

## بررسی و تحلیل رضایت‌مندی روستاییان از کیفیت خدمات دهیاری‌ها با بهره‌گیری از مدل تحلیل شکاف: مورد مطالعه شهرستان بناب

وکیل حیدری ساریان<sup>۱</sup>، علی مجنونی توناخانه<sup>۲</sup> و مجتبی مفرح بناب<sup>۳\*</sup>

تاریخ دریافت: ۱۳۹۴/۰۶/۳۱ - تاریخ پذیرش: ۱۳۹۵/۱۰/۱۲

### چکیده

پژوهش حاضر با بهره‌گیری از مدل شکاف به ارزشیابی کیفیت خدمات دهیاری‌ها می‌پردازد. بدین منظور ۳۲ گویه در ابعاد رفتاری، کالبدی، اجتماعی، اقتصادی و بهداشتی تعریف شده است. این تحقیق از نوع کاربردی و از لحاظ روش تحقیق توصیفی-تحلیلی است. برای محاسبه روایی، ۵۰ پرسش‌نامه توزیع شد و با داده‌های کسب‌شده و استفاده از فرمول ویژه کروناخ آلفا، پایایی بخش‌های مختلف پرسش‌نامه تحقیق ۰/۸۸ الی ۰/۹۰ به دست آمد. تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش حاضر در دو بخش آمار توصیفی و استنباطی انجام شد. جامعه آماری شامل ۱۴۵۵۹ سرپرست خانوار روستایی بوده که از این تعداد، بر اساس فرمول کوکران ۴۰۰ خانوار به عنوان حجم نمونه و به روش تصادفی ساده انتخاب شدند. نتایج نشان داد که در تمام ابعاد مذکور، کیفیت خدمات دهیاری‌ها اندک بوده و شکاف بین ادراک و انتظار روستاییان به ویژه 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 با کیفیت خدمات دهیاری در ابعاد گوناگون، ارتباط مثبت وجود دارد. 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 به منظور 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 شده است.

**کلیدواژه‌ها:** دهیاری، شهرستان بناب، کیفیت خدمات، مدل شکاف، مدیریت روستایی.

۱. دانشیار جغرافیا و برنامه‌ریزی روستایی، دانشگاه محقق اردبیلی، اردبیل. [v\\_heidari@uma.ac.ir](mailto:v_heidari@uma.ac.ir)

۲. دانشجوی دکترای رشته جغرافیا و برنامه‌ریزی روستایی، دانشگاه بناب (نویسنده مسئول). [a.majnooni@gmail.com](mailto:a.majnooni@gmail.com)

۳. کارشناسی ارشد، عضو هیئت علمی گروه مهندسی معماری دانشگاه بناب. [m.mofareh@bonabu.ac.ir](mailto:m.mofareh@bonabu.ac.ir)

## مقدمه و بیان مسئله

در دنیای امروز هیچ جامعه مدنی را نمی‌توان یافت که برای گردش امور خود بی‌نیاز از سازمان باشد، فعالیت‌های زیادی همچون تولید، توزیع کالا، خدمات، بهداشت و مراقبت، آموزش و اوقات فراغت در قالب سازمان‌های تخصصی انجام می‌شود. روستا نیز به عنوان یکی از عرصه‌های زیستی و واحد اجتماعی بی‌نیاز از نهاد و سازمان برای مدیریت خود نیست (بدری و موسوی، ۱۳۸۸: ۱۹). در سال ۱۳۷۷ با تصویب قانون دهیاری‌ها، مدیریت روستا بر عهده شوراها و دهیاری‌ها گذاشته شد. شورا به عنوان نهاد سیاست‌گذار و تصمیم‌گیرنده و دهیاری به عنوان بازوی اجرایی شورا در روستا به مدت چهار سال تعیین شدند (مطیعی لنگرودی و همکاران، ۱۳۹۰: ۴۱).

به رغم محاسن شکل‌گیری دهیاری‌ها، این نهاد 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 روستاییان، برخورد سلیقه‌ای دهیار با موضوعات و مسائل روستا، نبود سیستم جامع ارزیابی عملکرد دهیار، عدم آشنایی کافی مردم و دهیاران در زمینه حقوق و وظایف خود مواجه‌اند که می‌تواند عملکرد و جایگاه آن‌ها را در جامعه روستایی تضعیف کند (حسنوند، ۱۳۹۰: ۳-۲). علاوه بر این با توجه به جایگاه ویژه‌ای که روستاها در توسعه همه‌جانبه کشور بر عهده دارند، ضرورت ارزشیابی عملکرد دهیاری‌ها برای ایجاد بازخوردهای لازم و اعمال اصلاحات مناسب ضروری می‌سازد؛ زیرا ارزیابی به عنوان یک سیستم کارآمد و مؤثر وسیله‌ای برای شناسایی نقاط قوت و ضعف محسوب می‌شود که با تکیه بر آن می‌توان موانع دستیابی به اهداف تعیین‌شده را بر طرف کرد. از سویی یکی از معیارهای موفقیت دهیاری‌ها و افزایش مشارکت و همکاری روستاییان با این نهاد محلی، رضایت ایشان از عملکرد و کیفیت خدمات دهیاری‌هاست. آگاهی از وضعیت رضایت مردم می‌تواند سودمندی‌هایی نظیر ارتقای اثربخشی، افزایش پاسخگویی دهیاری به جامعه روستایی، اعتماد عمومی مردم به دهیاری، مشارکت مردم در برنامه‌های دهیاری و افزایش مشروعیت دهیاری نزد افکار عمومی روستاییان را برای این نهاد در پی داشته باشد (مرادی و پاپ‌زن، ۱۳۹۱: ۱۷۶).

شهرستان بناب از جمله شهرهایی است که مدیریت جدید روستایی را در قالب تأسیس دهیاری به کار گرفته است. شواهد موجود گویای آن است که این نهاد در سطح روستاهای

شهرستان در انجام وظایف خود با محدودیت‌ها و تنگناهایی همانند عدم اختصاص اعتبارات توسط دولت، عدم همراهی و همکار مؤثر و سازنده مردم، وجود طیف وسیعی از موانع و مشکلات در سطح روستا، دانش و سطح سواد پایین دهیار، عدم آشنایی دهیار با اصول مدیریت و غیره مواجه است. وجود مشکلات مدیریتی موجود در سطح روستاهای شهرستان بناب به همراه سایر مشکلات مانند افزایش خشک‌سالی دریاچه ارومیه به شکل‌گیری روند مهاجرتی روستا به شهر در بین سال‌های ۱۳۸۵ تا ۱۳۹۰ منجر شده است. به نحوی که بر اساس نتایج سرشماری سال ۱۳۹۰ میزان جمعیت ساکن در روستاها در مقایسه با سال ۱۳۸۵ حدود ۲/۰۵ درصد کاهش یافته است. از آنجایی که میزان مشارکت مردم روستاهای شهرستان در گرو اعمال حکمروایی مطلوب در مدیریت روستایی بوده و دهیار نیز به عنوان مدیر اجرایی روستا محسوب می‌شود، لذا با استفاده از روش ارزیابی عملکرد دهیار می‌توان از طریق شناسایی چالش‌ها، میزان مشارکت روستاییان را به افزایش و در نهایت با ایجاد هم‌دلی بین مردم و دهیار مشکلات پیش روی روستا را بر طرف کرد. از این رو پژوهش حاضر با هدف ارزشیابی عملکرد دهیاری‌ها و شناسایی کیفیت خدمات دهیاری از دید روستاییان با بهره‌گیری از مدل شکاف به بررسی ۲۹ روستای شهرستان بناب پرداخته است.

### پیشینه تحقیق

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 به دلیل نوپا بودن این نهاد ضعف‌هایی نیز وجود دارد که برطرف کردن آن‌ها مستلزم نظارت استانداری‌ها، اختصاص بودجه بیشتر، برگزاری دوره‌های آموزشی مرتبط با شرح وظایف دهیار، تفویض اختیارات لازم از سوی دستگاه‌ها به فرمانداری‌ها و بخشداری‌ها و فرهنگ‌سازی برای مشارکت مردم است. علاوه بر این، یافته‌ها حاکی از این است که بین، سطح سواد دهیاران، میزان بودجه اختصاصی و کیفیت روشنایی معابر با میزان رضایت مردم از کیفیت خدمات دهیاران همبستگی مثبت و معناداری وجود دارد. نتایج پژوهش کامران دستجردی و همکاران (۱۳۸۹) با عنوان «مدیریت سیاسی روستا و تحلیل مقایسه‌ای موفقیت دهیاری‌ها در روستاهای بزرگ و کوچک» که با استفاده از آزمون‌های آماری همبستگی صورت گرفته است، نشان می‌دهد دهیاری در روستاهای بزرگ به مراتب موفق‌تر از

روستاهای کوچک عمل کرده و در زمینه موفقیت دهیاری روستاهای بزرگ، عواملی مانند تشکیلات و ساختارهای سیاسی، پشتیبانی مالی و اداری اثرگذار بوده است. مطیعی لنگرودی و همکاران (۱۳۹۰) در پژوهشی با عنوان «ارزشیابی عملکرد دهیاری‌های دهستان بیهق شهرستان سبزوار» به این نتیجه رسیدند که از دیدگاه روستاییان، در سطح ۹۹ درصد، تفاوت معناداری در شاخص‌ها، در قبل و پس از تشکیل دهیاری‌ها به وجود آمد. همچنین نتایج پژوهش نشان داده که از نظر مردم ساکن روستاهای مورد مطالعه، عملکرد دهیاران در زمینه‌هایی همچون همکاری با مراکز بهداشتی، ایجاد زیرساخت‌های روستایی، اجرای طرح هادی روستایی و جلب مشارکت‌های مردمی بیش از سایر متغیرها مثبت بوده است. مرادی و پاپزن (۱۳۹۱) در پژوهشی به بررسی عوامل بسترساز موفقیت دهیاری‌ها در دهستان بالادربند شهرستان کرمانشاه از دیدگاه دهیاران پرداختند. یافته‌ها نشان داده است که بخش عمده فعالیت دهیاران به اجرای طرح هادی روستایی و برنامه‌های خدمات عمومی معطوف بوده است. از نظر خود دهیاران بین متغیرهای حکمروایی مطلوب، رضایت شغلی، ویژگی‌های فردی-حرفه‌ای دهیار، تأمین امکانات، تجهیزات و منابع مالی مورد نیاز، با میزان موفقیت این نهاد رابطه وجود دارد.

نتایج پژوهش فال‌سلیمان و همکاران (۱۳۹۱) با عنوان «بررسی و ارزشیابی عملکرد دهیاران در فرایند مدیریت و توسعه روستایی بخش مرکزی شهرستان بیرجند» حاکی از این است که از نظر مردم، دهیاران، در مواردی چون حفظ سلامت و بهداشت محیط، همکاری با بخش‌داری و شورا و پیگیری طرح هادی، بهترین عملکرد و در زمینه‌هایی نظیر امداد رسانی در مواقع بحرانی و نگه‌داری از تأسیسات و دارایی‌های روستا، ضعیف‌ترین عملکرد را داشته‌اند. یافته‌های پژوهش «ارزشیابی وضعیت رضایت روستاییان و عوامل مرتبط با آن از عملکرد دهیاری‌های استان قزوین» فیروزآبادی و ایمانی‌جاجرمی (۱۳۹۱) گویای آن است که نزدیک به ۷۰ درصد پاسخگویان از عملکرد دهیاری‌ها رضایت دارند. بر اساس این نتایج قدمت ارزیابی خدمات دهیاری و میزان رضایت مردم از آنان همبستگی مثبت و معناداری وجود دارد. رضوانی و همکاران (۱۳۹۲) در پژوهش خود به ارزیابی عملکرد دهیاری‌های شهرستان دهلران با استفاده از چارچوب عمومی ارزیابی کاف<sup>۱</sup> اقدام کردند. نتایج پژوهش ایشان نشان داد که عملکرد دهیاری‌ها بر اساس مدل چارچوب عمومی ارزشیابی و شاخص‌های استفاده شده برای ارزشیابی عملکرد، نامطلوب بوده است، عواملی مانند تحصیلات پایین دهیاران، آشنا

1. CAF: Common Assessment Framework

نبودن آن‌ها با مبانی ارزشیابی 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.

ابراهیم<sup>۱</sup> (۲۰۱۰) در پژوهشی با عنوان «ارزیابی عملکرد بانک‌های منطقه‌ای روستایی در هند» به این نتیجه رسیده است عملکرد مدیریت این بانک‌ها از طریق ایجاد کمیته مشترک با مدیر روستا توانسته است در ابعادی مانند سرمایه‌گذاری در منابع تولیدی روستاها و بهسازی و مقاوم‌سازی مسکن روستایی هند عملکرد موفق‌تری از خود نشان دهد. هایگ و نیمز<sup>۲</sup> (۲۰۰۷) در پژوهشی با عنوان «آموزه‌های اجتماعی برای رهبران روستایی در ارزیابی‌های درونی برای توسعه روستایی» به بررسی نقش آموزش‌های اجتماعی در میزان هماهنگی استراتژی‌های توسعه روستایی با تغییرات توسعه جهانی پرداخته و به این نتیجه رسیده‌اند که بین اتخاذ رویکردی مشارکتی در مدیریت روستاها توسط رهبران روستایی با میزان هماهنگی روستاها با اقتصاد جهانی رابطه مثبت وجود داشته است. ژنگ-لین<sup>۳</sup> (۲۰۰۴) در پژوهشی با عنوان «حکمرانی روستایی و ارزیابی عملکرد آن» به بررسی عملکرد مدیریت روستایی در کشور چین پرداخته و نتایج تحقیق وی نشان داده است که رهبران روستایی از طریق کاهش فقر و افزایش درآمد روستاییان، توزیع عادلانه رفاه عمومی روستاها و جلب مشارکت روستاییان با اهداف کلی دولت چین به افزایش رضایت روستاییان منجر شده‌اند. رای<sup>۴</sup> (۲۰۰۰) در پژوهشی با عنوان «نقش برنامه لیدر<sup>۵</sup> اتحادیه اروپا برای توسعه روستایی» به بررسی ابعاد مختلف برنامه لیدر در توسعه روستایی اقدام کرده و به این نتیجه رسیده است که ایجاد و تقویت پایه‌های دموکراسی در روستاها، ایجاد گفتمان توسعه روستایی در بین روستاییان و توسعه بازارهای روستایی به افزایش رضایت روستاییان از مدیران روستایی منجر می‌شود.

بررسی مطالعات پیشین در زمینه ارزیابی عملکرد دهیاران حاکی از این است که هر کدام از این پژوهش‌ها با رویکرد خاص و در یک منطقه جغرافیایی به بررسی‌های آماری از حیث وجود همبستگی یا عدم همبستگی پرداخته و تأکید صرف بر آزمون‌های آماری را مانع از توجه کافی به واقعیت‌های عینی عملکرد دهیاران و در نهایت عدم بیان راهکارهای عملی

---

1. Ibrahim  
2. Highand Nemes  
3. Zheng-lin  
4. Ray  
5. LEADER

می‌دانند. تاکنون در هیچ پژوهشی، از مدل شکاف برای ارزیابی عملکرد دهیاران از منظر روستاییان استفاده نشده است. با توجه به اینکه این مدل از جامعیت و کارایی بالایی برخوردار است، لذا در این پژوهش بر به کارگیری این مدل به عنوان رویکردی جدید در ارزیابی عملکرد دهیاران و سنجش رضایت‌مندی روستاییان تأکید می‌شود. علاوه بر این پژوهش حاضر نسبت به سایر پژوهش‌های مشابه گذشته از جامعیت بیشتری نسبت به شناسایی متغیرها مربوط به عملکرد دهیاران برخوردار بوده است که شامل طیف وسیعی از متغیرهای اجتماعی، اقتصادی، رفتاری، کالبدی و غیره است.

### چارچوب نظری

سازمان‌ها بخشی از عناصر تشکیل‌دهنده جامعه‌اند و با آن ارتباط متقابل دارند. اسکات یکی از مهم‌ترین صاحب‌نظران حوزه مطالعات سازمان‌ها، در این باره می‌نویسد: «سازمان‌ها تنها نظام‌های فرعی نظام‌های اجتماعی بزرگ‌ترند و به شیوه‌های متعدد و حیاتی با آن‌ها پیوند دارند» (اسکات، ۱۹۸۷: ۲۹۵). از جمله مسائلی که در مورد سازمان‌ها وجود دارد، «پاسخگویی»<sup>۱</sup> است. تمامی سازمان‌ها باید خدماتی را برای مردم و یا به عبارتی دیگر برای مشتریان، موکلان و شهروندان به عنوان شرط مهم برای ادامه حیات‌شان، فراهم کنند. مردم برحسب سازمانی که با آن سروکار دارند، سهمی را پرداخت می‌کنند که می‌تواند شامل پرداخت‌های مستقیم، پرداخت‌های غیر مستقیم و حتی تأمین و حمایت هنجاری در شکل مشروعیت باشد (نقوی و همکاران، ۱۳۸۹: ۱۲۹). اهمیت پاسخ‌گویی برای «سازمان‌های عمومی»<sup>۲</sup> نسبت به «سازمان‌های خصوصی»<sup>۳</sup> بیشتر است زیرا ذی‌نفعان عمده فعالیت آن‌ها عموم مردم‌اند. در کنار پاسخگویی سازمان‌ها، حضور مردمی که در سازمان برای خدمت به آن‌ها به وجود آمده در هدایت و عملکرد آن نیز اهمیت دارد. تجربه سازمان‌های عمومی نشان داده است که بدون مشارکت محلی در کنار همکاری دولت، دستیابی به اهداف توسعه ناممکن است. سازمان‌ها- به‌ویژه سازمان‌های مدیریتی نظیر دهیارها- موظف‌اند با استفاده از سازوکارهای موجود به آگاه‌سازی مردم اقدام کنند. هر سازمان خدماتی که مشتریان آن مردم

1. Responsiveness  
2. Public Organizations  
3. Private Organizations

است، نیازمند ارزیابی<sup>۱</sup> برنامه‌ها و اقدامات خویش است (اسکات، ۱۹۸۷: ۲۹۵). نتایج ارزیابی‌ها، مدیران را در تنظیم سیاست‌های بهتر و اصلاح روش‌ها و برنامه‌های موجود یاری می‌رساند. چنین اقداماتی به بهبود کارایی<sup>۲</sup> سازمان منجر می‌شود. ارزیابی به دو صورت درونی و بیرونی انجام می‌پذیرد. در ارزیابی درونی به منابع و امکانات در اختیار سازمان و نحوه استفاده آن‌ها برای رسیدن به اهداف سازمانی و میزان بهره‌وری<sup>۳</sup> توجه می‌شود؛ اما در ارزیابی بیرونی، نظر مشتریان سازمانی – که می‌تواند طیف وسیعی از مشتریان یک کالای خاص تا عموم مردم را در برگیرد – اهمیت دارد (مطیعی لنگرودی و همکاران، ۱۳۹۰: ۴۲-۴۳). میزان انطباق سیاست‌ها و برنامه‌های سازمان با انتظارات و خواسته‌هایی که مردم از سازمان مذکور دارند، بیانگر اثربخشی<sup>۴</sup> سازمان است. به عبارتی یکی از شاخص‌های مهمی که کارآمدی یا ناکارآمدی سازمان را نشان می‌دهد، نظر مردم درباره آن سازمان است. دهیاری به عنوان سازمان اصلی مدیریت روستایی نقش مهم و تأثیرگذاری در تأمین خدمات عمومی و سامانمندی زندگی روستایی دارد. این سازمان تعامل نزدیک و همیشگی با زندگی مردم دارد و از این رو نظر روستاییان درباره اثربخشی فعالیت‌های آن، معیار مهمی در خصوص موفقیت دهیار به شمار می‌رود. ارزشیابی کیفیت خدمات دهیاری‌ها چارچوبی نظام‌مند<sup>۵</sup> دارد که هدف اصلی آن گردآوری و تحلیل اطلاعات و رخدادهای مربوط به اجرای پروژه‌ها یا برنامه‌های توسعه روستایی است. ای‌مبودن<sup>۶</sup> معتقد است هدف اصلی نظام ارزیابی در محیط روستاها بهبود مدیریت پروژه‌های توسعه روستایی از طریق فراهم آوردن اطلاعات مورد نیاز در مورد پیشرفت پروژه‌ها و همچنین نشان دادن تحلیل‌های کافی در مورد پیامدها اجرای پروژه‌های توسعه روستایی و تصمیم‌گیری درست بر اساس منابع اطلاعاتی دسته اول است (ای‌مبودن، ۱۳۷۳: ۲۵). ارزشیابی برنامه‌های توسعه روستایی بر اساس زمان انجام به ارزشیابی پیش از اجرا<sup>۷</sup>، حین اجرا<sup>۸</sup> و پس از اجرا<sup>۹</sup> قابل تفکیک است (رضوانی، ۱۳۷۹: ۳۳). رویکرد هدف‌گرا یکی از

- 
1. Evaluation
  2. Efficiency
  3. Productivity
  4. Effectiveness
  5. Systematic framework
  6. Nicolas imboden
  7. EX-ante evaluation
  8. On-course evaluation
  9. EX-post evaluation

روش‌های رایج ارزشیابی‌های پس از اجراست که در سال ۱۹۳۲ توسط تایلر<sup>۱</sup> مطرح شد. وی بر این نکته پافشاری می‌کرد که برنامه‌ها باید با توجه به اهدافی که داشته‌اند، اندازه‌گیری شوند. بر اساس این مدل، ارزشیابی 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 ارزشیابی آزاد از هدف بیان‌شده توسط اسکریون<sup>۲</sup> به دنبال بررسی و مطالعه تمامی آثار و پیامدهای برنامه، فراتر از اهداف آن و به دست آوردن درک عمیق از ماهیت چیزی است که ارزشیابی می‌شود (نقوی و همکاران، ۱۳۸۹: ۱۲۷). در ارزشیابی عملکرد سازمان‌های خدماتی نیز آنچه بیش از هر چیز اهمیت می‌یابد، نیازهای استفاده‌کنندگان از خدمات یا به عبارتی مشتریان سازمان است. نتایج ارزشیابی‌ها، مدیران سازمان را در اصلاح روش‌ها و اقدامات یاری رسانده و به بهبود کارایی<sup>۳</sup> سازمان منجر می‌شود.

یکی از الگوهای مطرح در زمینه ارزشیابی کیفیت خدمات سازمانی و بررسی رضایت کاربران و مشتریان، مدل شکاف است. این مدل توسط پاراسورامان، زیتهمل و بری<sup>۴</sup> ارائه شد و از آن برای اندازه‌گیری شکاف‌های بین کیفیت مورد انتظار خدمات، فرایند کیفیت خدمات و کیفیت خدمات درک شده بعد از انجام خدمت استفاده کردند. ایشان شکاف‌های موجود در ارزشیابی کیفیت خدمات سازمان را در موارد زیر شناسایی و ارائه کردند:

۱. شکاف میان انتظارات واقعی مشتریان و درک مدیریت؛
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 داده می‌شود؛
۴. شکاف میان کیفیت خدماتی که عرضه می‌شود، با کیفیت خدماتی که به مشتری وعده داده شده بود؛
۵. شکاف میان انتظارات مشتریان از دریافت خدمات و کیفیت خدماتی که عملاً دریافت می‌کنند (پاراسورامان و همکاران، ۱۹۸۵).

---

1. Ralph. W. Tyler  
 2. M. Scriven  
 3. Efficiency  
 4. Parasuraman, Zeithamel & Berry



## روش تحقیق

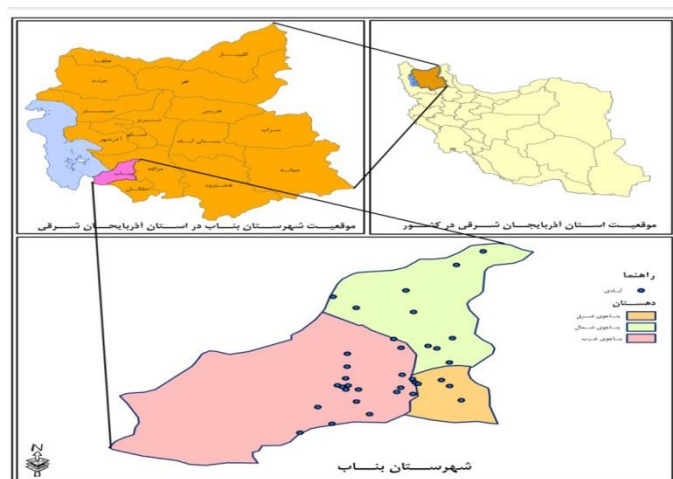
تحقیق حاضر به لحاظ روشی توصیفی تحلیلی و از نظر هدف، کاربردی و پیمایشی است. به منظور پاسخگویی به سؤالات پژوهش با تکیه بر مبانی نظری، پیشینه و شرح وظایف دهیاری‌ها، ۳۲ گویه در چارچوب ابعاد رفتاری، کالبدی، اجتماعی، اقتصادی و بهداشتی تعریف شد (جدول ۱). روش جمع‌آوری اطلاعات به دو شیوه اسنادی و میدانی بوده است. مسئله اصلی پژوهش این است که کیفیت خدمات دهیاری‌های مورد بررسی در چه سطحی قرار دارد؟ برای پاسخ‌گویی به سؤال محوری تحقیق سؤال‌های اختصاصی زیر نیز مطرح بوده و بررسی شدند: 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؟ و ۶. چه ارتباطی بین ویژگی‌های فردی و رفتاری دهیار و پاسخ‌گویان با کیفیت خدمات دهیاری‌ها وجود دارد؟

جدول ۱. ابعاد و شاخص‌های مورد بررسی

ابعاد	گویه‌ها
رفتاری	۱. صبوری و انعطاف‌پذیری ۲. قابل اعتماد 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.
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 غسالخانه 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.
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...).
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...).
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.

## - محدوده مورد مطالعه

شهرستان بناب یکی از ۱۹ شهرستان استان آذربایجان شرقی است که در جنوب غربی استان واقع شده است. (شکل ۱)



شکل ۱. نقشه محدوده مورد مطالعه (ترسیم: نگارندگان، ۱۳۹۴)

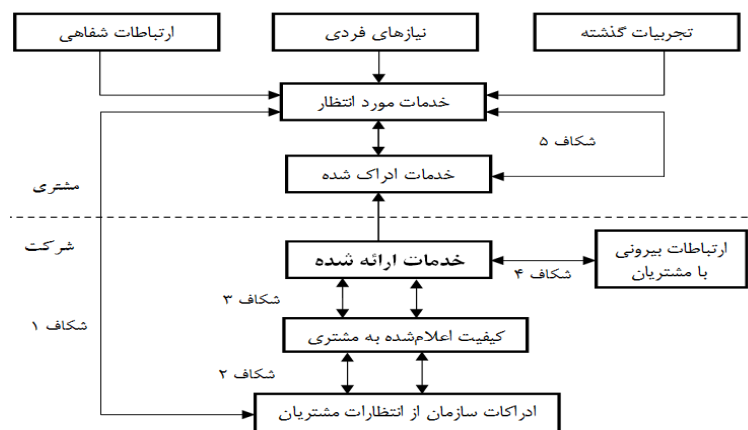
این شهرستان یک بخش مرکزی و سه دهستان دارد و جمعاً دارای ۲۹ روستا است که ویژگی‌های جمعیت‌شناختی روستاها همانند جدول (۲) است. جامعه آماری تحقیق شامل ۱۴۵۵۹ نفر سرپرست خانوار روستایی ساکن در این روستاهاست. حجم نمونه برآوردشده بر اساس فرمول کوکران ۳۷۴ نفر بود که در نهایت به ۴۰۰ نفر پرسشنامه داده شد. نمونه‌گیری بر اساس روش تصادفی ساده انجام گرفت.

جدول ۲. مشخصات جمعیتی روستاهای شهرستان بناب

روستا	جمعیت	خانوار	حجم نمونه	روستا	جمعیت	خانوار	حجم نمونه
چلقایی	۴۶۶۲	۱۳۷۱	۳۲	روشت بزرگ	۲۴۷۹	۷۱۶	۱۵
دیزج پروانه	۷۳۴	۲۱۳	۸	زوارق	۲۱۹۶	۶۲۹	۱۷
خوشه مهر	۳۷۳۸	۱۰۸۶	۲۵	کوته مهر	۷۵۱	۱۳۸	۱۰
تازه کندخوشه مهر	۱۷۳۶	۵۰۲	۱۳	اخوندقشلاق	۴۷۶۵	۱۳۹۱	۳۲
ینگلی کندخوشه مهر	۱۰۸۵	۲۸۳	۵	قره چیق	۵۷۱۸	۱۷۳۰	۳۲
آلقر	۱۶۵۹	۵۰۰	۱۳	علی خواجه	۱۴۰۰	۳۸۲	۱۱
دوش	۸۹۴	۲۳۱	۱۰	خانه برق جدید	۳۰۱۰	۸۳۰	۲۲
شورگل	۵۴۳	۱۴۸	۵	خانه برق قدیم	۱۳۰۶	۳۶۲	۱۰
قیماسخان	۴۴	۱۲	۵	خلیلوند	۱۳۱۴	۳۵۴	۱۰
قره زکی	۱۱۲	۲۹	۵	چپقلو	۳۱۹۱	۸۹۰	۳۲
صور	۲۷۱	۷۲	۵	خانه برق عیسی خانی	۵۲	۱۵	۵
توته خانه	۶۰۰	۱۶۳	۷	ینگلی کندخانه برق	۷۶۴	۲۰۷	۱۰
روشت کوچک	۱۳۱۴	۷۱۶	۱۰	حاجی مصیب	۸۰	۲۴	۵
زاوشت	۳۹۶۸	۱۱۴۰	۳۰	قره قشلاق	۵۹۹	۱۶۵	۷
قشلاق خانه برق	۹۱۵	۲۶۰	۷				

مأخذ: سرشماری عمومی نفوس و مسکن، ۱۳۹۰

برای سنجش کیفیت خدمات دهیاری‌ها در ابعاد یادشده از مدل شکاف پاراسورامان و همکاران بهره‌گیری شده است. از میان شکاف‌های مطرح‌شده در شکل ۲، شکاف پنجم که نشانگر فاصله بین ادراکات و انتظارات مشتریان از خدمات سازمان (دهیاری) است، بررسی شد. بدین ترتیب که اگر ادراکات با انتظارات برابر باشد، کیفیت خدمات باعث رضایت مشتری می‌شود و قابل قبول است. اگر ادراکات بیشتر از انتظارات باشد، کیفیت خدمات در سطح عالی و چنانچه کمتر از انتظارات مشتری باشد، بدین معناست که نیازهای مشتری برآورده نشده و کیفیت خدمات اندک است (امامی و همکاران، ۱۳۹۲: ۵۴). به عبارتی در مدل شکاف +۵ به معنای رضایت کامل مشتری از خدمات و -۵ به معنای عدم رضایت کامل بوده و حالات مختلف بین این دو عدد بیانگر شکاف بین میزان انتظار و میزان ادراک مشتری از خدمات است. عدد صفر به معنای حالت خنثی محسوب می‌شود.



شکل ۲. مدل شکاف کیفیت خدمات (پاراسورامان و همکاران، ۱۹۸۵)

برای انجام عملیات میدانی پژوهش، پرسشنامه خانوار روستایی تنظیم شد که در آن میزان انتظار (اهمیت) و ادراک (رضایت) روستاییان از ابعاد و گویه‌ها بررسی شد. روایی<sup>۱</sup> ابزار از طریق مراجعه به متخصصان تأیید و پایایی<sup>۲</sup> آن از طریق تهیه ۵۰ پرسشنامه و به‌وسیله آزمون آلفای کرونباخ بررسی شد. مقدار آلفا برای بخش‌های مختلف پرسشنامه بین ۰/۸۸ الی ۰/۹۰ بوده، بنابراین ابزار تحقیق از پایایی لازم برخوردار بوده است. برای تحلیل یافته‌ها علاوه بر آماره‌های توصیفی از

1. Validity  
2. Reliability

آزمونه‌ای ویلکاکسون، کروسکال‌والیس، من‌ویتنی و ضریب همبستگی اسپیرمن بهره‌گیری شد. با توجه به رتبه‌ای بودن مقیاس‌های بررسی، برای جمع‌بندی گویه‌ها در قالب ابعاد تحقیق از طیف ارزشیابی مطلوبیت نونالی<sup>۱</sup> استفاده شد. نونالی با طراحی یک طیف چهارتایی (جدول ۳) به بیان میزان مطلوبیت نمره‌های ارزشیابی شده توسط پرسشنامه‌های پنج ارزشی طیف لیکرت پرداخته است (نونالی به نقل از رضوانی و همکاران، ۱۳۹۲، ۲۰۷).

جدول ۳. طیف ارزشیابی نونالی

+۴-۵	+۳-۳/۹۹	+۲-۲/۹۹	+۱-۱/۹۹	استاندارد
رضایت‌مندی زیاد	رضایت‌مندی نسبتاً زیاد	رضایت‌مندی نسبتاً کم	رضایت‌مندی کم	
۵- الی ۴-	۳/۹۹- الی ۳-	۲/۹۹- الی ۲-	۱/۹۹- الی ۱-	
نارضایتی زیاد	نارضایتی نسبتاً زیاد	نارضایتی نسبتاً کم	نارضایتی کم	

### یافته‌های تحقیق

#### - ویژگی‌های فردی پاسخگویان

تعداد پاسخگویان ۴۰۰ سرپرست خانوار روستایی ساکن ۲۹ روستای مورد بررسی است. از این تعداد ۹۴/۷ درصد مرد و ۵/۳ درصد زن بوده‌اند. میانگین سنی پاسخگویان ۴۳/۸ سال است و مقادیر حداقل و حداکثر سن ایشان به ترتیب ۱۸ و ۶۷ سال است. متوسط بعد خانوار پاسخگویان ۴/۳ و حداقل و حداکثر تعداد افراد خانوارهای بررسی شده ۲ الی ۸ نفر بوده است. از نظر وضعیت شغل اصلی حدود ۷۳ درصد پاسخگویان کشاورز و دامدار، ۱۴ درصد کارگر، ۴ درصد راننده و ۹ درصد نیز به سایر مشاغل اشتغال داشتند. از بعد سواد و تحصیلات نیز ۱۷ درصد پاسخگویان بی‌سواد، ۱۱/۸ درصد در حد خواندن و نوشتن، حدود ۱۲/۱۱ درصد در سطح ابتدایی، ۱۵/۴ درصد مقطع راهنمایی، ۴۱/۱۹ درصد دارای مدرک دیپلم و بالاتر و ۲/۵ درصد دارای تحصیلات حوزوی هستند.

#### - کیفیت خدمات دهیاری

همان‌طور که گفته شد عدد +۵ در دو حالت انتظار و ادراک روستاییان از کیفیت خدمت دهیاری به معنای رضایت کامل و -۵ به معنای عدم رضایت کامل است. از آنجا که کیفیت خدمات دهیاری‌ها تا حد زیادی متأثر از ویژگی‌های فردی- رفتاری دهیار است، یکی از ابعادی که در این پژوهش بدان پرداخته شد، قضاوت روستاییان از رفتار دهیار و شناسایی

فاصله بین سطح مورد انتظار و سطح ادراک‌شده ایشان در این زمینه است. بررسی میانگین‌های انتظار (اهمیت) و ادراک (رضایت) در بعد رفتار دهیار گویای شکاف بین انتظار و ادراک روستائیان در حد ۰,۷۷- است. این شکاف به‌ویژه در مورد گویه «مصمم و پیگیر امور بودن» به بالاترین حد یعنی برابر ۱,۱۲- می‌رسد. بررسی کیفیت خدمات کالبدی دهیاری‌ها نیز نشانگر شکاف زیاد بین میانگین‌های رضایت و اهمیت بوده و معادل ۱,۲۹- است. در این زمینه کمترین کیفیت مربوط به گویه «ایجاد و مراقبت از تأسیسات ایمنی روستا» و برابر ۱,۴۱- است. در بعد اجتماعی نیز کیفیت خدمات دهیاری‌های بررسی‌شده پایین بوده و بیانگر اختلافی برابر ۱,۲۸- بین میانگین‌های رضایت و اهمیت روستائیان از این خدمات است. در همین زمینه، پاسخگویان بیشترین نارضایتی را از «امدادرسانی در مواقع بحرانی» داشتند، به گونه‌ای که اختلاف میانگین‌ها برابر ۱,۴۰- بوده و گویای عملکرد ضعیف دهیاری‌ها در این زمینه است. به عبارتی هرکجا شکاف بین حالت انتظار و حالت ادراک کمتر بوده است، میزان رضایت‌مندی روستائیان افزایش پیدا کرده است (جدول ۴).

جدول ۴. کیفیت خدمات دهیاری‌های مورد بررسی

اماره	میانگین اهمیت	میانگین رضایت	میانگین کیفیت خدمات	شکاف بین انتظار و ادراک	اماره	میانگین اهمیت	میانگین رضایت	میانگین کیفیت خدمات	شکاف بین انتظار و ادراک
ابعاد و گویه‌ها					رفتاری	۴,۰۲	۳,۲۴	-۰,۷۷	معرفی خانوارهای بی‌سرپرست...
	۳,۸۱	۳,۲۶	-۰,۵۵	استفاده از مشارکت روستائیان...	صبوری و انعطاف‌پذیری	۳,۸۱	۳,۲۶	-۰,۵۵	استفاده از مشارکت روستائیان...
	۴,۲۱	۳,۴۶	-۰,۷۵	احداث مرمت و نوسازی مدارس	قابل اعتماد بودن	۴,۲۱	۳,۴۶	-۰,۷۵	احداث مرمت و نوسازی مدارس
	۳,۹۹	۳,۴۴	-۰,۵۵	امدادرسانی در مواقع بحرانی	شناخت از مناسبات اجتماعی	۳,۹۹	۳,۴۴	-۰,۵۵	امدادرسانی در مواقع بحرانی
	۴,۰۴	۳,۳۶	-۰,۶۸	اقتصادی	روابط عمومی خوب	۴,۰۴	۳,۳۶	-۰,۶۸	اقتصادی
	۳,۷۹	۳,۱۲	-۰,۶۷	کنترل قیمت اجناس روستا	حضور مستمر در روستا	۳,۷۹	۳,۱۲	-۰,۶۷	کنترل قیمت اجناس روستا
	۳,۹۸	۳,۰۹	-۰,۸۹	ایجاد صندوق قرض‌الحسنه	منظم و پاسخگو بودن	۳,۹۸	۳,۰۹	-۰,۸۹	ایجاد صندوق قرض‌الحسنه
	۴,۲۱	۳,۰۸	-۱,۱۲	تلاش برای توسعه صنایع دستی	مصمم و پیگیر امور بودن	۴,۲۱	۳,۰۸	-۱,۱۲	تلاش برای توسعه صنایع دستی
	۴,۱۳	۳,۱۴	-۰,۹۹	بازاریابی و فروش محصولات	وجدان کاری و قانون‌گرایی	۴,۱۳	۳,۱۴	-۰,۹۹	بازاریابی و فروش محصولات
	۳,۶۲	۲,۳۴	-۱,۲۹	توسعه فرصت‌های شغلی جدید	کالبدی	۳,۶۲	۲,۳۴	-۱,۲۹	توسعه فرصت‌های شغلی جدید
	۳,۹۹	۲,۶۱	-۱,۳۸	ایجاد درآمد و دریافت عوارض	بهسازی جوی‌ها و شبکه آب‌ها...	۳,۹۹	۲,۶۱	-۱,۳۸	ایجاد درآمد و دریافت عوارض
	۳,۶۳	۲,۶۸	-۰,۹۵	بهداشتی	نظارت بر ساخت‌وساز مساکن	۳,۶۳	۲,۶۸	-۰,۹۵	بهداشتی
	۳,۹۶	۲,۶۴	-۱,۳۲	توسعه خدمات بهداشتی	تعریض مرمت و تسطیح معابر	۳,۹۶	۲,۶۴	-۱,۳۲	توسعه خدمات بهداشتی
	۳,۵۴	۲,۲۹	-۱,۱۵	کنترل بیماری‌های انسان و دام...	سازمان‌دهی غسالخانه و گورستان	۳,۵۴	۲,۲۹	-۱,۱۵	کنترل بیماری‌های انسان و دام...
	۳,۳۶	۱,۹۹	-۱,۳۷	جمع‌آوری و دفع بهداشتی زباله	توسعه پارک و فضای سبز	۳,۳۶	۱,۹۹	-۱,۳۷	جمع‌آوری و دفع بهداشتی زباله
	۳,۳۱	۲,۰۱	-۱,۳	هدایت و دفع بهداشتی فاضلاب	توسعه فضاهای فرهنگی...	۳,۳۱	۲,۰۱	-۱,۳	هدایت و دفع بهداشتی فاضلاب
	۳,۴۸	۲,۰۵	-۱,۴۳	بهداشت واحدهای تولیدی و...	مراقبت از تأسیسات ایمنی...	۳,۴۸	۲,۰۵	-۱,۴۳	بهداشت واحدهای تولیدی و...
	۳,۶۷	۲,۳۱	-۱,۳۶	کل ابعاد	نگهداری منابع طبیعی روستا	۳,۶۷	۲,۳۱	-۱,۳۶	کل ابعاد
	۳,۸۹	۲,۶۳	-۱,۲۸		اجتماعی	۳,۸۹	۲,۶۳	-۱,۲۸	
	۴,۱	۲,۸۴	-۱,۲۶		امنیت و کاهش درگیری‌های...	۴,۱	۲,۸۴	-۱,۲۶	

مأخذ: یافته‌های پژوهش، ۱۳۹۴

در میان ابعاد بررسی شده، بیشترین نارضایتی از خدمات دهیاری‌ها در بعد اقتصادی قابل مشاهده بوده و اختلاف میانگین‌های رضایت و اهمیت پاسخ‌گویان برابر ۱,۴۵- است. از بین گویه‌های این بعد نیز «توسعه فرصت‌های شغلی جدید» با اختلاف برابر ۱,۹۶- بیش از همه مورد نارضایتی روستاییان است. البته بایستی در نظر داشت که با امکانات و اختیارات محدود دهیار در حوزه وظایف اقتصادی که به وی محول شده چنین نتیجه‌ای دور از انتظار نیست. همچنین در بعد بهداشتی نیز کیفیت خدمات دهیاری‌ها اندک بوده و اختلاف میانگین‌ها برابر ۱,۴۰- است. بیشترین نارضایتی روستاییان در این بعد مربوط به گویه «هدایت و دفع بهداشتی فاضلاب» است که شکافی برابر ۱,۷۸- را نشان می‌دهد. در نهایت کیفیت خدمات دهیاری‌ها در کل ابعاد نیز اندک بوده و با رقمی معادل ۱,۲۱- بیانگر برآورده‌نشدن انتظارات روستاییان از خدمات دهیاری است (جدول ۴). در هر حال آماره‌های توصیفی مورد استفاده، نشانگر وجود فاصله و شکاف بین انتظار و ادراک روستاییان از خدمات عرضه‌شده توسط دهیاری‌ها و به عبارتی پایین بودن کیفیت این خدمات از دید ایشان است. برای ارزشیابی معناداری 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 ناپارامتری ویلکاکسون بهره‌گیری شده است. نتیجه آزمون گویای آن است که در تمام ابعاد تفاوت بین انتظار و ادراک پاسخ‌گویان در سطح ۹۹ درصد معنادار است (جدول شماره ۵).

جدول ۵. معناداری اختلاف بین انتظار و ادراک پاسخ‌گویان از خدمات دهیاری‌ها

ابعاد کیفیت خدمات	مقدار Z	سطح معناداری
رفتاری	-۱۱,۴۵۲	۰,۰۰۰
کالبدی	-۱۵,۱۷۴	۰,۰۰۰
اجتماعی	-۱۲,۵۸۷	۰,۰۰۰
اقتصادی	-۱۶,۴۵۶	۰,۰۰۰
بهداشتی	-۱۵,۷۵۵	۰,۰۰۰

مأخذ: یافته‌های پژوهش، ۱۳۹۴

نتایج حاصل از بررسی اختلاف معناداری بین انتظار و ادراک پاسخ‌گویان از خدمات دهیاری‌ها حاکی از این است که در تمامی ابعاد پنج‌گانه، سطح معناداری به صورت ۰/۰۰۰ بوده و همچنین متغیرهای مرتبط با بعد اقتصادی با مقدار  $Z = -14/456$  دارای بیشترین میزان اختلاف بوده است.

برای بررسی تأثیر ویژگی‌های رفتاری دهیار بر کیفیت خدمات دهیاری و رضایت

پاسخ‌گویان از عملکرد دهیار از ضریب همبستگی اسپیرمن بهره‌گیری شد (جدول ۶).

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

متغیر دوم	متغیر دوم	ضریب همبستگی	سطح معناداری
کیفیت رفتاری	کیفیت کالبدی	۰,۴۰۹ <sup>°°</sup>	۰,۰۰۰
	کیفیت اجتماعی	۰,۴۱۸ <sup>°°</sup>	۰,۰۰۰
	کیفیت اقتصادی	۰,۳۷۱ <sup>°°</sup>	۰,۰۰۰
	کیفیت بهداشتی	۰,۳۳۳ <sup>°°</sup>	۰,۰۰۰
جمعیت روستا	کیفیت رفتاری	۰,۱۴۷ <sup>°°</sup>	۰,۰۰۳
	کیفیت اقتصادی	۰,۱۰۸ <sup>°</sup>	۰,۰۴۳
سن دهیار	کیفیت رفتاری	۰,۲۰۷ <sup>°°</sup>	۰,۰۰۰
	کیفیت کالبدی	۰,۱۸۰ <sup>°°</sup>	۰,۰۰۱
	کیفیت اجتماعی	۰,۲۲۷ <sup>°°</sup>	۰,۰۰۰
	کیفیت اقتصادی	۰,۱۲۱ <sup>°</sup>	۰,۰۱۰
سابقه کار دهیار	کیفیت بهداشتی	۰,۲۳۸ <sup>°°</sup>	۰,۰۰۰
	کیفیت رفتاری	۰,۱۱۱ <sup>°</sup>	۰,۰۲۰
	کیفیت کالبدی	۰,۱۷۵ <sup>°°</sup>	۰,۰۰۱
	کیفیت اجتماعی	۰,۲۰۱ <sup>°°</sup>	۰,۰۰۰
میزان شرکت در کلاس‌های آموزشی مرتبط با وظایف	کیفیت اقتصادی	۰,۲۰۰ <sup>°°</sup>	۰,۰۰۰
	کیفیت بهداشتی	۰,۱۶۵ <sup>°°</sup>	۰,۰۰۰
	کیفیت کالبدی	۰,۱۴۹ <sup>°°</sup>	۰,۰۰۲
سطح تحصیل پاسخگویان	کیفیت اقتصادی	۰,۱۱۱ <sup>°</sup>	۰,۰۳۴
	کیفیت بهداشتی	۰,۱۲۷ <sup>°°</sup>	۰,۰۰۹
	کیفیت کالبدی	۰,۱۵۳ <sup>°°</sup>	۰,۰۰۶

\*\* معناداری در سطح ۹۹ درصد \* معناداری در سطح ۹۵ درصد

مأخذ: یافته‌های پژوهش، ۱۳۹۴

نتایج پیاده‌سازی آزمون همبستگی اسپیرمن حاکی از این است که بین «کیفیت رفتار دهیار» و کیفیت خدمات دهیاری در ابعاد «کالبدی، اجتماعی، اقتصادی و بهداشتی» در سطح اطمینان ۹۹ درصد رابطه مثبت و معنادار مشاهده می‌شود. این بدان معناست که رفتار دهیار بر کیفیت خدمات و رضایت روستاییان از دهیاری مؤثر است. همچنین بین جمعیت روستا و «کیفیت رفتار دهیار» در سطح اطمینان ۹۹ درصد رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. این می‌تواند به دلیل اعمال دقت بیشتر روستاهای پرجمعیت در انتخاب دهیار بوده و در عین حال بیانگر احساس مسئولیت و پاسخگویی بیشتر دهیار در برابر جمعیت‌های بیشتر باشد. همچنین بین «کیفیت رفتار دهیار» و «کیفیت خدمات اقتصادی» در سطح ۹۹ درصد رابطه مثبت و

معنادار دیده می‌شود. بررسی ارتباط بین «سن دهیار» و «کیفیت رفتار» وی نشان‌گر رابطه مثبت و معنادار دو متغیر است. به بیان دیگر دهیارهای مسن‌تر از بعد انعطاف‌پذیری، قابلیت اعتماد، منظم و پاسخ‌گوبودن و سایر مؤلفه‌های رفتار سازمانی توانسته‌اند بیشتر مقدار رضایت روستاییان را جلب کنند. 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 معنادار وجود دارد. همچنین بین «سابقه کار دهیار» و کیفیت خدمات دهیاری در ابعاد کالبدی، اجتماعی، اقتصادی و بهداشتی، در سطح اطمینان ۹۹ درصد، شاهد وجود رابطه مثبت و معناداریم که گویای تأثیر عامل تجربه در عملکرد بهتر وی و کسب رضایت روستاییان است. نتایج آزمون مشابه نشان می‌دهد در سطح اطمینان ۹۹ درصد، بین «میزان شرکت دهیار در دوره‌های آموزشی مرتبط با وظیفه دهیاری» و کیفیت خدمات دهیاری در ابعاد «کالبدی و بهداشتی» و در سطح ۹۵ درصد با «بعد اقتصادی» رابطه مثبت و معنادار برقرار است. همچنین مشخص شد در سطح اطمینان ۹۹ درصد، بین «سطح تحصیل پاسخگویان» و کیفیت خدمات دهیاری در «بعد کالبدی» رابطه مثبت و معنادار وجود دارد.

به منظور بررسی تأثیر سطح تحصیل بر کیفیت خدمات دهیاری‌ها از آزمون ناپارامتری کروسکال والیس بهره‌گیری شد. ۷۰ درصد دهیارهای مورد بررسی در سطح دیپلم و فوق‌دیپلم بوده و ۳۰ درصد بقیه مدرک سیکل، لیسانس و فوق‌لیسانس داشتند. در سطح اطمینان ۹۹ درصد، نتیجه آزمون یادشده گویای وجود تفاوت معنادار، بین دهیاران با سطوح تحصیل گوناگون از نظر «کیفیت رفتار، کیفیت خدمات اجتماعی و کیفیت خدمات اقتصادی» 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 معناداری
روستاها	کیفیت رفتاری	۵۷,۲۵۴	۹	۰,۰۰۰
	کیفیت کالبدی	۳۳,۳۶۸	۹	۰,۰۰۰
	کیفیت اجتماعی	۴۲,۷۵۴	۹	۰,۰۰۰
	کیفیت اقتصادی	۳۸,۲۸۹	۹	۰,۰۰۰
	کیفیت بهداشتی	۴۵,۸۴۱	۹	۰,۰۰۰
تحصیلات دهیار	کیفیت رفتاری	۳۰,۳۵۷	۴	۰,۰۰۰
	کیفیت اجتماعی	۳۴,۹۵۱	۴	۰,۰۰۰
	کیفیت اقتصادی	۳۱,۰۸۷	۴	۰,۰۰۰
نحوه کار	کیفیت رفتاری	۱۸,۳۰۵	۲	۰,۰۰۲

مأخذ: یافته‌های پژوهش، ۱۳۹۴



از آنجایی که دهیارهای روستاهای مورد بررسی در سه سطح تمام‌وقت، نیمه‌وقت و پاره‌وقت در پست خود حضور و فعالیت داشتند، برای بررسی تأثیر این مسئله بر کیفیت خدمات دهیاری از آزمون کروسکال والیس استفاده شد. نتیجه آزمون نشان می‌دهد در سطح اطمینان ۹۹ درصد، از «بعد کیفیت رفتار دهیار» تفاوت معناداری بین گروه‌های سه‌گانه شغلی وجود دارد. علاوه بر این در سطح اطمینان ۹۹ درصد، نتایج آزمون مذکور در مورد «کیفیت رفتار، کیفیت خدمات کالبدی، اجتماعی، اقتصادی و بهداشتی» گویای وجود تفاوت معنادار بین روستاهای مورد بررسی است. در نهایت به منظور بررسی تفاوت دیدگاه گروه‌ها از نظر کیفیت خدمات دهیاری از آزمون من ویتنی استفاده شده است.

جدول ۸. تفاوت گروه‌ها از نظر کیفیت خدمات دهیاری با آزمون من ویتنی

گروه‌ها	ابعاد کیفیت خدمات دهیاری	مقدار یو من ویتنی	مقدار Z	سطح معناداری
دهیار با/ بدون شغل دوم	کیفیت رفتاری	۱۵۸۷۴,۰۰۰	-۲,۹۸۷	۰,۰۷۰
	کیفیت کالبدی	۱۴۲۵۷,۵۰۰	-۲,۳۶۵	۰,۰۲۵
	کیفیت اجتماعی	۱۳۸۵۰,۰۰۰	-۲,۸۵۷	۰,۰۹۸
سکونت دائمی/ فصلی پاسخگویان	کیفیت رفتاری	۴۲۵۴,۵۰۰	-۲,۸۵۴	۰,۰۸۷
	کیفیت اقتصادی	۲۸۷۴,۰۰۰	-۲,۳۶۸	۰,۰۶۵

مأخذ: یافته‌های پژوهش، ۱۳۹۴

نتایج آزمون من ویتنی 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 معنادار مشاهده می‌شود. به بیان دیگر احتمالاً دهیارهای با شغل دوم عملکرد مناسبی نداشته و در نتیجه نتوانسته‌اند رضایت روستائیان را جلب کنند. همین آزمون در مورد پاسخگویان از نظر شیوه سکونت در روستا نیز اعمال شد. نتیجه آزمون نشان داد که در سطح ۹۵ درصد، بین پاسخگویان با سکونت دائمی و فصلی در زمینه رضایت ایشان از «کیفیت رفتار دهیار، کیفیت خدمات کالبدی و کیفیت خدمات اجتماعی دهیاری» تفاوت معنادار قابل مشاهده است که نشانگر سطوح انتظار متفاوت سکونت فصلی روستا نسبت به همگان دائمی است. در این زمینه نتایج نشان می‌دهد که افراد با سکونت دائم بیشتر به دنبال ارتقای سطح اقتصادی روستا بوده در حالی که افراد با سکونت موقت بیشتر به دنبال بهبود کالبدی و زیرساختی روستا هستند. همچنین عدم رضایت کافی از عملکرد دهیاران با شغل دوم نیز ناشی از عدم اختصاص وقت کافی برای رفع مشکلات روستا توسط دهیار بوده است.

### بحث و نتیجه گیری

نتایج بررسی نشان داد که در بعد رفتار دهیار شکاف بین انتظار و ادراک روستائیان برابر ۰,۷۷- بوده و رفتار دهیارهای مورد بررسی در حد انتظار روستائیان نبوده است. همچنین کیفیت خدمات کالبدی دهیاری‌ها نیز معادل ۱,۱۲- بوده و نشانگر نارضایتی پاسخگویان است که برخلاف یافته‌های مطیعی لنگرودی و همکاران (۱۳۹۰)، خواجه‌شاهکوهی و همکاران (۱۳۹۱)، ریاحی و کرمی‌نسب (۱۳۹۲) بوده و نتایج رضوانی و همکاران را مورد تأیید قرار می‌دهد. در بعد اجتماعی نیز کیفیت خدمات دهیاری‌ها اندک و بیانگر اختلافی برابر ۱,۲۹- بین میانگین‌های رضایت و اهمیت روستائیان است که موافق یافته‌های فال‌سلیمان 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 ۱,۴۱- بوده و حکایت از بالاترین میزان نارضایتی ایشان از کیفیت خدمات دهیاری‌هاست 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 ۱,۲۸- است که یافته‌های مطیعی لنگرودی و همکاران (۱۳۹۰) و فال‌سلیمان و همکاران را رد می‌کند. در نهایت کیفیت خدمات دهیاری‌ها در کل ابعاد بررسی شده اندک بوده و با رقمی معادل ۱,۴۰- بیانگر برآورده‌نشدن انتظارات روستائیان از خدمات دهیاری است که مؤید یافته‌های رضوانی و همکاران (۱۳۹۲) است؛ اما بسیاری از مطالعات پیشین را رد می‌کند.

نتایج ضریب همبستگی اسپیرمن نشان داد که بین «کیفیت رفتار دهیار» و کیفیت خدمات دهیاری در ابعاد «کالبدی، اجتماعی، اقتصادی و بهداشتی» رابطه مثبت و معنادار مشاهده شد. همچنین بین «سن دهیار» و «کیفیت رفتار» وی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. به بیان دیگر دهیارهای مسن‌تر از بعد مؤلفه‌های رفتار سازمانی توانسته‌اند بیشتر رضایت روستائیان را جلب کنند. علاوه بر این بین «سن دهیار» و کیفیت خدمات دهیاری در ابعاد «کالبدی، اجتماعی، اقتصادی و بهداشتی» رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. بین «سابقه کار دهیار» و کیفیت خدمات دهیاری نیز در ابعاد کالبدی، اجتماعی، اقتصادی و بهداشتی شاهد وجود رابطه مثبت و معناداریم 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 معنادار برقرار است. این نتایج، یافته‌های مرادی و پاپ‌زن (۱۳۹۱) را در مورد تأثیر

ویژگی‌های فردی- حرفه‌ای دهیار در موفقیت دهیاری تأیید می‌کند. 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 معنادار وجود دارد. نتایج آزمون مذکور در مورد «کیفیت رفتار، کیفیت خدمات کالبدی، اجتماعی، اقتصادی و بهداشتی» گویای وجود تفاوت معنادار بین پاسخگویان ۲۹ روستای بررسی شده است. 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» تفاوت معنادار 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 معنادار 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 مواردی، 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 روستاییان 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 شکاف پراسورامان و همکاران (۱۹۸۵) صورت گرفته است، از نتایج منفی عملکرد دهیاری‌ها حکایت دارد. مقایسه نتایج دو گروه پژوهش یاد شده مؤید این نکته است که دهیاری‌ها به‌رغم آثار سازنده‌ای که در روستا داشته و دارند، با مشکلات و نارسایی‌هایی نظیر نوبیایی، کم‌تجربگی، کمبود بودجه و امکانات، فقدان نیروی کارآزموده و بانگیزه، خلأ بسترسازی‌های قانونی، ناهماهنگی‌های سازمانی- اداری و ... دست به گریبان بوده‌اند. بر این اساس موارد زیر به عنوان پیشنهادها برای تحقیق بیان می‌شود.

۱. با توجه به تأثیر رفتار دهیار در کیفیت خدمات دهیاری در ابعاد گوناگون، مؤلفه‌های رفتار سازمانی بایستی در انتخاب دهیاران مدنظر قرار گیرد. بدین صورت که افرادی که به‌عنوان دهیار انتخاب می‌شوند طی آموزش‌های لازم توانمندی کافی برای فهم رفتار روستاییان، درک خواست‌ها و نیازهای آنان، قدرت پیش‌بینی رفتارهای آتی روستاییان در شرایط مختلف و کنترل و هدایت رفتار آنان را برای رسیدن به اهداف توسعه روستایی کسب کنند.
۲. با عنایت به رابطه مثبت سن دهیار با کیفیت رفتار و نیز ابعاد متعدد کیفیت خدمات دهیاری

پیشنهاد می‌شود حتی‌الامکان از انتخاب دهیاران کم سن و سال پرهیز شود. می‌توان با انتخاب دهیار باتجربه که در سطح روستا دارای نفوذ معنوی و شناخت کافی در مورد ساختارهای اجتماعی موجود در روستاست، زمینه جلب مشارکت همه اهالی روستا اعم از افراد مسن و جوان را فراهم ساخت.

۳. 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. در این زمینه بهتر است به هر دو بعد دانش دهیار اعم از آکادمیک و بومی توجه شود. علاوه بر این گذشته از سطح سواد فعلی دهیار روستا پیشنهاد می‌شود همواره به آموزش و مهارت دهیاران توجه شود. به منظور دستیابی به این هدف، گذشته از برگزاری کلاس‌های آموزشی رو در رو، می‌توان از ظرفیت‌های آموزش مجازی، مجلات تخصصی و غیره بهره‌مند شد.

۴. 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. به منظور جذب دهیاران تمام وقت پیشنهاد می‌شود از طریق تهیه طرح الحاقی به قانون دهیاری‌ها، سازوکارهای قانونی برای استخدام دهیار به مدت ۴ سال مدنظر قرار گرفته و منابع تأمین دستمزد دهیار تعیین شود.

#### منابع

- امامی، عوض؛ خوشبختی، جعفر؛ 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، صص ۵۱-۶۶
- بدری، سید علی؛ موسوی، سید عارف (۱۳۸۸). *مدیریت نوین روستایی-درجستجوی راهکارهای مناسب برای توسعه دهیاری‌ها*. انتشارات اشتیاق نور.
- حسنوند، احسان؛ حسنوند، 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.
- خراسانی، اباصلت (۱۳۹۱). *ارزشیابی اثربخشی آموزش‌های سازمانی، راهنمای عملیاتی*، انتشارات مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران. چاپ اول.

- خواججه‌شاهکوهی، علیرضا؛ سوری، فرشاد؛ مهدوی، شهرام (۱۳۹۱). عوامل مؤثر بر میزان رضایت‌مندی روستاییان نسبت به عملکرد دهیاران: مطالعه موردی بخش کونانی شهرستان کوهدشت. *فصلنامه روستا و توسعه*، سال ۱۵، شماره ۱، ۴۱-۲۳.
- رضوانی، محمدرضا (۱۳۷۹). ارزشیابی 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، صص ۴۶-۳۳.
- رضوانی، محمدرضا؛ محمدی، سمیه؛ پیری، صدیقه (۱۳۹۲). ارزیابی عملکرد دهیاری‌ها با استفاده از مدل چارچوب عمومی ارزیابی (CAF)، مطالعه موردی: شهرستان دهلران. *پژوهش‌های جغرافیایی انسانی*، سال ۴۵، شماره ۱، صص ۲۱۶-۱۹۹.
- ریاحی، وحید؛ کریمی‌نسب، صدیقه (۱۳۹۲). ارزشیابی عملکرد دهیاری‌ها در توسعه کالبدی-فضایی سکونتگاه‌های روستایی. *فصلنامه برنامه‌ریزی منطقه‌ای*، سال سوم، شماره ۱۲، صص ۷۰-۶۱.
- فال‌سلیمان، محمود؛ صادقی، حجت‌ا...؛ مرادی، محمود؛ کاوسی، غلامرضا (۱۳۹۱). بررسی و ارزشیابی عملکرد دهیاران در فرایند مدیریت و توسعه روستایی: مطالعه موردی بخش مرکزی شهرستان بیرجند. *دوفصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی روستایی*، سال ۱، شماره ۱، مشهد، ۹۵-۷۳.
- فیروزآبادی، سیداحمد؛ ایمانی‌جاجرمی، حسین (۱۳۹۱). وضعیت رضایت روستاییان و عوامل مرتبط با آن از عملکرد دهیاری‌ها. *پژوهش‌های روستایی*، سال ۳، شماره ۱، صص ۹۱-۶۱.
- کامران دستجردی، حسن؛ سوری، فرشاد؛ تقدیسی، احمد؛ انصاری‌زاده، 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، ۶۶-۵۱.
- مرادی، خدیجه؛ پاپزن، عبدالحمید (۱۳۹۱). ارائه‌ی الگویی به منظور شناسایی عوامل بسترساز موفقیت دهیاری‌ها. *فصلنامه پژوهش‌های روستایی*، سال ۳، شماره ۲، صص ۲۰۲-۱۷۵.
- مطیعی‌لنگرودی، سیدحسن (۱۳۸۲). مدیریت برای نوسازی روستایی تجربه اروپا و شمال آمریکا. *دوفصلنامه‌ی علمی پژوهشی جغرافیا و توسعه ناحیه‌ای*، شماره ۱، صص ۲۵۱-۲۲۹.
- مطیعی‌لنگرودی، سیدحسن؛ بخشی، زهرا؛ بوذرجمهری، خدیجه (۱۳۹۰). ارزشیابی عملکرد دهیاری‌ها از دیدگاه روستاییان- دهستان بیهق شهرستان سبزوار. *دوفصلنامه جغرافیا و توسعه ناحیه‌ای*، شماره ۱۶، صص ۵۶-۳۵.
- مهدوی، مسعود؛ نجفی‌کانی، علی‌اکبر (۱۳۸۴). دهیاری‌ها تجربه‌ای دیگر در مدیریت روستاهای ایران نمونه موردی: دهیاری‌های آذربایجان غربی. *فصلنامه پژوهش‌های جغرافیایی*، سال ۳۷، شماره ۵۳.
- نقوی، حسین؛ رحیمیان، حمید؛ مهدیون، روح‌الله (۱۳۸۹). ارزشیابی نظام‌های اطلاعاتی، رویکردها، مدل‌ها و

روش‌ها، نشریه تحقیقات کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاهی، سال ۴۴، شماره ۵۲، صص ۱۳۹-۱۱۳.

- 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).
- 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.
- 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).
- High, C. and G. Nemes (2007). Social learning in LEADER: Exogenous, endogenous and hybrid evaluation in rural development. *Sociologia Ruralis* 47(2): 103-119.
- Ibrahim, M. S. (2010). Performance Evaluation of Regional Rural Banks in India. *International Business Research* 3(4): 203.
- 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)
- 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.
- Ray, C. (2000). Editorial. The EU LEADER programme: rural development laboratory. *Sociologia Ruralis* 40(2): 163-171.
- Scott, W. Richard (1987). Organizations: Rational, Natural, and Open Systems. *Prentice-Hall*.
- Zheng-lin, G. (2004). Rural Governance and Its Performance Evaluation: Academic Analysis Based on Case Study [J]. *Journal of Central China Normal University (Humanities and Social Sciences)* 4: 003.