، ناهماهنگی‌های سازمانی- اداری و... دست‌به‌گریبان‌اند که بر عملکرد آن‌ها تأثیر منفی گذاشته و در درازمدت ممکن است موجب رویگردانی جامعه روستایی، کاهش رضایت و مشارکت آن‌ها با این نهاد گردد. بر این اساس موارد زیر به‌عنوان پیشنهاد ارائه می‌گردد:

- ۱- نظر به این که برخی وظایف محوله به دهیار تا حد زیادی از توان وی خارج بوده و مستلزم هماهنگی‌ها و همکاری‌های بین بخشی و سازمانی است، پیشنهاد می‌شود در این زمینه تمهیدها و هماهنگی‌های لازم فراهم آید.
- ۲- با توجه به تأثیر رفتار دهیار در کیفیت خدمات دهیاری در ابعاد گوناگون، مؤلفه‌های رفتارسازی‌مانی بایستی در انتخاب دهیاران مدنظر قرار گیرد.
- ۳- با عنایت به رابطه مثبت سن دهیار با کیفیت رفتار و نیز ابعاد متعدد کیفیت خدمات دهیاری پیشنهاد می‌شود حتی‌الامکان از انتخاب دهیاران کم‌سن و سال پرهیز گردد.
- ۴- نظر به تأیید ارتباط عامل تجربه، سطح تحصیل و آموزش ضمن خدمت دهیار با عملکرد مثبت دهیاری در ابعاد کیفیت خدمات بررسی شده، پیشنهاد می‌شود در انتخاب دهیار سازوکارهایی برای رعایت بهتر و بیشتر این عوامل مدنظر قرار گیرد.
- ۵- با توجه به تأثیر نحوه کار دهیار (تمام وقت، نیمه وقت و پاره وقت) بر کیفیت خدمات دهیاری پیش‌بینی سازوکارهایی برای استخدام دهیارهایی که تمام وقت خویش را به این شغل اختصاص دهند، ضروری است.

#### منابع

- ۱- امامی، عوض، خوشبختی، جعفر و کشتی‌دار، محمد، (۱۳۹۲)، ارزیابی کیفیت اماکن تفریحی، ورزشی و پارک‌های استان گلستان بر اساس مدل تحلیل شکاف، دوماهنامه مطالعات مدیریت ورزشی، سال ۵، شماره ۱۸، مشهد، صص ۵۱-۶۶.
- ۲- ایمبودن، نیکلاس، (۱۳۷۳)، مدیریت اطلاعات برای پروژه‌های توسعه روستایی، چاپ اول، مترجمان محمد هومن و کوروس صدیقی، سلسله انتشارات روستا و توسعه، شماره ۱۳، مرکز تحقیقات و بررسی مسائل روستایی، تهران، تعداد صفحات ۱۴۳.
- ۳- بدری، سید علی و موسوی، سید عارف، (۱۳۸۸)، مدیریت نوین روستایی - در جستجوی راهکارهای مناسب برای توسعه دهیاری‌ها، انتشارات اشتیاق نور، چاپ اول، تهران، تعداد صفحات ۱۹۳.
- ۴- پژوهشکده سوانح طبیعی، (۱۳۸۸)، ارزشیابی طرح هادی روستایی، انتشارات بنیاد مسکن انقلاب اسلامی، چاپ اول، تهران، تعداد صفحات ۲۵۶.
- ۵- توفیقی، شهرام، صادقی فر، جمیل، حموزاده، پژمان، افشاری، سعیده، فروزان فر، فائزه و تقوی شهری، سید محمود، (۱۳۹۰)، کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان؛ مدل سروکوال، فصلنامه‌ی راهبردهای آموزش در علوم پزشکی، سال ۴، شماره ۱، پیاپی (۱۱)، صص ۲۶-۲۱.
- ۶- حسنونند، احسان و حسنونند، اسماعیل، (۱۳۹۰)، تجربه دهیاری‌ها، موانع توفیق و کارکردهای آن‌ها: مطالعه موردی دهیاری‌های شهرستان سلسله در استان لرستان، فصلنامه روستا و توسعه، سال ۱۴، شماره ۲، تهران، صص ۱۶۴-۱۳۹،

- ۷- خراسانی، اباصلت، (۱۳۹۱)، *ارزیابی اثربخشی آموزش‌های سازمانی، راهنمای عملیاتی*، انتشارات مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران، چاپ اول، تهران، تعداد صفحات ۲۱۹.
- ۸- خواجه‌شاهکوهی، علیرضا، سوری، فرشاد و مهدوی شهرام، (۱۳۹۱)، *عوامل مؤثر بر میزان رضایتمندی روستائیان نسبت به عملکرد دهیاران: مطالعه موردی بخش کونانی شهرستان کوهدشت*، فصلنامه روستا و توسعه، سال ۱۵، شماره ۱، تهران، ۴۱-۲۳.
- ۹- دفتر آمار و اطلاعات استانداری کرمانشاه، (۱۳۹۰)، *سالنامه آماری استان کرمانشاه*، دسترسی در سایت [www.portal-ks.ir](http://www.portal-ks.ir)
- ۱۰- رضوانی، محمدرضا، (۱۳۷۹)، *ارزیابی اهداف، سیاست‌ها و برنامه‌های عمران روستایی در برنامه پنج‌ساله دوم توسعه کشور ۷۸-۱۳۷۳ با تأکید بر ساماندهی فضاها و مراکز روستایی*، فصلنامه پژوهش‌های جغرافیایی، سال ۳۲، شماره ۳۸، تهران، صص ۴۶-۳۳.
- ۱۱- رضوانی، محمدرضا، محمدی، سمیه و پیری، صدیقه، (۱۳۹۲)، *ارزیابی عملکرد دهیاری‌ها با استفاده از مدل چارچوب عمومی ارزیابی (CAF)*، مطالعه‌ی موردی: شهرستان دهلران، پژوهش‌های جغرافیایی انسانی، سال ۴۵، شماره‌ی ۱، تهران، صص ۲۱۶-۱۹۹.
- ۱۲- ریاحی، وحید و کرمی نسب، صدیقه، (۱۳۹۲)، *ارزیابی عملکرد دهیاری‌ها در توسعه کالبدی- فضایی سکونتگاه‌های روستایی- مطالعه موردی: بخش کردیان- شهرستان جهرم*، فصلنامه برنامه‌ریزی منطقه‌ای، سال سوم، شماره ۱۲، مرودشت، صص ۷۰-۶۱.
- ۱۳- فال سلیمان، محمود، صادقی، حجت‌...، مرادی، محمود، کاووسی، غلامرضا، (۱۳۹۱)، *بررسی و ارزیابی عملکرد دهیاران در فرایند مدیریت و توسعه روستایی: مطالعه موردی بخش مرکزی شهرستان بیرجند*، دو فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی روستایی، سال ۱، شماره ۱، مشهد، ۹۵-۷۳.
- ۱۴- فراهانی، حسین و رستم خانی، احمد، (۱۳۹۱)، *بررسی و ارزیابی نقش دهیاری‌ها بر کیفیت زندگی در روستاها؛ مطالعه موردی: دهستان کرسف شهرستان خدابنده*، فصلنامه مدیریت شهری، سال ۱۰، شماره ۳۰، تهران، ۲۰۶-۱۹۵.
- ۱۵- فیروزآبادی، سید احمد و ایمانی جاجرمی، حسین، (۱۳۹۱)، *وضعیت رضایت روستائیان و عوامل مرتبط با آن از عملکرد دهیاری‌ها، مطالعه‌ی موردی: روستاهای استان قزوین*، پژوهش‌های روستایی، سال ۳، شماره‌ی ۱، تهران، صص ۹۱-۶۱.
- ۱۶- کامران دستجردی، حسن، سوری، فرشاد، تقدیسی، احمد، انصاری زاده، سلمان، (۱۳۸۹)، *مدیریت سیاسی روستا و تحلیل مقایسه‌ای موفقیت دهیاری‌ها در روستاهای بزرگ و کوچک مطالعه موردی: شهرستان دلفان*، نشریه تحقیقات کاربردی علوم جغرافیایی، جلد ۱۵، شماره ۱۸، تهران، ۶۶-۵۱.

- ۱۷- مرادی، خدیجه و پاپ زن، عبدالحمید، (۱۳۹۱)، *ارائه‌ی الگویی به‌منظور شناسایی عوامل بسترساز موفقیت دهیاری‌ها مطالعه‌ی موردی: دهیاری‌های دهستان بالا دربند شهرستان کرمانشاه*، فصلنامه پژوهش‌های روستایی، سال ۳، شماره‌ی ۲، تهران، صص ۲۰۲-۱۷۵.
- ۱۸- مطیعی لنگرودی، سید حسن، (۱۳۸۲)، *مدیریت برای نوسازی روستایی تجربه اروپا و شمال امریکا*، دو فصلنامه‌ی علمی پژوهشی جغرافیا و توسعه‌ی ناحیه‌ای، شماره ۱، مشهد، صص ۲۵۱-۲۲۹.
- ۱۹- مطیعی لنگرودی، سید حسن، بخشی، زهرا و بوذرجمهری، خدیجه، (۱۳۹۰)، *ارزشیابی عملکرد دهیاری‌ها از دیدگاه روستاییان- دهستان بی‌هق شهرستان سبزوار*، دو فصلنامه جغرافیا و توسعه‌ی ناحیه‌ای، شماره ۱۶، مشهد، صص ۵۶-۳۵.
- ۲۰- ملکی، آناهیتا و دارابی، ماهان، (۱۳۸۷)، *روش‌های مختلف اندازه‌گیری رضایت مشتری*، مجله مهندسی خودرو و صنایع وابسته، دوره ۱ شماره ۳، تهران، ۲۷-۳۲.
- ۲۱- مهدوی، مسعود و نجفی کانی، علی‌اکبر، (۱۳۸۴)، *دهیاری‌ها تجربه‌ای دیگر در مدیریت روستاهای ایران نمونه‌ی موردی: دهیاری‌های آذربایجان غربی*، فصلنامه‌ی پژوهش‌های جغرافیایی، سال ۳۷، شماره‌ی ۵۳، تهران، صص ۳۹-۲۱،
- ۲۲- نقوی، حسین، رحیمیان، حمید، مهدیون، روح‌الله، (۱۳۸۹)، *ارزشیابی نظام‌های اطلاعاتی، رویکردها، مدل‌ها و روش‌ها*، نشریه تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاهی، سال ۴۴، شماره ۵۲، تهران، صص ۱۳۹-۱۱۳.
23. Blesic, I. dzigurski, A.I, Dragin, A. Ivanovic, L and Pantelic.M (2011), **Application of Gap model in the Researches of Hotel services Quality**, TURIZAM, Vol. No. 15, 40-52, retrieved from: [http://www.dgt.uns.ac.rs/turizam/arhiva/vol\\_1501\\_blesic.pdf](http://www.dgt.uns.ac.rs/turizam/arhiva/vol_1501_blesic.pdf) (december 2014).
24. Cerry, S. (2012), **Assessing the Quality of Higher Education Services Using a Modified Servqual Scale**, Annales Universitatis Apulensis series Oeconomica, University of Alba Iulia, Romania, 14(2), 664-679.
25. Goodrich.K & Ramsey, R. (2012), **Are consumers with disabilities receiving the services they need?** Journal of Retailing and Consumer Services, Vol. 19, No. 1, 88-97, retrieved from [www.elsevier.com/locate/jretconser](http://www.elsevier.com/locate/jretconser) (June 2014).
26. Kang. H & Bradley, G. (2002), **Measuring the performance of IT services: An assessment of SERVQUAL**, International Journal of Accounting Information Systems, Vol. 3, No.3, 151° 164, retrieved from [www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com)
27. Parasuraman, A, Zeithaml, V.A, Berry L.L. (1985), **A Conceptual of Service Quality and its Implications for Future Research**, Journal of Marketing, Vol. 49, No. 4, 41-50.
28. Parasuraman, A,Zeithamel, V.A, & Berry, L.L. (1988), **SERVQUAL: A multiple scale for measuring consumers' perceptions of service quality**. Journal of retailing, Vol. 64, No. 1, 12-40.