نشریه تحقیقات کاربردی علوم جغرافیایی، سال بیستم، شماره ۵۷، تابستان ۹۹

ارزیابی و تحلیل کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده به مدیران روستایی
(مطالعه موردی: دهیاران روستاهای بخش نصرآباد تربت جام)

دریافت مقاله: ۹۷/۴/۱۳ **پذیرش نهایی**: ۹۷/۱۱/۱۵

صفحات: ۱۶۷-۱۴۷

حمدالله سجاسی قیداری: استادیار گروه جغرافیا، دانشگاه فردوسی مشهد، مشهد، ایران[1].
Email: ssojasi@um.ac.ir
حمیده محمودی: دانشجوی دکتری جغرافیا و برنامه ریزی روستایی دانشگاه فردوسی مشهد، مشهد، ایران.
Email: ha.mahmoodi@stu.um.ac.ir
محبوبه شیرمحمدی: دانشجوی کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه ریزی روستایی دانشگاه فردوسی مشهد، مشهد، ایران.
Email: mmshirmohammadi@yahoo.com

چکیده

آموزش یکی از راحت‌ترین، بهترین و سریع‌ترین شیوه‌های توان‌افزایی جامعه به شمار می‌آید. آموزش مدیران روستایی نیز از این قاعده مستثنی نیست برای رسیدن به توسعه پایدار روستایی، توانمندسازی دهیاران از طریق آموزش و برگزاری دوره‌های آموزشی مسئله اساسی است. بر این اساس برای بهبود عملکرد دهیاران دوره‌های آموزشی متعددی توسط سازمان‌های مختلف مرتبط به امور روستایی در طول خدمت برگزار می-شود. لذا سنجش کیفیت خدمات آموزش، پیش‌شرط اساسی بهبود کیفیت خدمات آموزشی آتی و به دنبال آن عملکرد دهیاران است. در این مطالعه برای بررسی مسئله از روش تحقیق توصیفی- تحلیلی بهره گرفته‌شده است. جامعه آماری تحقیق کلیه دهیاران بخش نصرآباد تربت‌جام بوده که به علت محدود بودن جامعه، از شیوه تمام شماری استفاده شده است. مطابق نتایج حاصل از آزمون همبستگی، هر دو بخش انتظارات و ادراکات با ویژگی‌های فردی دهیاران رابطه‌ای مثبت و معنادار برقرار ساختند. همچنین نتایج آزمون T تک نمونه‌ای نشان داد که میانگین نظر پاسخگویان در دو بخش ادراکات و انتظارات از خدمات آموزشی در حد متوسط به بالا است. یافته‌های حاصل از کاربست مدل سرکوال به‌منظور انجام فرآیند تحلیل شکاف در تمام ابعاد کیفیت خدمات آموزشی نشان داد که میان انتظارات و ادارکات دهیاران از خدمات آموزشی، نوعی شکاف منفی وجود دارد.

کلید واژگان: کیفیت خدمات آموزشی، توسعه پایدار روستایی، دهیاران روستایی، سروکوال، نصرآباد.

---

۱. **نویسنده مسئول:** مشهد، دانشاه فردوسی، گروه جغرافیا،

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29]
[DOR: 20.1001.1.22287736.1399.20.57.6.9]
[DOI: 10.29252/jgs.20.57.147]

مقدمه

هر سازمانی به افراد آموزش‌دیده و متخصص که یکی از مؤثرترین عوامل در توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی هر کشور به شمار می‌رود، نیاز دارد (صبرکش و همکاران، ۱۳۹۲: ۱۰۸). درعین‌حال رسیدن به اهداف سازمان بستگی به توانایی کارکنان در انجام وظایف محوله و انطباق با محیط متغیر دارد (جلیل‌وند، ۱۳۸۸: ۶۸). به همین جهت در زمینه اهمیت آموزش بانک جهانی بیان می‌کند که آموزش یکی از قوی‌ترین ابزار برای کاهش فقر و نابرابری است (Gille, 2012: 5). در عین حال حیات سازمان‌ها نیز تا حدود زیادی به دانش و مهارت‌های مختلف کارکنان، خصوصاً مدیریت، بستگی دارد که هر چه این زمینه به‌موقع و بهتر باشد، قابلیت سازگاری سازمان با محیط متغیر نیز بیشتر می‌شود. مدیریت روستایی و آموزش دهیاران نیز از این قاعده مستثنی نیست. چراکه آموزش می‌تواند، نقش مهم و پایداری بر ارتقاء سطح آگاهی علمی و شغلی دهیاران داشته باشد (رجب‌صلاحی و همکاران، ۱۳۹۰: ۶۱-۶۲). زیرا در فرآیند برنامه‌ریزی و توسعه روستایی مدیران، جایگاه و نقش بسیار مهمی دارند و بدون یک مدیر کارآمد و آگاه اهداف توسعه روستایی تحقق نخواهد یافت(محمدی و عبدالهی، ۱۳۹۵: ۲).

درگذشته افرادی مانند مالک یا کدخدا می‌توانستند امور عمومی روستاها را اداره کنند؛ اما امروزه به دلیل پیچیدگی مسائل و پیدایش نیازهای متعدد و ضرورت دستیابی به توسعه، نیاز به سازمان تخصصی و بوروکراتیک در عرصه مدیریت محلی مانند «دهیاری» است (فیروزآبادی و ایمانی جاجرمی،۱۳۹۱: ۶۲) که دارای آگاهی و دانش در حوزه مدیریت روستایی باشند. لذا در حال حاضر دهیاران مهّم‌ترین نقش را در پایداری روستاها ایفا می‌کنند که علاوه بر نقشی که در توسعه دارند دارای وظایفی در حوزه‌های مختلف اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی و زیست‌محیطی مناطق روستایی نیز می‌باشند (فراهانی و رستم‌خانی، ۱۳۹۱: ۱۹۶)؛ بنابراین رسیدن به این اهداف، بستگی به توانایی و مهارت دهیاران در انجام وظایف محوله و انطباق با محیط دارد (قدیری‌معصوم و همکاران، ۱۳۹۳: ۹۷). چراکه روستاها به علت کمبود دسترسی به زیرساخت‌ها دچار مشکلات زیادی بوده و مدیران محلی آگاه می‌توانند از فرصت‌ها و قوت‌های پیش روی سکونتگاه‌های روستایی بهره مفیدی ببرند (Mahmood, 2005: 205)؛ بنابراین آموزش، خصوصاً آموزش دهیاران، سبب می‌شود تا این افراد بتوانند متناسب با تغییرات سازمانی و محیطی، به‌طور مؤثر فعالیت‌های خود را ادامه داده و بر کارایی خود بیفزایند. این امر بدون آگاهی و دانش در حوزه‌های مختلف وظایف و اختیارات امکان‌پذیر نبوده و سطح مطلوبیت مناسبی برخوردار نیستند. تحقق چنین امری مستلزم افزایش آگاهی دهیاران نسبت به شرح وظایف از طریق آموزش‌های مرتبط می‌باشد. این مسئله، امروزه به دلیل افزایش پیچیدگی‌های مدیریتی، توسعه فناوری‌های جدید، افزایش سطح آگاهی‌های عمومی افراد و غیره ضروری به نظر می‌رسد. به همین دلیل تاکنون در مطالعات متعدد به نقش آموزش در امور مدیریتی روستایی و آگاهی بخشی روستاییان توجه شده است که از جمله می توان به این موارد اشاره کرد: ادهم (۱۳۸۹) در پژوهش خود به این نتیجه رسیده است که بین آموزش دهیاران و توسعه روستاهای بخش سرخه رابطه معناداری وجود دارد و این ارتباط مستقیم و مثبت می‌باشد، یعنی هر چه آموزش‌ها با کمیت و کیفیت بیشتری صورت می‌گیرد، دستیابی به توسعه روستایی نیز از شتاب بیشتری برخوردار می‌گردد. همچنین نتایج به‌دست‌آمده از تحقیق مبین آن است که بین سه نوع اصلی

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29]
[DOR: 20.1001.1.22287736.1399.20.57.6.9]
[DOI: 10.29252/jgs.20.57.147]

آموزش (توجیهی، شغلی و عمومی) در اثرگذاری بر عملکرد دهیاران هیچ‌گونه تفاوتی وجود ندارد. رجب‌صلاحی و همکاران (۱۳۹۰) در پژوهش خودشان نشان دادند که دوره‌های آموزشی دهیاران اثربخشی مؤثر و قابل‌توجهی در ارتقای سطح آگاهی آنان داشته است، روشنی و همکاران (۱۳۹۰) مطالعه‌شان به این نتیجه رسیده است که آموزش دهیاران و تحصیلات بالای دهیاران، باعث بالا رفتن بهبود کیفیت کار آن‌ها می‌شود، همچنین می‌توان به این نتیجه دست‌یافت که رابطهٔ مستقیمی بین آموزش و بهبود کیفی کار دهیار درزمینه شاخص‌های اجتماعی وجود دارد. همچنین تقی پور و همکاران (۱۳۹۵) در مطالعه‌شان به این نتیجه رسیده اند که میزان رضایتمندی دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده به آنها بر حسب رشته تحصیلی، معدل کل نمره ها و جنسیت تفاوت معنی داری وجود دارد. آدریانا النا و آدلا[2] (۲۰۱۰) در پژوهش‌شان که یک تحقیق میدانی در ۶۱ روستای رومانی با هدف بررسی ویژگی‌های خاص مؤسسات آموزشی روستایی است به یک دستورالعمل برای آموزش بهتر روستاییان رسیده‌اند؛ که عبارت‌اند از سازمان‌دهی تجهیزات مدارس روستایی درزمینه کتابخانه، دستگاه‌های مدرن، آزمایشگاه‌ها، سیستم‌های کامپیوتری و آموزش حرفه‌ای مربیان مدارس روستایی است، بریسکو و بابایت[3] (۲۰۱۴) در پژوهش خود تأکید دارد که آموزش یکی از عوامل مهّم در توسعه منطقه‌ای است. این پژوهش یک برنامه اطلاعاتی را پیشنهاد داده است که قادر است عملکرد سیستم آموزش منطقه را مورد تجزیه‌وتحلیل قرار دهد، پاندا[4] (۲۰۱۵) در پژوهشی با عنوان آموزش کشاورزان و درآمد خانوارهای کشاورزی در هندوستان نشان می‌دهد که آموزش کشاورزان بر درآمد خالص کشاورزی آن‌ها اثر مثبت می‌گذارد و آموزش زنان بی‌سواد سبب اطمینان از حصول درآمد برای آن‌ها می‌شود. آموآکا منسا و همکاران[5] (۲۰۱۶) در بررسی خود به این نتیجه رسیده‌اند که آموزش‌وپرورش باعث افزایش کیفیت اشتغال و رفاه افراد در مناطق شهری و روستایی خواهد شد درنهایت به این نتیجه می‌رسد که آموزش در تصمیم‌گیری برای مهاجرت نقش مهّمی را ایفا می‌کند. اکسی آو و همکاران[6](۲۰۱۷) در پژوهشی با عنوان آموزش‌وپرورش رایگان: اثرات بلندمدت یک اصلاحات آموزشی اجباری رایگان در چین روستایی به بررسی اثرات بلندمدت اصلاحات آموزشی بر روی پیشرفت تحصیلی در روستاهای چین می‌پردازد. این اصلاحات اجباری و رایگان بوده است و تأثیر آن بر روی افرادی که دارای پدران با تحصیلات کمتر بوده‌اند قوی‌تر بوده است.

با توجه به آنچه در پیشینه ملاحظه می‌شود، اغلب مطالعات در حوزه‌های غیر از مطالعات روستایی و آموزش دهیاران بوده است. لذا با توجه به اهمیت آموزش در توسعه و برنامه‌ریزی، به نظر می‌رسد آموزش دهیاران بر بهبود عملکرد آن‌ها به عنوان نیروی ستادی در روستاها اثر مثبت می‌گذارد. آموزش دهیاران می‌تواند یک عامل مؤثر در موفقیت دهیاران باشد که کمتر موردتوجه قرارگرفته است و نیاز به پژوهش‌های بیشتری دارد. لذا با عنایت به اهمیتی که مدیریت روستایی در تحقق اهداف توسعه روستایی دارد و نیز با در نظر داشتن این‌که توسعه پایدار در شرایط فعلی جهان بر اساس دانایی‌محوری است. مدیریت توسعه پایدار روستایی ایران از قائده مستثنی نیست و باید بسترهای لازم برای این امر در روستاهای کشور فراهم شود(حاجی‌نژاد و همکاران،

2 Adriana Elena & Adela
3 Biriescu & Babaita
4 Panda
5 Amuakwa-Mensah, et al.
6 Xiao, et al.

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29]
[DOR: 20.1001.1.22287736.1399.20.57.6.9]
[DOI: 10.29252/jgs.20.57.147]

۱۳۹۳: ۱۳۷). بدین لحاظ، ارتقای سطح دانش، مهارت و اطلاعات تخصصی دهیاران از ضروریات مدیریت روستایی کشور محسوب می‌شود و شناسایی نیازهای دهیاران، تهیه محتوای آموزشی مورد نیاز، طراحی و اجرای دوره‌ها و همچنین تهیه متون تخصصی و در دسترس قرار دادن آن‌ها مواردی است که باید به آن توجه شود (قدیری معصوم وهمکاران، ۱۳۹۳: ۹۷). مطالعات نشان می‌دهد که امروزه، دهیاران به‌عنوان مدیران روستایی از عملکرد مؤثری برخوردار نیستند و عواملی مانند سطح آگاهی پایین دهیاران نسبت به وظایف، تحصیلات پایین دهیاران، نبود برنامه مصوب پنج‌ساله در دهیاری‌ها، ضعف مشارکت مردم در طرح‌های عمرانی و مشکلات مالی و اعتباری دهیاری‌ها در ناکارایی عملکرد آن‌ها تأثیرگذار بوده است (رضوانی و همکاران، ۱۳۹۲: ۱۹۹). این امر نیاز آن‌ها را به آموزش دوچندان کرده است به‌طوری‌که در سال ۱۳۸۳ نظام‌نامه آموزش دهیاران که شامل ۴۲۰ ساعت آموزش توجیهی، شغلی و عمومی دهیاری‌ها می باشد و در آن به افزایش کارایی، سطح دانش و مهارت، توسعه آگاهی‌های عمومی، بهبود وظایف مدیریتی و رشد فضایل اخلاقی و فرهنگ‌سازمانی دهیاران توجه شده است، (نائیجی، ۱۳۸۸: ۲). بااین‌وجود در حال حاضر در هر یک از استان-های کشور دوره‌هایی برای آموزش دهیاران توسط دفتر امور روستایی کشور تدارک دیده‌شده است؛ که محور این دوره‌های آموزشی در خصوص مدیریت پسماندهای روستایی، نحوه جذب مشارکت‌های مردمی در روستاها، نحوه جذب اعتبارات دولتی، تعامل با ادارات و نهادهای دولتی و غیردولتی و بالعکس، مدیریت منابع روستایی، صدور سند و غیره باشد که زیر نظر دفتر امور روستایی استانداری‌های هر استان برگزار می‌گردد؛ اما مسئله اساسی این است که باوجود برگزاری دوره‌های آموزشی تعریف‌شده برای دهیاران، در اغلب موارد همچنان در روستاها شاهد ادامه چالش‌ها و مشکلات روستایی بوده و اغلب دهیاران در عمل از برخی قوانین و وظایف اظهار بی‌اطلاعی می‌کنند؛ بنابراین در تحقیق حاضر با توجه به اهمیت امر آموزش در امور مدیریت خوب و کارآمد، به بررسی وضعیت آموزش فعلی دهیاران به‌عنوان مدیران اجرایی روستایی در روستاهای بخش نصرآباد شهرستان تربت‌جام به‌عنوان نمونه پرداخته‌شده است. تا مشخص شود، آموزش‌های ارائه‌شده به دهیاران به‌عنوان عضوی از محیط‌های روستایی و مدیریت محلی، بر اساس مدل ارزیابی کیفیت خدمات سرکوال تا چه میزان منطبق با انتظارات آن‌ها در انجام خدمت و پاسخگویی به نیازهای جامعه روستایی در شرایط واقعی می‌باشد. جامعه آماری پژوهش را دهیاران روستاهای بخش نصرآباد شهرستان تربت جام تشکیل می‌دهند که در دوره‌های آموزشی که هرساله برای آن‌ها برگزار می‌شود، شرکت کرده‌اند؛ بنابراین پژوهش حاضر سعی در پاسخ به این سؤال است که آموزش‌های دهیاران تا چه میزان از کیفیت قابل قبولی برخوردارند؟ و میزان شکاف موجود در خدمات آموزشی ارائه شده به دهیاران با ادراکات صورت گرفته چه مقدار می‌باشد؟

مبانی نظری

امروزه کیفیت را خواسته مشتری تعریف می‌کنند و انتظارات و ادراکات مشتریان را اصلی‌ترین عامل تعیین کننده کیفیت می‌دانند(ابراهیم‌زاده و کماسی، ۱۳۹۳: ۱۵۴-۱۵۵). بررسی موضوع کیفیت از دهه ۱۹۸۰ موردتوجه بسیاری از دانشگاهیان بوده است(Tsinidou, et al., 2010: 228) به‌طوری‌که تحقیقات در مورد کیفیت خدمات در اوایل دهه ۱۹۸۰ به‌شدت افزایش یافت. تعدادی از محققان کیفیت خدمات را مقایسه انتظارات با عملکرد می‌دانند. لوئیس و بووم (۱۹۸۳) معتقد بودند که کیفیت خدمات، اندازه‌گیری میزان

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29]
[DOR: 20.1001.1.22287736.1399.20.57.6.9]
[DOI: 10.29252/jgs.20.57.147]

پاسخگویی خدمات ارائه‌شده به انتظارات مشتریان است(Yousapronpaiboon, 2014: 1089). با این حال، مفاهیم متنوع دیگری از کیفیت خدمات ارائه گردیده که برخی از مهم‌ترین آن‌ها به قرار زیر است:

- میزان سازگاری سطوح مختلف خدمت با انتظارات مشتریان؛
- قضاوت همه‌جانبه مشتری درباره ماهیت برتر خدمت نسبت به خدمات مشابه با مزیت‌های برجسته؛
- سازگاری پایدار با انتظارات مشتری و شناخت این انتظارات از منظر خدمت خاص، پاراسورامان می‌گوید: کیفیت خدمت، درجه و جهت تفاوت بین ادراکات و انتظارات مشتریان از خدمت است.

دلایل متعددی را می‌توان برشمرد که بدان جهت سازمان‌ها باید به دنبال ارائه خدمات باکیفیت‌تر به مشتریان خود باشند؛ که ازجمله آن‌ها به مواردی از قبیل افزایش انتظارات مشتریان، فعالیت رقبا، عوامل محیطی، ماهیت خدمات، عوامل درون‌سازمانی و مزایای ناشی از کیفیت خدمات می‌باشد(ابراهیم‌زاده و کماسی، ۱۳۹۳: ۱۶۰، یحیی‌پور و هاشمی، ۱۳۹۰). در این میان نیز کلید ارائه خدمات اثربخش به مشتریان، تعیین صحیح نیازها و خواسته‌های مشتریان و سپس پاسخگویی به آن‌ها به شکل صحیح می‌باشد (Krana, 2003: 29). در اغلب مواقع سازمان‌ها و نهادها تلاش می‌کنند از طریق آموزش کارکنان برای ارائه خدمات صحیح، سطح پاسخگویی و برآورد انتظارات مشتریان را افزایش دهند. بنابراین از مهّم‌ترین حوزه‌های خدماتی در هر جامعه که دارای نقشی بی‌بدیل در توسعه‌یافتگی جوامع دارد، کیفیت خدمات آموزشی است. پس توجه به ارتقای کیفیت خدمات آموزشی به‌طور مستمر، امری ضروری به نظر می‌رسد، چراکه در اکثر نظام‌های آموزشی، به یکی از مفاهیم اساسی در سیاست‌گذاری‌های کلان آموزشی تبدیل‌شده است و در حال حاضر یکی از محورهای اصلی همه مباحث آموزشی است و ارتقای آن مهّم‌ترین وظیفه نهادهای آموزشی است (باقری و باقری، ۱۳۹۵: ۳). لذا با توجه به این‌که خدمات آموزشی یکی از مهّم‌ترین حوزه‌های خدماتی در جامعه محسوب می‌شود که در توسعه‌یافتگی جوامع نقشی بی‌بدیل دارد (نجفی و همکاران، ۱۳۹۳: ۱۲). می‌توان بیان کرد که کیفیت خدمات در آموزش نقش مهّمی ایفا می‌کند (مشرف‌جوادی و همکاران، ۱۳۹۱: ۲)؛ زیرا که آموزش نوعی سرمایه‌گذاری مفید و یک عامل کلیدی در توسعه محسوب می‌شود که چنانچه به‌درستی و شایستگی برنامه‌ریزی و اجرا شود، می‌تواند بازده اقتصادی قابل‌ملاحظه‌ای داشته باشد. همچنین ارائه آموزش و برنامه‌های آموزشی اثربخش مستلزم تفکر جدید، مدل‌های بروز، رویکردهای نوین و ابزارهای مکانیزه و پیشرفته است. اهمیت این امر تا آنجاست که مطابق استانداردهای ایزو ۹۰۰۱ بایستی روش‌های اجرایی برای مدیریت تحصیلات، آموزش و شایستگی کارکنان تعیین و مدون شده، به اجرا درآمده و نگهداری شود تا بدین‌وسیله توسعه نظام‌مندی در شایستگی افراد ایجاد شود؛ بنابراین یک سازمان باید نیازهای آموزشی را شناسایی نموده، امکانات آموزشی را فراهم آورده و اثربخشی آن را ارزیابی نماید. این امر تضمین می‌کند که کلیه فعالیت‌های تأثیرگذار بر کیفیت خدمات، توسط افراد شایسته انجام می‌شود (رجب صلاحی و همکاران،۱۳۹۰: ۶۲)؛ بنابراین کیفیت خدمات آموزشی بیانگر فرآیندی است که طی آن افراد مهارت، دانش و گرایش‌های مناسب را جهت ایفای نقش خاص خود می‌آموزند. کیفیت در آموزش به‌عنوان یک مفهوم چندبعدی مطرح است که تمامی وظایف و فعالیت‌های زیر را دربرمی گیرد شکل(۱).

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29]
[DOR: 20.1001.1.22287736.1399.20.57.6.9]
[DOI: 10.29252/jgs.20.57.147]

شکل(۱). ابعاد کیفیت خدمات آموزشی

مأخذ: باقری و باقری، ۱۳۸۵: ۵

محیط‌های روستایی نیز به‌عنوان آخرین سلسله‌مراتب از تقسیمات کشوری و سازمان‌دهی سیاسی فضا و دهیاران به‌عنوان مدیران اجرایی محلی، نقش کلیدی در پیشرفت و توسعه روستا دارند. برخورداری روستاها از دهیاران آگاه و بادانش می‌تواند از برتری بیشتری نسبت به سایر روستاها داشته باشد. بر این اساس دهیار به‌عنوان یکی از ارکان مهّم مدیریت روستایی به‌عنوان مجری تمام قوانین و مصوبات محیط‌های روستایی می‌باشند که اجرای قوانین توسط آنها نیاز به دانش و آگاهی لازم می‌باشد. اما اغلب دهیاران به جهت برخورداری از سطح سواد پایین‌تر باوجود تجربه بالاتر و برخورداری از مقبولیت عمومی، در اجرای قوانین و همچنین افزایش سطح رضایتمندی روستاییان به‌عنوان مشتریان اصلی دچار مشکل می‌باشند. بااین‌وجود آموزش‌های متناسب به دهیاران می‌تواند یکی از راهکارهای مناسب برای برطرف کردن این چالش‌ها باشد؛ بنابراین یکی از موارد مهّمی که نیاز است به بررسی کیفیت خدمات در حوزه آموزش آن پرداخت، حوزه مدیریت روستایی است. لذا مسئله مهمی که مطرح می‌شود، بحث آموزش دهیاران است، که نتایج آن تمامی جوانب توسعه روستایی و ازجمله توسعه پایدار روستایی را که هدف نهایی هر توسعه‌ای می‌باشد، تحت تأثیر قرار خواهد داد و این باید از دغدغه‌های اصلی مسئولین باشد تا دهیاران را که مدیران اجرایی در روستاها محسوب می‌شوند، در چه زمینه‌ای آموزش دهند تا بتوانند جامعه روستایی را به هدف نهایی آن یعنی توسعه پایدار روستایی، نزدیک‌تر کنند.

بر طبق ماده ۵۱ آیین‌نامه اجرایی تشکیلات انتخابات داخلی و امور مالی شوراهای اسلامی روستا و نحوه انتخاب دهیار مصوب ۱۳۷۸ و ماده آیین‌نامه استخدامی دهیاری‌های کشور مصوب ۱۳۸۳، دفتر آموزش و مطالعات کاربردی این حوزه با همکاری حوزه معاونت امور دهیاری‌ها، نظام‌نامه آموزش دهیاران را تدوین کرده است، این نظام‌نامه شامل ۴۲۰ ساعت آموزش توجیهی، شغلی و عمومی دهیاری‌ها است و در آن به افزایش کارایی، سطح دانش و مهارت، توسعه آگاهی‌های عمومی، بهبود وظایف مدیریتی و رشد فضایل اخلاقی و فرهنگ‌سازمانی دهیاران توجه شده است (ادهم، ۱۳۸۹: ۶). بر همین اساس آموزش دهیاران به‌عنوان مدیران روستایی نقش مهّمی در توسعه روستاها خواهد داشت و سبب می‌شود تا بتوانند متناسب با شرح وظایف محوله، به‌طور مؤثر

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29]
[DOR: 20.1001.1.22287736.1399.20.57.6.9]
[DOI: 10.29252/jgs.20.57.147]

فعالیت‌های خود را ادامه داده و بر کارایی خود بیفزایند. همچنین توسعه آموزش دهیاران که به‌عنوان اصلی‌ترین ارکان مدیریت روستایی شناخته می‌شوند، می‌تواند در ارتقاء سطح آگاهی شغلی آن‌ها مؤثر بوده و آموزش‌های مذکور را در محیط عمل به‌کارگیرند و از بروز مشکلات ناخواسته جلوگیری به عمل‌آورند (موسوی و رزندی، ۱۳۹۲: ۴۱). چراکه دهیاران زبان گویای روستاییان و بازوی اجرایی دولت به شمار می‌روند؛ بنابراین نیاز است این افراد درزمینه وظیفه‌هایی که برعهده‌گرفته‌اند، متخصص پرورش یابند (نائیچی، ۱۳۸۹: ۵۵). بر این اساس ارزیابی و بررسی سطح کیفیت خدمات آموزشی ارائه‌شده به دهیاران علاوه بر ارائه اطلاعات لازم در ارتباط با میزان شکاف موجود بین آموزش‌های رسمی و واقعیت‌های اجرایی در مدیریت روستایی، یک آسیب-شناسی مناسب برای بازنگری در محتوای آموزشی برای افزایش رضایتمندی دهیاران از دوره‌های آموزشی خواهد شد و زمینه‌های افزایش کیفیت عملکرد را فراهم خواهد کرد.

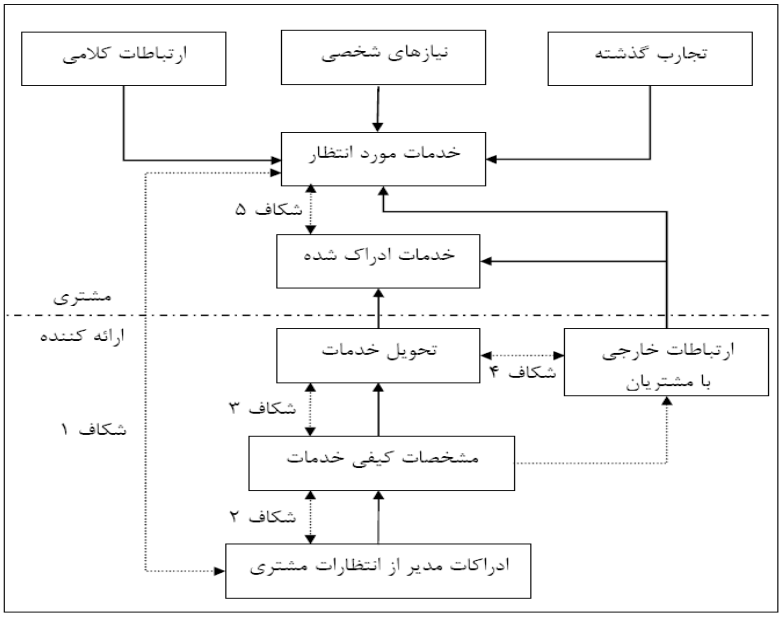
روش تحقیق

در پژوهش حاضر به‌منظور جمع‌آوری اطلاعات، از پرسش‌نامه سنجش کیفیت خدمات بر اساس مؤلفه‌های استاندارد مدل سروکوآل[۷] (متناسب با محیط روستا و دهیاران) استفاده‌شده است؛ بنابراین بر اساس پیشینه و ادبیات موضوع مرتبط و همچنین ابعاد سرکوال و همچنین ابعاد مدل سرکوال، در این پژوهش برای بررسی کیفیت خدمات آموزشی دهیاران از پنج بُعد (ملموس، اطمینان، تضمین، همدلی و پاسخگویی) و ۲۷ گویه در دو بخش انتظارات و ادراکات در قالب مدل سرکوال و طیف لیکرت استفاده شد. از این‌رو، جهت سنجش ادراک و انتظارات دهیاران در مورد کیفیت خدمات آموزشی از ابزار سرکوال طراحی‌شده توسط پاراسورامان[۸] استفاده‌شده است. این مدل چارچوب پایه‌ای ارائه می‌نماید که تمامی ابعاد کیفیت خدمات را در برمی‌گیرد. همچنین این مدل تلاش می‌کند تا فعالیت‌های عمده سازمان که ادراک از کیفیت را تحت تأثیر قرار می‌دهند را نمایان سازد. در این مدل پنج شکاف، موردبررسی قرار می‌گیرد شکل(۲) که عبارت‌اند از ملموسات (شرایط و فضای فیزیکی محیط ارائه خدمت)، اعتماد و اطمینان (توانایی انجام خدمت به شکل مطمئن مقابل اعتماد)، پاسخگویی (تمایل به همکاری و کمک به مشتری)، همدلی (برخورد ویژه با هر یک از مشتریان) و تضمین (شایستگی و توانایی کارکنان) که بر اساس مقیاس لیکرت اندازه‌گیری می‌کند (کاوسی و همکاران، ۱۳۹۳: ۱۶۵)؛ بنابراین هدف نهایی این مدل رهنمون ساختن سازمان به‌سوی تعالی عملکرد است (Bodvarsson & Gibson, 2002: 473)

[۷]- مدل سرکوال (Servqual)، به‌عنوان یک مدل شکاف‌شناسی خدمات، مبنایی برای اندازه‌گیری رضایت مشتری به‌حساب می‌آید (Susie et al, 2017: 433).

[8]- Parasuraman

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29]
[DOR: 20.1001.1.22287736.1399.20.57.6.9]
[DOI: 10.29252/jgs.20.57.147]



شکل(۲). مدل تحلیل شکاف کیفیت (Luk & Layton, 2002: 117)

بر اساس ابعاد ذکرشده پرسشنامه، پژوهش حاضر مشتمل بر ۵۴ سؤال است که در دو بخش ادراکات و انتظارات و در قالب پنج بُعد سرکوال تنظیم‌شده است. این بُعدها در دو بخش ادراکات و انتظارات شامل: بُعد ملموسات (۱۰ گویه)، بُعد اطمینان (۸ گویه)، بُعد تضمین (۸ گویه)، بُعد همدلی (۸ گویه) و بُعد پاسخگویی (۸ گویه) می‌باشد جدول(۱).

جدول(۱). شاخص‌های تحقیق

بُعد	گویه
ملموس	ظاهر آراسته و حرفه‌ای مدرسین، جذابیت ظاهری و تسهیلات فیزیکی (ساختمان، کلاس، صندلی و...)، توانایی و مهارت حرفه‌ای مدرس، کارآمدی و جدید بودن تجهیزات و مواد آموزشی (اینترنت کتابخانه ویدئو پروژکتور و...)، جذابیت ظاهری وسایل (کتاب، جزوه و...) آموزشی.
اطمینان	عمل به وعده‌های داده‌شده، ارائه خدمات به‌موقع، ارائه مطالب به شیوه‌ای که برای دهیاران قابل‌درک باشد، ارائه مطالب آموزشی هر جلسه کلاس به شکلی منظم و مرتبط با یکدیگر، آگاه کردن دهیاران از نتیجه ارزشیابی تکالیف انجام‌شده توسط وی.
تضمین	تسهیل بحث و تبادل‌نظر درباره موضوع درس در کلاس توسط مدرس، آماده ساختن دهیاران برای انجام بهتر وظایفشان با ارائه آموزش‌های نظری و عملی، وجود منابع مطالعاتی کافی برای افزایش آگاهی تخصصی دهیاران، برنامه‌های آموزشی باکیفیت بالا، تنوع برنامه‌های آموزشی (دوره‌های کارگاهی، سفرهای کوتاه-مدت، آموزش‌های کوتاه‌مدت و...)، برخورداری مدرسین از دانش تخصصی کافی، اختصاص وقت خارج از ساعات کلاس برای پاسخ به سؤالات دهیاران از سوی مدرس، متناسب بودن دوره‌ی آموزشی با نیاز آموزشی دهیاران، وجود روابط مناسب مدرسین و دهیاران.

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29]
[DOR: 20.1001.1.22287736.1399.20.57.6.9]
[DOI: 10.29252/jgs.20.57.147]

همدلی	مناسب بودن زمان برگزاری کلاس‌ها، مناسب بودن برخورد کارکنان برگزاری دوره‌ها با دهیاران، رفتار توأم با احترام مدرس با دهیاران، انعطاف‌پذیری مدرسین در مواجهه با شرایط خاص هر دهیار، توجه خاص به تک‌تک افراد.
پاسخگویی	اعمال نظرات و پیشنهادات دهیاران درباره مسائل آموزشی در برنامه‌های آموزشی، ارائه منابع مطالعاتی مناسب به دهیاران جهت مطالعه بیش‌تر، وجود نظام بازخورد برای بهبود عملکرد کیفیت خدمات، اعلام ساعاتی که دهیار می‌تواند برای مسائل آموزشی به مدرسین مراجعه کند.

مأخذ: محقق،۱۳۹۷، قلاوندی و همکاران،۱۳۹۲، رجب صلاحی و همکاران،۱۳۹۰، حاجی نژاد و همکاران،1393، Tsinidou, Gerogiannis & Fitsilis, 2010

در ادامه شکاف کیفیت خدمات آموزشی با تفاضل نمرات سطح ادراک و سطح مورد انتظار خدمات به دست آمد.

شکاف کیفیت خدمات = نمرات سطح ادراک - نمرات سطح انتظار.

نمره مثبت کیفیت نشان‌گر آن است که خدمات آموزشی ارائه‌شده فراتر از حد انتظارات دهیاران بوده و نمره منفی کیفیت حاکی از آن است که شکاف کیفیت وجود دارد، به عبارتی سطح خدمات آموزشی ارائه‌شده پایین‌تر از حد انتظارات دهیاران بوده است. به این صورت که در تمامی مؤلفه‌های سروکوآل، ادراکات و انتظارات مشتریان مورد ارزیابی قرار می‌گیرد. اما ازآنجایی‌که مؤلفه‌های کیفیت خدمات از دیدگاه مشتریان، اهمیت یکسانی ندارد، میزان اهمیت مؤلفه‌ها (wi) نیز در رابطه(۱) وارد می‌شود؛ بر این اساس، نمره کیفیت خدمات در هر مؤلفه به دست می‌آید(Galeeva, 2016: 335).

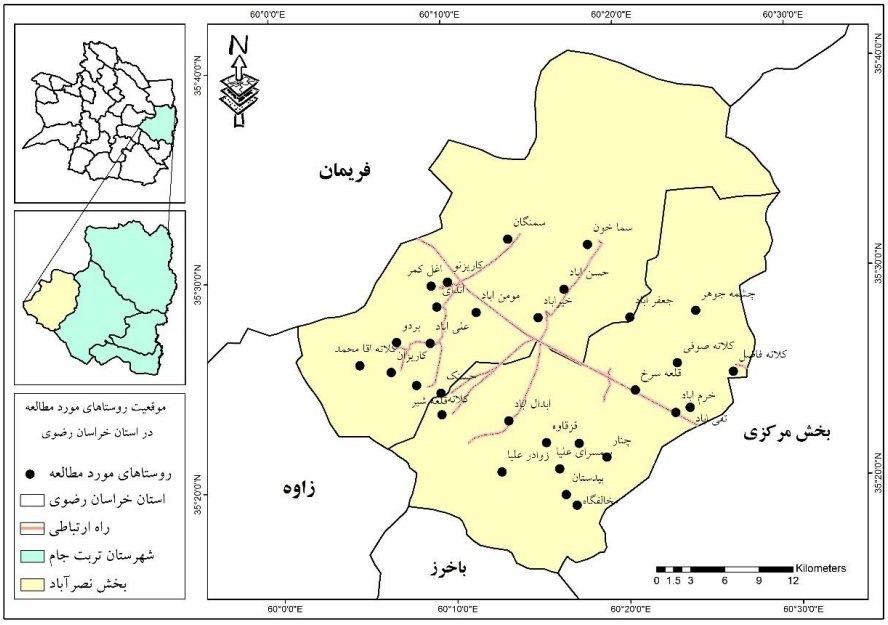
نمره کیفیت خدمات= ادراکات مشتریان (میزان اهمیت مؤلفه‌ها - انتظارات مشتریان)

$$SQ = wi(Pij - Eij)$$ رابطه(۱)

انتظارات مشتریان = Eij ؛ ادراکات مشتریان = Pij ؛ میزان اهمیت مؤلفه‌ها = Wij ؛ نمره کیفیت خدمات = SQ

جهت عملیاتی سازی شاخص‌های موردمطالعه به علت دارا بودن اکثر روستاها از دهیار و حضور فعال آن‌ها در کلاس‌های آموزشی، بخش نصرآباد به‌عنوان منطقه موردبررسی شکل(۳) انتخاب گردید. این بخش در استان خراسان رضوی و در بخش غربی شهرستان تربت جام واقع شده است. بنابر سرشماری مرکز آمار ایران، جمعیت بخش نصرآباد شهرستان تربت جام در سال ۱۳۸۵ برابر با ۳۷۶۰۰ نفر بوده‌است و درسرشماری نفوس و مسکن سال ۱۳۹۵ جمعیت این بخش به ۴۰۴۰۰ نفر رسیده است.

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29]
[DOR: 20.1001.1.22287736.1399.20.57.6.9]
[DOI: 10.29252/jgs.20.57.147]



شکل(۳). موقعیت روستاهای موردمطالعه در شهرستان تربت‌جام و در استان خراسان رضوی

ترسیم: نگارندگان بر اساس نقشه پایه استانداری خراسان رضوی، ۱۳۹۷

برای انتخاب تعداد دهیار از روش تمام شماری استفاده‌شده است و دهیاران تمام روستاهای بخش نصرآباد که تعداد آن‌ها ۳۰ نفر می‌باشند، مورد ارزیابی قرارگرفته‌اند. در جدول(۲) جمعیت، خانوار، بعد خانوار و نرخ رشد ۵ساله(۱۳۹۰-۱۳۹۵) روستاهای مورد مطالعه را می توان مشاهده نمود. بیشترین بعد خانوار متعلق به روستای چشمه جوهر و کمترین بعد نیز متعلق به روستای حسنک می باشد. همچنین بیشترین نرخ رشد متعلق به روستای قزقاوه و کمترین نرخ رشد نیز متعلق به روستای بردو می باشد.

جدول (۲): روستاهای نمونه بخش نصرآباد (۱۳۹۵)

نام آبادی	جمعیت		خانوار	بعد خانوار	نرخ رشد
	۱۳۹۰	۱۳۹۵	۱۳۹۵	۹۵	۹۰-۹۵
ابدال اباد	۲۳۸۲	۲۲۹۶	۶۷۳	۳/۴۱	-۰/۷۳
اغل کمر	۱۰۳	۱۰۸	۲۹	۳/۷۲	۰/۹۵
اندای	۹۱	۸۷	۲۷	۳/۲۲	-۰/۸۹
بردو	۵۳۸	۴۵۱	۱۳۹	۳/۲۴	-۳/۴۷
بیدستان	۱۰۹	۱۲۱	۳۳	۳/۶۷	۲/۱۱
تقی اباد	۶۳۶	۵۹۲	۱۶۸	۳/۵۲	-۱/۴۲
جعفراباد	۱۳۷۲	۱۳۹۳	۳۹۶	۳/۵۲	۰/۳۰
چشمه جوهر	۲۵۲	۲۴۱	۵۵	۴/۳۸	-۰/۸۹
چنار	۱۴۱	۱۵۵	۴۵	۳/۴۴	۱/۹۱
حسن اباد	۹۶۱	۹۸۵	۲۵۳	۳/۸۹	۰/۴۹

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29]
[DOR: 20.1001.1.22287736.1399.20.57.6.9]
[DOI: 10.29252/jgs.20.57.147]

حسنک	۴۹۴	۴۳۷	۱۴۸	۲/۹۵	-۲/۴۲
خرم اباد	۱۱۷۴	۱۱۵۸	۳۳۲	۳/۴۹	-۰/۲۷
خیراباد	۴۵۶۰	۴۴۴۲	۱۲۵۷	۳/۵۳	-۰/۵۲
رباط سمنگان	۵۸۹۸	۶۲۹۹	۱۶۵۲	۳/۸۱	۱/۳۲
زوادرعلیا	۶۹	۶۹	۲۱	۳/۲۹	۰/۰۰
سماخون	۱۱۰۰	۱۰۹۴	۳۲۶	۳/۳۶	-۰/۱۱
سمسرای سفلی	۱۸۵	۲۱۲	۵۶	۳/۷۹	۲/۷۶
سمسرای علیا	۱۲۶	۱۶۳	۴۶	۳/۵۴	۵/۲۸
علی اباد	۵۸۴	۵۸۷	۱۷۷	۳/۳۲	۰/۱۰
قزقاوه	۱۴۸	۲۲۲	۶۲	۳/۵۸	۸/۴۵
قلعه سرخ	۱۴۵۰	۱۴۱۱	۴۰۰	۳/۵۳	-۰/۵۴
قلعه شیر	۱۳۰۹	۱۵۱۴	۴۲۷	۳/۵۵	۲/۹۵
کاریزان	۲۱۹	۲۴۴	۶۹	۳/۵۴	۲/۱۹
کاریزنو	۲۳۷۹	۲۱۰۷	۶۱۷	۳/۴۱	-۲/۴۰
کلاته اقامحمد	۱۶۰	۱۸۱	۵۴	۳/۳۵	۲/۵۰
کلاته بزرگ	۱۳۸۹	۱۵۹۱	۴۳۶	۳/۶۵	۲/۷۵
کلاته صوفی	۱۵۲۸	۱۷۱۸	۴۱۳	۴/۱۶	۲/۳۷
کلاته فاضل	۵۷۴	۶۴۶	۱۶۲	۳/۹۹	۲/۳۹
مخالفگاه	۱۲۰	۱۳۱	۴۰	۳/۲۸	۱/۷۷
مومن اباد	۲۲۱۸	۲۰۵۶	۶۷۸	۳/۰۳	-۱/۵۱

مأخذ: مرکز آمار استانداری خراسان رضوی ۱۳۹۷

در رابطه(۱) دهیاران در سال‌های خدمت خود توسط سازمان‌های ذی‌ربط ازجمله سازمان دهیاری‌ها و شهرداری‌ها، استانداری و ... آموزش‌های مختلفی می‌بینند ازجمله دوره‌هایی که توسط این سازمان‌ها برگزار گردیده می‌توان به دوره‌های استانداری (نیازسنجی درزمینه برنامه‌ها، طرح‌ها و پروژه‌های عمرانی در روستا، مکان‌یابی برای طرح‌ها و پروژه‌های عمرانی، نظارت و ارزیابی عملکرد پروژه‌های عمرانی، قوانین و مقررات مرتبط با صدور پروانه، قانون نظام‌مهندسی ساختمان، فرآیند تهیه و تصویب طرح‌های هادی روستایی، نحوه برخورد با ساخت‌وسازهای غیرمجاز در روستاها) و دوره‌های سازمان دهیاری‌ها و شهرداری‌ها (دوره‌های آموزشی مکاتبه‌ای دهیاران کشور که مواد آموزشی شامل: آشنایی با وظایف، تشکیلات و جایگاه قانونی دهیاری و شوراهای اسلامی، قوانین و مقررات امور مالی و معاملاتی دهیاری و شورای اسلامی، قوانین و مقررات ملی ساختمان و ساخت‌وساز در روستا، مدیریت بحران در نواحی روستایی و مدیریت پسماند روستایی) اشاره نمود. که با توجه به مصاحبه‌های انجام‌شده با دهیاران بخش نصرآباد دهیاران مذکور از بین دوره‌هایی که برای آن‌ها گذاشته‌شده است در دوره‌های مدیریت بحران، آموزش تعاونی، ADSL، کارآفرینی، شبکه دولت، فنی دامداری، حسابداری، ساخت‌وساز غیرمجاز، مالی دهیاری و نامه‌نگاری شرکت کرده‌اند. همچنین برای روایی بُعدها از روش استفاده از پیشینه‌های مطالعاتی و پانل تخصصی متشکل از استاد دانشگاهی و کارشناس مطالعات روستایی استفاده گردید. جهت ارزیابی پایایی داده‌ها از آزمون آلفای کرونباخ استفاده شد، نتایج نشان از بسیار خوب و رضایت‌بخش بودن داده‌ها برای انجام تحقیق می‌باشد جدول(۳).

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29]
[DOR: 20.1001.1.22287736.1399.20.57.6.9]
[DOI: 10.29252/jgs.20.57.147]

جدول(۳). پایایی بُعدهای تحقیق در قالب پرسشنامه

بُعد	آلفای کرونباخ	بُعد	آلفای کرونباخ
ملموس	۰/۷۳	همدلی	۰/۷۸
اطمینان	۰/۷۸	پاسخگویی	۰/۷۷
تضمین	۰/۷۹	مجموع	۰/۹۲

مأخذ: محاسبات نگارندگان، ۱۳۹۷

برای تجزیه‌وتحلیل داده‌ها از آمار توصیفی و استنباطی (آزمون همبستگی پیرسون و اسپیرمن، تی دو نمونه مستقل و تحلیل کیفیت خدمات) در نرم‌افزار SPSS، از ضریب تغییرات برای بررسی همگونی میزان پاسخ‌دهی مدیران در ابعاد مختلف و از مدل سرکوال برای بررسی میزان شکاف خدمات استفاده‌شده است.

نتایج

از بین ۳۰ پاسخگو در بخش مورد بررسی ۲۹ نفر مرد و یک نفر زن هستند. اغلب دهیاران دارای تحصیلات دیپلم و کارشناسی بوده‌اند؛ و میانگین سنی دهیاران ۳۴ سال می‌باشد و همچنین میانگین سابقه خدمت پنج سال و سه ماه می‌باشد و ۲۳,۳ درصد از دهیاران ۷ سال سابقه خدمت داشته‌اند. اغلب دهیاران دوره‌های آموزش کامپیوتر، کارآفرینی، ADSL، حسابداری، شرکت تعاونی‌ها، نامه‌نگاری، ساخت‌وسازهای غیرمجاز و شبکه دولت را گذرانده‌اند.

بررسی ضریب تغییرات بُعدهای کیفیت خدمات در دو بخش انتظارات و ادراکات

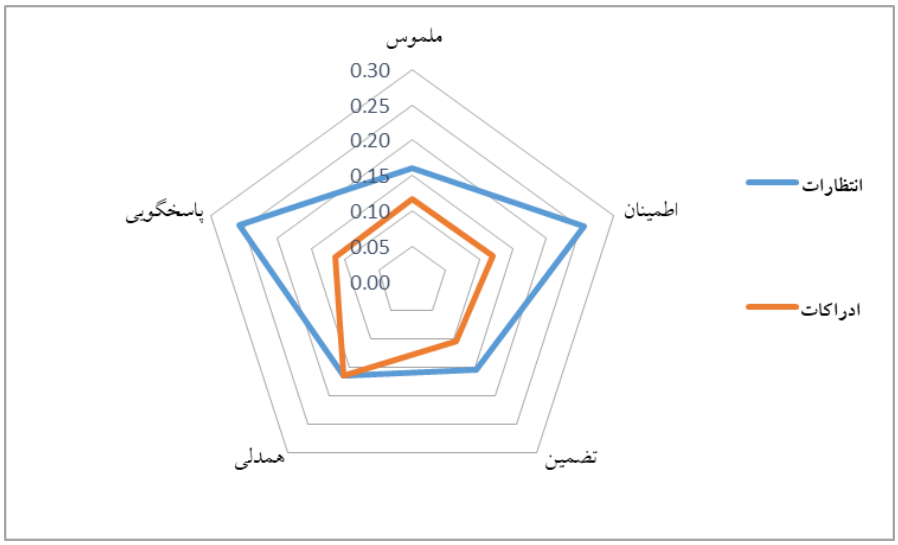
برای بررسی میزان نزدیکی نظرات پاسخگویان درباره بُعد های تحقیق در دو بخش ادراکات و انتظارات، ضریب تغییرات هر بُعد از طریق تقسیم انحراف معیار بر میانگین به دست آمد که نتایج ضریب تغییرات هر بُعد را می‌توان در جدول(۴) مشاهده نمود. با توجه به آنچه در جدول(۴) و شکل(۴) قابل‌مشاهده است کمترین ضریب تغییرات در هر دو بخش انتظارات و ادراکات مربوط به بُعد تضمین به ترتیب با ۰/۱۵۵ و ۰/۱۰۵ می‌باشد که نشان‌دهنده این است که نظر پاسخگویان در بُعد تضمین در هر دو بخش ادراکات و انتظارات به هم نزدیک و اختلاف‌نظر کمتری نسبت به سایر بُعدها دارند. بیشترین ضریب تغییرات در بخش انتظارات مربوط به بُعد پاسخگویی با ضریب تغییرات ۰/۲۵۸ و در بخش ادراکات مربوط به بُعد اطمینان با ضریب تغییرات ۰/۱۲۰ می‌باشد که نشان‌دهنده این است که نظر پاسخگویان در این بُعدها نسبت به سایر بُعدها از هم دور و اختلاف‌نظر بیشتری نسبت به سایر بُعدها دارند. بنابراین می توان بیان کرد که نظرات پاسخگویان در بخش انتظارات در بعد پاسخگویی و در بخش ادراکات در بعد همدلی همگونی بیشتری دارند.

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29]
[DOR: 20.1001.1.22287736.1399.20.57.6.9]
[DOI: 10.29252/jgs.20.57.147]

جدول(۴). میانگین، انحراف معیار و ضریب تغییرات بُعدهای تحقیق در دو بخش ادراکات و انتظارات

انتظارات						ادراکات		
بُعد	میانگین	انحراف معیار	ضریب تغییرات	بُعد	میانگین	انحراف معیار	ضریب تغییرات
ملموس	۳/۳۵۳	۰/۵۳۷	۰/۱۶۰	ملموس	۴/۳۴۰	۰/۵۰۷	۰/۱۱۷
اطمینان	۳/۳۰۸	۰/۸۴۵	۰/۲۵۵	اطمینان	۴/۲۷۵	۰/۵۱۴	۰/۱۲۰
تضمین	۳/۴۸۵	۰/۵۴۰	۰/۱۵۵	تضمین	۴/۲۶۷	۰/۴۴۶	۰/۱۰۵
همدلی	۴/۰۳۳	۰/۶۶۷	۰/۱۶۵	همدلی	۴/۰۳۳	۰/۶۶۷	۰/۱۶۵
پاسخگویی	۳/۱۶۷	۰/۸۱۸	۰/۲۵۸	پاسخگویی	۴/۱۸۳	۰/۴۷۸	۰/۱۱۴

مأخذ: یافته‌های پژوهش، ۱۳۹۷



شکل(۴). ضریب تغییرات بُعد های تحقیق در دو بخش ادراکات و انتظارات

بررسی رابطه ویژگی‌های فردی دهیاران با میزان انتظارات و ادراکات دهیاران

برای بررسی رابطه ویژگی‌های فردی دهیاران با میزان انتظارات و ادراکات دهیاران با توجه به نرمال بودن شاخص‌ها و با توجه به این‌که دو شاخص سابقه خدمت و سن دارای مقیاس فاصله‌ای هستند از همبستگی پیرسون و شاخص تحصیلات که دارای مقیاس ترتیبی است از همبستگی اسپیرمن استفاده‌شده است. بنابراین همان‌طور که در جدول(۵) مشاهده می‌شود سابقه خدمات با آماره پیرسون ۰/۵، سن با آماره پیرسون ۰/۳۷ تحصیلات با آماره اسپیرمن ۰/۰۲ با انتظارات دارای رابطه ای مستقیم با شدتی ضعیف تا متوسط می‌باشند. بدین معنی که کسانی که دارای سابقه خدمت بیشتر، سن بیشتر و تحصیلات بیش‌تری هستند انتظارات بالاتری دارند و با توجه به میزان معناداری به‌دست‌آمده برای این شاخص‌ها که برای دو شاخص سابقه خدمات و سن معنادار می‌باشد. بدین معنی که در منطقه موردمطالعه با اطمینان ۹۵ درصد این رابطه تصادفی نیست و واقعی است. همچنین درزمینه میزان ادراکات دهیاران شاخص سابقه خدمات با آماره پیرسون ۰/۶۱ سن با آماره پیرسون ۰/۴۶ و تحصیلات با آماره اسپیرمن ۰/۴۳ با ادراکات دارای رابطه‌ای مستقیم با شدتی متوسط می‌باشند. بدین معنی که کسانی که دارای سابقه خدمت بیشتر، سن بالاتر و تحصیلات بیشتری هستند نسبت

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29]
[DOR: 20.1001.1.22287736.1399.20.57.6.9]
[DOI: 10.29252/jgs.20.57.147]

به آموزش‌های ارائه‌شده به آن‌ها درک و رضایت بالاتری دارند و با توجه به میزان معنـاداری به‌دسـت‌آمده بـرای این شاخص‌ها که برای هر سه شاخص (سابقه خدمات، سن و تحصیلات) معنادار می‌باشد. بـدین معنـی کـه در منطقه موردمطالعه با اطمینان ۹۵ درصد این رابطه تصادفی و از روی شـانس نیسـت و واقعـی اسـت. بنـابراین سابقه بیشتر و تحصیلات بیشتر در افراد مسن تر سبب می شود که ادراک بالاتری نسبت به وظایف خود داشته باشند و انتظارات آنها بالاتر برود و عملکرد بهتری داشته باشند.

جدول(۵). رابطه ویژگی‌های فردی دهیاران با میزان انتظارات و ادراکات دهیاران

نوع همبستگی		پیرسون		اسپیرمن
بخش		سابقه خدمت	سن	تحصیلات
انتظارات	آماره	۰/۵۰	۰/۳۷	۰/۰۲
	میزان معناداری	۰/۰۱	۰/۰۵	۰/۹۲
ادراکات	آماره	۰/۶۱	۰/۴۶	۰/۴۳
	میزان معناداری	۰/۰۰	۰/۰۱	۰/۰۲

مأخذ: یافته‌های پژوهش، ۱۳۹۷

ارزیابی وضعیت انتظارات و ادراکات کیفیت خدمات آموزشی بخش موردمطالعه

برای ارزیابی وضعیت کیفیت خدمات آموزشی بخش موردمطالعه، توجه به نرمال بودن بُعدهای کیفیت خدمات آموزشی (میزان معناداری حاصل از آزمون کولوموگراف اسمیرنوف برای این بُعدها بیشتر از ۰/۰۵ می‌باشد) از آزمون T تک نمونه‌ای استفاده‌شده است. در این آزمون، چنانچه سطح معنی‌داری کم‌تر از مقدار خطا باشد چنین استنباط می‌شود که میانه نظری در جامعه‌ی موردمطالعه؛ مقدار آزمون شده (میانه نظری ۳) نیست. در آزمون T تک نمونه‌ای چنان چه حد بالا و حد پایین هر دو مثبت باشند، بدین معنی است که میانگین جامعه در مورد آن متغیر بیش‌تر از مقدار مورد آزمون می‌باشد. همچنین چنانچه اولی مثبت و دومی منفی باشد، میانگین جامعه به‌دست‌آمده مقدار آزمون (میانه نظری ۳) است. منفی بودن این دو مقدار، بدین معنی است که میانگین متغیر موردنظر در جامعه کم‌تر از مقدار آزمون است و این متغیرها در جامعه‌ی موردبررسی در سطح پایینی قرار دارند. بنابراین میانگین محاسبه‌شده ابعاد کیفیت خدمات آموزشی (انتظارات ادراکات) با میانگین فرضی (۳) سنجش شده و ثابت می‌شود که میانگین واقعی نظر کل پاسخگویان در دو بخش ادراکات و انتظارات، تمام بُعد ها به‌جز انتظارات دو بُعد اطمینان و پاسخگویی از ۳ بزرگ‌تر و در حد متوسط به بالا است و با توجه به میزان معناداری به‌دست‌آمده برای تمام بُعدها؛ که کمتر از ۰/۰۵ است معنادار می‌باشد و قابل‌تعمیم به‌کل جامعه موردمطالعه را دارد. همچنین حد بالا و پایین تمام بُعدها به‌جز انتظارات دو بُعد اطمینان و پاسخگویی حد پایین منفی است که نشان می‌دهد میانگین در این دو بعد برابر با مقدار موردنظر است و در مابقی بُعدها حد بالا و پایین مثبت است بدین معنی که میانگین جامعه در این بُعد بیشتر از مقدار مورد آزمون می‌باشد که این نتیجه گویای این می‌باشد که دهیاران در مورد کیفیت خدمات آموزشی انتظارات بیشتری دارند. در بحث ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی نیز میانگین جامعه درحد نسبتاً مطلوب می‌باشد که نشان از تفاوت آماری بین کیفیت خدمات آموزشی و متوسط نظری ۳ می‌باشد جدول(۶). بدین معنی که آموزش‌های

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29]
[DOR: 20.1001.1.22287736.1399.20.57.6.9]
[DOI: 10.29252/jgs.20.57.147]

ارائه‌شده، فضای ارائه آموزش و مدرسین به دهیاران توانسته نیازهای آن‌ها را در حد نسبتاً مطلوبی برطرف نماید و آموزش‌های ارائه‌شده برای دهیاران مفید بوده است، اما با توجه به میزان انتظارات دهیاران انتظارات آن‌ها در تمام ابعاد موردبررسی به‌جز بعد اطمینان بالا بوده و انتظارات آن‌ها در این بعد به علت ارائه آموزش‌های مفید، پایین می‌باشد.

جدول(۶). ارزیابی وضعیت انتظارات و ادراکات کیفیت خدمات آموزشی بر دهیاران روستایی

متغیر تحقیق	بخش	آماره تی	میانگین	انحراف معیار	میزان معناداری	اختلاف از میانگین	فاصله اطمینان ۹۵٪	
							پایین‌تر	بالاتر
بعد ملموسات	ادراکات	۱۴/۴۸	۴/۳۴	۰/۵۱	۰/۰۰	۱/۳۴	۱/۱۵	۱/۵۳
	انتظارات	۳/۶۰	۳/۳۵	۰/۵۳	۰/۰۰۱	۰/۳۵	۰/۱۵	۰/۵۵
بعد اطمینان	ادراکات	۱۳/۵۸	۴/۲۸	۰/۵۱	۰/۰۰	۱/۲۸	۱/۰۰۸	۱/۱۴
	انتظارات	۱/۹۹	۳/۳۰	۰/۸۴	۰/۰۵۵	۰/۳۰	-۰/۰۰۷	۰/۶۲
بعد تضمین	ادراکات	۱۵/۵۶	۴/۲۷	۰/۴۵	۰/۰۰	۱/۲۷	۱/۱۰	۰/۱۴۳
	انتظارات	۴/۹۲	۳/۴۸	۰/۵۴	۰/۰۰	۰/۴۸	۰/۲۸	۰/۶۸
بعد همدلی	ادراکات	۸/۴۹	۴/۰۳	۰/۶۷	۰/۰۰	۱/۰۳	۰/۷۸	۱/۲۸
	انتظارات	۸/۴۹	۴/۰۳	۰/۶۶	۰/۰۰	۱/۰۳	۰/۷۸	۱/۲۸
بعد پاسخگویی	ادراکات	۱۳/۵۷	۴/۱۸	۰/۴۸	۰/۰۰	۱/۱۸	۱/۰۰	۱/۳۶
	انتظارات	۱/۱۱	۳/۱۶	۰/۸۱	۰/۲۷۴	۰/۱۶	-۰/۱۳	۰/۴۷
بخش ادراکات	ادراکات	۱۶/۱۹	۴/۲۱	۰/۴۱	۰/۰۰	۱/۲۱	۱/۰۶	۱/۳۷
	انتظارات	۴/۵۸	۳/۴۶	۰/۵۳	۰/۰۰	۰/۴۶	۰/۲۷	۰/۶۶

مأخذ: یافته‌های پژوهش، ۱۳۹۷

شکاف موجود در ابعاد مختلف کیفیت خدمات و تعیین اولویت مؤلفه‌ها جهت انجام اقدامات اصلاحی

در این بخش از تجزیه‌وتحلیل داده‌ها، شکاف موجود در ابعاد مختلف کیفیت خدمات درزمینه کیفیت آموزش دهیاران بخش نصرآباد شهرستان تربت‌جام بر اساس مدل تحلیل شکاف موردبررسی قرار می‌گیرد. به این منظور ابتدا نمرات ادراکات و انتظارات مراجعان از پرسش‌نامه‌ها استخراج سپس شکاف کیفیت خدمات که حاصل تفاوت بین ادراکات و انتظارات مراجعان بود محاسبه گردید. نمره منفی شکاف کیفیت خدمات مؤلفه‌ها، نشان‌دهنده این مطلب است که در مؤلفه‌های مزبور، سازمان آموزش‌دهنده دهیاران نتوانسته است انتظارات آنان را برآورده نماید. در نظر گرفتن شکاف کیفیت به‌تنهایی، نمی‌تواند راهگشا باشد؛ زیرا مؤلفه‌های کیفیت آموزشی ازنظر مراجعان اهمیت یکسانی نداشته و باید متغیر میزان اهمیت مؤلفه‌ها را در ارزیابی کیفیت خدمات وارد نمود. از این‌رو، در جدول(۷) میزان اهمیت هر مؤلفه آورده شده است. بر اساس معادله مدل سروکوآل میزان اهمیت هر مؤلفه در میزان شکاف کیفیت همان مؤلفه ضرب شده تا نمره کیفیت هر مؤلفه به‌دست آید. هرچقدر نمره کیفیت مؤلفه‌ای منفی‌تر (کوچک‌تر) باشد، نشان‌دهنده این مطلب است که اولاً میزان اهمیت آن مؤلفه از دیدگاه دهیاران بیشتر بوده و ثانیاً بر اساس ادراکات پاسخگویان، سازمان در آن مؤلفه نتوانسته است انتظارات دهیاران را برآورده نماید. بنابراین آن مؤلفه برای انجام اقدامات اصلاحی، اولویت بیشتری دارد. همان‌طور که از ستون آخر جدول پیداست، مؤلفه‌ها در این نگاره بر اساس اولویت آن‌ها جهت

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29]
[DOR: 20.1001.1.22287736.1399.20.57.6.9]
[DOI: 10.29252/jgs.20.57.147]

انجام اقدامات اصلاحی رتبه‌بندی شده‌اند تا راهگشای مسئولان آموزش‌دهنده دهیاران جهت انجام اقدامات اصلاحی در آن زمینه باشند. بر اساس میزان اهمیت مؤلفه‌ها و با توجه به شکاف کیفیت خدمات، نمره کیفیت خدمات به‌صورت جدول(۷) قابل‌مشاهده است.

جدول (۷). شکاف موجود در ابعاد کیفیت خدمات و تعیین اولویت مؤلفه‌ها جهت انجام اقدامات اصلاحی

مؤلفه‌ها	ادراکات	انتظارات	میزان اهمیت مؤلفه‌ها	شکاف کیفیت خدمات	نمره کیفیت خدمات	اولویت جهت اقدامات
ظاهر آراسته و حرفه‌ای مدرسین	۳/۷۶	۴/۳۶	۰/۰۲۰	-۰/۶۰	-۰/۰۱۲	۲۵
توانایی و مهارت حرفه‌ای مدرس	۳/۶۳	۴/۴۶	۰/۰۱۷	-۰/۸۳	-۰/۰۱۴	۲۱
جذابیت ظاهری و تسهیلات فیزیکی	۳/۴۰	۴/۶۷	۰/۰۲۸	-۱/۰۶	-۰/۰۳۰	۱۴
کارآمدی و جدید بودن تجهیزات و مواد آموزشی	۳/۰۰	۴/۴۳	۰/۰۳۶	-۱/۴۳	-۰/۰۵۱	۳
جذابیت ظاهری وسایلی(کتاب،جزوه و...) آموزشی	۲/۹۶	۳/۹۶	۰/۰۴۹	-۱/۰۰	-۰/۰۴۹	۵
ارائه خدمات به‌موقع	۳/۰۳	۴/۳۰	۰/۰۳۵	-۱/۲۶	-۰/۰۴۴	۹
ارائه مطالب به شیوه‌ای که برای دهیاران قابل‌درک باشد	۳/۵۶	۴/۲۳	۰/۰۳۶	-۰/۶۶	-۰/۰۲۴	۱۹
ارائه مطالب آموزشی به شکلی منظم و مرتبط با یکدیگر	۳/۴۰	۴/۴۰	۰/۰۲۸	-۱/۰۰	-۰/۰۲۸	۱۵
آگاه کردن دهیاران از نتیجه ارزشیابی	۳/۲۳	۴/۱۶	۰/۰۳۹	-۰/۹۳	-۰/۰۳۶	۱۳
تسهیل بحث و تبادل‌نظر	۳/۴۳	۴/۲۰	۰/۰۱۶	-۰/۷۶	-۰/۰۱۲	۲۳
ارائه آموزش‌های نظری و عملی	۴/۱۰	۴/۲۳	۰/۰۲۷	-۰/۱۳	-۰/۰۰۴	۲۷
وجود منابع مطالعاتی کافی برای افزایش آگاهی	۳/۱۶	۴/۴۰	۰/۰۴۰	-۱/۲۳	-۰/۰۴۹	۴
برنامه‌های آموزشی باکیفیت بالا	۳/۱۳	۴/۲۶	/۰۴۲	-۱/۱۳	-۰/۰۴۷	۶
تنوع برنامه‌های آموزشی	۳/۱۶	۴/۳۳	۰/۰۶۲	-۱/۱۶	-۰/۰۷۳	۱
برخورداری مدرسین از دانش تخصصی کافی	۳/۷۰	۴/۱۶	۰/۰۲۸	-۰/۴۶	-۰/۰۱۳	۲۲
اختصاص وقت اضافه برای پاسخ به سؤالات دهیاران	۳/۰۳	۴/۰۳	۰/۰۴۵	-۱/۰۰	-۰/۰۴۵	۸
متناسب بودن دوره‌ی آموزشی	۳/۸۳	۴/۴۰	۰/۰۱۹	-۰/۵۶	-۰/۰۱۱	۲۶
وجود روابط مناسب مدرسین و دهیاران	۳/۴۶	۴/۳۶	۰/۰۲۹	-۰/۹۰	-۰/۰۲۷	۱۶
مناسب بودن زمان برگزاری کلاس‌ها	۳/۱۰	۴/۱۰	۰/۰۴۳	-۱/۰۰	-۰/۰۴۳	۱۱
مناسب بودن برخورد کارکنان	۳/۷۳	۴/۱۰	۰/۰۳۲	-۰/۳۶	-۰/۰۱۲	۲۴
رفتار توأم با احترام مدرس با دهیاران	۳/۷۶	۴/۲۳	۰/۰۳۱	-۰/۴۶	-۰/۰۱۴	۲۰
انعطاف‌پذیری مدرسین	۳/۴۶	۴/۱۳	۰/۰۳۸	-۰/۶۶	-۰/۰۲۶	۱۸
توجه خاص به تک‌تک افراد	۳/۱۳	۳/۶۰	۰/۱۰۰	-۰/۰۴۶	-۰/۰۴۷	۷
اعمال نظرات و پیشنهادات دهیاران	۳/۳۶	۴/۲۳	۰/۰۳۰	-۰/۰۸۶	-۰/۰۲۶	۱۷

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29]
[DOR: 20.1001.1.22287736.1399.20.57.6.9]
[DOI: 10.29252/jgs.20.57.147]

ارائه منابع مطالعاتی مناسب به دهیاران	۳/۱۰	۴/۱۶	۰/۰۳۷	-۱/۰۶	-۰/۰۴	۱۲
وجود نظام بازخورد برای بهبود عملکرد کیفیت خدمات	۳/۱۶	۴/۲۳	۰/۰۴۱	-۱/۰۶	-۰/۰۴۴	۱۰
اعلام ساعات اضافه برای آموزش	۳/۰۳	۴/۱۰	۰/۰۵۳	-۱/۰۶	-۰/۰۵۶	۲
ابعاد						
ملموسات	۳/۳۵	۴/۳۴	۰/۰۳۰	-۰/۹۸	-۰/۰۳۱	۳
اطمینان	۳/۳۰	۴/۲۷	/۰۳۵	-۰/۹۶	-۰/۰۳۳	۲
تضمین	۳/۴۴	۴/۲۶	۰/۰۳۴	-۰/۸۱	-۰/۰۳۱	۴
همدلی	۳/۴۴	۴/۰۳	۰/۰۴۹	-۰/۵۹	-۰/۰۲۸	۵
پاسخگویی	۳/۱۶	۴/۱۸	۰/۰۴۰	-۱/۰۱	-۰/۰۴	۱

مأخذ: یافته‌های پژوهش، ۱۳۹۷

با توجه به مقادیر ادراکات و انتظارات، بیشترین میزان شکاف به ترتیب در مؤلفه‌های تنوع برنامه‌های آموزشی، اعلام ساعات اضافه برای آموزش، کارآمدی و جدید بودن تجهیزات و مواد آموزشی، وجود منابع مطالعاتی کافی برای افزایش آگاهی، جذابیت ظاهری وسایلی (کتاب، جزوه و...) آموزشی، برنامه‌های آموزشی باکیفیت بالا، توجه خاص به تک‌تک افراد، اختصاص وقت اضافه برای پاسخ به سؤالات دهیاران و ارائه خدمات به‌موقع مشاهده‌شده است که نشان‌دهنده این است که در این مؤلفه‌ها فاصله بین ادراکات و انتظارات زیاد می‌باشد و انتظارات دهیاران در حد مطلوب برآورده نشده است. در بین ابعاد هم بعد پاسخگویی بیشترین میزان شکاف را دارا بوده و نیاز به اصلاحات بیشتری نسبت به سایر مؤلفه‌ها و ابعاد را دارد. همچنین با توجه به نمره کیفیت خدمات، ارائه مطالب به شیوه‌ای که برای دهیاران قابل‌درک باشد، رفتار توأم با احترام مدرس با دهیاران، توانایی و مهارت حرفه‌ای مدرس، برخورداری مدرسین از دانش تخصصی کافی، تسهیل بحث و تبادل‌نظر، مناسب بودن برخورد کارکنان، ظاهر آراسته و حرفه‌ای مدرسین، متناسب بودن دورهٔ آموزشی، ارائه آموزش‌های نظری و عملی، در اولویت‌های آخر جهت اقدامات اصلاحی قرار می‌گیرند. چراکه میزان شکاف بین خدمات در این مؤلفه‌ها کم می‌باشد و دهیاران از دوره‌های آموزشی نسبتاً راضی می‌باشند.

نتیجه‌گیری و پیشنهادها

آموزش، نقش مهّم و پایداری بر ارتقاء سطح آگاهی علمی و شغلی دهیاران دارد بر همین اساس ارائه آموزش و برنامه‌های آموزشی موجب توانمند ساختن دهیاران برای انجام وظایف و تکالیف آنان می‌شود. لذا سنجش کیفیت خدمات آموزش، پیش‌شرط اساسی بهبود کیفیت است و تا زمانی که نیازهای کیفی مشخص نشود، خدمات اصلاح نمی‌گردد. بر این اساس هدف این مطالعه تحلیل و ارزیابی از کیفیت خدمات آموزشی بر دهیاران بود. نتایج حاصل از آزمون همبستگی هر دو بخش انتظارات و ادراکات با ویژگی‌های فردی دهیاران رابطه‌ای مثبت و معنادار دارد. همچنین بحث ارزیابی وضعیت کیفیت خدمات آموزشی دهیاران بخش موردمطالعه، نشان داده میانگین جامعه به لحاظ رضایتمندی از دوره‌های آموزشی در حد نسبتاً مطلوب می‌باشد. اما در بحث انتظارات به‌جز دو بعد اطمینان و پاسخگویی، میانگین جامعه در این بُعد بیشتر از مقدار

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29]
[DOR: 20.1001.1.22287736.1399.20.57.6.9]
[DOI: 10.29252/jgs.20.57.147]

مورد آزمون می‌باشد که این نتیجه گویای این می‌باشد که دهیاران در مورد کیفیت خدمات آموزشی انتظارات بیشتری دارند. همان‌گونه که نتایج نشان داد، به‌طورکلی، در هر پنج بُعد خدمات آموزشی، شکاف منفی کیفیت وجود دارد. شکاف منفی بیانگر این است که انتظارات دهیاران فراتر از ادراکات آن‌ها از وضعیت موجود است. با توجه به نتایج حاصل از آزمون‌ها می‌توان بیان کرد که در روستاهای مورد مطالعه دهیاران نیاز به آموزشهای بیشتری دارند که انتظارات آنها کاهش پیداکرده و سبب بالارفتن ادراکات آنها شود که بتوانند عملکرد بهتری داشته باشند. هرچند مطالعه مستقیمی در ارتباط با موضوع مطالعه برای بررسی همسویی و ناهمسویی وجود ندارد، اما مطالعات مرتبطی در زمینه ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی در حوزه های دیگر وجود دارد که بلحاظ نتایج کلی می تواند امکان مقایسه نتایج را فراهم سازد. به عنوان نمونه در مطالعه آقا ملایی و همکاران (۱۳۸۵) به‌منظور تعیین ادراک و انتظار دانشجویان در دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان از کیفیت خدمات آموزشی و تحلیل شکاف کیفیت که به روش SERVQUAL انجام شد. در تمام ابعاد خدمات شکاف منفی وجود داشت و همچنین در مطالعه کاوسی و همکاران(۱۳۹۳)، مرادی و همکاران (۱۳۹۴) در تمام ابعاد شکاف منفی وجود دارد که نتایج هر دو مطالعه با نتایج مطالعه حاضر مطابقت دارد.

بطور ویژه در این پژوهش کمترین میانگین شکاف کیفیت در بعد همدلی مشاهده شد. بعد همدلی یعنی نشان دادن و اعمال توجه خاص و گرم به مشتریان، برخورد مناسب با مشتری و حساس بودن نسبت به نیازهای مشتری از ویژگی‌های همدلی می‌باشد و لذا نتایج نشان‌دهنده آن است که در دوره‌های آموزشی دهیاران به این بعد توجه بیشتری شده است و شاید بتوان آن را یکی از نقاط قوت دوره‌های آموزشی دانست. لذا نتایج بیش‌ترین میانگین شکاف کیفیت درمولفه تنوع برنامه آموزشی و در بعد پاسخگویی مشاهده شد. این نتایج حاکی از آن است که نظرات، انتقادات و پیشنهادات دهیاران موردتوجه قرار نمی‌گیرد. لذا در این بعد و شاخص خوب عمل نشده و بخش آموزش دهیاران نتوانسته انتظارات آنان را برآورده نماید که هم‌راستا با نتایج مطالعه کاوسی و همکاران ۱۳۹۳ می‌باشد. کمترین ضریب تغییرات در هر دو بخش انتظارات و ادراکات مربوط به بُعد تضمین به ترتیب با ۰/۱۵۵ و ۰/۱۰۵ می‌باشد که نشان‌دهنده این است که نظر پاسخگویان در بُعد تضمین در هر دو بخش ادراکات و انتظارات به هم نزدیک و اختلاف‌نظر کمتری نسبت به سایر بُعدها دارند. بیشترین ضریب تغییرات در بخش انتظارات مربوط به بُعد پاسخگویی با ضریب تغییرات ۰/۲۵۸ و در بخش ادراکات مربوط به بُعد اطمینان با ضریب تغییرات ۰/۱۲۰ می‌باشد که نشان‌دهنده این است که نظر پاسخگویان در این بُعدها نسبت به سایر بُعدها از هم دور و اختلاف‌نظر بیشتری نسبت به سایر بُعدها دارند. بر این اساس نتایج این مطالعه می تواند به عنوان الگو و نمونه ای ویژه برای آسیب شناسی خدمات آموزشی به دهیاران مورد توجه سیاستگذاران، مدیران و برنامه ریزان قرار گرفته و از طریق طراحی، اجرا و تقویت نظام آموزشی دهیاران، تاثیرگذاری بالایی بر ارتقاء کمیت و کیفیت عملکرد دهیاران داشته باشد. متناسب با نتایج به‌دست‌آمده می‌توان موارد زیر را پیشنهاد نمود:

- کارگاه‌های آموزشی برای مدرسین به‌منظور به‌کارگیری روش‌های آموزشی نوین و برقراری ارتباط مناسب‌تر با دهیاران برگزار گردد. و همچنین برنامه کاری مدرسین به نحوی تنظیم شود که ساعاتی را برای پاسخگویی به سؤالات دهیاران داشته باشند.

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29]
[DOR: 20.1001.1.22287736.1399.20.57.6.9]
[DOI: 10.29252/jgs.20.57.147]

- جهت اثرگذاری بیشتر، تنوع‌بخشی به دوره‌های آموزشی مانند سفرهای کوتاه‌مدت و دوره‌های مجازی و...رعایت شود.
- برای استمرار بیشتر دوره‌های آموزشی دهیاران، مکان مناسبی را با امکانات و تجهیزات لازم مانند ویدئو پروژکتور، کتابخانه و غیره برای برگزاری کلاس‌ها فراهم نمایند.
- همچنین پیشنهاد می‌شود نظرات و خواسته‌های دهیاران در برنامه‌ها گنجانده شود و در برگزاری دوره‌های آموزشی از دهیاران نظرخواهی شود. لذا با توجه به درخواست دهیاران برخی دوره‌ها مانند دوره‌های آموزش اشتغال‌زایی برای جوانان در روستا و دوره‌های آموزش مبانی کامپیوتر، مدیریت بحران، امداد و نجات، بازاریابی، آشنایی با توانمندسازی روستا و فرهنگ‌آموزی نیز به دوره‌های آموزشی آن‌ها اضافه شود.
- درنهایت پیشنهاد می‌شود، برای کاهش شکاف پاسخگویی دوره‌های آموزشی درزمینه نحوه ارائه خدمت به دهیاران و برقراری ارتباط با آنان برگزار گردد.

منابع

ابراهیم‌زاده، عیسی و کماسی، حسین، (۱۳۹۳). **ارزیابی و تحلیل کیفیت خدمات شهرداری بر اساس مدل سرکوال؛ مطالعه موردی: شهرداری شهر سنقر**، فصلنامه مطالعات برنامه‌ریزی شهری، ۲(۶): ۱۵۳-۱۷۲.

ادهم، اسماعیل، (۱۳۸۹). **بررسی نقش آموزش دهیاران در توسعه روستایی مطالعه موردی بخش سرخه**، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، استاد راهنما زینب کرکه آبادی، رشته جغرافیا و برنامه‌ریزی روستایی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد سمنان، دانشکده علوم انسانی، سمنان.

باقری، لیلا و باقری، مریم، (۱۳۹۵). **ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه کارآموزان فنی و حرفه‌ای زنجان: مدل سروکوال**، پنجمین همایش ملی و چهارمین همایش بین‌المللی مهارت‌آموزی و اشتغال، سازمان فنی و حرفه‌ای کشور، تهران، ایران.

تقی پور، میلاد، عباسی، عنایت و نعیمی امیر، (۱۳۹۵). **ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی در نظام آموزش عالی کشاورزی با استفاده از مدل کیفیت خدمات آموزشی (SERVQUAL) (مورد مطالعه: دانشکده کشاورزی دانشگاه تربیت مدرس)**، نامه آموزش عالی، دوره جدید، ۹(۳۶): ۷۳-۹۵.

جلیلوند، محمدامین، (۱۳۸۸). **ضرورت و نقش آموزش در بهسازی نیروی انسانی و توسعه**، ماهنامه ارتباط با مدت دانشگاه تهران، ۷۲: ۶۸-۷۰.

حاجی نژاد، علی؛ فضل علی، زینب، (۱۳۹۳). **مهارت رایانه‌ای دهیاران شهرستان‌های بهشهر و گلوگاه**، فصلنامه جغرافیا، ۱۲(۴۱): ۲۷۹-۲۹۵.

رجب صلاحی، حسین، موسوی، سید عارف، جاهدی، یوسف و رسولی، صمد، (۱۳۹۰)، **بررسی و تحلیل اثربخشی آموزش بر توانمندسازی دهیاران**، مجله مدیریت شهری، ۱۰(۲۹): ۶۱-۷۹.

سام‌خانیان، محمد، (۱۳۸۴). **برنامه‌ریزی آموزشی منابع انسانی (مبانی و فرآیندها)**، انتشارات مهریرنا، تهران

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29]
[DOR: 20.1001.1.22287736.1399.20.57.6.9]
[DOI: 10.29252/jgs.20.57.147]

صبرکش، علیرضا و مزینانی، حبیب‌الله و نور محمدی، هادی، (۱۳۹۲). **آموزش و توسعه منابع انسانی در سازمان**، فصلنامهٔ مطالعات مدیریت بر آموزش انتظامی، ۴(۶): ۱۰۷-۱۳۴.

فراهانی، حسین و رستم‌خانی، احمد، (۱۳۹۱). **بررسی و ارزیابی نقش دهیاری‌ها باکیفیت زندگی در روستاها؛ مطالعه موردی: دهستان کرسف شهرستان خدابنده**، فصلنامهٔ مدیریت شهری، ۳۰: ۱۹۵-۲۰۶.

فیروزآبادی، سید احمد و ایمانی جاجرمی، حسین، (۱۳۹۱). **وضعیت رضایت روستاییان و عوامل مرتبط با آن از عملکرد دهیاری‌ها، مطالعه موردی: روستاهای استان قزوین**، فصلنامهٔ پژوهش‌های روستایی، ۱: ۶۱-۹۱.

قدیری معصوم، مجتبی، طالقانی، غلامرضا و کوهستانی، حسین، (۱۳۹۳). **آسیب‌شناسی دهیاری‌های استان آذربایجان شرقی: مطالعه موردی شهرستان بستان‌آباد**، فصلنامه روستا و توسعه، ۱۶(۱): ۹۳-۱۱۲.

قلاوندی، حسن، قلعه‌ای، علی‌رضا، بهشتی راد، رقیه. (۱۳۹۲). **بررسی ادراکات و انتظارات دانشجویان از کیفیت خدمات آموزشی دانشگاه ارومیه و رابطه آن با ارزشیابی از عملکرد اساتید**، مجله اندیشه‌های نوین تربیتی، ۹(۴): ۱۱۹-۱۴۵.

کاوسی، زهرا، رحیمی، حامد، قنبری، پروین، حیدری، لاله و بهمنی، جمشید، (۱۳۹۳). **بررسی شکاف کیفیت خدمات آموزشی از دیدگاه دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی شیراز سال (۱۳۹۲)**. مجله علوم پزشکی صدرا، ۲(۲): ۱۷۲-۱۶۱.

مشرف جوادی، محمدحسین، ثمنگویی، بتول و تنهایی، محمدحسن، (۱۳۹۱). **ارزیابی کیفیت خدمات یک موسسه آموزشی با استفاده از مدل سرکوال**، اولین کنفرانس ملی مهندسی صنایع و سیستم‌ها، دانشگاه آزاد اسلامی واحد نجف‌آباد. نجف آباد.

موسوی، سید عارف و رزندی، الناز، (۱۳۹۲). نقش و **تناسب آموزش و توانمندسازی دهیاران در توسعه‌ی مدیریت نوین روستایی**، ماهنامه پژوهشی، آموزشی و ترویجی دهیاری‌ها، ۳۵: ۴۱-۴۷.

نائیچی، مصطفی، (۱۳۸۹). **نقش آموزش دهیاران در توسعه روستایی، مطالعه موردی: دهیاری‌های بخش چمستان، شهرستان نور**، دومین همایش علمی سراسری دانشجویی جغرافیا، تهران، دانشگاه تهران.

نجفی، رامین، خراسانی، اباصلت، محمدی، رضا، گلوی، میترا،(۱۳۹۳). **ارزیابی کیفیت خدمات آموزشی بر اساس مدل سرکوال**، مطالعات اندازه‌گیری و ارزشیابی آموزشی، ۴(۶): ۲۷-۱۱.

یحیی پور، مهدی، هاشمی، سید مناف، (۱۳۹۰). **اصول و مبانی مدیریت خدمات شهری در شهرداری**، چاپ اول، انتشارات سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور، تهران.

Adriana Elena, T. & Adela, M. (2010). **Rural education in Romania: Present and perspectives**, Procedia Social and Behavioral Sciences, 2: 402–406

Amuakwa-Mensah, F. Boakye-Yiadom, L. & Baah-Boateng, W. (2016). **Effect of education on migration decisions in Ghana: a rural-urban perspective**, Journal of Economic Studies, 43 (2): 336-356

Biriescu, s. & Babaita, c. (2014). **Rural education, an important factor of regional development in the context of local government strategies**, Procedia - Social and Behavioral Sciences, 124: 77-86

Bodvarsson, O. & Gibson, W. (2002). **Tipping and service quality: a reply to Lynn**, The Social Science Journal, 39: 71–476

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29]
[DOR: 20.1001.1.22287736.1399.20.57.6.9]
[DOI: 10.29252/jgs.20.57.147]

Galeeva, R. (2016). **SERVQUAL application and adaptation for educational service quality assessments in Russian higher education**, Quality Assurance in Education, 24(3): 329-348

Gille, V. (2012). **Education spillovers: empirical evidence in rural India**, Indian Growth and Development Review, 5 (1): 4-24

Luk, S. T. K. & Layton, R. (2002). **Perception Gaps in customer expectations: Managers versus service providers and customers**. The Service Industries Journal, 22(2): 109-128

Mahmood, KH. (2005). **Multipurpose community telecenters for rural development in Pakistan**. The Electronic Library, 23(2): 204-220

Panda, P. (2015). **Farmer education and household agricultural income in rural India**, International Journal of Social Economics, 42(6): 514-529

Susie, K. Huong Ha & S. McGregor, S. (2017). **Service quality and student/customer satisfaction in the private tertiary education sector in Singapore**. International Journal of Educational Management, 31(4): 430-444

Tsinidou, M. Gerogiannis, V. & Fitsilis, V. (2010). **Evaluation of the factors that determine quality in higher education: an empirical study**. Quality Assurance in Education, 18(3): 227 – 244

Xiao, Y. Li, L. Zhao, L. (2017). **Education on the cheap: The long-run effects of a free compulsory education reform in rural china**. Journal of Comparative Economics, 45(3): 544-562

Yousapronpaiboon, KH. (2014). **SERVQUAL: Measuring higher education service quality in Thailand**. Procedia Social and Behavioral Sciences, 116: 1088 – 1095.

[Downloaded from isharat.khu.ac.ir on 2026-10-29]

[DOR: 20.1001.1.22287736.1399.20.57.6.9]

[DOI: 10.29252/jgs.20.57.147]