مدیریت شهری
فصلنامه علمی پژوهشی مدیریت شهری و روستایی
شماره ۶۳ . تابستان ۱۴۰۰
Urban managment
No.63 Summer 2021
۱۰۱-۱۲۰
تاریخ دریافت مقاله: ۱۴۰۰/۴/۲ تاریخ پذیرش نهایی : ۱۴۰۰/۶/۱۲

# ارزیابی و تحلیل رضایت‌مندی روستاییان از عملکرد دهیاری در راستای بازآرایی الگوی مدیریت خدمات روستایی موردمطالعه: 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 مسایل و مشکلات مرتبط با تجهیز، توانمندسازی، صرفه اقتصادی ارایه خدمات و... از سوی دیگر، بازآرایی الگوی جاری ضروری بوده و در این فرآیند 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. درمجموع 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 تجزیه‌وتحلیل 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 موردمطالعه 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

*- نویسنده مسئول: firoznia@pnu.ac.ir

## 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

[ Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-06 ]

## 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 ۱۳۸۳ص۲۷). 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، ۱۳۸۳ص۲۱۱).

ساختار اداره‌ی نواحی روستایی در بین کشورها به لحاظ تشکیلات سازمانی، ایدئولوژی سیاسی حاکم و سابقه تاریخی متفاوت است (محمدی‌یگانه و همکاران،۱۳۹۱. ص۱۱۳) در کشور ما نیز پس از فراز و فرودهای بسیار، با تشکیل نهادهای شورا و دهیاری براساس قانون موسوم به شوراها (مصوب ۱۳۷۶) و قانون تأسیس دهیاری‌های خودکفا در روستاهای کشور (مصوب ۱۳۷۷)، فصل نوینی در مدیریت روستایی کشور آغاز شد (زیارتی نصرآبادی، ۱۳۸۴ص۴۴). 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 محیطزیست روستایی و نظارت بر طرح‌های توسعه فیزیکی و مس‌تحدثات در محدوده قانونی روستا ازجمله وظایف مدیریت روستایی است (زیارتی نصرآبادی، ۱۳۸۴ص۴۳) 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 ارایه 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 ارایه 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، ۱۳۸۶ص۹) 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 ادارهٔ 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، ۱۳۹۴ص۲۵). توسعه‌پایدار روستایی با موفقیت یک نهاد محلی ارتباط دارد و تا حد زیادی به رضایت اعضای آن بستگی دارد (روستنسیا، ۲۰۱۹:[1]).

پاسخ‌گویی دولت محلی منجر به افزایش مشارکت و اعتماد مردم و درنتیجه رضایت آن‌ها می‌شود. عملکرد ضعیف دولت محلی، سرمایه اجتماعی (اعتماد، انسجام و مشارکت) را کاهش می‌دهد (روزکروژ[2] و همکاران، ۲۰۱۳ :۲۴۷)؛ در واقع عملکرد مذکور به‌طور قابل‌توجهی با توانمندسازی ساکنین محلی، رضایت آن‌ها و ارزش‌هایی همچون اعتماد عمومی و خودآگاهی ارتباط دارد. درصورتی که سطح این عملکرد پایین باشد (کاهش یابد) موجب نارضایتی و اعتراض مردم می‌شود، امّا با افزایش عملکرد و شفافیت کاری می‌توان مشارکت و اعتماد عمومی مردم را جذب کرد (کیم،۲۰۱۰: ۲۴۱).

1-Rustinsyah
2-Roskruge

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



[ Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-06 ]

عملکرد، یک رابطهٔ مثبت و قوی با رضایت مشتری دارد (نوبای[1] و همکاران، ۴۷:۲۰۱۸). برهمین اساس در ارایه خدمات روستایی نیز نمی‌توان بدون بررسی دیدگاه‌ها، نیازها و انتظارات اهالی روستا به موفقیت دست یافت؛ چراکه توجّه به نظر آن‌ها سبب مشخص شدن نقاط قوّت و ضعف مدیران روستا و همچنین بهبود عملکرد آن‌ها و افزایش کیفیت خدمات می‌شود (شفیعی‌ثابت و همکاران، ۲۰۱۷ ص۴۸). به عبارتی، انتظارات مردم از عملکرد و خدمات دولت محلی بر نگرش و رفتار آن‌ها تأثیرگذار است. به‌طوری که عملکرد ضعیف باعث نارضایتی و واکنش مردم (پذیرش منفعلانه) (جیمز، ۲۰۱۱)، تغییر دیدگاه مثبت مردم و قضاوت منفی آن‌ها دربارهٔ دولت محلی به‌صورت سوگیری منفی و تحریک رفتار در قالب اعتراض جمعی، خود را نشان می‌دهد (جیمز و مسیلی[2]، 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 توسعهٔ روستایی درپی خواهد داشت؛ از این‌رو بررسی و شناساندن نقاط قوّت 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، ۱۳۹۵ص۱۱۳).

از آن‌جا که ارزیابی رضایت روستاییان از عملکرد دهیاری، تصویر روشنی از قوّت‌ها و ضعف‌های نهاد دهیاری را پیش‌روی برنامه‌ریزان مدیریت نوین روستایی می‌گذارد و براساس آن می‌توان الگوی رایج مدیریت روستایی را به‌صورت 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) موردسنجش 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 کیرسهیر (ترکیه)"، با استفاده از روش ارزیابی کیفیت خدمات به روش سروکوال، به این نتیجه رسید که شهروندان درمجموع 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 درمجموع، 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.
- چوبچیان 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 ارایه خدمات و ایجاد تأسیسات زیربنایی در روستاها به‌صورت بخشی، مهم‌ترین مساله تحقیق بوده است که منجر به تشدید توزیع ناهمگون خدمات روستایی در منطقه موردمطالعه شده است.
- حبیبه کیوانلو (۱۳۹۲) در پایان‌نامه کارشناسی

1-Ndubai
2-JAMES and MOSELEY



[ Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-06 ]

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؛ مشارکت‌جویی، 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 توسعه‌روستایی، 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 مصوّب 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، دقّت 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 موردمطالعه 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.

- عنابستانی و همکاران (۱۳۹۲) نیز در پژوهش خود، ارتباط دوستانهٔ مردم و مسئولان، پاسخ‌گویی به

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



[ Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-06 ]

مشـکلات مـردم تـوأم بـا احتـرام، نحـوهٔ رسـیدگی مسـئولان بـه وظایـف خـود و میـزان علاقـه و انگیـزه آن‌هـا در انجـام وظایـف خـود را ازجملـه عوامـل مؤثـر در موفقیـت و عملکـرد مدیریـت روسـتا برشـمرده‌اند.

علی‌رغـم تعـدد و تنـوع وظایـف دهیاری‌هـا، در تحقیقـات پیشـین غالبـاً وظایـف دهیاری‌هـا به‌صـورت کلـی در نظـر گرفتـه شـده و عملکـرد دهیـاری و یـا عوامـل مؤثـر بـر میـزان تحقـق وظایـف دهیـاری مـورد ارزیابـی قـرار گرفتـه اسـت. واقعیـت آن اسـت کـه وظایـف دهیـاری از یـک جنـس نبـوده و برخـی از آن‌هـا وظایـف ذاتـی و برخـی دیگـر از نـوع معاضـدت، همـکاری و... هسـتند. بـر همیـن اسـاس در پژوهـش حاضـر بـا مدنظـر قـرار دادن نـوع وظایـف دهیـاری و تطابـق آن‌هـا بـا مدل‌هـا و روش‌هـای علمـی سـنجش میـزان رضایـت ذی‌نفعـان، رضایـت روسـتاییان از عملکـرد خدماتـی نهـاد دهیـاری موردسـنجش قـرار گرفتـه اسـت.

## ادبیات پژوهش

میـزان انطبـاق سیاسـت‌ها و برنامه‌هـای هـر سـازمان بـا انتظـارات و خواسـته‌هایی کـه مـردم از سـازمان مذکـور دارنـد، بیان‌گـر اثربخشـی[1] سـازمان است. بـه عبارتـی یکـی از شـاخص‌های مهمـی کـه کارآمـدی یـا ناکارآمـدی سـازمان را نشـان می‌دهـد، نظـر مـردم دربـارهٔ آن سـازمان می‌باشـد (حیـدری سـاربان و همـکاران، ۱۳۹۴ص۲۸۳). ایـن مهـم زمانـی تحقّـق می‌یابـد کـه سـازمان بکوشـد بـا شناسـایی نیازهـای واقعـی خدمت‌گیرنـدگان، تصویـری شـفّاف و روشـن از کـم و کیـف خدمـات قابـل ارایـه را به‌دسـت آورد و بـا منطبـق کـردن رفتـار خـود بـا نیازهـای مخاطبـان، امـکان افزایـش رضایـت آنـان را فراهـم کنـد (محمدی‌فـر و همـکاران، ۱۳۸۹ص۱۰۴).

هـدف مدیریـت روسـتایی، ایجـاد یک رابطـهٔ منطقـی و تنظیم شـده بیـن انسـان و محیـط بـرای رسـیدن بـه رضایت‌منـدی و خشـنودی در زندگـی مـردم مناطـق روسـتایی اسـت (قنبری و قربانـی، ۱۳۹۱ ص۲۷). سـازمان‌هایی ماننـد دهیاری‌هـا بـه میـزان فراوانـی نیـاز بـه رضایـت و اعتمـاد جامعـه روسـتایی دارنـد تـا بتواننـد مشـارکت مـردم را در پیشـبرد برنامه‌هـا از یک‌سـو و ثبـات و پایـداری را در اعمـال مدیریـت روسـتایی از سـوی دیگـر، به‌دسـت آورنـد (فیروزآبـادی و ایمانـی جاجرمـی، ۱۳۹۱ص۷۰- ۶۹).

رضایت‌منـدی سـاکنین سـکونتگاه‌های روسـتایی از عملکـرد دهیـاری می‌توانـد ضمـن دسـتیابی بـه اهـداف برپایـی ایـن سـازمان، زمینه‌سـاز افزایـش سـرمایهٔ اجتماعـی درون روسـتاها، بهبـود وضعیـت اقتصـادی و به‌تبـع آن توسـعه‌پایدار این‌گونـه مراکـز جمعیتـی باشـد؛ درواقـع روسـتاییانی کـه از دهیاری‌هـا رضایـت داشـته باشـند؛ بـا اطمینـان بیشـتری وظایـف شـهروندی خـود را در رونـد اجـرا و نظـارت برنامه‌هـای عمومـی- مدنـی انجـام می‌دهنـد (شـمس‌الدینی، ۱۳۹۵ص۲۰۴- ۲۰۲).

به‌طـور کلـی، ارزیابـی[2] بـه معنـای سـنجش کـم و کیـف عملکـرد فـرد و قضـاوت دربـاره آن اسـت و لازمـه ایـن امـر وجـود معیـار معینـی اسـت تـا فاصلـه عملکرد فـرد بـا عملکرد مطلـوب یـا موردنظـر را مشـخص کنـد (ایمانـی جاجرمـی و پاکدامـن، ۱۳۹۱)؛ ارزیابـی یـک چارچـوب نظام‌منـد را شـامل می‌شـود کـه اطلاعـات و رخدادهـای مربـوط بـه اجـرای پروژه‌هـا یـا برنامه‌هـای توسعه‌روسـتایی را گـردآوری و تحلیـل می‌نمایـد. ایمبـودن[3] معتقـد اسـت آن‌چـه ارزیابـی را از سـایر منابـع و نظام‌هـای اطلاعـات روسـتایی متمایـز می‌کنـد هـدف آن؛ یعنـی بهبـود مدیریـت پروژه‌هـای توسعه‌روسـتایی اسـت. ایـن هـدف از طریـق فراهـم آوردن اطلاعـات بـه هنـگام و مرتّـب درمـورد پیشـرفت پروژه‌هـا، ارائـهٔ تحلیل‌هـای کافـی درمـورد پیامدهـا و اطمینـان از این‌کـه مدیـران، تصمیمـات خـود را براسـاس اطلاعـات درسـت و مناسـب اتخـاذ می‌کننـد، محقـق می‌گـردد (ایمبـودن، ۱۳۷۳ص۲۵). وانیل‌اسـتافیل‌بیم[4] ارزیابـی را فرآینـد تعییـن، گـردآوری و فراهـم‌آوری اطلاعـات لازم بـرای قضـاوت دربـارهٔ گزینـهٔ تصمیم‌گیـری می‌دانـد (نـوری، ۱۳۸۰ ص۸۶). وردن و سـاندز به‌طـور کلـی ارزیابـی را تعییـن ارزش تعریـف کرده‌انـد و طبـق تعریـف کیـز و همکارانـش، ارزیابـی، قضـاوت آشـکار دربـارهٔ ارزش تمـام یـا قسـمتی از یـک برنامـه بـه وسـیله جمع‌آوری اسـناد و مـدارک بـرای تعییـن ایـن مطلـب اسـت کـه آیـا اهـداف برنامـه مطابـق بـا اسـتانداردهای موردقبـول تحقّـق پیـدا کـرده اسـت یـا خیـر (انتظـاری، ۱۳۸۵ص۳۹).

ارزیابـی بـه دو شـیوهٔ درونـی و بیرونـی انجام‌پذیـر اسـت. در ارزیابـی درونـی آن‌چـه موردتوجـه قـرار می‌گیـرد، منابـع و امکانـات در اختیـار سـازمان ماننـد؛ بودجـه، نیـروی انسـانی و ماشـین‌آلات و نحـوهٔ اسـتفاده از آن‌هـا بـرای رسـیدن بـه اهـداف سـازمانی و میـزان بهـره‌وری اسـت، امّـا در ارزیابـی بیرونـی، نظـر مشـتریان سـازمان کـه می‌توانـد طیـف وسـیعی از مشـتریان یـک کالای خـاص تـا عمـوم مـردم را دربرگیـرد اهمیـت دارد (فیروزآبـادی و ایمانـی جاجرمـی، ۱۳۹۱ص۶۹- ۶۸).

اصـولاً عملکـرد سـازمان‌ها نقـش بسـیار مهمـی در ایجـاد رضایـت یـا نارضایتـی دارنـد. در عملکـرد سـازمانی،

1-Effictiveness

2-Evaluation

3-Nicolas imboden

4-Vanil estafil bim



[ Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-06 ]

عملکردهایی وجود دارد که باعث نگرش‌های مثبت و منفی شهروندان نسبت به سازمان می‌گردد. اگرچه عملکردهای سازمانی طیف بسیار گسترده‌ای را شامل می‌شوند، امّا هدف نهایی همهٔ 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 ص۱۳۷).

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 تحقّق 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 انتظاراتشان مقایسه می‌کنند (دیچمن و سامیک[1]، ۲۰۰۷: ۶۵۲). در واقع می‌توان گفت، رضایت هنگامی به‌دست می‌آید که فرد نتیجه تحقّق انتظاراتش را تجربه کند (هاشمی و یحیی‌پور، ۱۳۹۰ص ۱۲۹). به عبارت دیگر رضایت‌مندی قضاوت درمورد کیفیت زندگی است (ارهارد[2] و همکاران، ۲۰۰۰: ۱۸۱).

یکی از مهم‌ترین شاخص‌های میزان رضایت‌مندی، کیفیت خدمات ارائه شده است. درصورتی که خدمات ارائه شده کیفیت بالاتری داشته باشند، رضایت‌مندی بیش‌تر خواهد بود (معتمدی 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[3]، ۲۰۰۴:۷۲۴)

در یک جامعه مردم‌سالار، سازمان‌های محلی موظّف به جذب رضایت مردم و شناسایی نقاط قوّت و ضعف خود می‌باشند (آکگل[4]، 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 ص۴۱).

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 شدّت 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[5] 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[6] و همکاران، ۲۰۰۶: ۶۶۷). برهمین 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 درنتیجه مشارکتی فعّال خواهند داشت. میزان رضایت، وضعیت عملکرد را به‌عینه در اختیار مدیران قرار می‌دهد و ارزیابی عملکرد، یکی از ابزارهای اساسی و اصلی مدیریت جهت تحقّق اهداف، استراتژی‌ها و برنامه‌ریزی‌های سازمان می‌باشد (لاو[7]، ۲۰۰۴: ۵۴۷).

به‌طور کلی، ایجاد حالت شادمانی، خشنودی و مطلوبیتی که درنتیجه تأمین نیازها و برآورده کردن تقاضاها و احتیاجات مراجعه‌کننده توسط ارائه‌کنندگان ایجاد می‌شود را می‌توان رضایت‌مندی گفت (فرهادنژاد، ۱۳۸۷ ص۲۳).

1-Deichmann & Somik
2-Ehrhardt
3-Van Ryzin
4-Akgul
5-Ganpat
6-Del Bosque Rodríguez
7-Law

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



[ Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-06 ]

**جدول ۱- روش‌های اندازه‌گیری رضایت‌مندی**

| روش اندازه‌گیری | مبنا | شاخص |
|---|---|---|
| **اندازه‌گیری عینی و مشاهده‌ای** | اساس این شیوه برمبنای **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 تجزیه‌وتحلیل می‌شود. |
| **اندازه‌گیری اولیه و نهایی** | در این شیوه، سنجش طی دو مرحله انجام می‌گیرد. در بخش اول **نظرات افراد** درمورد 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 شیوهٔ اندازه‌گیری را رضایت‌مندی نهایی می‌گویند. | نظرسنجی به وسیله پرسشنامه و مصاحبه |

منبع: ملکی و دارابی، ۱۳۸۷: ۲۸.

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

**مدل ارزیابی‌شکاف کیفیت خدمات:** این مدل برای سنجش رضایت افراد از عملکرد سازمان‌های محلی مورداستفاده قرار می‌گیرد. در واقع قبل از آن که مشتریان یک خدمت را دریافت کنند، درمورد کیفیت خدمات انتظاراتی دارند که برپایه نیازهای شخصی، توقعات گذشته، توصیه‌هایی که شنیده‌اند و تبلیغات مؤسسهٔ 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، امّا 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[1] می‌باشد (Parasuraman,1985:231).

**مدل رضایت مشتری (کانو[2]):** 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). نوریاکی کانو، اولین نفری بود که روش طبقه‌بندی اولویت‌ها

1-Servqual
2-Kano



[ Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-06 ]

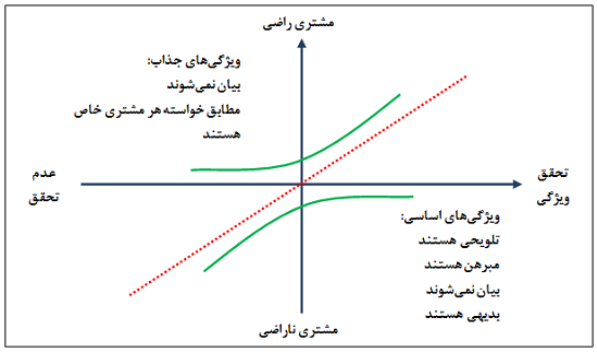
را برای تعیین نیازها و انتظارات مصرف‌کنندگان پایه‌گذاری نمود. مدل مذکور قادر است نیازهای مصرف‌کنندگان را تشخیص دهد و انتظارات آن‌ها را برآورده سازد (Huiskonen & Pirttila, 1998). تحلیل کانو یکی از ابزارهای اندازه‌گیری کیفیت برای اولویت‌بندی خواسته‌های مشتریان براساس تأثیر آن‌ها در رضایت و خوشنودی مشتری است و کمک می‌کند تا برای مشتریان مختلف الزاماتی که دارای اولویت بیش‌تری هستند تعیین شود (چنگ و چیو، 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. درصورتی 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.

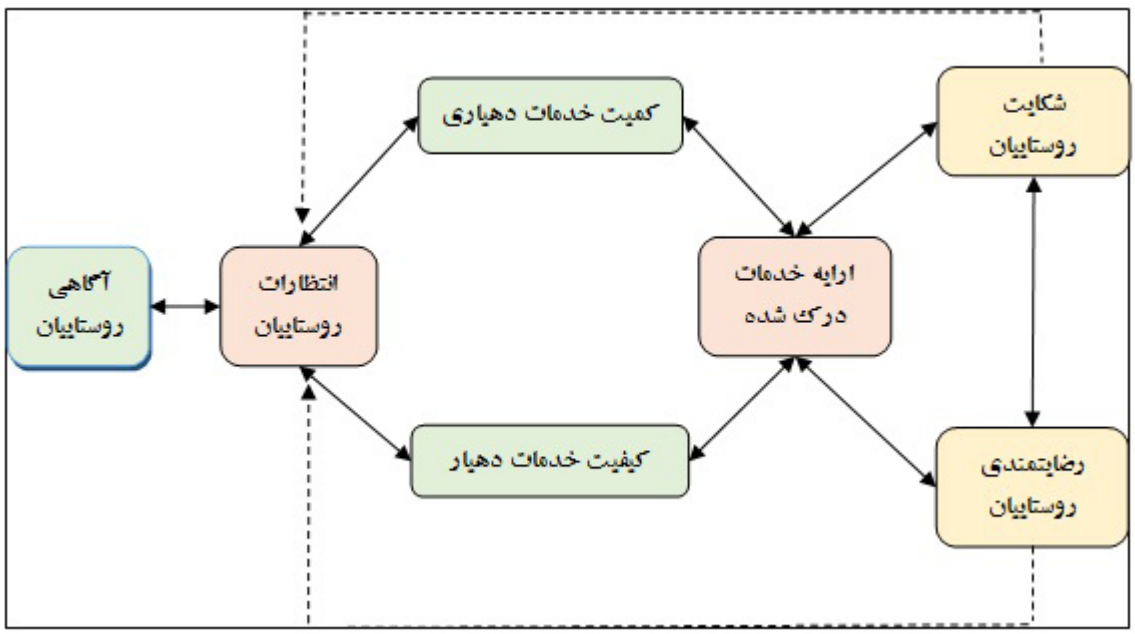
ج) الزامات انگیزشی (جذاب): این دسته از نیازها برای رضایت مشتریان، بسیار کلیدی هستند. چنان‌چه این دسته از نیازها ارضا شوند یا عملکرد بالایی داشته باشند، رضایت بیش‌تری ایجاد می‌کنند. این‌گونه نیازها اگر ارائه نشوند نیز سبب نارضایتی مشتریان نخواهند شد. الزامات انگیزشی از طرف مشتریان تقاضا نمی‌شوند و مورد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

**تصویر ۱- مدل رضایت مشتری (کانو)**




منبع؛ چنگ و چیو، ۲۰۰۸

**تصویر۲- مدل مفهومی پژوهش**




منبع: نگارندگان، ۱۴۰۰


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




[ Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-06 ]

## روش‌شناسی پژوهش

ایـن پژوهـش از لحـاظ ماهیـت کاربـردی و از نظـر روش، توصیفـی- تحلیلـی می‌باشـد. داده‌هـا بـه دو روش میدانـی و کتابخانـه‌ای بـا ابزارهایـی همچـون؛ پرسشـنامه، مصاحبـه، کتـب و مقـالات گوناگـون، جمـع‌آوری شـده‌اند. جهـت سـنجش پایایـی ابـزار گـردآوری اطلاعـات از روش آلفـای کرونبـاخ اسـتفاده شـد کـه جزییـات آن در جـدول شـماره ۲ درج شـده اسـت و بیان‌گـر صحـت سـؤالات ابـزار تحقیـق؛ یعنـی پرسشـنامه و وجـود روابـط منطقـی بیـن سـؤالات می‌باشـد.

**جدول ۲- سنجش پایایی ابزار گردآوری اطلاعات**

| مؤلفه | آلفای کرونباخ | سازگاری درونی | مؤلفه | آلفای کرونباخ | سازگاری درونی |
|---|---|---|---|---|---|
| **عمران روستایی** | ۰,۸۹۱ | مناسب | **مسؤولیت‌پذیری** | 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 |
| **دسترسی** | ۰,۹۱۷ | عالی | | | |

منبع: نگارندگان، ۱۴۰۰

جامعـه آمـاری ایـن پژوهـش شـامل۵۲۷ روسـتای اسـتان قزویـن می‌باشـد کـه براسـاس مجـوز وزارت کشـور، نهـاد دهیـاری در آن‌هـا اسـتقرار یافتـه اسـت. ایـن روسـتاها در ۶ شهرسـتان ایـن اسـتان (کلیـه شهرسـتان‌ها) واقـع شـده‌اند. در هـر شهرسـتان بـا توجـه بـه معیارهایـی همچـون؛ جمعیـت، فاصلـه، تعـداد و جمعیـت روسـتاهای دارای دهیـاری، ابتـدا بخـش یـا بخش‌هایـی انتخـاب (درمجمـوع ۹ بخـش) و بـه تبـع آن براسـاس همیـن معیارهـا، در سـطح هـر بخـش نیـز دهسـتان یـا دهسـتان‌هایی (درمجمـوع ۲۲ دهسـتان) و نهایتـاً در سـطح هـر دهسـتان نیـز روسـتا یـا روسـتاهایی براسـاس معیارهـای موصـوف بـا بهره‌گیـری از روش‌هـای آمـاری مناسـب انتخـاب شـده‌اند (درمجمـوع ۴۰ روسـتا). حجـم نمونـه موردنیـاز نیـز بـا بهره‌گیـری از فرمـول کوکـران، ۴۲۷ نفـر از اهالـی (معتمدیـن) تعییـن شـد کـه بسـته بـه جمعیـت هـر روسـتا، بیـن ۹ تـا ۲۰ پرسشـنامه توسـط اهالـی تکمیـل شـده اسـت.

**جدول ۳- جامعه آماری پژوهش**

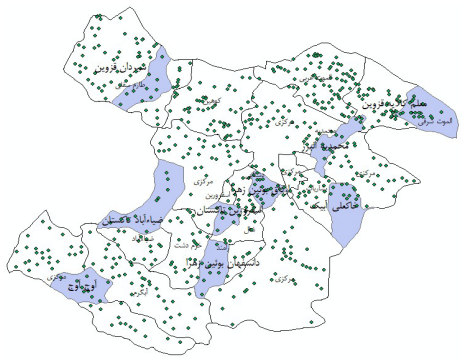
| ردیف | شهرستان | تعداد دهیاری | بخش منتخب | دهستان منتخب | روستاهای منتخب |
|---|---|---|---|---|---|
| ۱ | البرز | ۳۰ | محمدیه | حصار خروان | احمدآباد |
| | | | | شریف‌آباد | اردلان/ آزاده |
| ۲ | آبیک | ۷۱ | بشاریات | شرقی | چوبینه/ حسین آباد جرندق/ حصارولیعصر |
| | | | | غربی | حکیم اباد/ خاکشان |
| ۳ | آوج | ۹۵ | مرکزی | حصارولیعصر | خرم‌آباد/ خروزان |
| | | | | شهیدآباد | خشکچال/ خیارج |
| | | | | نیریج | دبیریان |
| ۴ | بویین‌زهرا | ۱۰۴ | دشتابی | دشتابی شرقی | دلجک خان محمد/ دیزج/ دینه کوه |
| | | | | دشتابی غربی | روچ علیا/ زرند/ زعفران/ زه آباد |
| | | | رامند | ابراهیم‌آباد | ساج/ سلیمان‌آباد/ شادمهان |
| ۵ | تاکستان | ۱۰۳ | اسفرورین | اک | شترک ماخورین / شنبرک/ شهرآباد |
| | | | | خرم‌آباد | عبدل‌آباد |
| | | | ضیاءآباد | دودانگه سفلی | علی‌آباد/ فارسجین |
| | | | | دودانگه علیا | قشلاق چرخلو/ قلعه گنجی |
| ۶ | قزوین | ۲۱۴ | طارم سفلی | چوقور | کوهگیرسفلی |
| | | | | خندان | لوشکان/ محمودآباد |
| | | | | کوهگیر | مرادبیگلو |
| | | | | نیارک | نهران |
| | | | الموت شرقی | الموت بالا | نیریج/ ورین |
| | | | | الموت پایین | ورس |
| | | | | معلم کلایه | ورق |
| جمع: | ۶ | ۵۲۷ | ۹ | ۲۲ | ۴۰ |

منبع: نگارندگان، ۱۴۰۰



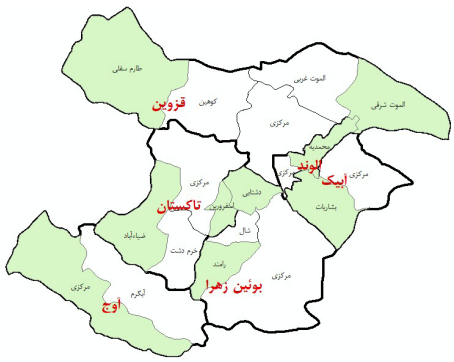
[ Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-06 ]

**تصویر۳- پراکندگی روستاهای استان قزوین**



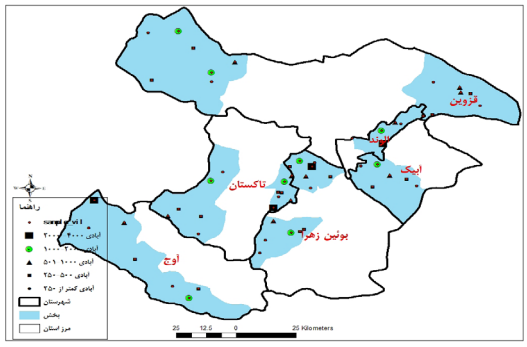
منبع: نگارندگان، ۱۴۰۰

**تصویر ٤- بخش‌های منتخب پژوهش- استان قزوین**




منبع: نگارندگان، ۱۴۰۰

**تصویر ٥- روستاهای منتخب پژوهش- استان قزوین**




منبع: نگارندگان، ۱۴۰۰


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




عملکـرد دهیاری‌هـا، متغیـر مسـتقل و رضایت‌منـدی روسـتاییان، متغیـر وابسـته پژوهـش در نظـر گرفته‌شـده‌اند و در آخـر هـم داده‌هـای به‌دسـت‌آمده بـا کمـک مـدل "ارزیابی‌شـکاف کیفیـت خدمـات" و مـدل "رضایـت مشـتری کانـو" و بـا بهره‌گیـری از نرم‌افـزار Spss مـورد تجزیه‌وتحلیـل قرارگرفته‌انـد.

## یافته‌های پژوهش

در جامعـه موردمطالعـه از نظـر جنسـیت ۷۴,۷ درصـد از پاسـخگویان مـرد و ۲۵,۳ درصـد آنـان زن بودنـد. حـدود ۵۳ درصـد جامعـه در گـروه سـنی ۴۵-۳۱ سـال قـرار داشـتند. در زمینـهٔ تحصیـلات نیـز بیش‌تریـن میـزان بـا ۳۸,۶ درصـد مربـوط بـه رده تحصیلاتـی دبیرسـتان و دیپلـم بـوده اسـت. وضعیـت شـغلی در منطقـهٔ موردمطالعـه نیـز نشـان می‌دهـد کـه بیشـتر پاسـخگویان بـه شـغل کشـاورزی مشـغول هسـتند (۳۱,۴ درصـد).

**جدول ٤: مشخصات فردی جامعه نمونه می‌توانید جدول را حذف نمایید**

| مؤلفه | شرح (واحد: درصد) | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| جنسیت | مرد | ۷۴.۷ | شغل | خانهدار | ۱۵.۷ | تحصیلات | ابتدایی و راهنمایی | ۲۰,۶ |
| | زن | ۲۵.۳ | | کارمند | ۲۳.۷ | | دبیرستان و دیپلم | ۳۸,۶ |
| سن | ۳۰- ۱۵ | ۲۲.۲ | | آزاد | ۱۶.۹ | | کاردانی | ۸,۵ |
| | ۴۵- ۳۱ | ۵۲.۹ | | کشاورز | ۳۱.۴ | | کارشناسی | ۲۷,۵ |
| | ۶۰- ۴۶ | ۱۹.۸ | | دامدار | ۸.۷ | | ارشد و بالاتر | ۴,۳ |
| | +۶۰ | ۳.۷ | | سایر | ۳.۷ | | سایر | ۰,۵. |

منبع: نگارندگان، ۱۴۰۰

[ Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-06 ]

با وجود گذشت دو دهه از شکل‌گیری دهیاری و ارایه 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 ارایه 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 (مسؤولیت‌پذیری، 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 | تنظیف 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 پروانهٔ ساختمان | ۴,۳۰ |
| | | | نظارت بر ساخت‌وساز | ۴,۳۷ |
| | | | تکمیل پروژه‌های ناتمام | ۴,۱۳ |
| | خدمات عمومی | مدیریت پسماند | جمع‌آوری و دفع زباله‌های روستایی | ۴,۴۴ |
| | | | استقرار سطل‌ها و جایگاه جمع‌آوری زباله | ۴,۳۸ |
| | | | آموزش پسماند | ۴,۲۳ |
| | | مدیریت بحران و ایمنی | ارائه خدمات ایمنی (اطفای حریق و...) | ۳,۷۶ |
| | | | پیگیری احداث سیل بند (درصورت نیاز) | ۳,۹۹ |
| | | | ارائه آموزش‌های عمومی در زمینه مخاطرات | ۳,۹۶ |
| | | مدیریت فضای سبز | بهسازی و نگهداری غسالخانه و آرامستان روستایی | ۳,۹۷ |
| | | | توسعهٔ 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 |



[ Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-06 ]

| بعد | مؤلفه | شاخص | گویه | میانگین |
|---|---|---|---|---|
| الزامات اساسی | تعاملات | تعاملات بین دستگاهی | پیگیری مشکلات روستا | ۴,۴۶ |
| | | | صدور معرفی‌نامه برای دستگاه‌های اجرایی | ۴,۳۶ |
| | | | مشورت دستگاه‌ها با دهیاری | ۳,۴۶ |
| | | | جدی گرفتن مکاتبات دهیاری | ۳,۵۵ |
| | | تعاملات درون‌سازمانی | 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 آسیب‌پذیر | ۴,۱۶ |
| الزامات انگیزشی | مسؤولیت‌پذیری | شفافیت | اطلاع‌رسانی عملکرد به عموم مردم | ۳,۸۷ |
| | | | شفافیت قراردادها | ۳,۹۰ |
| | | | آگاهی از درآمدها و هزینه‌ها | ۳,۵۲ |
| | | | آگاهی از اقدامات و عملکرد دهیاری | ۴,۲۹ |
| | | همدلی | پاسخ‌گویی به خواسته اهالی | ۴,۰۳ |
| | | | احترام به نظرات مردم | ۳,۸۲ |
| | | | رفتار محترمانه کارکنان | ۴,۳۴ |
| | | | فرهنگ شهروندی | ۳,۶۳ |
| | | | حضور به موقع در محل کار | ۴,۱۴ |
| | قابلیت اطمینان | تخصص | توانمندی اعضای شورا | ۳,۷۲ |
| | | | توانمندی دهیار | ۴,۱۵ |
| | | | مطلوبیت عملکرد شورا | ۳,۶۲ |
| | | | مطلوبیت عملکرد دهیاری | ۴,۲۷ |
| | | کارآمدی | تولی‌گری دهیاری | ۴,۱۸ |
| | | | تولی‌گری دولت | ۳,۱۲ |
| | | | توافق با حذف شورا و دهیاری | ۲,۸۷ |
| | | | مؤثر بودن عملکرد شورا | ۳,۹۸ |
| | | | مؤثر بودن عملکرد دهیاری | ۴,۴۰ |
| | سبک مدیریت | مدیریت مشارکتی | مشورت با اهالی | ۳,۹۴ |
| | | | توجه به نظرات مردم | ۳,۹۹ |
| | | | تمایل اهالی به مشارکت | ۳,۷۵ |
| | | | مشارکت اهالی درشناسایی مشکلات | ۳,۷۳ |

منبع: نگارندگان، ۱۴۰۰

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



[ Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-06 ]

## ارزیابی ابعاد و مؤلفه‌های رضایت‌مندی

با توجّه به جدول شمارهٔ (۶) میانگین رضایت‌مندی روستاییان از عملکرد دهیاری‌ها در هشت مؤلفه موردمطالعه (عمران روستایی، خدمات عمومی، مدیریت سازمانی، تعاملات، دسترسی، مسؤولیت‌پذیری، 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 بعد 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 "مسؤولیت‌پذیری" با میانگین (۳/۹۵) بوده است.

**جدول ٦: 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 | .۹۶۶۹۰ | .۸۶۳۴ | ۱.۰۷۰۴ |
| | مدیریت سازمانی | ۴,۰۵ | ۲۳.۳۷۳ | ۳۵۲ | .۰۰۰ | .۹۴۷۵۹ | .۸۶۷۹ | ۱.۰۲۷۳ |
| الزامات اساسی | تعاملات | ۳,۹۳ | ۱۳.۳۷۲ | ۳۹۷ | .۰۰۰ | .۸۳۴۲۵ | .۷۱۱۶ | .۹۵۶۹ |
| | دسترسی | ۴,۰۹ | ۲۲.۹۹۴ | ۴۲۲ | .۰۰۰ | .۹۸۷۴۷ | .۹۰۳۱ | ۱.۰۷۱۹ |
| الزامات انگیزشی | مسؤولیت‌پذیری | ۳,۹۵ | ۱۸.۰۶۵ | ۴۲۲ | .۰۰۰ | .۸۵۰۶۲ | .۷۵۸۱ | .۹۴۳۲ |
| | قابلیت اطمینان | ۳,۸۱ | ۲۱.۲۷۸ | ۴۲۴ | .۰۰۰ | .۷۱۰۹۸ | .۶۴۵۳ | .۷۷۶۷ |
| | سبک مدیریت | ۳,۸۵ | ۱۹.۶۶۸ | ۴۲۲ | .۰۰۰ | .۷۵۲۸۴ | .۶۷۷۶ | .۸۲۸۱ |

منبع: نگارندگان، ۱۴۰۰

نتایج آزمون T نشان می‌دهد که درمجموع 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 موردمطالعه از خدمات دهیاری براساس مؤلفه‌های هشت‌گانه با استفاده از آزمون F**

| مجموع هشت مؤلفه | جمع مجذورات | درجه آزادی | مجذور میانگین | آزمون F | سطح معناداری |
|---|---|---|---|---|---|
| بین گروه‌ها | ۱۹.۶۱۲ | ۸ | ۲.۴۵۱ | ۵.۸۶۳ | ۰,۰۰۰ |
| درون گروه‌ها | ۱۰۴.۵۲۸ | ۲۵۰ | .۴۱۸ | | |
| جمع کل | ۱۲۴.۱۴۰ | ۲۵۸ | | | |

منبع: نگارندگان، ۱۴۰۰



[ Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-06 ]

آزمـون تحلیـل واریانـس (جـدول ۵) بـرای مقایسـه براسـاس مؤلفه‌هـای هشـت‌گانه گویـای آن اسـت کـه سـطح رضایت‌منـدی روسـتاهای موردمطالعـه از عملکـرد دهیاری‌هـا در بخش‌هـای موردمطالعـه بـا ۹۵ درصـد اطمینـان تفـاوت معنـاداری دارد.

**جدول ۸: تعیین محل تفاوت عملکرد دهیاری‌های بخش‌های موردمطالعه 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 | ۳.۶۷۲۴ | | | | |
| بویین‌زهرا | رامند | ۱۹ | ۳.۷۸۱۳ | | | | |
| قزوین | الموت شرقی | ۳۴ | | ۳.۸۰۱۲ | | | |
| **البرز** | محمدیه | ۱۹ | | ۴.۱۰۵۳ | | | |
| تاکستان | اسفرورین | ۴۲ | | | ۴.۱۶۵۴ | | |
| آوج | مرکزی | ۲۶ | | | ۴.۱۷۹۷ | | |
| تاکستان | ضیاءآباد | ۴۵ | | | | ۴.۲۱۳۰ | |
| قزوین | طارم سفلی | ۳۲ | | | | ۴.۲۶۸۳ | |
| بویین‌زهرا | دشتبیابی | ۲۱ | | | | | ۴.۷۵۶۲ |
| سطح معناداری | | | .۵۰۳ | .۰۸۸ | .۰۵۴ | .۴۲۸ | ۱.۰۰۰ |

منبع: نگارندگان، ۱۴۰۰

بـرای تعییـن تفـاوت بیـن بخش‌هـا از آزمون‌هـای دانکـن اسـتفاده شـد (جـدول ۸). آزمون‌هـای دانکـن بـا توجـه بـه همگنـی در میـزان رضایـت سـاکنان روسـتایی از عملکـرد دهیاری‌هـا، بخش‌هـای موردمطالعـه را بـه پنـج گـروه طبقه‌بنـدی نمـوده اسـت.

نتایـج آزمـون گویـای آن اسـت کـه میـزان رضایـت مـردم سـاکن در ۹ بخـش موردمطالعـه از شـش شهرسـتان اسـتان قزویـن در زمینـه کیفیـت خدمـات دهیاری‌هـا بـا یکدیگـر تفـاوت معنـاداری دارنـد. بـا توجّـه بـه مجمـوع نتایـج مؤلفه‌هـای هشـت‌گانه‌ی موردمطالعـه، بهتریـن میـزان رضایـت از عملکـرد دهیـاری مربـوط بـه بخـش دشـتیابی شهرسـتان بویین‌زهـرا (بـا میانگین‌هـای ۴,۷۶) بـوده اسـت. پـس از آن بالاتریـن میـزان رضایـت مربـوط بـه بخـش طـارم سـفلی شهرسـتان قزویـن و بخـش ضیاءآبـاد شهرسـتان تاکسـتان (بـا میانگین‌هـای ۴,۲۱ و ۴,۲۷) بـوده اسـت کـه براسـاس نتایـج آزمـون در یـک گـروه قـرار گرفته‌انـد. در گـروه بعـدی نیـز بخـش مرکـزی شهرسـتان آوج و بخـش اسـفرورین شهرسـتان تاکسـتان (بـا میانگین‌هـای ۴,۱۸ و ۴,۱۶) قـرار گرفته‌انـد. رضایـت روسـتاییان از عملکـرد دهیاری‌هـا در بخـش محمدیـه شهرسـتان البـرز و بخـش الموت شـرقی شهرسـتان قزویـن (بـا میانگین‌هـای ۴,۱۰ و ۳,۸۰) نیـز ایـن دو بخـش را در یـک گـروه قـرار داده اسـت. کمتریـن میـزان رضایـت روسـتاییان از عملکـرد دهیـاری نیـز مربـوط بـه بخـش بشـاریات شهرسـتان آبیـک و بخـش رامنـد شهرسـتان بویین‌زهـرا (بـا میانگین‌هـای ۳,۶۷ و ۳,۷۸) بـوده اسـت.

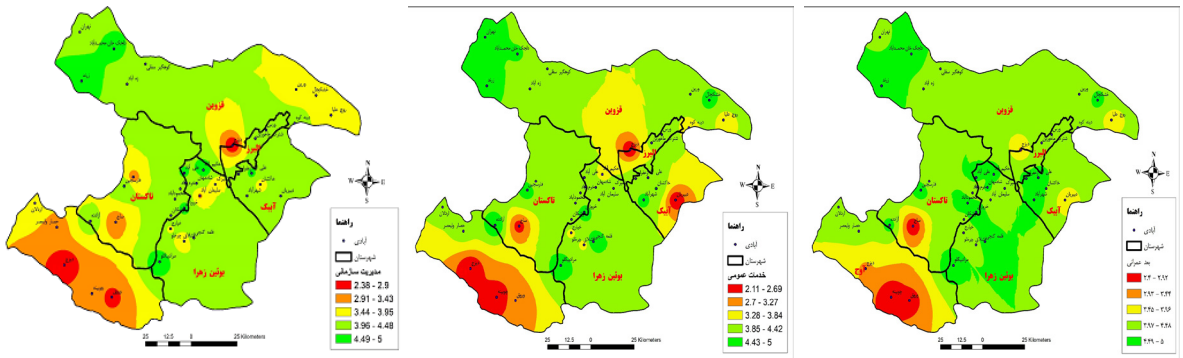
توزیـع فضایـی رضایت‌منـدی روسـتاییان از خدمـات نهـاد دهیـاری بـه تفکیـک ابعـاد سـه‌گانه (الزامـات عملکـردی، الزامـات اساسـی و الزامـات انگیزشـی) بـا بهره‌گیـری از نرم‌افـزار GIS در تصاویـر ذیـل نشـان داده شـده اسـت. همان‌طـور کـه در تصاویـر نیـز مشـخص اسـت، میـزان رضایتمنـدی در روسـتاهای موردمطالعـه اسـتان، در بعـد الزامـات عملکـردی در مقایسـه بـا سـایر ابعـاد، وضعیـت مطلوب‌تـری داشـته و میـزان رضایتمنـدی در بعـد الزامـات انگیزشـی، نسـبت بـه سـایر ابعـاد ضعیف‌تـر بـوده اسـت.

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



[ Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-06 ]

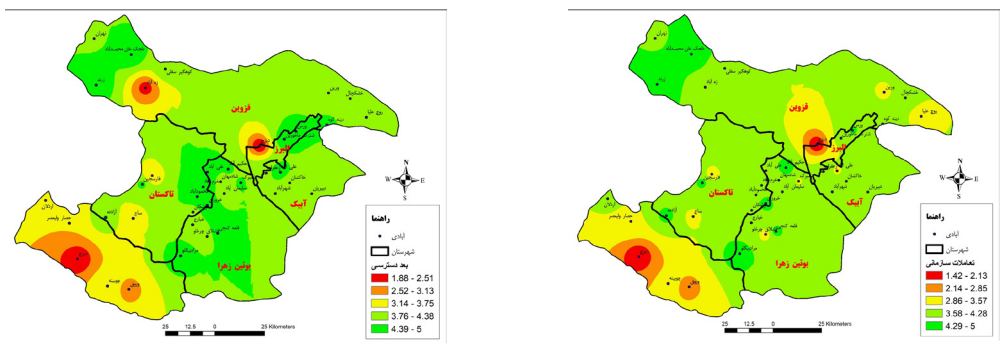
**تصویر ٦: توزیع فضایی رضایت‌مندی روستاییان در بعد الزامات عملکردی خدمات نهاد دهیاری**




الف- عمران روستایی ب- خدمات عمومی ج- مدیریت سازمانی

منبع: نگارندگان، ۱۴۰۰

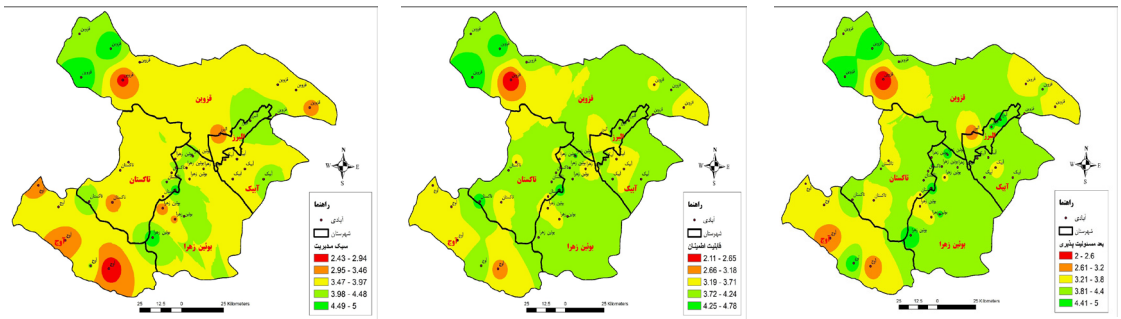
**تصویر ۷: توزیع فضایی رضایت‌مندی روستاییان در بعد الزامات اساسی خدمات نهاد دهیاری**




الف- تعاملات سازمانی ب- دسترسی

منبع: نگارندگان، ۱۴۰۰

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




الف- مسؤولیت پذیری ب- قابلیت اطمینان ج- سبک مدیریت

منبع: نگارندگان، ۱۴۰۰


مدیریت شهری

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

Urban managment
No.63 Summer 2021

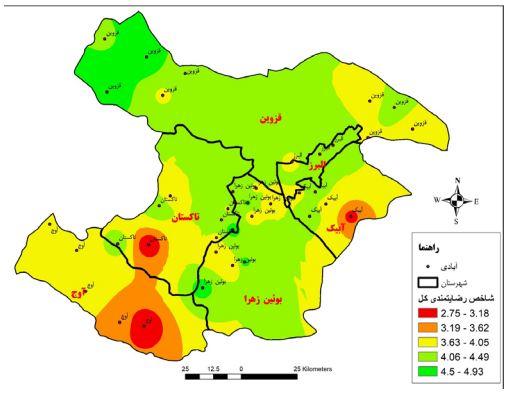



[ Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-06 ]

## بحث و نتیجه‌گیری

بی‌شک پایداری جمعیت در سکونتگاه‌های روستایی وابسته به عوامل متعددی ازجمله کمیت و کیفیت ارایه 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 ارایه 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 (مسؤولیت‌پذیری، 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 مسؤولیت‌پذیری، 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 موردمطالعه از شش شهرستان استان قزوین و با توجّه به مجموع نتایج مؤلفه‌های هشت‌گانه‌ی موردمطالعه، بهترین میزان رضایت از عملکرد دهیاری مربوط به بخش دشتیابی 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 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 بویین‌زهرا 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



[ Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-06 ]

حاضـر نیـز رضایـت مـردم از عملکـرد دهیـاری در بعـد الزامـات عملکـردی کـه مشـتمل بـر سـه مؤلفـه؛ عمـران روسـتایی، خدمـات عمومـی و مدیریـت سـازمانی بـوده اسـت، بالاتریـن امتیـاز را بـه خـود اختصـاص داده اسـت و از ایـن نظـر بـا تحقیقـات پیشـین همسـو بـوده اسـت. آن‌چـه کـه ایـن پژوهـش را بـا سـایر پژوهش‌هـا متمایـز سـاخته، انطبـاق وظایـف دهیـاری بـا ابعـاد سـه‌گانه مـدل رضایـت مشـتری (کانـو) و انسـجام و انتظـام بخشـی بـه عوامـل مرتبـط بـا رضایـت روسـتاییان از عملکـرد دهیـاری در انطبـاق بـا مـدل موصـوف و در ادامـه‌ی آن، سـنجش میـزان رضایـت روسـتاییان (به‌عنـوان اصلی‌تریـن ذی‌نفعـان نهـاد دهیـاری) براسـاس مـدل رضایـت مشـتری بـوده اسـت.

مخلیـص و همـکاران (۲۰۱۱)، پاسخ‌گویی و همدلـی، رسـتمی و همـکاران (۱۳۹۰) نیـز پنـج عامـل مشـارکت اجتماعـی، شفافیت‌سـازی، قانون‌محـوری و بینـش اسـتراتژیک و عنابسـتانی و همـکاران (۱۳۹۲) نیـز ارتبـاط دوسـتانهٔ مـردم و مسـئولان، پاسخ‌گویی بـه مشـکلات مـردم تـوأم بـا احتـرام و نحـوهٔ رسـیدگی مسـئولان بـه وظایـف را ازجملـه عوامـل مؤثـر در موفقیـت و عملکـرد مدیریـت روسـتا برشـمرده‌اند؛ امـا در پژوهـش حاضـر، هرچنـد کـه روسـتاییان در بعـد الزامـات اساسـی کـه مشـتمل بـر سـه مؤلفـه؛ مسـئولیت‌پذیری، قابلیـت اطمینـان و سـبک مدیریـت بـوده و بـا پژوهش‌هـای موصـوف همپوشـانی داشـته اسـت، رضایـت نسـبی از عملکـرد دهیـاری داشـتند ولـی در بیـن سـه بعـد مـورد پژوهـش، بعـد الزامـات انگیزشـی، پایین‌تریـن میـزان رضایـت روسـتاییان را بـه خـود اختصـاص داده اسـت.

درمجمـوع نتایـج تحقیـق گویـای رضایت‌منـدی نسـبی سـاکنین ۴۰ روسـتای موردمطالعـه از عملکـرد نهـاد دهیـاری اسـت ولـی تعـدد روسـتاهای دارای دهیـاری و شـواهد میدانـی، گویـای آن اسـت کـه تعمیـم ایـن نتایـج بـه تمـام دهیاری‌هـا مسـتلزم مطالعـات بیشـتر بـوده و از آنجـا کـه معتمدیـن محلـی از سـوی دهیـاران معرفـی شـده‌اند، احتمـال مـی‌رود در اعـلام نظـر آن‌هـا، سـوگیری‌های شـخصی نیـز دخیـل بـوده اسـت. درهرصـورت رضایتمنـدی روسـتاییان، بیشـتر در بعـد الزامـات عملکـردی بـوده و ایـن امـر گویـای آن اسـت کـه دهیاری‌هـا بخـش عمـده‌ای از توجـه خـود را معطـوف بـه وظایـف ذاتـی و خدماتـی نموده‌انـد و بـه جـای نهـاد توسـعه‌ای بیشـتر بـه نهـاد خدماتـی شـباهت دارنـد و از ایـن منظـر بـا فلسـفه شـکل‌گیری و رویکـرد قانون‌گـذار در تحقـق توسـعه پایـدار روسـتایی فاصلـه داشـته و بازنگـری در الگـوی جـاری مدیریـت روسـتایی بسـیار ضـروری بـه نظـر می‌رسـد. همچنیـن بایسـتی دهیاری‌هـا در زمینـه بعـد الزامـات انگیزشـی برنامه‌ریـزی و اهتمـام بیش‌تـری معمـول دارنـد. همان‌طـور کـه در مـدل رضایـت مشـتری (کانـو) تأکیـد می‌شـود اگـر نیازهـای انگیزشـی روسـتاییان بـرآورده نشـود، آن‌هـا ناراضـی نمی‌شـود و خللـی در رضایـت آن‌هـا بـه وجـود نمی‌آیـد، امـا اگـر بـه ایـن نیازهـا توجـه شـده و بـرآورده شـوند، میـزان رضایـت روسـتاییان بـه شـدت افزایـش می‌یابـد. لـذا در ایـن زمینـه بایسـتی عملکـرد دهیاری‌هـای اسـتان قزویـن تقویـت شـود.

## منابع


۱. ازکیـا، مصطفـی؛ غفـاری، غلامرضـا، (۱۳۸۳)، بررسـی رابطـه بیـن اعتمـاد و مشـارکت اجتماعـی در نواحـی روسـتایی شـهر کاشـان، نامـه علـوم اجتماعـی، شـماره ۱۷، صـص ۳-۳۱.

۲. اسـکندری، یـدالله (۱۳۹۲)، ارزیابـی رضایـت روسـتاییان از عملکـرد دهیاری‌هـا، مطالعـه مـوردی: دهسـتان خـاوه شـمالی شهرسـتان دلفـان، پایان‌نامـه کارشناسـی ارشـد، رشـته جغرافیـا و برنامه‌ریـزی روسـتایی، بـه راهنمایـی حسـن افراختـه و یـدالله کریمی‌پـور، دانشـگاه خوارزمـی، دانشـکده علـوم جغرافیایـی و برنامه‌ریـزی.

۳. انتظـاری، یعقـوب (۱۳۸۵)، ارزیابـی عملکـرد نظـام ملـی دانـش در برنامـه سـوم توسـعه اقتصـادی- اجتماعـی و فرهنگـی جمهـوری اسـلامی ایـران، تهـران، مرکـز پژوهش‌هـای شـورای اسـلامی.

۴. ایمانـی جاجرمـی، حسـین، پاکدامـن، شـعبان (۱۳۹۱)، سـنجش اثربخشـی عملکـرد دهیاری‌هـا به‌عنـوان الگـوی نویـن در مدیریـت روسـتا (مطالعـه سـه دهیـاری بخـش رحیم‌آبـاد شهرسـتان رودسـر)، همایـش ملـی توسعه‌روسـتایی، رشـت، دانشـگاه گیـلان.

۵. ایمانـی جاجرمـی، حسـین، فیروزآبـادی، سـیّداحمد (۱۳۸۶)، بررسـی مدل‌هـای سـنجش عملکـرد مدیریـت محلـی: بـا تأکیـد بـر سـازمان‌های مدیریـت شـهری و روسـتایی در ایـران، فصلنامـه علـوم اجتماعـی، شـماره ۳۲.

۶. ایمبـودن، نیـکلاس (۱۳۷۳)، مدیریـت اطلاعـات بـرای پروژه‌هـای توسعه‌روسـتایی، مترجمـان: محمـد هومـن و کـوروش صدیقی، سلسـله انتشـارات روسـتا و توسـعه، چـاپ اول، شـماره ۱۳، مرکـز تحقیقـات و بررسـی مسـائل روسـتایی، تهـران.

۷. برقـی، حمیـد، قنبـری، یوسـف، افشـاری‌پور، علـی (۱۳۹۳)، ارزیابـی عملکـرد دهیاری‌هـا در توسـعه اقتصـاد نواحـی روسـتایی از دیـدگاه سـاکنین، مطالعـه مـوردی: دهیـاری دهبکـری شهرسـتان بـم، فصلنامـه علمـی- پژوهشـی برنامه‌ریـزی فضایـی، سـال چهـارم، شـماره چهـارم (پیاپـی ۱۵)، صـص ۱۰۴- ۸۷.

۸. پورطاهـری، مهـدی، رکن‌الدیـن افتخـاری، عبدالرضـا، فتاحـی، عبدالرضـا (۱۳۹۰)، ارزیابـی کیفیـت زندگـی در نواحـی روسـتایی نمونـه مـوردی: دهسـتان خـاوه شـمالی اسـتان لرسـتان، مجلـه پژوهش‌هـای جغرافیایـی، شـماره ۷۶.

۹. توکلـی، جعفـر (۱۳۹۴)، ارزیابـی کیفیـت خدمـات دهیاری‌هـا بـا بهره‌گیـری از مـدل شـکاف، مطالعـه مـوردی: دهسـتان میـان دربنـد شهرسـتان کرمانشـاه، فصلنامـه علمـی- پژوهشـی برنامه‌ریـزی فضایـی (جغرافیـا)، سـال پنجـم، شـماره سـوم، پیاپـی ۱۸، پاییـز، صـص ۴۴- ۲۵.

۱۰. حسـنوند، احسـان، حسـنوند، اسـماعیل (۱۳۹۰)، تجربـه دهیاری‌هـا، موانـع توفیـق و کارکردهـای آن‌هـا: مطالعـه مـوردی دهیاری‌هـای شهرسـتان سلسـله در اسـتان لرسـتان، فصلنامـه روسـتا و توسـعه، سـال ۱۴، شـماره ۲.

۱۱. حیـدری سـاربان، وکیـل، مجنونی‌توتاخانـه، علـی، مفرح‌بنـاب،




[ Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-06 ]

مجتبی (۱۳۹۴)، بررسی و تحلیل رضایت‌مندی روستاییان از کیفیت خدمات دهیاری‌ها با بهره‌گیری از مدل تحلیل شکاف، موردمطالعه: شهرستان بناب، توسعه محلی (روستایی و شهری)، دوره هفتم، شماره ۲، پاییز و زمستان، صص ۲۹۸- ۲۷۷.
۱۲. خسروی‌پور، بهمن، رحمانی‌پیانی، شقایق (۱۳۹۲)، اهمیت رضایت‌مندی روستاییان از عملکرد دهیاری‌ها، اولین همایش سراسری محیط‌زیست، انرژی و پدافند زیستی.
۱۳. دانشورعامری، ژیلا، 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 توسعه‌روستایی (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 ایی. اف. کیو. ام، تهران، نشریه دانشکده فنی، جلد ۴۱، شماره ۴.
۲۰. رضوانی، محمدرضا (۱۳۸۳)، مقدمه‌ای برنامه‌ریزی توسعه‌روستایی 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، دوره۴۵ ، شماره۱ ، بهار، صص ۲۱۶- ۱۹۹.
۲۲. سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور (۱۳۹۱)، آیین‌نامه ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی کشور.
۲۳. سربرقی‌مقدم، تکتم، بوزرجمهری، خدیجه، قاسمی، مریم (۱۳۹۵)، ارزیابی عملکرد دهیاران در فرایند توسعه پایدار روستایی از دیدگاه روستاییان، موردمطالعه: بخش طرقبه 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 توسعه‌روستایی (مطالعه موردی: دهیاری‌های دهستان پشته زیلایی 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، خسروبیگی، رضا (۱۳۸۹)، ارزیابی میزان رضایت‌مندی روستاییان از محیط سکونتگاهی: مطالعه موردی شهرستان کمیجان، فصلنامه روستا و توسعه، شماره ۴.
۲۷. شبستانی، امیرحسین (۱۳۸۵)، ارزیابی طرح جامع شهرها، پایان‌نامه کارشناسی ارشد شهرسازی دانشکده هنرهای زیبا دانشگاه تهران.
۲۸. شفیعی‌ثابت، 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، دوره۷ ، شماره۱ ، بهار، صص ۱۳۸- ۱۱۳.
۲۹. شمس‌الدینی، علی (۱۳۹۵)، تحلیل عملکرد اقتصادی- اجتماعی دهیاری فهلیان شهرستان ممسنی از منظر روستاییان، فصلنامه اقتصاد فضا و توسعه‌روستایی، 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 اقتضائات 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، خسروبیگی، 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، خسروبیگی، 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، فلاح‌تبار، نصرالله، استعلاجی، علی‌رضا (۱۳۹۶)، بررسی میزان رضایت روستاییان از عملکرد مدیران

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



[ Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-06 ]

محلـی در شهرسـتان صومعه‌سـرا، فصلنامـه علمـی- پژوهشـی جغرافیـا (برنامه‌ریـزی منطقـه‌ای)، سـال هفتـم، شـماره ۲، بهـار، صـص ۲۸۶- ۲۷۷.
۳۷. قنبـری، فاطمـه، قربانـی، علـی (۱۳۹۱)، ارزیابـی میـزان رضایت‌منـدی مـردم نسـبت بـه عملکـرد کالبـدی- زیسـت‌محیطی دهیـاران در توسعه‌روسـتایی، مطالعـه مـوردی: روسـتاهای شهرسـتان فسـا اسـتان فـارس، همایـش ملـی توسعه‌روسـتایی، رشـت، دانشـگاه گیـلان.
۳۸. کاظمـی، سـید علی‌اصغـر (۱۳۷۹)، مدیریـت سیاسـی و خط‌مشـی دولتـی، دفتـر نشـر فرهنـگ اسـلامی، تهـران، جلـد اول.
۳۹. محمدی‌فـر، یوسـف، احمـدی، محمـد، هاشـمی، دادوش (۱۳۸۹)، اعتمـاد بـه سـازمان‌های دولتـی و سـطح رضایت‌منـدی شـهروندان، تحقیقـات فرهنگـی ایـران، دوره سـوم، شـماره ۳، صـص ۱۲۷- ۱۰۳.
۴۰. کیوانلـو، حبیبـه (۱۳۹۱)، ارزیابـی نظـام مدیریـت روسـتایی بـا تأکیـد بـر رویکـرد یکپارچـه (مطالعـه مـوردی شهرسـتان جغتـای، اسـتان خراسـان رضـوی)، پایان‌نامـه کارشناسـی ارشـد دانشـگاه تربیـت مـدرس، اسـتاد راهنمـا: مهـدی پـور طاهـری.
۴۱. مـرادی، خدیجـه، پـاپ‌زن، عبدالحمیـد (۱۳۹۱)، ارائـه الگویـی بـه منظـور شناسـایی عوامـل بسترسـاز موفقیـت دهیاری‌هـا، مطالعـه مـوردی: دهیاری‌هـای دهسـتان بالادربنـد شهرسـتان کرمانشـاه، فصلنامـه پژوهش‌هـای روسـتایی، سـال ۳، شـماره ۲، صـص ۲۰۲- ۱۷۵.
۴۲. معتمـدی، محمـد، رسـولی، سیدحسـن (۱۳۹۸)، ارزیابـی میـزان رضایـت شـهروندان از عملکـرد مدیریـت شـهری در حـوزه خدمـات شـهری، مطالعـه مـوردی: شـهر فـاروج، نشـریه تحقیقـات کاربـردی علـوم جغرافیایـی، سـال نوزدهـم، شـماره ۵۵، صـص ۱۱۶- ۹۹.
۴۳. معیدفـر، سـعید، ذهانـی، قربان‌علـی (۱۳۸۴)، بررسـی میـزان نارضایتـی شـغلی معلمـان و عوامـل اجتماعـی مؤثـر بـر آن، جامعه‌شناسـی ایـران، شـماره ۶ (۱).
۴۴. مکانیکـی، جـواد و حجـت‌الله صادقـی (۱۳۹۱) تعییـن الگـوی فضایـی بهینـه‌ی اسـتقرار مراکـز خدمـات روسـتایی بـا رویکـرد تناسـب اراضـی بـه روش AHP (مطالعـه‌ی مـوردی: بخـش دهـدز، شهرسـتان ایـذه)، مجلـه پژوهـش و برنامه‌ریـزی روسـتایی، شـماره دوم، صفحـات ۶۹- ۴۷.
۴۵. ملکـی، آناهیتـا، دارابـی، ماهـان (۱۳۸۷)، روش‌هـای مختلـف اندازه‌گیـری رضایـت مشـتری، ماهنامـه مهندسـی خـودرو و صنایـع وابسـته، سـال اول، شـماره سـوم، صـص ۳۲- ۲۷.
۴۶. نـوری، مرضیـه (۱۳۸۰)، ارزیابـی عملکـرد مجتمع‌هـای خدماتـی بهزیسـتی روسـتایی در رفـاه اجتماعـی روسـتاییان، پایان‌نامـه کارشناسـی ارشـد جغرافیـا و برنامه‌ریـزی روسـتایی دانشـگاه تربیـت مـدرس، بـه راهنمایـی عبدالرضـا رکن‌الدیـن افتخـاری.
۴۷. هاشـمی، سـیدمناف، یحیی‌پـور، مهـدی (۱۳۹۰)، اصـول و مبانـی مدیریـت خدمـات شـهری در شـهرداری، چـاپ اول، انتشـارات سـازمان شـهرداری‌ها و دهیاری‌هـای کشـور.
۴۸. همدمی‌مقـدم، یلـدا (۱۳۸۲) ارزیابـی عملکـرد شـوراهای اسـلامی روسـتا بـر توسـعه روسـتایی و عوامـل مؤثـر بـر عملکـرد آن (مطالعـه مـوردی: دهسـتان آلاداغ بجنـورد)، پایان‌نامـه کارشناسـی ارشـد در رشـته جغرافیـا و برنامه‌ریـزی روسـتایی، دانشـگاه تربیـت مـدرس.

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 Local Management Development, Eshtiag-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. etal., (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. Safren, (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, Volume92,Issue2, Pages493-511.



[ Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-06 ]

65. Kano, N. (1984). Attractive quality ands 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 Revew, Volume70, Issue5, 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 Agudo1, 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. Roskruge, 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 userassociation service quality for supporting sustainable rural development, Development StudiesResearch, 6:1, 118-128, DOI: 10.1080/21665095.2019.1629821.
73. Shafieisabet, Naser, Doostisabzi, 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 manegment, 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.



[ Downloaded from ijurm.imo.org.ir on 2026-11-06 ]