

ارزیابی و تحلیل رضایت‌مندی روستاییان از عملکرد دهیاری در راستای بازآرایی الگوی مدیریت خدمات روستایی مورد مطالعه: استان قزوین

قدیر فیروزنیا*: دانشیار گروه جغرافیا، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

اسمعیل زیارتی نصرآبادی: دانشجوی دکتری گروه جغرافیا، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

علیرضا دربان آستانه: استادیار دانشکده جغرافیا، دانشگاه تهران، تهران، ایران

مصطفی طالشی: استاد گروه جغرافیا، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

چکیده

مدیریت روستایی در ایران پس از فراز و فرودهای بسیار، با شکل‌گیری شوراهای اسلامی و استقرار نهاد دهیاری، تجربه جدیدی را آغاز نمود. اکنون که حدود دو دهه از آغاز فعالیت الگوی نوین مدیریت روستایی می‌گذرد، با توجه به تعدد و پراکندگی روستاها از یک سو و مسائل و مشکلات مرتبط با تجهیز، توانمندسازی، صرفه اقتصادی ارائه خدمات و... از سوی دیگر، بازآرایی الگوی جاری ضروری بوده و در این فرایند نیز سنجش رضایت روستاییان به‌عنوان ذی‌نفعان اصلی حائز اهمیت است.

پژوهش حاضر از لحاظ ماهیت کاربردی و از نظر روش توصیفی-تحلیلی می‌باشد. داده‌ها به دو روش میدانی و کتابخانه‌ای جمع‌آوری شده‌اند. جامعه آماری آن مشتمل بر تمامی شهرستان‌های استان قزوین می‌باشد. از هر شهرستان یک یا دو بخش با مدنظر قرار دادن شاخص‌های گستردگی فضایی و تعداد روستاهای دارای دهیاری انتخاب، در سطح هر بخش نیز، یک دهستان انتخاب و در هر دهستان نیز متناسب با تعداد روستاهای دارای دهیاری، روستاهای هدف براساس شاخص‌های موصوف انتخاب شده‌اند. در مجموع تعداد ۴۲۷ پرسشنامه از اهالی ۴۰ روستا تکمیل شده است. رضایت روستاییان از عملکرد دهیاری‌ها در سه بعد: الزامات عملکردی، الزامات اساسی و الزامات انگیزشی و در هشت مؤلفه مرتبط با این ابعاد، با استفاده از مدل کانو، ارزیابی‌شکاف کیفیت خدمات و نرم‌افزار Spss مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. نتایج تحقیق گویای آن است که بیشترین میزان رضایت در ابعاد سه‌گانه موصوف، مربوط به بعد عملکردی بوده است. همچنین در بین ۹ بخش مورد مطالعه از شش شهرستان استان قزوین، بالاترین میزان رضایت از عملکرد دهیاری‌ها، به ترتیب مربوط به بخش دشتیابی شهرستان بویین‌زهرا و بخش طارم سفلی شهرستان قزوین و کمترین میزان رضایت نیز به ترتیب مربوط به بخش بشاریات شهرستان آبیک و بخش رامند شهرستان بویین‌زهرا بوده است.

واژگان کلیدی: ارزیابی، رضایت‌مندی، عملکرد، دهیاری، قزوین

Evaluation and analysis of villagers' satisfaction with the performance of rural management (Dehyari)

Abstract

Rural management in Iran, after many ups and downs, began a new experience with the formation of Islamic councils and the establishment of the Dehyari institution. Now that almost two decades have passed since the beginning of the new model of rural management, Due to the multiplicity and dispersion of villages on the one hand and issues and problems related to equipment, empowerment, economic efficiency of providing services and... On the other hand, Rearranging the current pattern is essential. And in this process, measuring the satisfaction of the villagers as the main stakeholders is important.

The present study, which aims to evaluate and analyze the satisfaction of villagers with the performance of rural areas, It is descriptive-analytical in nature and practical in purpose. Research data were collected in two methods: field and library. The statistical population of the study includes all cities of Qazvin province. One or two sections of each city have been selected taking into account the indicators of spatial extent and the number of villages with rural areas. In the next, according to the number of villages with rural areas, the target villages were randomly selected. A total of 427 questionnaires from residents of 40 villages in Qazvin province have been completed. Villagers' satisfaction with the performance of rural management (Dehyari) was analyzed in three dimensions of functional requirements, basic requirements and motivational requirements and in eight components related to these dimensions, using Kano model, service quality gap assessment and SPSS software. The results of the research show that the highest level of satisfaction in the three dimensions mentioned was related to the dimension of performance requirements and then related to the dimension of basic requirements and the dimension of motivational requirements, respectively.

Also, among the nine sections studied from the six cities of Qazvin province, the best level of satisfaction with the performance of rural areas is related to the "Dashtiabi" section of "Buin Zahra" city, "Tarom Sofla" section of Qazvin city and "Ziaabad" section of "Takestan" city. The lowest level of villagers' satisfaction was related to "Beshariyat" section of "Abiek" city and "Ramand" section of "Buin Zahra" city.

Keywords: Evaluation, Satisfaction, Performance, Dehyari, Qazvin

مقدمه

توجه به ساختار مدیریت در جوامع روستایی، یکی از موضوعات اساسی در تحلیل مسایل توسعه روستایی محسوب می‌شود (Bodin, 2011: 560). مدیریت محلی، فرآیند سازماندهی و هدایت جامعه، از طریق شکل‌دهی سازمان‌ها و نهادهای مسئول در اداره مناطق روستایی می‌باشد (sharma, 2004: 5). به اعتقاد والکر، مدیریت روستایی نوعی استفاده جامع، مولد و یکپارچه از سرمایه‌های اجتماعی، طبیعی و مالی در مقیاس‌های زمانی و جغرافیایی است (Walker, 2002: 113). نقش و جایگاه روستاها در فرآیندهای توسعه اقتصادی، اجتماعی و سیاسی در مقیاس محلی، منطقه‌ای و بین‌المللی و پیامدهای توسعه نیافتگی مناطق روستایی، موجب توجه به توسعه روستایی و به تبع آن مدیریت روستایی شده است (ازکیا و دیگران ۱۳۸۳ ص ۲۷). مدیریت روستایی فرایند چندجانبه‌ای است که شامل سه رکن «مردم، دولت و نهادهای عمومی» است. این فرایند با مشارکت مردم و از طریق تشکیلات، سازمان‌های روستایی و برنامه‌ها و طرح‌های توسعه روستایی تدوین و اجرا گردیده و تحت نظارت و ارزشیابی قرار می‌گیرد (رضوانی، ۱۳۸۳ ص ۲۱۱).

ساختار اداره‌ی نواحی روستایی در بین کشورها به لحاظ تشکیلات سازمانی، ایدئولوژی سیاسی حاکم و سابقه تاریخی متفاوت است (محمدی‌یگانه و همکاران، ۱۳۹۱ ص ۱۱۳) در کشور ما نیز پس از فراز و فرودهای بسیار، با تشکیل نهادهای شورا و دهیاری براساس قانون موسوم به شوراهای (مصوب ۱۳۷۶) و قانون تأسیس دهیاری‌های خودکفا در روستاهای کشور (مصوب ۱۳۷۷)، فصل نوینی در مدیریت روستایی کشور آغاز شد (زیارتی نصرآبادی، ۱۳۸۴ ص ۴۴). در حال حاضر براساس قوانین و مقررات، وظایف متعددی اعم از؛ برنامه‌ریزی روستایی، پرداختن به امور عمرانی و خدماتی، بهداشت روستایی، خدمات اجتماعی، خدمات فرهنگی، پیشگیری از حوادث غیرمترقبه، بهبود شرایط محیط زیست روستایی و نظارت بر طرح‌های توسعه فیزیکی و مس‌تحدثات در محدوده قانونی روستا از جمله وظایف مدیریت روستایی است (زیارتی نصرآبادی، ۱۳۸۴ ص ۴۳) و این وظایف در کلیه روستاهای دارای دهیاری و با هر جمعیت و هر موقعیت جغرافیایی و... یکسان و مشابه است. علی‌رغم اینکه هیچ‌گونه تردیدی بر لزوم ارائه خدمات مدیریت روستایی به کلیه جمعیت روستایی و سکونتگاه‌های روستایی کشور نیست، پرسش اصلی این است که آیا در عمل امکان تحقق تمامی این وظایف (که بعضاً نیازمند

تأمین نیروهای انسانی متخصص، تأسیسات و تجهیزات متناسب و تأمین منابع مالی قابل توجه است)، در تمامی روستاها، به‌صورت یکسان و یکنواخت وجود دارد؟ و الگوی جاری تا چه حد توانسته پاسخگوی نیازهای روستاییان در زمینه‌های مختلف باشد؟ بدیهی است در راستای پوشش حداکثری خدمات نهاد دهیاری و افزایش رضایتمندی روستاییان بایستی الگوی ارائه خدمات روستایی بازآرایی شود و بی‌شک، هرگونه بازنگری و بازمهندسی الگوی مدیریت روستایی در کشور بیش از هر چیز، نیازمند ارزیابی عملکرد دهیاری‌ها از منظر ذی‌نفعان است.

ارزیابی عملکرد به‌عنوان یکی از مؤثرترین ابزارهای شناخت قابلیت‌های سازمانی و کنترل فرایند کاری، می‌تواند با برجسته ساختن تهدیدها، قوت‌ها و فرصت‌ها، زمینه را برای بهبود و اصلاح روندهای موجود و تعالی فردی و سازمانی فراهم سازد (محمدی، ۱۳۸۶ ص ۹) ارزیابی باعث اطمینان از این موضوع می‌شود که فعالیت‌ها، اهداف برنامه‌ریزی شده را محقق ساخته و به تصحیح انحرافات عمده منجر خواهد شد (Halloran & Benton, 1987: 34).

امروزه در حکومت‌های مردم‌سالار، پاسخ‌گویی به مردم و رضایت آن‌ها نسبت به خدمات محلی اهمیت حیاتی در جذب مشارکت مردم در اداره امور و به‌تبع آن موفقیت سازمان‌ها دارد. در نواحی روستایی طیف وسیعی از خدمات توسط سازمان‌های عمومی و محلی ارائه می‌شود که رضایت روستاییان از کیفیت خدمات آن‌ها، یکی از شاخص‌های ارزیابی عملکرد عمومی آن‌ها نیز محسوب می‌شود (دربان آستانه، ۱۳۹۴ ص ۲۵). توسعه‌پایدار روستایی با موفقیت یک نهاد محلی ارتباط دارد و تا حد زیادی به رضایت اعضای آن بستگی دارد (روستنسیا، ۲۰۱۹: ۱).

پاسخ‌گویی دولت محلی منجر به افزایش مشارکت و اعتماد مردم و در نتیجه رضایت آن‌ها می‌شود. عملکرد ضعیف دولت محلی، سرمایه اجتماعی (اعتماد، انسجام و مشارکت) را کاهش می‌دهد (روزکروژ^۲ و همکاران، ۲۰۱۳: ۲۴۷)؛ در واقع عملکرد مذکور به‌طور قابل توجهی با توانمندسازی ساکنین محلی، رضایت آن‌ها و ارزش‌هایی همچون اعتماد عمومی و خودآگاهی ارتباط دارد. در صورتی که سطح این عملکرد پایین باشد (کاهش یابد) موجب نارضایتی و اعتراض مردم می‌شود، اما با افزایش عملکرد و شفافیت کاری می‌توان مشارکت و اعتماد عمومی مردم را جذب کرد (کیم، ۲۰۱۰: ۲۴۱).

1-Ruštinsyah
2-Roskrug

کیرسهریر (ترکیه)"، با استفاده از روش ارزیابی کیفیت خدمات به روش سروکوال، به این نتیجه رسید که شهروندان در مجموع از عملکرد شهرداری راضی نیستند زیرا انتظارات آنها را برآورده نمی‌کند. همچنین نتایج نشان داد که برخی متغیرها مانند وضعیت تأهل، سطح تحصیلات، نوع شغل و درآمد ماهانه شهروندان با میزان رضایت‌مندی آنها ارتباط دارد.

مخلیص و همکاران (۲۰۱۱) به ارزیابی رضایت‌مندی شهروندان از کیفیت خدمات شهرداری‌های جنوب تایلند به روش سروکوال پرداختند و از تحلیل عاملی برای گروه‌بندی گویه‌های تحقیق استفاده شد. نتایج تحقیق نشان داد در مجموع، شهروندان از کیفیت خدمات شهرداری‌ها رضایت نسبی دارند. همچنین تحلیل رگرسیون نشان داد وضعیت فیزیکی تجهیزات، پاسخ‌گویی و همدلی، مهم‌ترین عوامل تبیین‌کننده رضایت شهروندان هستند.

چوپچیان و همکاران (۱۳۸۶) به بررسی عوامل مؤثر بر عملکرد دهیاری‌های استان گیلان پرداختند. بر اساس نتایج به دست آمده، متغیرهایی که بر عملکرد دهیاری‌ها تأثیر معنی‌داری داشتند، به ترتیب عبارت بودند از: همکاری سازمان‌ها، رضایت شغلی دهیار، همکاری شوراهای اسلامی، مشارکت مردمی، میزان شرکت دهیاران در کلاس‌های آموزشی، تجهیزات و امکانات دهیاری، درآمد دهیار، موقعیت مکانی روستا، نحوه توزیع خدمات در سطح روستا، مشورت دهیار با رهبران محلی و اعضای شورا، داشتن سابقه مدیریت روستایی در خانواده و انگیزه دهیار برای توسعه روستا.

امین دهقانی (۱۳۸۸) در پایان‌نامه کارشناسی ارشد به موضوع "تحلیل فضایی نظام خدمات‌رسانی به نقاط روستایی و راهکارهای سازماندهی آن - مطالعه موردی: بخش مرکزی شهرستان نورآباد ممسنی" پرداخته است. در این پژوهش ارزیابی خدمات و ایجاد تأسیسات زیربنایی در روستاها به صورت بخشی، مهم‌ترین مساله تحقیق بوده است که منجر به تشدید توزیع ناهمگون خدمات روستایی در منطقه مورد مطالعه شده است.

حبیبه کیوانلو (۱۳۹۲) در پایان‌نامه کارشناسی

عملکرد، یک رابطه مثبت و قوی با رضایت مشتری دارد (نوبای^۱ و همکاران، ۱۸:۴۷). بر همین اساس در آرایه خدمات روستایی نیز نمی‌توان بدون بررسی دیدگاه‌ها، نیازها و انتظارات اهالی روستا به موفقیت دست یافت؛ چراکه توجه به نظر آنها سبب مشخص شدن نقاط قوت و ضعف مدیران روستا و همچنین بهبود عملکرد آنها و افزایش کیفیت خدمات می‌شود (شفیعی‌ثابت و همکاران، ۲۰۱۷ ص ۴۸). به عبارتی، انتظارات مردم از عملکرد و خدمات دولت محلی بر نگرش و رفتار آنها تأثیرگذار است. به طوری که عملکرد ضعیف باعث نارضایتی و واکنش مردم (پذیرش منفعلانه) (جیمز، ۲۰۱۱)، تغییر دیدگاه مثبت مردم و قضاوت منفی آنها درباره دولت محلی به صورت سوگیری منفی و تحریک رفتار در قالب اعتراض جمعی، خود را نشان می‌دهد (جیمز و مسیلی^۲، ۲۰۱۴: ۴۳)؛

افزایش کیفیت خدمات ارائه شده در نواحی روستایی نیازمند بازخورد و دریافت دیدگاه روستاییان و مشارکت دادن ساکنان روستایی در فرآیند توسعه است. بی‌توجهی به خواست روستاییان، چالش‌های فراوانی را در فراگرد توسعه روستایی در پی خواهد داشت؛ از این رو بررسی و شناساندن نقاط قوت و ضعف خدمات ارائه شده در محیط روستا، برنامه‌ریزان روستایی و فعالان عرصه روستا را در برنامه‌ریزی مناسب و کارآمد یاری خواهد رساند (شفیعی‌ثابت و دوستی سبزی، ۱۳۹۵ ص ۱۱۳).

از آن‌جا که ارزیابی رضایت روستاییان از عملکرد دهیاری، تصویر روشنی از قوت‌ها و ضعف‌های نهاد دهیاری را پیش‌روی برنامه‌ریزان مدیریت نوین روستایی می‌گذارد و براساس آن می‌توان الگوی رایج مدیریت روستایی را به صورت عالمانه مورد بازنگری یا اصلاح قرار داد؛ لذا در این پژوهش، ضمن ارزیابی میزان رضایت مردم از خدمات نهاد دهیاری، عملکرد این نهاد در ابعاد مختلف نیز از منظر ذی‌نفعان (روستاییان) مورد سنجش قرار می‌گیرد.

بررسی مطالعات پیشین در زمینه ارزیابی عملکرد نهادهای محلی (اعم از شهرداری‌ها و دهیاری‌ها)، نشان می‌دهد که محققین، عوامل متعدد و متنوعی در ابعاد مختلف وظیفه‌ای این نهادها را در سنجش عملکرد و همچنین میزان رضایت‌مندی شهروندان از خدمات آنها دخیل دانسته‌اند.

- آکگول (Akgul, 2012) در مطالعه‌ای تحت عنوان "سنجش رضایت شهروندان از خدمات شهرداری

1-Ndubai
2-JAMES and MOSELEY

ارشد خود به راهنمایی مهدی پورطاهری، به "ارزیابی نظام مدیریت روستایی با تأکید بر رویکرد یکپارچه (مطالعه موردی شهرستان جغتای استان خراسان رضوی)" پرداخته است. در این تحقیق که به روش توصیفی-تحلیلی انجام شده است، از شاخص‌های حکمروایی خوب روستایی مشتمل بر؛ مشارکت جویی، قانونمندی، توافق و تعاملات گروهی، شفافیت، پاسخگویی، عدالت‌محوری، کارایی و اثربخشی به‌عنوان مؤلفه‌های اصلی برای ارزیابی نظام مدیریت روستایی با رویکرد یکپارچه بهره‌گیری شده است.

- توکلی (۱۳۹۴) در مطالعه خود به ارزیابی کیفیت خدمات دهیاری‌ها با بهره‌گیری از مدل شکاف (مطالعه موردی: دهستان میان دربند شهرستان کرمانشاه) پرداخت. این مطالعه با رویکرد توصیفی-تحلیلی به ارزیابی کیفیت خدمات دهیاری‌ها می‌پردازد. در این پژوهش کیفیت خدمات دهیاری در ۳۲ گویه در ابعاد رفتاری، کالبدی، اجتماعی، اقتصادی و بهداشتی موردسنجش قرار گرفته است.
- رستمی و همکاران (۱۳۹۴)، در مطالعه‌ای با عنوان "ارزیابی عملکرد دهیاری‌ها در توسعه روستایی، مطالعه موردی: دهیاری‌های شهرستان ایوان، استان ایلام"، به این نتیجه رسیدند که عواملی مانند کمبود امکانات و منابع مالی دهیاری، مسائل قومی و قبیله‌ای در انتخاب دهیار، عدم شناخت و آگاهی مردم از وظایف دهیاری، ابهام در وضعیت شغلی و استخدامی دهیاران، عدم توانایی شخصی دهیاران و عدم مشارکت مردم، میزان آموزش‌های تخصصی و عمومی، سطح تحصیلات و میزان انگیزه دهیار، رضایت شغلی، میزان تجربه و سبک مدیریت بر عملکرد دهیار اثرگذار بوده و تأثیر مثبت و مستقیمی بر حکمروایی روستایی دارد (رستمی و همکاران، ۱۳۹۴).
- رضوانی و همکاران (۱۳۹۲)، در مقاله‌ای با عنوان "ارزیابی عملکرد دهیاری‌ها با استفاده از مدل چارچوب عمومی ارزیابی (CAF)، مطالعه موردی: شهرستان دهلران"، دریافتند که عملکرد دهیاری‌ها بر اساس مدل چارچوب عمومی ارزیابی و شاخص‌های استفاده شده برای ارزیابی عملکرد، نامطلوب بوده است، عواملی

مانند تحصیلات پایین دهیاران، آشنا نبودن آن‌ها با مبانی ارزیابی عملکرد، نبود برنامه مصوب پنج‌ساله در دهیاری‌ها، عدم مشارکت مردم در طرح‌های عمرانی و مشکلات مالی و اعتباری دهیاری‌ها، در ناکارایی عملکرد آن‌ها تأثیرگذار بوده است. در این راستا، آموزش همه‌جانبه‌ی دهیاران، دقت در انتخاب و گزینش دهیاران، تقویت مشارکت مردم در مدیریت امور روستاها، توسعه‌ی منابع مالی دهیاری‌ها و درنهایت، اجرای سامانه‌ی نظارت و ارزیابی عملکرد، می‌تواند در تقویت عملکرد دهیاری‌ها اثربخش باشد (رضوانی و همکاران، ۱۳۹۲).

دربان آستانه و رضوانی (۱۳۹۰) در پژوهشی با عنوان "سنجش سطح حکمروایی روستایی و عوامل مؤثر بر آن در حکومت‌های محلی شهرستان قزوین"، مواردی نظیر: رضایت شغلی دهیار، تحصیلات و سبک مدیریت وی، تعامل دهیاری با دهیاری‌های همجوار، تجربه دهیار، تجهیزات دهیاری، جمعیت روستا، درجه دهیاری و انسجام اجتماعی را به‌عنوان مهم‌ترین متغیرهای مؤثر بر موفقیت عملکرد حکومت‌های محلی و شکل‌گیری سرمایه اجتماعی ناحیه مورد مطالعه برشمرده است.

در پژوهش رستمی و همکاران (۱۳۹۰) مؤلفه‌های مؤثر بر عملکرد نظام مدیریت محلی دهستان بالادربند شهرستان کرمانشاه بررسی شد. نتایج تحلیل عاملی اکتشافی نشان‌دهنده تبیین پنج عامل مشارکت اجتماعی، شفافیت‌سازی، قانون‌محوری، همکاری در فعالیت‌های اجرایی طرح هادی و بینش استراتژیک به‌عنوان مؤلفه‌های مؤثر بر عملکرد نظام مدیریت محلی روستایی بوده است.

ونچانگ (۲۰۰۸) در پژوهشی که درخصوص مدیریت روستایی در یکی از مناطق چین انجام داد به این نتیجه رسید که مدیریت روستایی زمانی در نواحی روستایی جایگاه خود را پیدا می‌کند که با فرهنگ روستایی، منابع روستایی، اکولوژی روستایی، تولیدات روستایی، کاهش فقر روستایی و بهبود زندگی روستایی در تعامل عملکردی باشد.

عنایتانی و همکاران (۱۳۹۲) نیز در پژوهش خود، ارتباط دوستانه مردم و مسئولان، پاسخ‌گویی به

توسعه‌پایدار این‌گونه مراکز جمعیتی باشد؛ درواقع روستاییانی که از دهیاری‌ها رضایت داشته باشند؛ با اطمینان بیشتری وظایف شهروندی خود را در روند اجرا و نظارت برنامه‌های عمومی- مدنی انجام می‌دهند (شمس‌الدینی، ۱۳۹۵ص ۲۰۴- ۲۰۲).

به‌طور کلی، ارزیابی آبه معنای سنجش کم و کیف عملکرد فرد و قضاوت درباره آن است و لازمه این امر وجود معیار معینی است تا فاصله عملکرد فرد با عملکرد مطلوب یا موردنظر را مشخص کند (ایمانی جاجرمی و پاکدامن، ۱۳۹۱)؛ ارزیابی یک چارچوب نظام‌مند را شامل می‌شود که اطلاعات و رخدادهای مربوط به اجرای پروژه‌ها یا برنامه‌های توسعه‌روستایی را گردآوری و تحلیل می‌نماید. ایمنبودن^۲ معتقد است آن‌چه ارزیابی را از سایر منابع و نظام‌های اطلاعات روستایی متمایز می‌کند هدف آن؛ یعنی بهبود مدیریت پروژه‌های توسعه‌روستایی است. این هدف از طریق فراهم آوردن اطلاعات به هنگام و مرتب درمورد پیشرفت پروژه‌ها، ارائه تحلیل‌های کافی درمورد پیامدها و اطمینان از این‌که مدیران، تصمیمات خود را براساس اطلاعات درست و مناسب اتخاذ می‌کنند، محقق می‌گردد (ایمنبودن، ۱۳۷۳ص ۲۵). وانیل‌استافیل‌بیم^۴ ارزیابی را فرآیند تعیین، گردآوری و فراهم‌آوری اطلاعات لازم برای قضاوت درباره گزینه تصمیم‌گیری می‌داند (نوری، ۱۳۸۰ ص ۸۶). وردن و ساندز به‌طور کلی ارزیابی را تعیین ارزش تعریف کرده‌اند و طبق تعریف کیز و همکارانش، ارزیابی، قضاوت آشکار درباره ارزش تمام یا قسمتی از یک برنامه به وسیله جمع‌آوری اسناد و مدارک برای تعیین این مطلب است که آیا اهداف برنامه مطابق با استانداردهای موردقبول تحقق پیدا کرده است یا خیر (انتظاری، ۱۳۸۵ص ۳۹).

ارزیابی به دو شیوه درونی و بیرونی انجام‌پذیر است. در ارزیابی درونی آن‌چه موردتوجه قرار می‌گیرد، منابع و امکانات در اختیار سازمان مانند؛ بودجه، نیروی انسانی و ماشین‌آلات و نحوه استفاده از آن‌ها برای رسیدن به اهداف سازمانی و میزان بهره‌وری است، اما در ارزیابی بیرونی، نظر مشتریان سازمان که می‌تواند طیف وسیعی از مشتریان یک کالای خاص تا عموم مردم را دربرگیرد اهمیت دارد (فیروزآبادی و ایمانی جاجرمی، ۱۳۹۱ص ۶۹- ۶۸).

اصولاً عملکرد سازمان‌ها نقش بسیار مهمی در ایجاد رضایت یا نارضایتی دارند. در عملکرد سازمانی،

مشکلات مردم توأم با احترام، نحوه رسیدگی مسئولان به وظایف خود و میزان علاقه و انگیزه آن‌ها در انجام وظایف خود را ازجمله عوامل مؤثر در موفقیت و عملکرد مدیریت روستا برشمرده‌اند.

علی‌رغم تعدد و تنوع وظایف دهیاری‌ها، در تحقیقات پیشین غالباً وظایف دهیاری‌ها به‌صورت کلی در نظر گرفته شده و عملکرد دهیاری و یا عوامل مؤثر بر میزان تحقق وظایف دهیاری مورد ارزیابی قرار گرفته است. واقعیت آن است که وظایف دهیاری از یک جنس نبوده و برخی از آن‌ها وظایف ذاتی و برخی دیگر از نوع معاضدت، همکاری و... هستند. بر همین اساس در پژوهش حاضر با مدنظر قرار دادن نوع وظایف دهیاری و تطابق آن‌ها با مدل‌ها و روش‌های علمی سنجش میزان رضایت ذی‌نفعان، رضایت روستاییان از عملکرد خدماتی نهاد دهیاری موردسنجش قرار گرفته است.

ادبیات پژوهش

میزان انطباق سیاست‌ها و برنامه‌های هر سازمان با انتظارات و خواسته‌هایی که مردم از سازمان مذکور دارند، بیان‌گر اثربخشی^۱ سازمان است. به عبارتی یکی از شاخص‌های مهمی که کارآمدی یا ناکارآمدی سازمان را نشان می‌دهد، نظر مردم درباره آن سازمان می‌باشد (حیدری ساربان و همکاران، ۱۳۹۴ص ۲۸۳). این مهم زمانی تحقق می‌یابد که سازمان بکوشد با شناسایی نیازهای واقعی خدمت‌گیرندگان، تصویری شفاف و روشن از کم و کیف خدمات قابل‌ارایه را به‌دست آورد و با منطبق کردن رفتار خود با نیازهای مخاطبان، امکان افزایش رضایت آنان را فراهم کند (محمدی‌فر و همکاران، ۱۳۸۹ص ۱۰۴).

هدف مدیریت روستایی، ایجاد یک رابطه منطقی و تنظیم شده بین انسان و محیط برای رسیدن به رضایت‌مندی و خشنودی در زندگی مردم مناطق روستایی است (قنبری و قربانی، ۱۳۹۱ ص ۲۷). سازمان‌هایی مانند دهیاری‌ها به میزان فراوانی نیاز به رضایت و اعتماد جامعه روستایی دارند تا بتوانند مشارکت مردم را در پیشبرد برنامه‌ها از یک‌سو و ثبات و پایداری را در اعمال مدیریت روستایی از سوی دیگر، به‌دست آورند (فیروزآبادی و ایمانی جاجرمی، ۱۳۹۱ص ۷۰- ۶۹).

رضایت‌مندی ساکنین سکونتگاه‌های روستایی از عملکرد دهیاری می‌تواند ضمن دستیابی به اهداف برپایی این سازمان، زمینه‌ساز افزایش سرمایه اجتماعی درون روستاها، بهبود وضعیت اقتصادی و به‌تبع آن

1-Effectiveness

2-Evaluation

3-Nicolas imboden

4-Vanil estafil bim

عملکردهایی وجود دارد که باعث نگرش‌های مثبت و منفی شهروندان نسبت به سازمان می‌گردد. اگرچه عملکردهای سازمانی طیف بسیار گسترده‌ای را شامل می‌شوند، اما هدف نهایی همه این عملکردها ارتباط بین سازمان و رضایت‌مندی افراد است. زمانی که عملکردهای سازمان بتوانند نیازهای افراد را برآورده سازند رضایت‌مندی ایجاد می‌شود (معیدفر و ذهانی، ۱۳۸۴ ص ۱۳۷).

عملکرد، چگونگی انجام وظایف، فعالیت‌ها و نتایج حاصل (سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، ۱۳۸۱) یا کارایی، اثربخشی، توانمندسازی و توانایی پاسخ‌گویی، در چارچوب اصول و مفاهیم علمی مدیریت برای تحقق اهداف و وظایف سازمانی در قالب برنامه‌های اجرایی است (حاجی‌شریفی، ۱۳۷۱ ص ۷).

رضایت‌مندی نیز به‌صورت یک احساس روانی خوب، هنگامی که چیزی که فرد می‌خواهد، اتفاق افتاده یا حالت رضایت از ارضای یک نیاز یا میل است (هورنبای، ۲۰۰۰) که به‌صورت گسترده در ادبیات توسعه نیز به‌عنوان یک متغیر روشن و نتیجه تأثیر خدمات تولیدی، رفاه اجتماعی و مالی قلمداد شده است (رودریگز و همکاران، ۲۰۰۶: ۶۶۷) و به‌عنوان شاخصی مهم در پاسخ به رفتارشناختی (انگ و همکاران، ۲۰۰۵: ۱۴۴) در ارزیابی رضایت از خدمات عمومی، افراد سطوح واقعی عملکرد خدمات را با انتظارآتشان مقایسه می‌کنند (دیچمن و سامیک^۱، ۲۰۰۷: ۶۵۲). در واقع می‌توان گفت، رضایت هنگامی به‌دست می‌آید که فرد نتیجه تحقق انتظارآتش را تجربه کند (هاشمی و یحیی‌پور، ۱۳۹۰ ص ۱۲۹). به عبارت دیگر رضایت‌مندی قضاوت درمورد کیفیت زندگی است (ارهارد^۲ و همکاران، ۲۰۰۰: ۱۸۱).

یکی از مهم‌ترین شاخص‌های میزان رضایت‌مندی، کیفیت خدمات ارائه شده است. در صورتی که خدمات ارائه شده کیفیت بالاتری داشته باشند، رضایت‌مندی بیش‌تر خواهد بود (متمدی و رسولی، ۱۳۹۸). در واقع هرچقدر میان انتظارات افراد از خدمات و محصولات سازمان با خدمات و محصولاتی که در عمل دریافت می‌کنند فاصله بیش‌تری داشته باشد، رضایت آن‌ها افزایش یا کاهش پیدا می‌کند (فن‌رایزن^۳، ۲۰۰۴: ۷۲۴).

در یک جامعه مردم‌سالار، سازمان‌های محلی موظف به جذب رضایت مردم و شناسایی نقاط قوت و ضعف خود می‌باشند (آگل^۴، ۲۰۱۲: ۵۵۵). علاوه بر این

رضایت شهروندان از عملکرد سازمان‌های عمومی موجب ترغیب آنان برای همکاری با سازمان‌های مربوطه در جهت انجام بهتر وظایف و ارائه خدمات در سطح روستا می‌شود. درحالی که نارضایتی از عملکرد سازمان‌های محلی و به‌ویژه احساس تبعیض در ارائه خدمات، موجب یأس، ناامیدی و عدم مسؤولیت‌پذیری شهروندان می‌شود (دیم‌کار، ۱۳۹۴ ص ۵)؛ لذا هدف اولیه هر سازمانی باید دستیابی به بالاترین سطح رضایت مشتریان باشد (رضایی، ۱۳۸۵ ص ۴۱).

براساس نوعی تقسیم‌بندی، مدل‌های اندازه‌گیری رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان از خدمات به دو نوع «عینی و ذهنی» تقسیم‌بندی می‌شوند. مدل‌های عینی بر ایده‌ای استوارند که رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان را از طریق شاخص‌هایی می‌سنجند که با شدت رضایت‌مندی آن‌ها همبستگی دارند. مدل‌های ذهنی براساس سطح رضایت‌مندی نیازهای استفاده‌کنندگان سنجیده می‌شوند و مطابق با ادراک استفاده‌کنندگان از رضایت‌شان عمل می‌کنند. این مدل‌ها مستقیماً از عقاید استفاده‌کنندگان بهره می‌گیرند و رویکردی از رضایت‌مندی آن‌ها را ارائه می‌دهند که به ادراک آن‌ها نزدیک‌تر است (گانپات^۵ و همکاران، ۲۰۱۴: ۱۴).

امروزه یکی از روش‌های سنجش کارایی خدمات و تسهیلات موجود در یک ناحیه، ارزیابی نظر بهره‌برداران و استفاده‌کنندگان از این خدمات است (دل‌بوسکه رودریگز^۶ و همکاران، ۲۰۰۶: ۶۶۷). بر همین مبنا در اکثر کشورها، سنجش میزان رضایت‌مندی مشتریان یکی از راه‌های سنجش و ارزشیابی کیفیت ارائه خدمات می‌باشد؛ زیرا رضایت‌مندی نوعی سازگاری سیستم با متقاضی خدمات را نشان داده و مشتری در سازمان و شهروندان در شهر، سیستم را در خدمت خود دیده و با آن هماهنگ شده و در نتیجه مشارکتی فعال خواهند داشت. میزان رضایت، وضعیت عملکرد را به‌عینه در اختیار مدیران قرار می‌دهد و ارزیابی عملکرد، یکی از ابزارهای اساسی و اصلی مدیریت جهت تحقق اهداف، استراتژی‌ها و برنامه‌ریزی‌های سازمان می‌باشد (لاو^۷، ۲۰۰۴: ۵۴۷).

به‌طور کلی، ایجاد حالت شادمانی، خشنودی و مطلوبیتی که در نتیجه تأمین نیازها و برآورده کردن تقاضاها و احتیاجات مراجعه‌کننده توسط ارائه‌کنندگان ایجاد می‌شود را می‌توان رضایت‌مندی گفت (فرهادنژاد، ۱۳۸۷ ص ۲۳).

5-Ganpat
6-Del Bosque Rodríguez
7-Law

1-Deichmann & Somik
2-Ehrhardt
3-Van Ryzin
4-Akgul

جدول ۱- روش‌های اندازه‌گیری رضایت‌مندی

روش اندازه‌گیری	مبنا	شاخص
اندازه‌گیری عینی و مشاهده‌ای	اساس این شیوه بر مبنای اسناد و مدارک سازمانی است که از سوی مسئولین ذی‌ربط جمع‌آوری شده است و به‌طور معمول داده‌های آن واقعی است.	حجم شکایت‌های عمومی و موضوعات مطرح شده
اندازه‌گیری ذهنی	در این شیوه سنجش، بیشتر بر احساسات و نگرش‌های افراد تکیه می‌شود.	افکار و نقطه‌نظرات به وسیله پرسشنامه و مصاحبه برداشت و سپس با بهره‌گیری از آمار و ریاضی تجزیه و تحلیل می‌شود.
اندازه‌گیری اولیه و نهایی	در این شیوه، سنجش طی دو مرحله انجام می‌گیرد. در بخش اول نظرات افراد در مورد کیفیت و چگونگی دریافت خدمات به‌طور مستقیم بعد از دریافت خدمت ارزیابی می‌شود که به آن رضایت اولیه گفته می‌شود. در مرحله بعد، پس از دریافت خدمات از سوی افراد طی یک فاصله معین نظرات و دیدگاه‌های آن‌ها برداشت می‌شود (بعد از دریافت خدمت و گذشت زمان). این شیوه اندازه‌گیری را رضایت‌مندی نهایی می‌گویند.	نظرسنجی به وسیله پرسشنامه و مصاحبه

منبع: ملکی و دارابی، ۱۳۸۷: ۲۸.

مدیریت شهری

فصلنامه علمی پژوهشی
مدیریت شهری و روستایی
شماره ۶۳، تابستان ۱۴۰۰

Urban managment
No.63 Summer 2021

۱۰۷

نواقص، کاستی‌ها و ناکارآمدی‌های موجود را پیش‌بینی و اجرا نمود.

مدل ارزیابی شکاف کیفیت خدمات: این مدل برای سنجش رضایت افراد از عملکرد سازمان‌های محلی مورد استفاده قرار می‌گیرد. در واقع قبل از آن که مشتریان یک خدمت را دریافت کنند، در مورد کیفیت خدمات انتظاراتی دارند که برپایه نیازهای شخصی، توقعات گذشته، توصیه‌هایی که شنیده‌اند و تبلیغات مؤسسه ارائه‌کننده خدمات، قرار دارد. بعد از خرید و مصرف خدمات، مشتریان کیفیتی که توقع داشته‌اند را با آنچه واقعاً دریافت کرده‌اند، مقایسه می‌کنند. حال اگر خدمات ارائه شده در منطقه تحمل‌پذیری قرار گیرد آن‌ها احساس خواهند کرد که آن خدمت مناسب است، اما اگر کیفیت واقعی پایین‌تر از سطح خدمات مناسب و مغایر با انتظار مشتریان باشد، یک اختلاف یا شکاف کیفیت بین عملکرد ارائه‌کننده خدمت و انتظارات مشتری ایجاد شده است (Mokhlis and etal, 2011: 126). مدل مذکور اصلاح شده مدل سروکوال^۱ می‌باشد (Parasuraman, 1985: 231).

مدل رضایت مشتری (کانو^۲): انتظارات مشتریان به‌طور متفاوتی بر رضایت آن‌ها تأثیرگذار است. کانو و همکاران (۱۹۸۴)، مدلی را جهت تشخیص انواع مختلف مشخصه‌های کیفیت ارائه دادند (کانو، ۱۹۸۴). نوری‌کی کانو، اولین نفری بود که روش طبقه‌بندی اولویت‌ها

رضایت مردم از عملکرد دهیاری‌ها نشانه توفیق مدیریت روستایی در دستیابی به اهداف خود است. بر این اساس آگاهی از وضعیت رضایت مردم می‌تواند سودمندی‌های زیر را برای دهیاری‌ها داشته باشد:

۱. افزایش اثربخشی دهیاری؛
۲. افزایش پاسخ‌گویی دهیاری به جامعه روستایی؛
۳. افزایش میزان اعتماد عمومی مردم به دهیاری؛
۴. افزایش مشارکت مردم در برنامه‌های دهیاری؛
۵. افزایش مشروعیت دهیاری نزد افکار عمومی روستاییان (فیروزآبادی و ایمانی جاجرمی، ۱۳۹۱ ص ۶۴).

مدیریت روستایی در واقع فرایند سازماندهی، هدایت جامعه و محیط روستایی از طریق شکل دادن به سازمان‌ها و نهادها است. این سازمان‌ها و نهادها وسایل تأمین هدف‌های جامعه روستایی می‌باشند. مدیریت روستایی فرایند چندجانبه‌ای است که شامل سه رکن «مردم، دولت و نهادهای عمومی» است. در این فرایند با مشارکت مردم و از طریق تشکیلات، سازمان‌های روستایی و برنامه‌ها و طرح‌های توسعه روستایی تدوین و اجرا گردیده و تحت نظارت و ارزشیابی قرار می‌گیرد (رضوانی، ۱۳۸۳: ۲۱۱). ارزیابی و بازآرایی الگوی جاری مدیریت روستایی با هدف ارتقای کارآمدی و بهره‌وری نهاد دهیاری، بیش از هر چیز مستلزم سنجش میزان رضایت روستاییان از عملکرد کنونی این نهاد است. چرا که بر اساس آن می‌توان سازوکارهای لازم برای رفع

1-Servqual
2-Kano

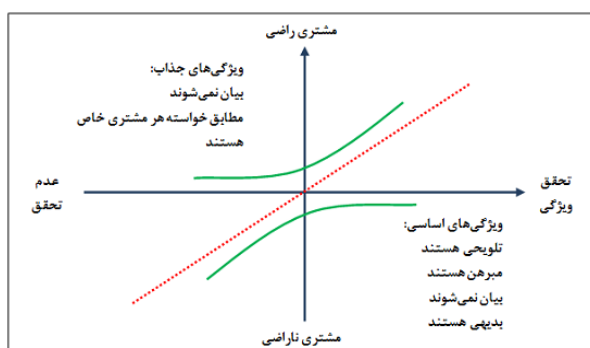
را برای تعیین نیازها و انتظارات مصرف‌کنندگان پایه‌گذاری نمود. مدل مذکور قادر است نیازهای مصرف‌کنندگان را تشخیص دهد و انتظارات آن‌ها را برآورده سازد (Huiskonen & Pirttila, 1998). تحلیل کانو یکی از ابزارهای اندازه‌گیری کیفیت برای اولویت‌بندی خواسته‌های مشتریان براساس تأثیر آن‌ها در رضایت و خوشنودی مشتری است و کمک می‌کند تا برای مشتریان مختلف الزاماتی که دارای اولویت بیشتری هستند تعیین شود (چنگ و چپو، ۲۰۰۸)؛ درواقع کیفیت خدمات را در بستر نیازهای مشتری تعریف و تعیین می‌کند (داونپورت و شورت، ۱۹۹۰) و نیازهای مشتریان را در سه گروه طبقه‌بندی می‌کند:

الف) الزامات اساسی: نیازهای اساسی به کارکرد اولیه محصول مربوط می‌شود. در صورتی که این نوع نیازها ارضا نشوند یا عملکرد آن‌ها پایین باشد تا حد زیادی سبب نارضایتی مشتریان می‌شود.

ب) الزامات عملکردی: در مورد این نیازها، رضایت با سطح عملکرد و کارایی متناسب است. عملکرد بالاتر موجب افزایش رضایت می‌شود و برعکس. معمولاً مشتریان به‌طور صریح متقاضی این دسته از نیازها هستند و آن‌ها را اعلام می‌دارند.

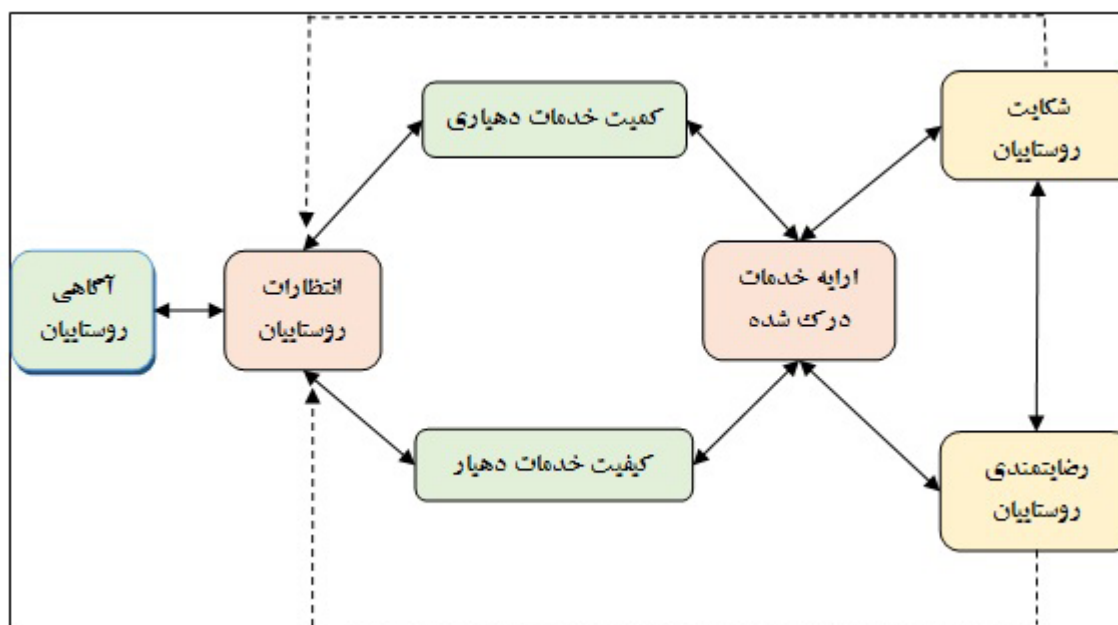
ج) الزامات انگیزشی (جذاب): این دسته از نیازها برای رضایت مشتریان، بسیار کلیدی هستند. چنانچه این دسته از نیازها ارضا شوند یا عملکرد بالایی داشته باشند، رضایت بیشتری ایجاد می‌کنند. این گونه نیازها اگر ا ارائه نشوند نیز سبب نارضایتی مشتریان نخواهند شد. الزامات انگیزشی از طرف مشتریان تقاضا نمی‌شوند و مورد انتظار آن‌ها نیستند (طباطبایی نسب و ابراهیم‌پور، ۱۳۹۳).

تصویر ۱- مدل رضایت مشتری (کانو)



منبع: چنگ و چپو، ۲۰۰۸

تصویر ۲- مدل مفهومی پژوهش



منبع: نگارندگان، ۱۴۰۰

روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش از لحاظ ماهیت کاربردی و از نظر روش، توصیفی-تحلیلی می‌باشد. داده‌ها به دو روش میدانی و کتابخانه‌ای با ابزارهایی همچون؛ پرسشنامه، مصاحبه، کتب و مقالات گوناگون، جمع‌آوری شده‌اند. جهت سنجش پایایی ابزار گردآوری اطلاعات از روش آلفای کرونباخ استفاده شد که جزییات آن در جدول شماره ۲ درج شده است و بیان گر صحت سؤالات ابزار تحقیق؛ یعنی پرسشنامه و وجود روابط منطقی بین سؤالات می‌باشد.

جدول ۲- سنجش پایایی ابزار گردآوری اطلاعات

مؤلفه	آلفای کرونباخ	سازگاری درونی	مؤلفه	آلفای کرونباخ	سازگاری درونی
عمران روستایی	۰٫۸۹۱	مناسب	مسئولیت‌پذیری	۰٫۷۴۰	قابل قبول
خدمات عمومی	۰٫۸۲۹	مناسب	قابلیت اطمینان	۰٫۸۴۳	مناسب
تعاملات سازمانی	۰٫۷۰۵	قابل قبول	سبک مدیریت	۰٫۸۰۱	مناسب
دستورسی	۰٫۹۱۷	عالی			

منبع: نگارندگان، ۱۴۰۰

جامعه آماری این پژوهش شامل ۵۲۷ روستای استان قزوین می‌باشد که براساس مجوز وزارت کشور، نهاد دهیاری در آن‌ها استقرار یافته است. این روستاها در ۶ شهرستان این استان (کلیه شهرستان‌ها) واقع شده‌اند. در هر شهرستان با توجه به معیارهایی همچون؛ جمعیت، فاصله، تعداد و جمعیت روستاهای دارای دهیاری، ابتدا بخش یا بخش‌هایی انتخاب (درمجموع ۹ بخش) و به تبع آن براساس همین معیارها، در سطح هر بخش نیز دهستان یا دهستان‌هایی (درمجموع ۲۲ دهستان) و نهایتاً در سطح هر دهستان نیز روستا یا روستاهایی براساس معیارهای موصوف با بهره‌گیری از روش‌های آماری مناسب انتخاب شده‌اند (درمجموع ۴۰ روستا). حجم نمونه موردنیاز نیز با بهره‌گیری از فرمول کوکران، ۴۲۷ نفر از اهالی (معتمدین) تعیین شد که بسته به جمعیت هر روستا، بین ۹ تا ۲۰ پرسشنامه توسط اهالی تکمیل شده است.

جدول ۳- جامعه آماری پژوهش

ردیف	شهرستان	تعداد دهیاری	بخش منتخب	دهستان منتخب	روستاهای منتخب
۱	البرز	۳۰	محمدیه	حصار خروان	احمدآباد
۲	آبیک	۷۱	بشاریات	شریف‌آباد	اردلان/ آزادده
۳	آوج	۹۵	مرکزی	شرقی	چوبینه/ حسین آباد جرنیق/ حصارولیعصر
۴	بومین‌زهره	۱۰۴	دشتابی	غربی	حکیم‌آباد/ خاکشان
۵	تاکستان	۱۰۳	رامند	حصارولیعصر	خرم‌آباد/ خروزان
۶	قزوین	۲۱۴	اسفروین	شهیدآباد	خشکچال/ خیارچ
جمع:	۶	۵۲۷	۹	۲۲	۴۰

منبع: نگارندگان، ۱۴۰۰

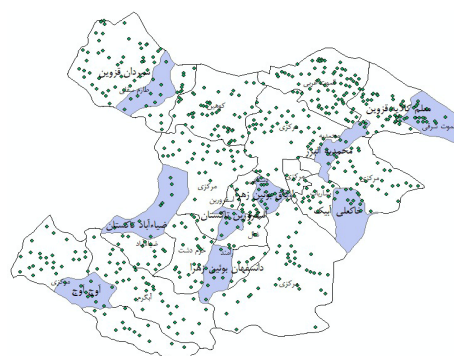
مدیریت شهری

فصلنامه علمی پژوهشی
مدیریت شهری و روستایی
شماره ۶۳، تابستان ۱۴۰۰

Urban management
No.63 Summer 2021

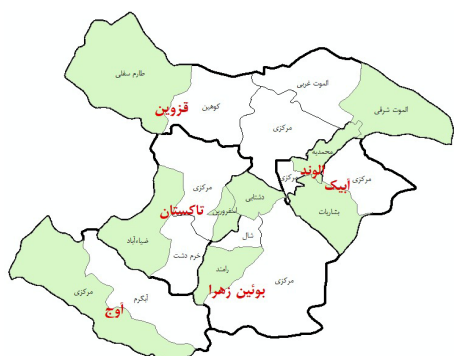
۱۰۹

تصویر ۳- پراکندگی روستاهای استان قزوین



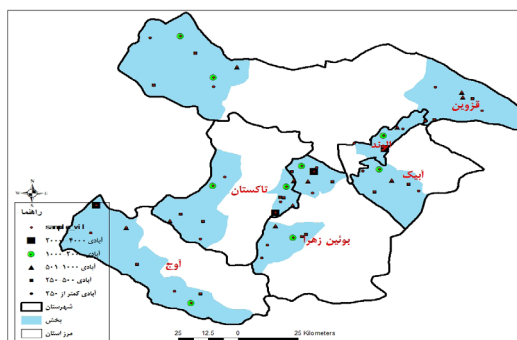
منبع: نگارندگان، ۱۴۰۰

تصویر ۴- بخش‌های منتخب پژوهش- استان قزوین



منبع: نگارندگان، ۱۴۰۰

تصویر ۵- روستاهای منتخب پژوهش- استان قزوین



منبع: نگارندگان، ۱۴۰۰

عملکرد دهیاری‌ها، متغیر مستقل و رضایت‌مندی روستاییان، متغیر وابسته پژوهش در نظر گرفته شده‌اند و در آخر هم داده‌های به‌دست‌آمده با کمک مدل "ارزیابی شکاف کیفیت خدمات" و مدل "رضایت مشتری کانو" و با بهره‌گیری از نرم‌افزار Spss مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته‌اند.

یافته‌های پژوهش

در جامعه مورد مطالعه از نظر جنسیت ۷۴٫۷ درصد از پاسخگویان مرد و ۲۵٫۳ درصد آنان زن بودند. حدود ۵۳ درصد جامعه در گروه سنی ۳۱-۴۵ سال قرار داشتند. در زمینه تحصیلات نیز بیش‌ترین میزان با ۳۸٫۶ درصد مربوط به رده تحصیلاتی دبیرستان و دیپلم بوده است. وضعیت شغلی در منطقه مورد مطالعه نیز نشان می‌دهد که بیشتر پاسخگویان به شغل کشاورزی مشغول هستند (۳۱٫۴ درصد).

جدول ۴: مشخصات فردی جامعه نمونه می‌توانید جدول را حذف نمایید

شرح (واحد: درصد)							مؤلفه	
تحصیلات	ابتدایی و راهنمایی	۲۰٫۶	خانهدار	۱۵٫۷	شغل	مرد	۷۴٫۷	جنسیت
	دبیرستان و دیپلم	۳۸٫۶	کارمند	۲۳٫۷		زن	۲۵٫۳	
	کاردانی	۸٫۵	آزاد	۱۶٫۹		۱۵-۳۰	۲۲٫۲	سن
	کارشناسی	۲۷٫۵	کشاورز	۳۱٫۴		۳۱-۴۵	۵۲٫۹	
	ارشد و بالاتر	۴٫۳	دامدار	۸٫۷		۴۶-۶۰	۱۹٫۸	
	سایر	۰٫۵	سایر	۳٫۷		+۶۰	۳٫۷	

منبع: نگارندگان، ۱۴۰۰

با وجود گذشت دو دهه از شکل‌گیری دهیاری و ارائه خدمات عمومی در بیش از ۳۷ هزار روستای کشور توسط این نهاد بی‌شک ارزیابی میزان رضایت‌مندی روستاییان از کارایی و عملکرد این نهاد، نقش به سزایی در بازآرایی الگوی ارائه خدمات عمومی و به تبع آن توسعه مناطق روستایی و به تبع آن توسعه ملی خواهد داشت.

با توجه به وظایف دهیاری‌ها، در این تحقیق رضایت روستاییان از عملکرد دهیاری‌ها براساس مدل رضایت مشتری (کانو) در سه بعد الزامات عملکردی (عمران روستایی، خدمات عمومی، مدیریت سازمانی)، الزامات اساسی (تعاملات درون و بین دستگاهی، دسترسی) و الزامات انگیزشی (مسئولیت‌پذیری، قابلیت اطمینان، سبک مدیریت)، موردسنجش قرار گرفته است که به‌طور کامل در جدول شماره ۵ آمده‌اند.

جدول ۵: متغیرهای تحقیق به تفکیک گویه، شاخص، مؤلفه و بعد

بعد	مؤلفه	شاخص	گویه	میانگین
الزامات	عمران روستایی	بهبود شبکه معابر	تنظیم معابر	۴,۲۶
			نظافت و لایروبی انهار، مسیل‌ها و هدایت آب‌های سطحی	۴,۲۴
			بهسازی معابر (تعریض معابر روستا، شن‌ریزی و آسفالت)	۴,۱۶
			نام‌گذاری معابر	۴,۳۶
			تأمین روشنایی معابر	۴,۲۱
	مدیریت ساخت‌وساز		تفکیک اراضی	۴,۱۸
			الزام در رعایت طرح هادی	۴,۲۸
			صدور پروانه ساختمان	۴,۳۰
			نظارت بر ساخت‌وساز	۴,۳۷
			تکمیل پروژه‌های ناتمام	۴,۱۳
	مدیریت پسماند		جمع‌آوری و دفع زباله‌های روستایی	۴,۴۴
			استقرار سطل‌ها و جایگاه جمع‌آوری زباله	۴,۳۸
			آموزش پسماند	۴,۲۳
	خدمات عمومی	مدیریت بحران و ایمنی	ارائه خدمات ایمنی (اطفای حریق و...)	۳,۷۶
			پیگیری احداث سیل بند (در صورت نیاز)	۳,۹۹
			ارائه آموزش‌های عمومی در زمینه مخاطرات	۳,۹۶
	مدیریت فضای سبز		بهسازی و نگهداری غسالخانه و آرامستان روستایی	۳,۹۷
			توسعه فضای سبز و بوستان روستایی	۳,۹۱
			ترویج فرهنگ درخت‌کاری و توسعه فضای سبز	۴,۰۵
مدیریت سازمانی	مدیریت اموال و دارایی		تأمین ساختمانی مناسب برای فعالیت دهیاری و تجهیز آن	۴,۰۸
			نگهداری و رسیدگی به ماشین‌آلات تجهیزات و اموال	۴,۲۴
			وصول عوارض محلی	۴,۱۳
			ضرورت جذب نیرو	۳,۶۴
			ضرورت خرید تجهیزات	۳,۷۸

مدیریت شهری

فصلنامه علمی پژوهشی
مدیریت شهری و روستایی
شماره ۶۳. تابستان ۱۴۰۰

Urban management
No.63 Summer 2021

■ ۱۱۱ ■

بعد	مؤلفه	شاخص	گویه	میانگین
الزامات اساسی	تعاملات	تعاملات بین دستگاهی	پیگیری مشکلات روستا	۴,۴۶
			صدور معرفی نامه برای دستگاه های اجرایی	۴,۳۶
			مشورت دستگاه ها با دهیاری	۳,۴۶
			جدی گرفتن مکاتبات دهیاری	۳,۵۵
		تعاملات درون سازمانی	تعامل دهیاری با شورا	۴,۰۶
			همراهی مردم با دهیاری	۳,۵۲
	دسترسی	دسترسی به مدیریت روستا	دسترسی به دهیار و پرسنل	۴,۱۳
			دسترسی به ساختمان دهیاری	۳,۹۷
			دسترسی به ساختمان شورا	۳,۸۶
		دسترسی به خدمات	توزیع عادلانه خدمات	۴,۲۰
			توجه به اقشار آسیب پذیر	۴,۱۶
الزامات انگیزشی	مسئولیت پذیری	شفافیت	اطلاع رسانی عملکرد به عموم مردم	۳,۸۷
			شفافیت قراردادهای	۳,۹۰
			آگاهی از درآمدها و هزینه ها	۳,۵۲
			آگاهی از اقدامات و عملکرد دهیاری	۴,۲۹
		همدلی	پاسخ گویی به خواسته اهالی	۴,۰۳
			احترام به نظرات مردم	۳,۸۲
			رفتار محترمانه کارکنان	۴,۳۴
			فرهنگ شهروندی	۳,۶۳
		تخصص	حضور به موقع در محل کار	۴,۱۴
			توانمندی اعضای شورا	۳,۷۲
			توانمندی دهیار	۴,۱۵
			مطلوبیت عملکرد شورا	۳,۶۲
	قابلیت اطمینان	کارآمدی	مطلوبیت عملکرد دهیاری	۴,۲۷
			تولی گری دهیاری	۴,۱۸
			تولی گری دولت	۳,۱۲
			توافق با حذف شورا و دهیاری	۲,۸۷
		مدیریت مشارکتی	مؤثر بودن عملکرد شورا	۳,۹۸
			مؤثر بودن عملکرد دهیاری	۴,۴۰
			مشورت با اهالی	۳,۹۴
			توجه به نظرات مردم	۳,۹۹
	سبک مدیریت		تمایل اهالی به مشارکت	۳,۷۵
			مشارکت اهالی در شناسایی مشکلات	۳,۷۳

ارزیابی ابعاد و مؤلفه‌های رضایت‌مندی

با توجه به جدول شماره (۶) میانگین رضایت‌مندی روستاییان از عملکرد دهیاری‌ها در هشت مؤلفه مورد مطالعه (عمران روستایی، خدمات عمومی، مدیریت سازمانی، تعاملات، دسترسی، مسئولیت‌پذیری، قابلیت اطمینان و سبک مدیریت)، نشان می‌دهد، بیشترین رضایت روستاییان مربوط به مؤلفه‌ی "عمران روستایی" در بُعد الزامات عملکردی با میانگین (۴/۳۰) بوده است. دومین مؤلفه‌ای که روستاییان از عملکرد دهیاری‌ها رضایت بیش‌تری داشته‌اند، مؤلفه‌ی "دسترسی به خدمات" با میانگین (۴/۰۹) در بُعد الزامات انگیزشی و سومین مؤلفه، "خدمات عمومی" با میانگین (۴/۰۷) و پس از آن نیز مؤلفه‌ی "مدیریت سازمانی" با میانگین (۴/۰۵) بوده است. کمترین میزان رضایت روستاییان از عملکرد دهیاری هم به ترتیب مربوط به مؤلفه‌ی "قابلیت اطمینان" با میانگین (۳/۸۱)، مؤلفه‌ی د "سبک مدیریت" با میانگین (۳/۸۵)، مؤلفه‌ی "تعاملات" با میانگین (۳/۹۳) و مؤلفه‌ی "مسئولیت‌پذیری" با میانگین (۳/۹۵) بوده است.

جدول ۶: نتایج آزمون t تک‌نمونه‌ای رضایت‌مندی روستاییان از عملکرد دهیاری به تفکیک مؤلفه‌های هشت‌گانه

Test Value = 3.1								
بعد	مؤلفه	میانگین	t	درجه آزادی	سطح معناداری	اختلاف میانگین	قابلیت اطمینان ۹۵٪	
							حد پایین	حد بالا
الزامات عملکردی	عمران روستایی	۴,۳۰	۲۷,۶۲۱	۳۴۰	.۰۰۰	۱,۲۰۴۴۰	۱,۱۱۸۶	۱,۲۹۰۲
	خدمات عمومی	۴,۰۷	۱۸,۳۸۰	۲۸۳	.۰۰۰	۰,۹۶۶۹۰	۰,۸۶۳۴	۱,۰۷۰۴
	مدیریت سازمانی	۴,۰۵	۲۳,۳۷۳	۳۵۲	.۰۰۰	۰,۹۴۷۵۹	۰,۸۶۷۹	۱,۰۲۷۳
الزامات اساسی	تعاملات	۳,۹۳	۱۳,۳۷۲	۳۹۷	.۰۰۰	۰,۸۳۴۲۵	۰,۷۱۱۶	۰,۹۵۶۹
	دسترسی	۴,۰۹	۲۲,۹۹۴	۴۲۲	.۰۰۰	۰,۹۸۷۴۷	۰,۹۰۳۱	۱,۰۷۱۹
الزامات انگیزشی	مسئولیت‌پذیری	۳,۹۵	۱۸,۰۶۵	۴۲۲	.۰۰۰	۰,۸۵۰۶۲	۰,۷۵۸۱	۰,۹۴۳۲
	قابلیت اطمینان	۳,۸۱	۲۱,۲۷۸	۴۲۴	.۰۰۰	۰,۷۱۰۹۸	۰,۶۴۵۳	۰,۷۷۶۷
	سبک مدیریت	۳,۸۵	۱۹,۶۶۸	۴۲۲	.۰۰۰	۰,۷۵۲۸۴	۰,۶۷۷۶	۰,۸۲۸۱

منبع: نگارندگان، ۱۴۰۰

نتایج آزمون T نشان می‌دهد که در مجموع با سطح اطمینان بالا، روستاییان از عملکرد نهاد دهیاری در ابعاد سه‌گانه و مؤلفه‌های هشت‌گانه رضایت نسبی داشته‌اند.

توزیع فضایی رضایت‌مندی روستاییان از کیفیت خدمات دهیاری‌ها

جدول ۷: مقایسه رضایت روستاییان بخش‌های مورد مطالعه از خدمات دهیاری براساس مؤلفه‌های هشت‌گانه با استفاده از آزمون F

مجموع هشت مؤلفه	جمع مجزورات	درجه آزادی	مجذور میانگین	آزمون F	سطح معناداری
بین گروه‌ها	۱۹,۶۱۲	۸	۲,۴۵۱	۵,۸۶۳	۰,۰۰۰
درون گروه‌ها	۱۰۴,۵۲۸	۲۵۰	۰,۴۱۸		
جمع کل	۱۲۴,۱۴۰	۲۵۸			

منبع: نگارندگان، ۱۴۰۰

مدیریت شهری

فصلنامه علمی پژوهشی
مدیریت شهری و روستایی
شماره ۶۳، تابستان ۱۴۰۰

Urban management
No.63 Summer 2021

۱۱۳

آزمون تحلیل واریانس (جدول ۵) برای مقایسه براساس مؤلفه‌های هشت‌گانه گویای آن است که سطح رضایت‌مندی روستاهای مورد مطالعه از عملکرد دهیاری‌ها در بخش‌های مورد مطالعه با ۹۵ درصد اطمینان تفاوت معناداری دارد.

جدول ۸: تعیین محل تفاوت عملکرد دهیاری‌های بخش‌های مورد مطالعه براساس مؤلفه‌های هشت‌گانه با استفاده از آزمون دانکن

شهرستان	بخش	تعداد	زیرمجموعه‌های همگن در سطح خطای = ۰/۰۵				
			۱	۲	۳	۴	۵
آبیک	بشاریات	۲۱	۳۶۷۲۴				
بویین‌زهرا	رامند	۱۹	۳۷۸۱۳				
قزوین	الموت شرقی	۳۴		۳۸۰۱۲			
البرز	محمدیه	۱۹		۴۱۰۵۳			
تاکستان	اسفرورین	۴۲			۴۱۶۵۴		
آوج	مرکزی	۲۶			۴۱۷۹۷		
تاکستان	ضیاءآباد	۴۵				۴۲۱۳۰	
قزوین	طارم سفلی	۳۲				۴۲۶۸۳	
بویین‌زهرا	دشتیبایی	۲۱					۴۷۵۶۲
سطح معناداری			۵۰۳	۰۸۸	۰۵۴	۴۲۸	۱۰۰۰

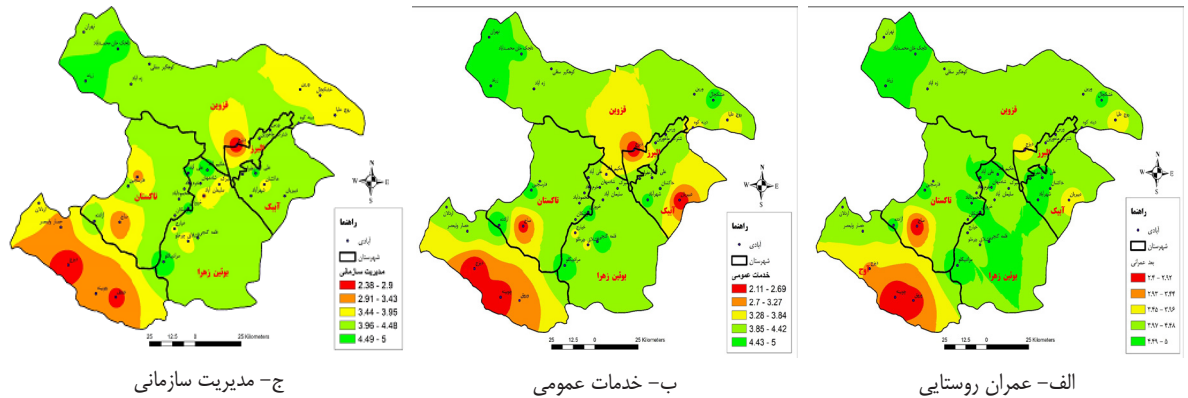
منبع: نگارندگان، ۱۴۰۰

برای تعیین تفاوت بین بخش‌ها از آزمون‌های دانکن استفاده شد (جدول ۸). آزمون‌های دانکن با توجه به همگنی در میزان رضایت ساکنان روستایی از عملکرد دهیاری‌ها، بخش‌های مورد مطالعه را به پنج گروه طبقه‌بندی نموده است.

نتایج آزمون گویای آن است که میزان رضایت مردم ساکن در ۹ بخش مورد مطالعه از شش شهرستان استان قزوین در زمینه کیفیت خدمات دهیاری‌ها با یکدیگر تفاوت معناداری دارند. با توجه به مجموع نتایج مؤلفه‌های هشت‌گانه‌ی مورد مطالعه، بهترین میزان رضایت از عملکرد دهیاری مربوط به بخش دشتیبایی شهرستان بویین‌زهرا (با میانگین‌های ۴،۷۶) بوده است. پس از آن بالاترین میزان رضایت مربوط به بخش طارم سفلی شهرستان قزوین و بخش ضیاءآباد شهرستان تاکستان (با میانگین‌های ۴،۲۱ و ۴،۲۷) بوده است که براساس نتایج آزمون در یک گروه قرار گرفته‌اند. در گروه بعدی نیز بخش مرکزی شهرستان آوج و بخش اسفرورین شهرستان تاکستان (با میانگین‌های ۴،۱۸ و ۴،۱۶) قرار گرفته‌اند. رضایت روستاییان از عملکرد دهیاری‌ها در بخش محمدیه شهرستان البرز و بخش الموت شرقی شهرستان قزوین (با میانگین‌های ۴،۱۰ و ۳،۸۰) نیز این دو بخش را در یک گروه قرار داده است. کمترین میزان رضایت روستاییان از عملکرد دهیاری نیز مربوط به بخش بشاریات شهرستان آبیک و بخش رامند شهرستان بویین‌زهرا (با میانگین‌های ۳،۶۷ و ۳،۷۸) بوده است.

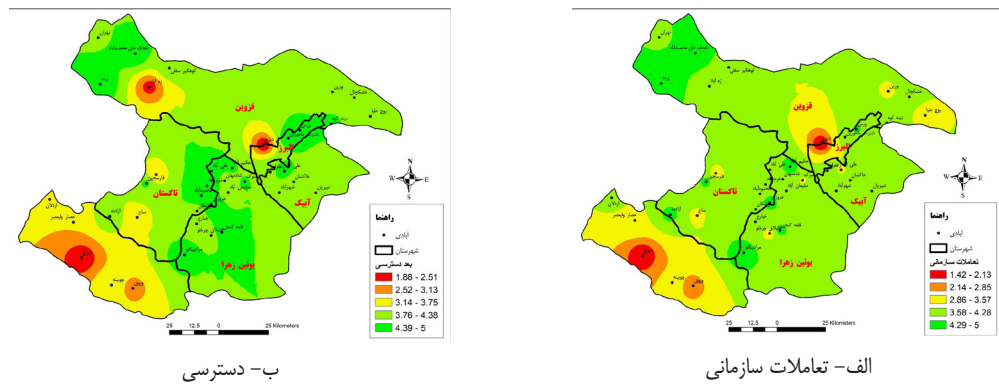
توزیع فضایی رضایت‌مندی روستاییان از خدمات نهاد دهیاری به تفکیک ابعاد سه‌گانه (الزامات عملکردی، الزامات اساسی و الزامات انگیزشی) با بهره‌گیری از نرم‌افزار GIS در تصاویر ذیل نشان داده شده است. همان‌طور که در تصاویر نیز مشخص است، میزان رضایت‌مندی در روستاهای مورد مطالعه استان، در بعد الزامات عملکردی در مقایسه با سایر ابعاد، وضعیت مطلوب‌تری داشته و میزان رضایت‌مندی در بعد الزامات انگیزشی، نسبت به سایر ابعاد ضعیف‌تر بوده است.

تصویر ۶: توزیع فضایی رضایت‌مندی روستاییان در بعد الزامات عملکردی خدمات نهاد دهیاری



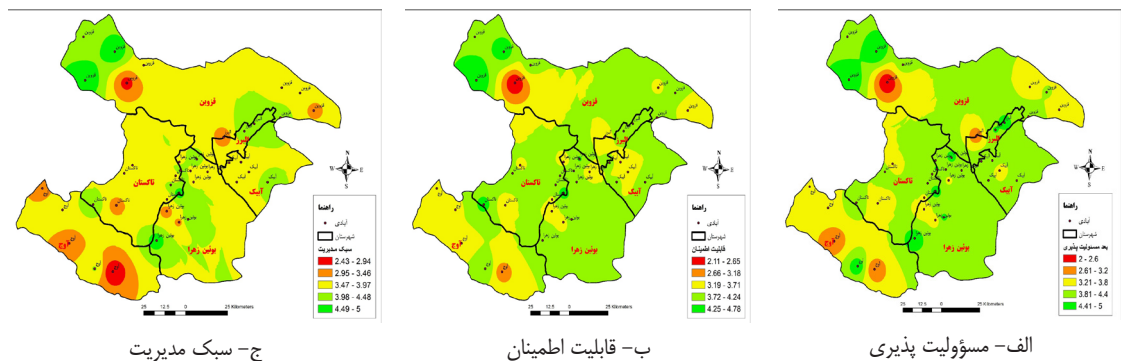
منبع: نگارندگان، ۱۴۰۰

تصویر ۷: توزیع فضایی رضایت‌مندی روستاییان در بعد الزامات اساسی خدمات نهاد دهیاری



منبع: نگارندگان، ۱۴۰۰

تصویر ۸: توزیع فضایی رضایت‌مندی روستاییان در بعد الزامات انگیزشی خدمات نهاد دهیاری



منبع: نگارندگان، ۱۴۰۰

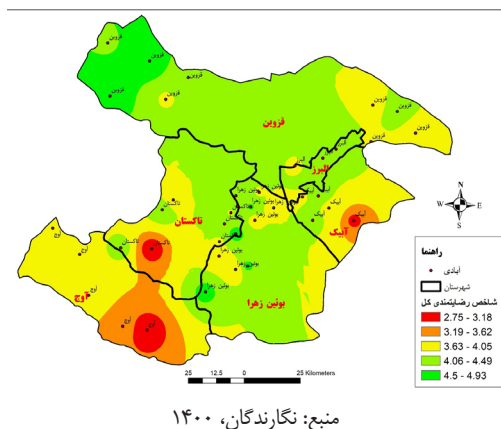
مدیریت شهری

فصلنامه علمی پژوهشی
مدیریت شهری و روستایی
شماره ۶۳، تابستان ۱۴۰۰
Urban management
No.63 Summer 2021

بحث و نتیجه‌گیری

بی‌شک پایداری جمعیت در سکونتگاه‌های روستایی وابسته به عوامل متعددی از جمله کمیت و کیفیت ارائه خدمات مورد انتظار روستاییان و میزان رضایت‌مندی از این خدمات است. در سال‌های اخیر، برنامه‌ریزان و سیاست‌گذاران توسعه‌روستایی کوشیده‌اند تا با شکل‌گیری و استقرار نهاد شورا و به تبع آن نهاد دهیاری به‌عنوان متولی ارائه خدمات عمومی در مناطق روستایی کشور، بتوانند ضمن پاسداشت حقوق شهروندی روستاییان، کیفیت زندگی در مناطق روستایی را ارتقا بخشیده و میل به ماندگاری جمعیت در این سکونتگاه‌ها را تقویت نمایند. اکنون که حدود دو دهه از شکل‌گیری نهاد دهیاری می‌گذرد، میزان رضایت مردم از عملکرد این نهاد تا حدود زیادی می‌تواند میزان اثربخشی برنامه‌های توسعه و کارآمدی نهاد دهیاری را تبیین نموده و برنامه‌ریزان را در زمینه بازآرایی الگوی جاری مدیریت روستایی با هدف ارتقای کارآمدی و اثربخشی یاری رساند. بر همین اساس در این پژوهش به ارزیابی عملکرد دهیاری از منظر ساکنین مناطق روستایی استان قزوین پرداخته شده است. با توجه به وظایف دهیاری‌ها، رضایت روستاییان از عملکرد دهیاری‌ها براساس مدل رضایت مشتری (کانو) در سه بعد الزامات عملکردی (عمران روستایی، خدمات عمومی، مدیریت سازمانی)، الزامات اساسی (تعاملات درون و بین دستگاهی، دسترسی) و الزامات انگیزشی (مسئولیت‌پذیری، قابلیت اطمینان، سبک مدیریت)، موردسنجش قرار گرفته است. نتایج تحقیق گویای آن است که بیشترین میزان رضایت در ابعاد سه‌گانه موصوف مربوط به بعد عملکردی (با میانگین ۴,۱۴) و پس از آن به ترتیب مربوط به بعد الزامات اساسی (با میانگین ۴,۰۱) و بعد الزامات انگیزشی (با میانگین ۳,۸۷) بوده است. این نتایج گویای آن است که دهیاری‌ها بیشتر به وظایف ذاتی خود در زمینه عمران و خدمات روستایی توجه داشته و در این زمینه هم توانسته‌اند رضایت مردم را جذب نمایند ولی لازم است درخصوص مؤلفه‌های مسئولیت‌پذیری، افزایش اعتماد روستاییان به نهاد دهیاری، جذب مشارکت مردم در برنامه‌های توسعه روستا و... که مرتبط با بعد الزامات انگیزشی است، بیش از پیش اهتمام داشته باشند. در نقشه زیر میزان رضایت ساکنین مناطق روستایی درمجموع مؤلفه‌های هشت‌گانه نشان داده شده است.

تصویر ۹: توزیع فضایی رضایت‌مندی روستاییان از خدمات نهاد دهیاری



منبع: نگارندگان، ۱۴۰۰

توزیع فضایی میزان رضایت‌مندی روستاییان گویای آن است که میزان رضایت روستاییان استان قزوین از عملکرد نهاد دهیاری در نیمه شمالی استان که به مرکز استان (شهرستان قزوین) نزدیک‌تر هستند وضعیت مطلوب‌تری دارد. همچنین براساس نتایج پژوهش، در بین ۹ بخش مورد مطالعه از شش شهرستان استان قزوین و با توجه به مجموع نتایج مؤلفه‌های هشت‌گانه‌ی مورد مطالعه، بهترین میزان رضایت از عملکرد دهیاری مربوط به بخش دشتیابی شهرستان بوئین‌زهرا (با میانگین‌های ۴,۲۶) بوده است. پس از آن بالاترین میزان رضایت مربوط به بخش طارم سفلی شهرستان قزوین و بخش ضیاءآباد شهرستان تاکستان بوده است (با میانگین‌های ۴,۲۱ و ۴,۲۷) که براساس نتایج آزمون در یک گروه قرار گرفته‌اند. در گروه بعدی نیز بخش مرکزی شهرستان آوج و بخش اسفرورین شهرستان تاکستان قرار گرفته‌اند (با میانگین‌های ۴,۱۸ و ۴,۱۶). رضایت روستاییان از عملکرد دهیاری‌ها در بخش محمدیه شهرستان البرز و بخش الموت شرقی شهرستان قزوین نیز این دو بخش را در یک گروه قرار داده است (با میانگین‌های ۴,۱۰ و ۳,۸۰). کمترین میزان رضایت روستاییان از عملکرد دهیاری نیز مربوط به بخش بشاریات شهرستان آبیک و بخش رامند شهرستان بوئین‌زهرا بوده است (با میانگین‌های ۳,۶۷ و ۳,۷۸).

توکلی (۱۳۹۴) کیفیت خدمات دهیاری را در ۳۲ گویه و در ابعاد رفتاری، کالبدی، اجتماعی، اقتصادی و بهداشتی موردسنجش قرار داده است. دربان آستانه و رضوانی (۱۳۹۰) نیز اهتمام در نگهداشت و مدیریت اموال و تجهیزات دهیاری و انجام وظایف مرتبط با عمران و خدمات عمومی را ازجمله عوامل مؤثر بر تحقق حکمروایی مطلوب روستایی دانسته است. در پژوهش

مدیریت شهری

فصلنامه علمی پژوهشی
مدیریت شهری و روستایی
شماره ۶۳، تابستان ۱۴۰۰

Urban managment
No.63 Summer 2021

۱۱۶

دارند. همان‌طور که در مدل رضایت مشتری (کانو) تأکید می‌شود اگر نیازهای انگیزشی روستائیان برآورده نشود، آن‌ها ناراضی نمی‌شود و خللی در رضایت آن‌ها به وجود نمی‌آید، اما اگر به این نیازها توجه شده و برآورده شوند، میزان رضایت روستائیان به شدت افزایش می‌یابد. لذا در این زمینه بایستی عملکرد دهیاری‌های استان قزوین تقویت شود.

منابع

۱. ازکیا، مصطفی؛ غفاری، غلامرضا، (۱۳۸۳)، بررسی رابطه بین اعتماد و مشارکت اجتماعی در نواحی روستایی شهر کاشان، نامه علوم اجتماعی، شماره ۱۷، صص ۳-۳۱.
۲. اسکندری، یدالله (۱۳۹۲)، ارزیابی رضایت روستائیان از عملکرد دهیاری‌ها، مطالعه موردی: دهستان خاوه شمالی شهرستان دلفان، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، رشته جغرافیا و برنامه‌ریزی روستایی، به راهنمایی حسن افراخته و یدالله کریمی‌پور، دانشگاه خوارزمی، دانشکده علوم جغرافیایی و برنامه‌ریزی.
۳. انتظاری، یعقوب (۱۳۸۵)، ارزیابی عملکرد نظام ملی دانش در برنامه سوم توسعه اقتصادی- اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران، تهران، مرکز پژوهش‌های شورای اسلامی. ایمانی جاجرمی، حسین، پاکدامن، شعبان (۱۳۹۱)، سنجش اثربخشی عملکرد دهیاری‌ها به‌عنوان الگوی نوین در مدیریت روستا (مطالعه سه دهیاری بخش رحیم‌آباد شهرستان رودسر)، همایش ملی توسعه روستایی، رشت، دانشگاه گیلان.
۴. ایمانی جاجرمی، حسین، فیروزآبادی، سیداحمد (۱۳۸۶)، بررسی مدل‌های سنجش عملکرد مدیریت محلی: با تأکید بر سازمان‌های مدیریت شهری و روستایی در ایران، فصلنامه علوم اجتماعی، شماره ۳۲.
۵. ایمبودن، نیکلاس (۱۳۷۳)، مدیریت اطلاعات برای پروژه‌های توسعه روستایی، مترجمان: محمد هومن و کوروش صدیقی، سلسله انتشارات روستا و توسعه، چاپ اول، شماره ۱۳، مرکز تحقیقات و بررسی مسائل روستایی، تهران.
۶. برقی، حمید، قنبری، یوسف، افشاری‌پور، علی (۱۳۹۳)، ارزیابی عملکرد دهیاری‌ها در توسعه اقتصاد نواحی روستایی از دیدگاه ساکنین، مطالعه موردی: دهیاری دهیکری شهرستان بم، فصلنامه علمی- پژوهشی برنامه‌ریزی فضایی، سال چهارم، شماره چهارم (پیاپی ۱۵)، صص ۸۷-۱۰۴.
۷. پورطاهری، مهدی، رکن‌الدین افتخاری، عبدالرضا، فتاحی، عبدالرضا (۱۳۹۰)، ارزیابی کیفیت زندگی در نواحی روستایی نمونه موردی: دهستان خاوه شمالی استان لرستان، مجله پژوهش‌های جغرافیایی، شماره ۷۶.
۸. توکلی، جعفر (۱۳۹۴)، ارزیابی کیفیت خدمات دهیاری‌ها با بهره‌گیری از مدل شکاف، مطالعه موردی: دهستان میان دربند شهرستان کرمانشاه، فصلنامه علمی- پژوهشی برنامه‌ریزی فضایی (جغرافیا)، سال پنجم، شماره سوم، پیاپی ۱۸، پاییز، صص ۲۵-۴۴.
۹. حسوند، احسان، حسوند، 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.
۱۰. حیدری ساربان، وکیل، مجنونی‌توتاخانه، علی، مفرح‌ناب،

حاضر نیز رضایت مردم از عملکرد دهیاری در بعد الزامات عملکردی که مشتمل بر سه مؤلفه؛ عمران روستایی، خدمات عمومی و مدیریت سازمانی بوده است، بالاترین امتیاز را به خود اختصاص داده است و از این نظر با تحقیقات پیشین همسو بوده است. آنچه که این پژوهش را با سایر پژوهش‌ها متمایز ساخته، انطباق وظایف دهیاری با ابعاد سه‌گانه مدل رضایت مشتری (کانو) و انسجام و انتظام بخشی به عوامل مرتبط با رضایت روستائیان از عملکرد دهیاری در انطباق با مدل موصوف و در ادامه‌ی آن، سنجش میزان رضایت روستائیان (به‌عنوان اصلی‌ترین ذی‌نفعان نهاد دهیاری) براساس مدل رضایت مشتری بوده است.

مخلیص و همکاران (۲۰۱۱)، پاسخ‌گویی و همدلی، رستمی و همکاران (۱۳۹۰) نیز پنج عامل مشارکت اجتماعی، شفافیت‌سازی، قانون‌محوری و بینش استراتژیک و عناصه‌تانی و همکاران (۱۳۹۲) نیز ارتباط دوستانه مردم و مسئولان، پاسخ‌گویی به مشکلات مردم توأم با احترام و نحوه رسیدگی مسئولان به وظایف را از جمله عوامل مؤثر در موفقیت و عملکرد مدیریت روستا برشمرده‌اند؛ اما در پژوهش حاضر، هرچند که روستائیان در بعد الزامات اساسی که مشتمل بر سه مؤلفه؛ مسئولیت‌پذیری، قابلیت اطمینان و سبک مدیریت بوده و با پژوهش‌های موصوف همپوشانی داشته است، رضایت نسبی از عملکرد دهیاری داشتند ولی در بین سه بعد مورد پژوهش، بعد الزامات انگیزشی، پایین‌ترین میزان رضایت روستائیان را به خود اختصاص داده است.

درمجموع نتایج تحقیق گویای رضایت‌مندی نسبی ساکنین ۴۰ روستای مورد مطالعه از عملکرد نهاد دهیاری است ولی تعدد روستاهای دارای دهیاری و شواهد میدانی، گویای آن است که تعمیم این نتایج به تمام دهیاری‌ها مستلزم مطالعات بیشتر بوده و از آنجا که معتمدین محلی از سوی دهیاران معرفی شده‌اند، احتمال می‌رود در اعلام نظر آن‌ها، سوگیری‌های شخصی نیز دخیل بوده است. در هر صورت رضایت‌مندی روستائیان، بیشتر در بعد الزامات عملکردی بوده و این امر گویای آن است که دهیاری‌ها بخش عمده‌ای از توجه خود را معطوف به وظایف ذاتی و خدماتی نموده‌اند و به جای نهاد توسعه‌ای بیشتر به نهاد خدماتی شباهت دارند و از این منظر با فلسفه شکل‌گیری و رویکرد قانون‌گذار در تحقق توسعه پایدار روستایی فاصله داشته و بازنگری در الگوی جاری مدیریت روستایی بسیار ضروری به نظر می‌رسد. همچنین بایستی دهیاری‌ها در زمینه بعد الزامات انگیزشی برنامه‌ریزی و اهتمام بیش‌تری معمول

- مجتبی (۱۳۹۴)، بررسی و تحلیل رضایت‌مندی روستاییان از کیفیت خدمات دهیاری‌ها با بهره‌گیری از مدل تحلیل شکاف، مورد مطالعه: شهرستان بناب، توسعه محلی (روستایی و شهری)، دوره هفتم، شماره ۲، پاییز و زمستان، صص ۲۹۸-۲۷۷.
۱۲. خسروی‌پور، بهمن، رحمانی‌پایانی، شقایق (۱۳۹۲)، اهمیت رضایت‌مندی روستاییان از عملکرد دهیاری‌ها، اولین همایش سراسری محیط‌زیست، انرژی و پدافند زیستی.
۱۳. دانش‌ورعامری، ژیللا، شعبانعلی‌فمی، حسین، شوکتی‌آمقانی، محمد (۱۳۹۵)، تحلیل رضایت‌مندی روستاییان از عملکرد دهیاران در مدیریت نوین روستایی شهرستان اسکو، پژوهش‌های جغرافیای انسانی، دوره ۴۸، شماره ۳، پاییز، صص ۵۰۶-۴۹۳.
۱۴. دربان آستانه، علیرضا و محمدرضا رضوانی (۱۳۹۰) تبیین عوامل مؤثر بر حکمروایی روستایی در حکومت‌های محلی مطالعه موردی شهرستان قزوین، فصلنامه مدیریت شهری، شماره ۲۸ پاییز و زمستان ۱۳۹۰.
۱۵. دربان آستانه، علی‌رضا (۱۳۹۴)، ارزیابی و تحلیل رضایت‌مندی روستاییان از خدمات سازمان‌های محلی استان ایلام، نشریه تحقیقات کاربردی علوم جغرافیایی، سال ۱۵، شماره ۳۶، صص ۵۰-۲۵.
۱۶. دیم‌کار، زهرا (۱۳۹۴)، بررسی میزان رضایت‌مندی روستاییان از عملکرد دهیاری‌ها با استفاده از روش سرکوال (مطالعه موردی: شهرستان شمیرانات استان تهران)، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، به راهنمایی علی‌رضا دربان آستانه، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکزی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، گروه جغرافیا.
۱۷. دهقانی، امین (۱۳۸۸)، تحلیل فضایی نظام خدمات‌رسانی به مناطق روستایی و راهکارهای ساماندهی آن (مطالعه موردی: بخش مرکزی شهرستان نورآباد ممسنی)، پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه اصفهان، اساتید راهنما: هدایت الله نوری و احمد تقدیسی.
۱۸. رستمی، شاه‌بختی، مظفری، فاطمه، رحیمی‌مقدم، جواد، ذوالفقاری، امیرعلی (۱۳۹۴)، ارزیابی عملکرد دهیاری‌ها در توسعه روستایی (مطالعه موردی: دهیاری‌های شهرستان ایوان، استان ایلام)، مسکن و محیط روستایی، شماره ۱۴۹، بهار، صص ۱۱۹-۱۰۳.
۱۹. رضایی، کامران (۱۳۸۵)، ارائه مدل علت و معلولی با تمرکز بر مشتری‌گرایی در چهارچوب مدل ای. اف. کیو، ام، تهران، نشریه دانشکده فنی، جلد ۴۱، شماره ۴.
۲۰. رضوانی، محمدرضا (۱۳۸۳)، مقدمه‌ای برنامه‌ریزی توسعه روستایی در ایران، نشر قومس.
۲۱. رضوانی، محمدرضا، محمدی، سمیه، پیری، صدیقه (۱۳۹۲)، ارزیابی عملکرد دهیاری‌ها با استفاده از مدل چارچوب عمومی ارزیابی (CAF) (مطالعه موردی: شهرستان دهلران)، پژوهش‌های جغرافیای انسانی، دوره ۴۵، شماره ۱، بهار، صص ۲۱۶-۱۹۹.
۲۲. سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور (۱۳۹۱)، آیین‌نامه ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی کشور.
۲۳. سربرقی‌مقدم، تکتیم، بوزرجمهری، خدیجه، قاسمی، مریم (۱۳۹۵)، ارزیابی عملکرد دهیاران در فرایند توسعه پایدار روستایی از دیدگاه روستاییان، مورد مطالعه: بخش طرقله شهرستان بینالود، مجله آمایش جغرافیایی فضا، فصلنامه علمی- پژوهشی دانشگاه گلستان، سال ششم، شماره مسلسل نوزدهم، بهار، صص ۱۳۶-۱۱۹.
۲۴. سلیمانی‌زاده، الهام (۱۳۹۵)، بررسی میزان رضایت‌مندی روستاییان از عملکرد دهیاری‌ها (مطالعه موردی: بخش مرکزی شهرستان

- فسا)، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، رشته جغرافیا و برنامه‌ریزی روستایی، به راهنمایی مسعود صفائی‌پور، دانشگاه شهید چمران اهواز، دانشکده علوم زمین و سیستم اطلاعات جغرافیایی (GIS).
۲۵. سنایی‌مقدم، سروش، گلزاری، حکمت‌الله، درخشان‌زاده، محمد (۱۳۹۵)، بررسی و تحلیل عملکرد دهیاران در توسعه روستایی (مطالعه موردی: دهیاری‌های دهستان پشته زیلاهی شهرستان چرام، استان کهگیلویه و بویراحمد)، سومین همایش یافته‌های نوین در محیط‌زیست و اکوسیستم‌های کشاورزی، تهران، پژوهشکده انرژی‌های نو و محیط‌زیست دانشگاه تهران.
۲۶. شایان، حمید، تقی‌لو، علی‌اکبر، خسروی‌بیگی، رضا (۱۳۸۹)، ارزیابی میزان رضایت‌مندی روستاییان از محیط سکونتگاهی: مطالعه موردی شهرستان کمیجان، فصلنامه روستا و توسعه، شماره ۴.
۲۷. شهبستانی، امیرحسین (۱۳۸۵)، ارزیابی طرح جامع شهرها، پایان‌نامه کارشناسی ارشد شهرسازی دانشکده هنرهای زیبا دانشگاه تهران.
۲۸. شفیع‌ثابت، ناصر، دوستی سبزی، بهزاد (۱۳۹۵)، ارزیابی میزان رضایت‌مندی روستاییان از کیفیت خدمات شرکت آب و فاضلاب روستایی براساس مدل سروکوال، مطالعه موردی: سکونتگاه‌های روستایی شهرستان دلفان استان لرستان، پژوهش‌های روستایی، دوره ۷، شماره ۱، بهار، صص ۱۳۸-۱۱۳.
۲۹. شمس‌الدینی، علی (۱۳۹۵)، تحلیل عملکرد اقتصادی- اجتماعی دهیاری فلهیان شهرستان ممسنی از منظر روستاییان، فصلنامه اقتصاد فضا و توسعه روستایی، سال پنجم، شماره ۱، پیاپی ۱۵، بهار، صص ۲۲۰-۲۰۱.
۳۰. طباطبایی‌نسب، سیدمحمد، ابراهیم‌پور، مهسا (۱۳۹۳)، طراحی محصول با استفاده از مدل ترکیبی کانو و گسترش عملکرد کیفیت با استفاده از تاپسیس (مطالعه موردی: تلفن همراه)، نشریه علمی- پژوهشی مدیریت نوآوری، سال سوم، شماره ۳، پاییز ۱۳۹۳، صص ۱۴۴-۱۲۱.
۳۱. طبرسا، غلامرضا (۱۳۷۸)، بررسی و تبیین نقش اقتضات استراتژیک در انتخاب یک الگوی ارزیابی عملکرد سازمان‌های دولتی، مجموعه مقالات همایش ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی کشور، دومین جشنواره شهیدرجایی، انتشارات سازمان امور اداری استخدامی کشور.
۳۲. عنابستانی، علی‌اکبر، شایان، حمید، جلالیان، حمید، تقی‌لو، علی‌اکبر، خسروی‌بیگی، رضا (۱۳۹۲)، تحلیل عوامل ساختاری مؤثر بر مشارکت روستاییان در توسعه نواحی روستایی مطالعه موردی: شهرستان ایجرود- استان زنجان، نشریه تحقیقات کاربردی علوم جغرافیایی، دوره ۱۲، شماره ۲۴، صص ۴۵-۲۵.
۳۳. عنابستانی، علی‌اکبر، شایان، حمید، خسروی‌بیگی، رضا، تقی‌لو، علی‌اکبر، خدایی، یوسف (۱۳۹۲)، بررسی میزان رضایت‌مندی از کیفیت خدمات سازمان‌های متولی مدیریت محلی روستایی در شهرستان ایجرود (استان زنجان)، جغرافیا و آمایش شهری- منطقه‌ای، شماره ۷، صص ۷۰-۵۱.
۳۴. فرهادنژاد، حاج علی (۱۳۸۷)، مدیریت رضایت‌مندی مراجعان در سازمان‌های دولتی، ماهنامه تدبیر، سال ۱۹، شماره ۹۷.
۳۵. فیروزآبادی، سیداحمد، ایمانی جاجرمی، حسین (۱۳۹۱)، وضعیت رضایت روستاییان و عوامل مرتبط با آن از عملکرد دهیاری‌ها، مطالعه موردی: روستاهای استان قزوین، فصلنامه پژوهش‌های روستایی، سال سوم، شماره اول، بهار، صص ۹۱-۶۱.
۳۶. قاسمی‌نرگسی، حسین، فلاحت‌تبار، نصرالله، استعلاجی، علی‌رضا (۱۳۹۶)، بررسی میزان رضایت روستاییان از عملکرد مدیران

- Local Management Development, Eshtiaq-e Noor Publication, Tehran. (In Persian).
51. Bodin, O. and Prell, C. (2011). Social network in natural resources management. Cambridge University Press. 560p
 52. Cheng, T.C.E., Chiu, I. S. F. (2008), Critical success factors of business process re-engineering in the banking industry, Knowledge and Process Management, Vol. 15, no. 4, pp. 258- 269.
 53. Davenport, T. H., & Short, J. E. (1990), The new industrial engineering: information technology and business process redesign, Sloan Management Review, Vol. 31, No. 4, pp. 11- 27.
 54. Deichmann, Uwe, Lall. V., Somik, (2007), citizen feedback and delivery and urban services, worlddevelopment, Vol.35, No.4: 649-662.
 55. Del Bosque Rodríguez, I. R., Agudo, J. C., & Gutiérrez, H. S. M. (2006). Determinants of economic and social satisfaction in manufacturer-distributor relationships. Industrial Marketing Management, 35(6), 666-675.
 56. Ehrhardt, J. et al., (2000), Stability of lifesatisfaction over Analysis of change in ranks in a national population, Journal of Happiness Studies, 1.PP. 177-205.
 57. Eng, Winnie, Meredith, E., Coles, Richard G. Heimberg Steven A. Saffren, (2005). Domains of life Satisfaction in Social Anxiety Disorder: Relation to Symptoms and Response to Cognitive-Behavioral Therapy, Anxiety Disorders, Vol. 19, No. 2, PP. 143-156.
 58. Farahani, H., Einali, J. and Abdoli, S., 2013, Evaluation of the Role of Social Capital in Rural Area Development (Case study: Mashhad Maighan County in Arak Township), Practical Geographical Research Quarterly, Vol. 13, No. 29, PP. 27-50. (In Persian).
 59. Ganpat, W., Ramdial, R., Narine, K.L., 2014, Farmers Satisfaction with the Extension Service in Trinidad West Indies, Conference: Association for International Agricultural & Extension Education, At Miami, Florida, Vol. 21, PP. 1-16.
 60. Haji Sharif, M., 1992, to Assess the Human Resources Management, Integrated Education Publishing Abyek Seman, Tehran.
 61. Hornby, A. S., 2000, Oxford Advanced Learners Dictionary of Current English, 6th Edition, Oxford University Press, Oxford.
 62. Huiskonen, J., & Pirttila, T. (1998). Sharpening logistics customer service strategy planning by applying Kano's quality element classification. International Journal of Production Economics, 56-57, 253-260.
 63. James, Oliver (2011), Managing citizens expectations of public service performance: Evidence from observation and experimentation in local government, Public administration, Volume89, Issue4, Pages 1419-1435.
 64. James, Oliver, Moseley, Alice (2014), Does Performance Information about public services affect citizens perceptions, Satisfaction, And Voice Behaviour? Field experiments with absolute and relative performance information, Public administration, Volume92Issue2, Pages493-511.
- محلی در شهرستان صومعه‌سرا، فصلنامه علمی- پژوهشی جغرافیا (برنامه‌ریزی منطقه‌ای)، سال هفتم، شماره ۲، بهار، صص ۲۸۶-۲۷۷.
۳۷. قنبری، فاطمه، قربانی، علی (۱۳۹۱)، ارزیابی میزان رضایت‌مندی مردم نسبت به عملکرد کالبدی- زیست‌محیطی دهیاران در توسعه‌روستایی، مطالعه موردی: روستاهای شهرستان فسا استان فارس، همایش ملی توسعه‌روستایی، رشت، دانشگاه گیلان.
۳۸. کاظمی، سید علی‌اصغر (۱۳۷۹)، مدیریت سیاسی و خط‌مشی دولتی، دفتر نشر فرهنگ اسلامی، تهران، جلد اول.
۳۹. محمدی‌فر، یوسف، احمدی، محمد، هاشمی، دادوش (۱۳۸۹)، اعتماد به سازمان‌های دولتی و سطح رضایت‌مندی شهروندان، تحقیقات فرهنگی ایران، دوره سوم، شماره ۳، صص ۱۲۷-۱۰۳.
۴۰. کیوانلو، حبیبه (۱۳۹۱)، ارزیابی نظام مدیریت روستایی با تأکید بر رویکرد یکپارچه (مطالعه موردی شهرستان جغتای، استان خراسان رضوی)، پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه تربیت مدرس، استاد راهنما: مهدی پور طاهری.
۴۱. مرادی، خدیجه، پاپ‌زن، عبدالحمید (۱۳۹۱)، ارائه الگویی به منظور شناسایی عوامل بسترساز موفقیت دهیاری‌ها، مطالعه موردی: دهیاری‌های دهستان بالادریند شهرستان کرمانشاه، فصلنامه پژوهش‌های روستایی، سال ۳، شماره ۲، صص ۲۰۲-۱۷۵.
۴۲. معتمدی، محمد، رسولی، سیدحسن (۱۳۹۸)، ارزیابی میزان رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری در حوزه خدمات شهری، مطالعه موردی: شهر فاروج، نشریه تحقیقات کاربردی علوم جغرافیایی، سال نوزدهم، شماره ۵۵، صص ۱۱۶-۹۹.
۴۳. معیدفر، سعید، ذهانی، قربان‌علی (۱۳۸۴)، بررسی میزان نارضایتی شغلی معلمان و عوامل اجتماعی مؤثر بر آن، جامعه‌شناسی ایران، شماره ۱(۶).
۴۴. مکانیکی، جواد و حجت‌الله صادقی (۱۳۹۱) تعیین الگوی فضایی بهینه‌ی استقرار مراکز خدمات روستایی با رویکرد تناسب اراضی به روش AHP (مطالعه‌ی موردی: بخش دهدز، شهرستان ایذه)، مجله پژوهش و برنامه‌ریزی روستایی، شماره دوم، صفحات ۶۹-۴۷.
۴۵. ملکی، آناهیتا، دارابی، ماهان (۱۳۸۷)، روش‌های مختلف اندازه‌گیری رضایت مشتری، ماهنامه مهندسی خودرو و صنایع وابسته، سال اول، شماره سوم، صص ۳۲-۲۷.
۴۶. نوری، مرضیه (۱۳۸۰)، ارزیابی عملکرد مجتمع‌های خدماتی بهزیستی روستایی در رفاه اجتماعی روستاییان، پایان‌نامه کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه‌ریزی روستایی دانشگاه تربیت مدرس، به راهنمایی عبدالرضا رکن‌الدین افتخاری.
۴۷. هاشمی، سیدمناف، یحیی‌پور، مهدی (۱۳۹۰)، اصول و مبانی مدیریت خدمات شهری در شهرداری، چاپ اول، انتشارات سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور.
۴۸. همدی‌مقدم، یلدا (۱۳۸۲) ارزیابی عملکرد شوراهای اسلامی روستا بر توسعه روستایی و عوامل مؤثر بر عملکرد آن (مطالعه موردی: دهستان آلاداغ جینورد)، پایان‌نامه کارشناسی ارشد در رشته جغرافیا و برنامه‌ریزی روستایی، دانشگاه تربیت مدرس.
49. Akgual, D., 2012, Measuring the Satisfaction of Citizens for the Services given by the Municipality: The Case of Kirşehir Municipality, Procedia-Social and Behavioral Sciences, Vol. 62, PP. 555-560.
50. Badri, S. A. and Aref Mosavi, S., 2009, Modern Rural Management: In Searching of a Policy for

65. Kano, N. (1984). Attractive quality and must-be quality. *Journal of the Japanese Society for Quality Control*, 14(2), 39-48.
66. Kim, Soonhee (2010), Public Trust in Government in Japan and South Korea: Does the Rise of Critical Citizens Matter? *Public Administration Review*, Volume 70, Issue 5, Pages 801-810.
67. Law, A., (2004), Modeling repurchase frequency and customer satisfaction for fast food outlets, *International Journal of Quality & Reliability Management*, 21(5): 545-563.
68. Ministry of health and medical education, 2007, Executive Functioning Family Doctor Program and Rural Insurance in the Year 2006 and First Month Six 2007, 1st Edition, Department of Health, PP. 7-9.
69. Ndubai, Richard E., Mbeche, Isaac M., Pokhariyal, Ganesh P. (2018), A Study of the Joint Effect of Performance Measurement, Political Stability and Global Competitiveness on Customer Satisfaction, *Open Access Library Journal* Vol.5 No.12, December 27, 2018, PP. 1-14.
70. Rodríguez del Bosque Rodríguez, I., Collado Agudol, J. and San Martín Gutiérrez1, H., 2006, Determinants of Economic and Social Satisfaction in Manufacturer-Distributor Relationships, *Industrial Marketing Management*, Vol. 35, No. 6, PP. 666-675.
71. Roskrige, Matthew, Grimes, Arthur, McCann, Philip, Poot, Jacques (2013), Homeownership, Social Capital and Satisfaction with Local Government, *urban studies*, Volume: 50 issue: 12, page(s): 2517-2534.
72. Rustinsyah, Rustinsyah (2019), Determining the satisfaction level of water user association service quality for supporting sustainable rural development, *Development Studies Research*, 6:1, 118-128, DOI: 10.1080/21665095.2019.1629821.
73. Shafieisabet, Naser, Dooštisabzi, Behzad, Azharianfar, Shahryar (2017), An Assessment of Villagers' Satisfaction with the Quality of Construction-Related Services Based on the SERVQUAL Model, *Scientific Research*, DOI: 10.4236/cus.2017.51002, PP. 20-34.
74. Sharma, M., (2004), *Local Government Rural and Urban*, Anmol Publications, New Delhi.
75. Van Ryzin, Gregg G., Douglas Muzzio, Stephen Immerwahr, Lisa Gulick, and Eve Martinez, 2004, Drivers and Consequences of Citizen Satisfaction: An Application of the American Customer Satisfaction Index model to New York City, *Public Administration Review* 64 (3), PP. 286-96.
76. Walker, D.H. (2002), Decision support, Learning and rural resource management, *Agricultural systems*, 73 (1), PP. 113-127.
77. Wenchang, Wang (2008), rural management, *The Way Out for Tibetan Rural Areas*, China tibetology Number (1), p: 1-94.

مدیریت شهری

فصلنامه علمی پژوهشی
مدیریت شهری و روستایی
شماره ۶۳، تابستان ۱۴۰۰

Urban management
No.63 Summer 2021

■ ۱۲۰ ■