

## ارزیابی کیفیت خدمات ارائه شده توسط دفاتر ICT روستایی با استفاده از مدل سروکوال

فریبا فرهادی<sup>۱</sup>، محمد صادق ابراهیمی<sup>۲</sup>

<sup>۱</sup> دانشجوی کارشناسی ارشد توسعه روستایی موسسه عمران توسعه همدان

<sup>۲</sup> استادیار گروه توسعه روستایی دانشگاه صنعتی اصفهان،

farhadi\_f83@yahoo.com

تعیین شکاف کیفیت خدمات می تواند مبنای مناسبی برای برنامه ریزی، الویت بندی و تصمیم گیری در مورد تخصیص منابع باشد. دفاتر خدمات ارتباطی روستایی (ICT)، در واقع فضایی است که دسترسی به خدمات گوناگون دولتی نظیر خدمات ارتباطی مخابرات، پست، پست بانک و خدمات فناوری اطلاعات را ممکن می سازد. با بررسی شکاف بین انتظارات و ادراکات روستاییان از خدمات دفاتر ICT، می توان زمینه را برای بهبود کیفیت خدمات دفاتر فراهم نمود. این پژوهش با هدف ارزیابی کیفیت خدمات دفاتر ICT روستایی از دیدگاه روستاییان به روش میدانی انجام شده است. جامعه آماری این پژوهش برابر با ۴۶۶۰ خانوار ساکن روستاهای دارای دفاتر ICT روستایی است که با استفاده از فرمول کوکران ۱۸۸ نفر بعنوان نمونه ی آماری برای مطالعه انتخاب و اطلاعات از طریق پرسشنامه جمع آوری گردید. نتایج تحقیق نشان می دهد که خدمات ارائه شده در دفاتر ICT روستایی توانسته رضایت روستاییان را در پنج بعد فیزیکی، پاسخگویی، اطمینان، تضمین و همدلی به طور مناسب پوشش دهد و بیشترین میزان شکاف به ترتیب در بعد فیزیکی (۰/۶)، بعد پاسخگویی (۰/۵۳)، بعد اطمینان (۰/۴۸)، بعد همدلی (۰/۲۹) و بعد تضمین (۰/۱) مشاهده شد. همچنین نتایج تحقیق نشان داد تفاوت بین انتظارات و ادراکات در بعد فیزیکی، بعد پاسخگویی، بعد اطمینان در سطح ۹۹ درصد معنی دار است و در بعد همدلی تفاوت بین انتظارات و ادراکات در سطح ۹۵ درصد معنی دار بوده در حالی که در بعد تضمین تفاوت معنی داری بین انتظارات و ادراکات روستاییان از خدمات ارائه شده وجود ندارد.

**واژه های کلیدی:** کیفیت خدمات، دفاتر ICT روستایی، مدل سروکوال.