

## ارزیابی عملکرد دهیاری‌ها از دیدگاه روستاییان با بهره‌گیری از مدل کانو (مطالعه موردی: روستای سیاه اسطلخ - شهرستان رشت)

عیسی پوررمضان\* - مریم علینقی پور<sup>۲</sup> - ابراهیم توفیق جو<sup>۳</sup>

- ۱- استادیار جغرافیا و برنامه‌ریزی روستایی، واحد رشت، دانشگاه آزاد اسلامی، رشت، ایران  
۲- دانشجوی دکتری جغرافیا و برنامه‌ریزی روستایی، واحد رشت، دانشگاه آزاد اسلامی، رشت، ایران  
۳- کارشناس ارشد جغرافیا و برنامه‌ریزی روستایی، واحد رشت، دانشگاه آزاد اسلامی، رشت، ایران

تاریخ دریافت: ۱۳۹۴/۳/۲۱      صص ۱۴۶-۱۳۱      تاریخ تصویب: ۱۳۹۴/۱۰/۹

### چکیده

**هدف:** نظر به اهمیت نقش مدیریت در توسعه روستایی و ناکارآمدی نسبی در این زمینه، طی سال‌های متمادی و به لحاظ ملاحظات اخیر در عرصه واگذاری مدیریت روستایی به دهیاری‌ها، پژوهش حاضر به ارزش‌یابی عملکرد دهیاری‌ها از دیدگاه روستاییان روستای سیاه اسطلخ از بخش مرکزی شهرستان رشت می‌پردازد.

**روش:** جامعه آماری کلیه ساکنان روستای سیاه اسطلخ بوده که تعداد ۳۴۶ نفر با روش نمونه‌گیری تصادفی به عنوان نمونه انتخاب شده‌اند. مدل مورد استفاده در این پژوهش، مدل کانو بوده که در قالب تحلیل سه دسته از نیازهای اساسی، عملکردی و هیجانی آورده شده است. تحقیق از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش توصیفی - تحلیلی است.

**یافته‌ها:** نتایج تحقیق نشان می‌دهد که عملکرد دهیاری به ترتیب، در نیازهای اساسی، عملکردی و هیجانی دارای ضریب رضایت بیشتری بوده است. روستاییان معتقدند عملکرد دهیاری در زمینه توسعه فضای سبز و درختکاری (نیازهای اساسی) با ضریب رضایت ۰/۸۸، کمک به جذب سرمایه‌گذاری‌های دولتی برای ایجاد فرصت‌های جدید شغلی (نیازهای عملکردی) با ضریب رضایت ۰/۷۸ و مراقبت از روستا در مقابل حوادث طبیعی (نیازهای هیجانی) با ضریب رضایت ۰/۶۶ بهترین عملکرد را داشته است.

**محدودیت‌ها:** دستیابی به اطلاعات و بررسی دیدگاه روستاییان از چالش‌های پژوهش حاضر محسوب می‌شود.

**راهکارهای عملی:** با توجه به یافته‌ها توجه به عملکرد دهیاران و مدیران مسئول روستاها می‌تواند احساس رضایت روستاییان از زندگی و امرار معاش در محیط روستا را افزایش دهد.

**اصالت / ارزش:** ارزش‌یابی عملکرد دهیاری‌ها، موضوع مهمی است که می‌تواند منجر به ایجاد انگیزه جهت ماندن در روستا و مانع از مهاجرت روستاییان به نقاط شهری اطراف شود.

**کلیدواژه‌ها:** دهیاری، مدل کانو، نیازهای اساسی، نیازهای عملکردی، نیازهای هیجانی، شهرستان رشت.

ارجاع: پوررمضان، ع.، علینقی پور، م. و توفیق جو، ا. (۱۳۹۵). ارزیابی عملکرد دهیاری‌ها از دیدگاه روستاییان با بهره‌گیری از مدل (مطالعه موردی: روستای سیاه اسطلخ - شهرستان رشت). *مجله پژوهش و برنامه‌ریزی روستایی*، ۵(۲)، ۱۳۱-۱۴۶.  
<http://jrpp.um.ac.ir/index.php/RRP/article/view/47472>

## ۱. مقدمه

## ۱.۱. بیان مسأله

روستاها یکی از قدیمی‌ترین واحد تشکیلاتی و اجتماعی در ایران به شمار می‌روند. آن‌ها به عنوان کوچک‌ترین واحد زیستی، در بخش‌بندی کشوری، نیازمند جایگاه مناسب در چرخه توسعه کشور هستند. این واحد اجتماعی به دلیل وجود روابط اجتماعی و اقتصادی و پای‌بند بودن افراد به قوانین عرفی و مدنی، نمی‌توانند از نهادهای مدنی بی‌نیاز باشند (الوانی و ریاحی، ۱۳۸۲، ص. ۱). از محورهای اساسی در تحلیل مسائل روستایی، توجه به ساختار مدیریت در این جوامع است (چوپچیان و کلانتری و شعبانعلی فمی، ۱۳۸۶، ص. ۸۲). آن‌چه از مفهوم مدیریت روستا به مثابه یک واحد سکونت‌گاهی به ذهن می‌رسد، ممکن است چندان قرباتی با نظریات رایج درباره مدیریت نداشته باشد. بنابراین، هنگامی که از مدیریت روستایی سخن به میان می‌آید، ممکن است لزوماً منظور مدیریتی اندیشه شده و برنامه‌ریزی شده نباشد (طالب، ۱۳۷۶، ص. ۱). البته تاریخچه مدیریت روستایی حاکی از آن است که برخی مواقع، دولت برای سامان‌دهی به امور روستا، تمهیداتی برنامه‌ریزی شده؛ مانند خانه‌های هم‌یار را اندیشیده است؛ اما به طور کلی، مدیریت روستایی هم دربرگیرنده نظام‌های عرفی و قانونمندی‌های سنتی اداره سکونت‌گاه‌های روستایی است و هم نظام‌های قانونی و دولتی را شامل می‌شود که به منظور اداره امور روستاها سازمان دهی شده‌اند (قدیری معصوم و ریاحی، ۱۳۸۳، ص. ۴۱).

نظام مدیریتی روستاهای کشور تا پیش از مشروطیت در کل، غیر دولتی بود و کدخدا، سالار، سربنه و غیره مدیریت امور روستا را بر عهده داشتند. در سال ۱۳۵۴ کدخدا از نظام مدیریتی روستاها حذف و شوراهای روستایی جای آن را گرفتند. با پیروزی انقلاب اسلامی، اقدامات مهمی در زمینه مدیریت روستایی انجام شد. قانون اصلاح تشکیل شوراهای اسلامی و تشکیل خانه هم‌یار و نیز ایجاد دفتر عمران روستایی نمونه‌هایی از آن است (مهدوی و نجفی کانی، ۱۳۸۴، ص. ۲۲). تشکیل شورا، اقدامی بسیار مؤثر در فرآیند مشارکت مردم در توسعه روستا بود؛ ولی از آن‌جا که ریشه این نهاد، مشورتی و نظارتی است و بدون قدرت اجرایی ناقص است، در سال ۱۳۷۷ با تصویب مجلس به وزارت کشور، اجازه داده شد که برای اداره امور روستاها، سازمانی را با نام دهیاری‌ها تأسیس کند. در

نهایت، در سال ۱۳۸۰ اساس‌نامه دهیاری‌ها به تصویب هیأت وزیران رسید. دهیاری‌ها، مسؤول اجرایی طرح‌های روستایی هستند و می‌توانند با مشارکت مردم و دیگر دستگاه‌های اجرایی، طرح‌های توسعه روستایی را اجرا کنند. تا کنون ۲۲ هزار دهیاری در سطح کشور بنیان‌گذاری شده است که مسؤولیت اداره امور روستا را بر عهده دارند (رضوانی، ۱۳۸۷، ص. ۲۳۰-۲۲۹).

بررسی عملکرد دهیاری‌ها به عنوان سازمان‌های محلی از یک طرف با دولت از طریق نمایندگی‌های آن در منطقه (استانداری‌ها و فرمانداری‌ها) و از طرف دیگر، از طریق شورا با مردم مرتبط هستند و سنجش میزان کارایی آن‌ها، می‌تواند تعیین‌کننده میزان موفقیت دهیار در تحقق وظایفش باشد، که راهگشای بسیاری از مسائل و مشکلات مدیریتی روستاها است و مهم‌تر این که میزان اثرگذاری دهیار بر توسعه روستایی را مشخص می‌کند (بدری و نعمتی، ۱۳۸۶، ص. ۱۶۴). رضایت مردم از دهیاری، نقش مهمی در موفقیت سازمان مذکور در دستیابی به اهداف خود دارد. روستاییانی که از دهیاری رضایت داشته باشند با اطمینان بیشتری وظایف شهروندیشان؛ مانند پرداخت عوارض و مشارکت در برنامه‌های عمومی را انجام می‌دهند. مسؤولان و مدیران آگاه از اهمیت نظر مردم، تلاش می‌کنند تا «به اظهار نظر مردم ارج نهند و اگر در مواردی از نظر مردم مبتنی بر اطلاعات غلط بود، نه با به-کارگرفتن زور؛ بلکه با دادن اطلاع بهتر باروش‌های حساب شده اطلاع رسانی، نظر آن‌ها را در مسیر دلخواه تغییر دهند» (رفیع‌پور، ۱۳۷۲، ص. ۲). به همین دلیل، پژوهش حاضر در صدد پاسخ‌گویی به این پرسش است که عملکرد دهیاری‌ها در سطح روستاها جهت برآورده کردن نیازهای روستاییان چگونه بوده است؟ و در جهت پاسخ‌گویی به این پرسش به ارزیابی عملکرد دهیاری روستای سیاه‌اسطخ در بخش مرکزی شهرستان رشت پرداخته است. در این مسیر با استفاده از نیازهای اساسی، عملکردی و هیجانی ساکنان روستا به بررسی عملکرد دهیاری و میزان رضایتمندی ساکنان روستا پرداخته شده است.

## ۲.۱. پیشینه تحقیق

جوامع روستایی مانند سایر نظام‌های اجتماعی برای دستیابی به توسعه، نیازمند مدیریت اصولی و کارآمد هستند. بر این اساس، خلأ مدیریتی، یکی از مهم‌ترین عوامل توسعه‌نیافتگی نواحی روستایی به شمار می‌رود. ناکارآمدی مدیریت روستایی، به ویژه پس از فروپاشی مدیریت سنتی

روستاها و نبود جای‌گزین مناسب برای آن، بیش از پیش مشاهده می‌شود. پس از آزمون و خطاهای متعدد و واگذاری مدیریت روستایی به نهادهای وارگان‌های مختلف، بر اساس آخرین تغییرات حاصل‌شده در سال ۱۳۷۷ که منجر به تصویب قانون تأسیس دهیاری‌های خودکفا در روستاهای کشور شد، از سال ۱۳۸۲ دهیاری‌ها، به عنوان متولیان جدید مدیریت روستایی وارد عرصه مدیریت روستاها شدند. دهیاری نهادی عمومی غیردولتی با شخصیت حقوقی مستقل است که به صورت خودکفا اداره می‌شود. هر دهیاری دارای درجه‌ای است که با توجه به حجم کار، درآمد، جمعیت و وسعت روستا تعیین و پس از کسب نظر وزارت جهاد کشاورزی، از طریق وزارت کشور تعیین می‌شود. دهیار از سوی شورا برای مدت چهار سال انتخاب می‌شود (نادری، ۱۳۸۶، ص. ۶۸).

مهدوی و نجفی کانی (۱۳۸۴) در مقاله‌ای با عنوان «دهیاری‌ها تجربه‌ای دیگر در مدیریت روستایی» به بررسی چگونگی تشکیل دهیاری‌ها پرداخته و نقاط قوت و ضعف آن‌ها را مورد بررسی قرار داده‌اند. آن‌ها به منظور بیان عملکرد دهیاری‌ها، مهم‌ترین فعالیت‌های عمرانی و خدماتی ۳۲۹ دهیاری استان آذربایجان غربی را بررسی کرده‌اند. از نظر آن‌ها مدیریت جدید توسعه روستایی باید درک توسعه محلی، بروز ابتکارها، جمع‌گرایی و مشارکت را در دستور کار قرار دهد و بتواند مشکلات اقتصادی، اجتماعی و زیست محیطی فضاهای روستایی را تحلیل کند. آن‌ها مشارکت را عامل مهمی در موفقیت برنامه‌های توسعه روستایی می‌دانند. نعمتی (۱۳۸۴) در پژوهش خود با عنوان «شورا-دهیاری، راهبردی اصلاح‌طلبانه» به ارزیابی وضعیت و نقش کارکردی دهیاری‌ها در روستاهای کوچک پرداخته و به این نتیجه رسیده است که موفقیت دهیاری‌ها تا حدود زیادی در گرو وجود پیش زمینه‌ها و ساختارهای مناسب اداری و تشکیلاتی است و بین وجود پیش زمینه‌ها و ساختارهای مناسب اداری و تشکیلاتی است و بین وجود پیش زمینه‌ها و حمایت‌های دولتی و موفقیت دهیاری‌ها رابطه معناداری وجود دارد.

عبدالهیان و شریعتی و شوشتری زاده (۱۳۸۵) در مقاله خود با عنوان «اندازه‌گیری عملکرد مدیریت روستایی در ایران بر اساس عوامل تأثیر گذار بر فرآیند» به سنجش عملکرد مدیریت روستایی در ایران بر اساس عوامل تأثیرگذار پرداخته و در نهایت، مدلی را در قالب ابزار سنجش مدیریت روستایی ایجاد کرده‌اند. نعمتی و بدری (۱۳۸۶) در مقاله خود با عنوان

«ارزیابی نقش کارکردی نظام نوین مدیریت روستایی» به مقایسه تطبیقی دهیاری‌های فعال در روستاهای کوچک و بزرگ در استان گلستان پرداخته‌اند. آن‌ها با ارزیابی کارایی دهیاری‌های ایجاد شده در روستاهای کوچک و مقایسه آن با روستاهای بزرگ به این پرسش پاسخ داده‌اند که آیا عامل جمعیت به عنوان ملاک رایج خدمات کارایی لازم را دارد؟ تحلیل اطلاعات به دست آمده نشان می‌دهد که با ۹۵ درصد اطمینان پیش زمینه‌ها و ساختار مناسب اداری و تشکیلاتی (پشتیبانی مالی و اداری) در توفیق دهیاری در روستاهای کوچک و بزرگ مؤثر هستند. نکته مهم آن است که از میان عوامل زیر مجموعه ساختار شامل آموزش، حمایت‌های دولتی و عملکرد مسئولان، عامل آموزش بالاترین درجه همبستگی را با توفیق دهیارها نشان می‌دهد. کریمی (۱۳۸۶) در مقاله‌ای با عنوان «ارزیابی عملکرد دهیاری‌ها در توسعه روستایی بخش کندوان» نتیجه گرفت که رابطه هم سوئی بین فعالیت‌ها و خدمات ارائه شده توسط دهیاری‌ها و شوراهای اسلامی براساس میزان رضایت روستاییان از عملکردهای عمرانی، کشاورزی، اجتماعی، فرهنگی، هنری و بهداشتی وجود ندارد. چوپچیان و همکارانش (۱۳۸۶) در مقاله «عوامل مؤثر بر عملکرد دهیاری‌ها در استان گیلان» با وارد کردن یازده متغیر در رگرسیون گام به گام، به این نتیجه رسیدند که متغیر همکاری سازمان‌ها، بیشترین تأثیر را بر عملکرد دهیاری‌ها داشته است. کوچکیان فرد (۱۳۸۶) در پژوهشی با عنوان «چالش‌های فراروی روابط شورای اسلامی روستا و دهیاری» به بررسی سابقه ظهور دهیار و دهیاری‌ها در روستاهای کشور پرداخته است. سپس، به لحاظ قوانین و مقررات، بین شوراها و دهیاری‌ها مقایسه‌ای ترتیب داده است و به تداخل وظایف دهیارها و شورای اسلامی اشاره کرده است. در نهایت، برای موفقیت شورا و دهیاری‌ها در عملکردشان، پیشنهادها و راه‌حلهایی را ارائه کرده است. رکن‌الدین افتخاری (۱۳۸۶) در مقاله‌ای با عنوان «نگرشی نو به مدیریت روستایی با تأکید بر نهادهای تأثیرگذار» ابتدا به تعاریف مختلفی که از توسعه و مدیریت روستایی وجود داشته، پرداخته است. سپس، درباره مدیریت روستایی از ابعاد مختلف توسعه پایدار بحث کرده و در نهایت، به بررسی بازیگران اصلی مؤثر در عرصه مدیریت روستایی پرداخته و نقش و جایگاه هر یک را به خوبی تبیین کرده است. قاسمی (۱۳۸۸) در مقاله خود با عنوان «تحلیل عملکرد دهیاران در توسعه روستایی بخش امامزاده شهرستان طنز» چنین نتیجه گرفته است که

## جدول ۱ - مروری بر پژوهش‌های خارجی پیشین در ارتباط با

## مدل کانو

مأخذ: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۳

| پژوهشگر  | عنوان مقاله  | کاربرد   |
|--|--|--|
| ژانگ و ون درن <sup>۱</sup> ، ۱۳۸۰                            | بررسی انتظارات کاربران و رتبه بندی عوامل کیفیت در طراحی وب سایت  | استفاده از مدل کانو برای تحلیل کیفیت خدمات تارنمای CNN   |
| کیو <sup>۲</sup> ، ۱۳۸۳                                      | به کارگیری مدل کانو در طراحی کیفیت خدمات وب                      | استفاده از مدل کانو برای طبقه بندی کیفیت خدمات وب  |
| یانگ <sup>۳</sup> ، ۱۳۸۴                                     | مدل کانوی بهبود یافته و کاربردهای آن                             | یلمگ مدل I-S را در مدل سنتی کانو ادغام و عناصر کیفیت را اصلاح کرد، عناصر کیفیت را از ۵ دسته به ۸ دسته توسعه داد        |
| لاگ شنگ و چون چین و یا چونگ <sup>۴</sup> ، ۱۳۸۷              | توسعه مدل کانو جهت ویژگی‌های انگیزشی                             | خلق ویژگی‌های انگیزشی از طریق به کارگیری روش Triz  |
| زو و جیاو و یانگ و هلاندر و خلید و آپرود <sup>۵</sup> ، ۱۳۸۸ | ارایه مدل تحلیلی کانو جهت تجزیه و تحلیل نیازهای مشتریان          | به کارگیری روش‌های کمی در مدل کانو، توسعه مدل دکارتی و قطبی رضایت مشتری  |
| لین و لانگ و چان و شو <sup>۶</sup> ، ۱۳۸۹                    | بهبود مدل رضایت ویژگی‌های کیفیت کانو، رویکرد رگرسیون تعدیل کننده | ارایه یک مدل رگرسیونی برای طبقه بندی نیازهای مشتری با در نظر گرفتن تمام سطوح عملکرد و طبقه بندی بهتر در نمونه‌های کوچک |

## ۲. روش شناسی تحقیق

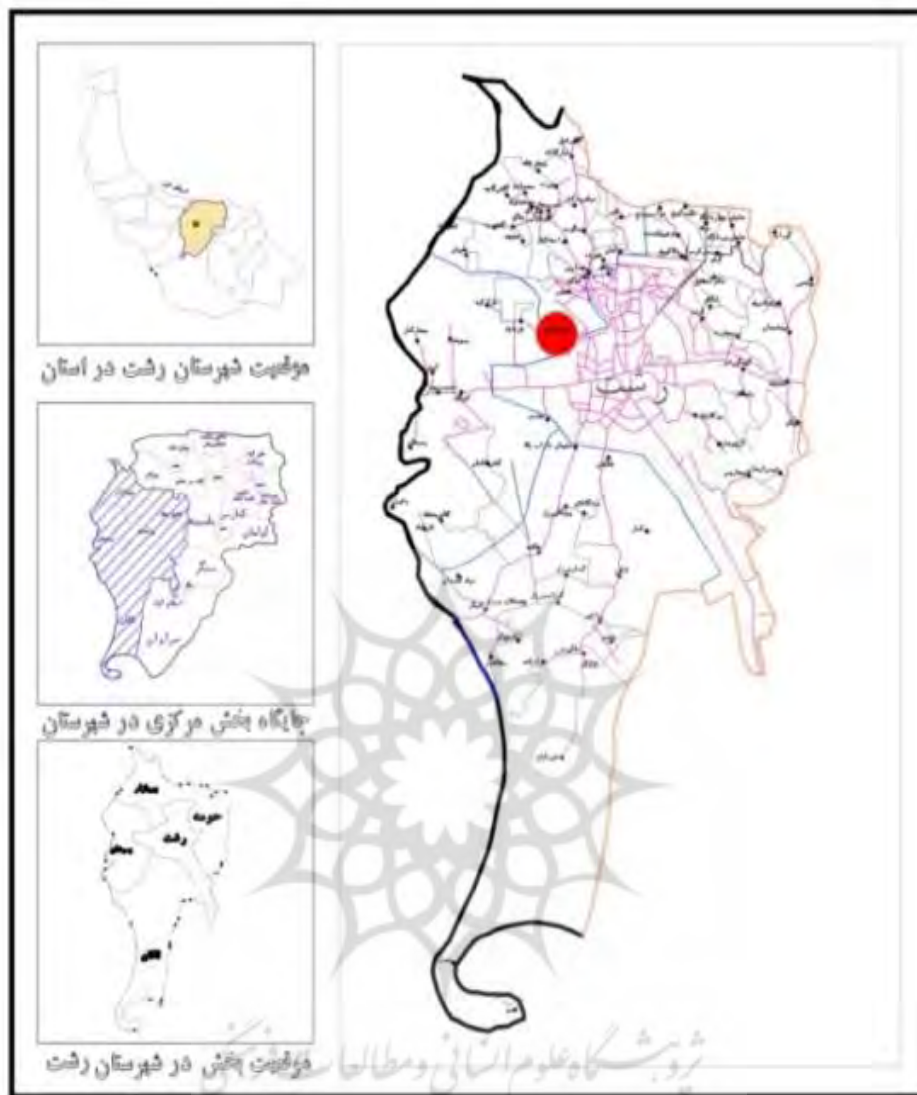
## ۲.۱. قلمرو جغرافیایی تحقیق

محدوده مورد مطالعه این پژوهش، بخش مرکزی شهرستان رشت است که در جنوب شهرستان رشت واقع شده است. از نظر موقعیت ریاضی این محدوده در ۳۷ درجه و ۲ دقیقه تا ۳۷ درجه و ۲۲ دقیقه عرض شمالی و ۴۹ درجه و ۲۹ دقیقه تا ۴۹ درجه و ۴۱ طول شرقی قرار دارد و از نظر موقعیت نسبی از شمال به بخش مرکزی بندر انزلی، از شرق به بخش کوچصفهان و سنگر، از غرب به بخش مرکزی شهرستان شفت، از جنوب به بخش مرکزی رودبار محدود می‌شود. روستای مورد مطالعه روستای سیاه اسطوخ از دهستان پیربازار بخش مرکزی شهرستان رشت می‌باشد که در سال ۱۳۹۰ دارای ۳۴۰۶ نفر جمعیت و ۱۰۲۱ خانوار بوده است (معاونت برنامه‌ریزی استانداری گیلان، ۱۳۹۰).

بین تشکیل دهیاری‌ها و توسعه روستایی در سه بعد اقتصادی، اجتماعی و زیست‌محیطی، رابطه معناداری وجود دارد. نایبجی (۱۳۸۸) در مقاله خود با عنوان «نقش آموزش دهیاران در توسعه روستایی» و با توجه به جمع‌آوری اطلاعات به دست آمده از طریق مطالعات میدانی، او به این نتیجه رسیده است که در حوزه آموزش به مردم روستاهای بررسی شده، دهیاران تا حدود زیادی توانسته‌اند نسبت به گذشته، تحولاتی را در زمینه شاخص آموزش به وجود آورند.

ریاحی و کریمی نسب (۱۳۹۲) در مقاله خود با عنوان «ارزیابی عملکرد دهیاری‌های در توسعه کالبدی - فضایی سکونت‌گاه‌های روستایی (مطالعه موردی: بخش کردیان شهرستان جهرم)» اظهار کردند که از دیدگاه دهیاران، تغییرات چشم‌گیری در روستاها در شاخص‌های کیفیت ساخت و ساز و تثبیت و سنددار شدن املاک در روستا صورت گرفته و در زمینه شاخص‌های اداری-انتظامی و خدمات آموزشی تغییرات اندکی مشاهده می‌شود. از دیدگاه خانوارهای ساکن روستا، در بررسی عملکرد دهیاران، بهسازی و مقاوم سازی مساکن و کیفیت خدمات عمومی روستا مثبت و مکان‌یابی خدمات و تأسیسات منفی بوده است.

بدری و اکبریان و قصابی (۱۳۹۲) در مقاله خود با عنوان «نقش مدیریت محلی در توسعه کالبدی سکونت‌گاه‌های روستایی شهرستان آران و بیدگل» به این نتیجه رسیده است که نقش آفرینی و تأثیرگذاری مدیریت محلی در توسعه کالبدی روستایی صحت می‌گذارد. در همین زمینه، جز در معیار مسکن، در معیارهای مورد بررسی بین دیدگاه دو جامعه آماری تفاوتی معنادار وجود دارد. فراهانی و رستم‌خانی (۱۳۹۲) در مقاله خود با عنوان «بررسی و ارزیابی نقش دهیاری‌ها بر کیفیت زندگی در روستاهای دهستان کرسف شهرستان خدابنده»، بیان می‌کند که برای مقایسه کیفیت زندگی در روستاهای نمونه ۸ شاخص آموزشی، زیست‌محیطی، شبکه‌های حمایت اجتماعی، اقتصادی، سلامتی و امنیت، محیط مسکونی، زیرساخت‌ها، گذراندن اوقات فراغت مورد بررسی و ارزیابی قرار گرفت. بر اساس نتایج، از ۸ شاخص مورد مقایسه در ۷ شاخص، تفاوت معنی‌داری بین روستاهای دارای دهیاری با روستاهای بدون دهیاری وجود داشت و فقط در حیطة گذران اوقات فراغت، تفاوت معنی‌داری مشاهده نشد.



شکل ۱- جایگاه روستای مورد مطالعه در تقسیمات سیاسی کشور

مأخذ: معاونت برنامه‌ریزی استانداری استان گیلان، ۱۳۹۲

## ۲.۲. روش تحقیق

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و مبنای روش آن، توصیفی - تحلیلی است. جمع‌آوری اطلاعات از طریق مطالعات اسنادی (کتابخانه‌ای) و میدانی به دست آمده است. در مطالعات میدانی از ابزار پرسش‌نامه، مصاحبه و مشاهده مستقیم استفاده شده است. جامعه آماری این پژوهش، روستاییان ساکن در روستای سیاه اسطوخ از دهستان پیربازار بخش مرکزی شهرستان رشت بوده که در آن مهم‌ترین زمینه‌های مرتبط با رضایت‌مندی روستاییان از عملکرد دهیار روستا مورد پرسش قرار گرفته است. بر اساس فرمول شارپ- کوکران و با توجه به جمعیت روستاهای مورد مطالعه (۳۴۰۶ نفر) حجم نمونه

تحقیق، ۳۴۶ نفر تعیین شد. پس از جمع‌آوری اطلاعات از روش‌های آماری برای تجزیه و تحلیل اطلاعات و از نرم‌افزار SPSS برای پردازش داده‌ها استفاده شده است. روایی پرسش‌نامه با استفاده از نظر کارشناسان و متخصصان امر برنامه‌ریزی توسعه روستایی و پایایی پرسش‌نامه از طریق آزمون آلفای کرونباخ به دست آمده که برابر ۰/۹۹۴ بوده و نشان‌گر پایایی قابل قبولی است.

برای تهیه پرسش‌نامه نیز از مدل کانو استفاده شده است. در این پرسش‌نامه برای هر ویژگی یک زوج سؤال طراحی شده که روستاییان می‌توانند پاسخ مناسب در هر سؤال را انتخاب کنند. سؤالات دسته اول عملکردی و سؤالات دسته دوم غیرعملکردی

آن‌ها رضایت و خشنودی مشتری را در پی خواهد داشت (چن و سو، ۱۳۸۵).

#### - ویژگی‌های انگیزشی<sup>۱۴</sup>

دسته سوم خصوصیت‌های کیفی در مدل کانو، خواسته‌های انگیزشی هستند که در زمان کاربرد محصول، به عنوان یک نیاز و الزام از دید مشتری تلقی نمی‌شوند و در نتیجه، عدم برآورده کردن این گروه از الزامات کیفی، موجب ناراضی مشتری نمی‌شود؛ ولی ارایه آن‌ها در محصول یا فرآیند، هیجان و رضایت بالایی را در مشتری پدید می‌آورد (رضایی، ۱۳۸۴، ص. ۴۹). علاوه بر سه گروه بیان شده، دو گروه دیگر از ویژگی‌ها به نام «بی تفاوت» و «معکوس» نیز وجود دارند. نخستین گروه، ویژگی‌هایی هستند که رضایت مشتریان تحت تأثیر این عوامل قرار نمی‌گیرد و برای مشتریان اهمیتی ندارد که این ویژگی وجود داشته باشد یا نه. دومین گروه، ویژگی‌های معکوس هستند، در صورت ارایه این ویژگی، مشتریان ناراضی می‌شوند و در صورت عدم ارایه، مشتریان خشنود می‌شوند.

تحلیل پرسش‌نامه کانو به این صورت است که کانو پرسش‌نامه‌ای را برای تعیین عوامل اساسی، عملکردی و انگیزشی، بی تفاوت و سؤال برانگیز مشتریان طراحی کرد. برای هر یک از ویژگی‌ها دو سؤال مثبت و منفی با پنج گزینه مشخص تعیین کرد که از مشتریان پرسیده می‌شود.

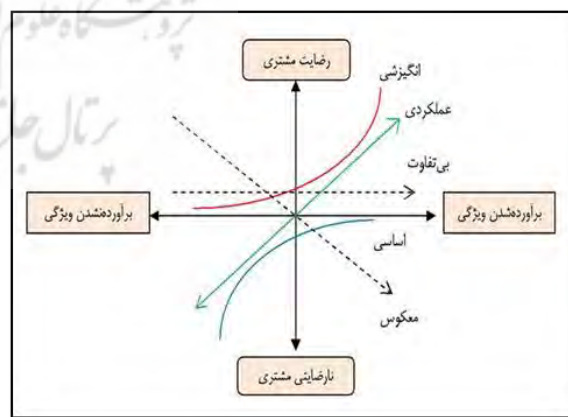
اولین سؤال واکنش مشتریان در هنگامی که ویژگی مورد نظرشان برآورده شده است و دومین سؤال، واکنش آن‌ها را در هنگامی که ویژگی‌های کیفیت برآورده نشده است، اندازه‌گیری می‌کند. پاسخ‌های داده شده به هر دو سؤال به کمک جدول ارزیابی کانو، نوع ویژگی را مشخص می‌کند. شکل (۳) به طور خلاصه، تحلیل پرسش‌نامه کانو را نشان می‌دهد. برای تحلیل کلی نتایج پرسش‌نامه‌ها پس از این که تعداد فراوانی‌های هر طبقه مشخص شد، یک ستون به جدول نتایج اضافه می‌شود که در آن ستون از بین پاسخ‌های مربوط به هر سؤال، آن که بیشترین فراوانی را داشته باشد، به عنوان طبقه مربوط به ویژگی مورد نظر برگزیده می‌شود. ضریب رضایت و ضریب عدم رضایت نیز در تحلیل داده‌ها استفاده خواهد شد. هر چه ضریب مثبت رضایت به یک نزدیک‌تر و از صفر دورتر باشد، نشان‌دهنده تأثیر بیشتر آن نیاز یا ویژگی بر رضایت مشتریان و چنانچه نزدیک صفر شود، نشان‌دهنده کمترین تأثیر بر رضایت مشتریان است. به همین صورت، در ضریب منفی عدم رضایت، هر چه مقادیر به (-۱) نزدیک‌تر باشد، تأثیر آن بر

است. برای دستیابی به میزان تأثیر عملکرد دهیار از مقیاس لیکرت و برای تبدیل پاسخ‌های کیفی به کمی از روش وزن دهی بهره گرفته شده است. جهت بررسی و شناسایی عوامل مؤثر بر کیفیت خدمات از دیدگاه افراد، توافق و اجماع کمی وجود دارد و مدل‌های مختلفی برای ارزیابی کیفیت خدمات وجود دارد؛ مانند مدل هایشترزیس، کانو، سروکوال، QFD و غیره. در این راستا مدل کانو به عنوان ابزار سنجش رضایت‌مندی روستاییان مورد استفاده قرار می‌گیرد.

**مدل کانو:** پرفسور نوریکی کانو و همکارانش در سال ۱۹۸۴ مدلی را برای طبقه بندی ویژگی‌های محصولات و خدمات، برحسب این که چگونه این ویژگی‌ها بر رضایت مشتریان تأثیر می‌گذارند، ارایه دادند. ریشه اصلی این مدل از تئوری انگیزشی و بهداشتی هرزبرگ<sup>۷</sup> در علم رفتار گرفته شده است (ویتل و لوف گرن<sup>۸</sup>، ۱۳۸۶). این مدل چگونگی ارتباط بین رضایت مشتریان و عملکرد ویژگی‌های کیفیت را نشان می‌دهد (رضایی، ۱۳۸۴، ص. ۱۷). بر اساس این مدل، خصوصیت‌های کیفی محصولات، به پنج دسته تقسیم می‌شود که در شکل (۱) نمایش داده شده است (یانگ<sup>۹</sup>، ۱۳۸۴).

#### - ویژگی‌های اساسی<sup>۱۰</sup>

دسته اول خصوصیت‌ها، الزامات اساسی هستند که از دیدگاه کانو در صورت لحاظ شدن کامل آن‌ها در محصول، تنها از ناراضی مشتری جلوگیری می‌کند و رضایت و خشنودی را در وی ایجاد نمی‌کند (رضایی، ۱۳۸۴، ص. ۴۶).



شکل ۲- مدل کانو

مأخذ: چن و سو<sup>۱۱</sup>، ۱۳۸۵

#### - ویژگی‌های عملکردی<sup>۱۲</sup>

دسته دوم خصوصیت‌های کیفی، الزامات عملکردی محصول است که عدم برآورده کردن آن‌ها موجب ناراضی مشتریان می‌شود و در مقابل، برآورده شدن کامل و مناسب

نارضایتی مشتریان در صورت عدم پاسخ‌گویی، بیشتر خواهد بود و مقدار صفر نشان‌دهنده آن است که عدم پاسخ‌گویی، باعث نارضایتی مشتریان نخواهد شد.

### ۳. مبانی نظری

امروزه روند مدیریت روستایی کشور در جهت هماهنگی بین مدیریت‌های مجزا و همپوش در روستاها، و توجه به نقش سازمان‌های محلی و نهادهای غیردولتی در مدیریت روستایی گام بر می‌دارد که می‌توان به قانون تأسیس دهیاری‌های خودکفا در روستاهای کشور در سال ۱۳۷۷ و پس از آن اصلاحیه‌ی این قانون در سال ۱۳۸۲ اشاره کرد که باعث شکل‌گیری تجربه‌ی اجرایی جدیدی در عرصه‌ی مدیریت روستایی (راه اندازی دهیاری‌ها) شد (اکبری و عبداللهی، ۱۳۸۵: ۱۴۴). اگر در گذشته افرادی مانند مالک یا کدخدا می‌توانستند امور عمومی روستاها را اداره کنند، امروزه به دلیل پیچیدگی مسایل و پیدایش نیازهای متعدد و ضرورت دستیابی به توسعه، نیاز به سازمان‌های تخصصی و بوروکراتیک در عرصه مدیریت محلی مانند (دهیاری) است. سازمان‌های محلی مانند دهیاری‌ها و شوراهای روستایی می‌توانند نقش مهمی در توسعه پایدار روستایی، به‌ویژه در حوزه‌هایی مانند کارآفرینی روستایی داشته باشند (ایمانی جاجرمی و پوررجب، ۱۳۸۹؛ هاشمی و مطیعی و قدیری و رضوانی و مقیمی، ۱۳۹۰).

«این واقعیت که برنامه‌ریزی متمرکز برای دست‌یابی به توسعه در سطح محلی مؤثر و کافی نیست، از سوی بسیاری از کشورها پذیرفته شده است» (دیاس و ویکرامانیاک، ۱۳۸۶: ۱۶، ص. ۱۱). شناخت نیازها و انتظارات مشتریان و پاسخ‌گویی به آن‌ها به تأمین رضایت مشتریان می‌انجامد. به نظر متخصصان مدیریت، کسب رضایت مشتری‌ها از نخستین مأموریت‌ها و اولویت‌های مدیریت ارشد سازمان‌هاست و جلب رضایت مشتریان، پیش‌شرط اصلی موفقیت به حساب می‌آید (رضایی و شکاری، ۱۳۸۵، ص. ۴۱).

آینده مدیریت جدید روستایی متکی بر ظرفیت‌های جوامع محلی با اداره و کنترل دقیق مکان و بهره‌وری از منابع موجود است. در مقطع جهانی شدن ارتباطات و تمرکز سرمایه‌ها، عملکرد دقیق برنامه‌ریزی‌ها برای توسعه روستایی و نواحی محلی، مقابله با خودکامگی و فردگرایی است. از این رو، مجموعه مدیریت باید به وسیله استراتژی‌های کارآمد، قدرت عمل، ابتکار در سازندگی و سیاست‌گذاری حساب‌شده همراه باشد. مدیریت جدید توسعه روستایی باید درک توسعه محلی،

بروز ابتکارها، جمع‌گرایی و مشارکت را در دستور کار قرار دهد و قادر به تحلیل مشکلات اقتصادی، اجتماعی و زیست‌محیطی فضاها و روستایی باشد (مطیعی لنگرودی، ۱۳۸۲، ص. ۲۳۰). مدیریت روستایی در واقع، فرآیند سازمان‌دهی و هدایت جامعه و محیط روستایی از طریق شکل‌دادن به سازمان‌ها و نهادهاست. این سازمان‌ها و نهادها وسایل تأمین اهداف جامعه روستایی به شمار می‌روند (رضوانی، ۱۳۸۳، ص. ۲۱۱). هدف مدیریت روستایی، دستیابی به توسعه و به دنبال آن، توسعه پایدار روستایی است (مطیعی لنگرودی، ۱۳۸۲، ص. ۶۹) پس، مدیریت روستایی دارای نقاطی مشترک با اهداف توسعه روستایی و توسعه پایدار است. بنابراین، هدف کلان مدیریت روستایی حرکت برای رسیدن به وضعیت مطلوب با استفاده از توان‌های بالقوه و بالفعل موجود در روستا و هم‌سو با بهبود وضعیت جامعه روستایی است (طالب، ۱۳۷۶، ص. ۶). در توسعه پایدار روستایی، مدیریت؛ یعنی تنظیم رابطه انسان با محیط زیست خود که در آن به پیوند نظام‌های اجتماعی و اقتصادی با نظارت‌های بوم‌شناسی توجه می‌شود (فیروزنیا و رکن‌الدین افتخاری، ۱۳۸۲، ص. ۱۵۴). از این رو، در فرآیند توسعه پایدار می‌توان مدیریت روستایی را در سه بعد اصلی اقتصادی، اجتماعی و زیست‌محیطی در نظر گرفت که هر کدام از این ابعاد نیز جنبه‌های خاص خود را دارند و اهداف مدیریتی در هر کدام از آن‌ها متفاوت است (رکن‌الدین افتخاری، ۱۳۸۶، ص. ۱۰).

در حوزه مطالعات خارجی باید به مطالعات ویتز شاپیرو اشاره کرد که به رابطه میان عملکرد حکومت محلی و رضایت شهروندان پرداخته است. او به دنبال بررسی این مسأله است که عملکرد حکومت‌های محلی به عنوان سازمان‌های دموکراتیک چه تأثیری بر رضایت شهروندان از دموکراسی دارد؟ او با توجه به تمرکز زدایی گسترده‌ای که در بسیاری از نقاط جهان صورت می‌گیرد، تحلیل رضایت شهروندان از دموکراسی را تنها با اتکا به در نظر گرفتن رابطه آن‌ها با دولت ملی، ناکافی می‌داند. وی نشان می‌دهد که پیوند مهمی میان عملکرد حکومت محلی با نظام مورد حمایت شهروندان وجود دارد؛ اما او این نکته را هم تذکر می‌دهد که باید متوجه بود که شهروندان میان انواع مختلف کیفیت عملکرد حکومت محلی تمایز قایل می‌شوند (ویتز - شاپیرو<sup>۱۷</sup>، ۱۳۸۶، ص. ۲۸۵). مطالعه ویتز - شاپیرو بیان‌گر این موضوع است که بخشی از نارضایتی شهروندان از نحوه کارکرد دموکراسی در کشور آرژانتین به سبب عملکرد



#### ۴. یافته‌ها تحقیق

##### ۴.۱. یافته‌ها توصیفی

با بررسی‌های میدانی به عمل آمده از تعداد کل حجم نمونه مورد مطالعه، تعداد ۲۱۲ نفر معادل ۶۱/۳ درصد را مردان و ۱۳۴ نفر معادل ۳۸/۷ درصد را زنان تشکیل داده‌اند که از این تعداد ۵۸ نفر معادل ۱۶/۸ درصد بین ۳۰-۲۰ سال و ۱۰۳ نفر معادل ۲۹/۸ درصد بین ۴۰-۳۱ سال، ۱۲۹ نفر معادل ۳۷/۳ درصد بین ۵۰-۴۱ سال، ۴۲ نفر؛ یعنی ۱۲/۱ درصد بین ۶۰-۵۱ سال و ۱۴ نفر معادل ۴ درصد بیش از ۶۰ سال سن قرار دارند. به لحاظ سطح سواد نیز ۲۴۶ نفر برابر با ۷۱ درصد از افراد دیپلم و پایین‌تر، ۵۵ نفر برابر با ۱۶ درصد از افراد مورد مطالعه فوق دیپلم، ۳۸ نفر برابر با ۱۱ درصد لیسانس و ۷ نفر برابر با ۲ درصد فوق لیسانس و بالاتر بوده‌اند.

##### جدول ۲- وضعیت تحصیلی پاسخ‌گویان

مأخذ: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۳

| درصد | تعداد | سطح                 | وضعیت تحصیلی<br>پاسخ‌گویان |
|------|-------|---------------------|----------------------------|
| ۷۱   | ۲۴۶   | دیپلم و زیردیپلم    |                            |
| ۱۶   | ۵۵    | فوق دیپلم           |                            |
| ۱۱   | ۳۸    | لیسانس              |                            |
| ۲    | ۷     | فوق لیسانس و بالاتر |                            |
| ۱۰۰  | ۲۴۶   | کل                  |                            |

##### ۴.۲. یافته‌های تحلیلی

طبق مدل کانو، ضریب مثبت رضایت مشتریان، بین صفر تا یک متغیر است و هر چه این مقدار به یک نزدیک‌تر باشد، تأثیر آن بر رضایت روستاییان بیشتر است و چنانچه این مقدار نزدیک صفر شود، نشان‌دهنده آن است که این عامل کمترین تأثیر را بر میزان رضایت افراد دارد. به همین صورت، در ضریب منفی رضایت روستاییان هر چه قدر مقادیر به (-۱) نزدیک‌تر باشد، تأثیر آن بر نارضایتی روستاییان در صورت عدم ارایه آن ویژگی، بیشتر از حد نرمال خواهد بود. مقدار صفر نیز نشان‌دهنده آن است که عدم ارایه آن ویژگی باعث نارضایتی مشتریان نخواهد شد. گویه‌های تعریف‌شده در این تحقیق برای سنجش نیازهای اساسی، نیازهای عملکردی و نیازهای انگیزشی (هیجانی) است.

با توجه به داده‌های جدول (۳) که در آن ۷ شاخص اصلی مربوط به نیازمندی‌های اساسی روستاییان مورد بررسی و پرسش‌گری قرار گرفته است، به ترتیب، عامل توسعه فضای سبز و درختکاری با ضریب رضایت ۰/۸۸ با اهمیت‌ترین شاخص، احداث نهر آب با ضریب رضایت ۰/۸۴ در اولویت دوم،

ضعیف برخی حکومت‌های محلی است. هیسکی و سلیگسون این مسأله را در مطالعه خود درباره تمرکززدایی و عملکرد حکومت‌های محلی در کشور بولیوی مورد اشاره قرار داده بودند (هیسکی و سلیگسون<sup>۱۸</sup>، ۱۳۸۲، ص. ۶۴).

جایگاه مهم دهیاری‌ها در مدیریت و توسعه روستایی، ارزیابی عملکرد را برای آن‌ها ضروری می‌کند که در صورت اجرای صحیح آن، بسیاری از هزینه‌ها کاسته شده و با شناسایی نقاط قوت و ضعف زمینه‌ای فراهم خواهد شد تا عملکرد دهیاری‌ها در ارتباط با وظایف محوله بهتر و کارآمدتر باشد. ارزیابی عملکرد عبارت است از "فرآیند سنجش جامع عملکرد دستگاه‌های اجرایی" در قالب عباراتی چون: کارایی، اثربخشی، توانمندسازی و توانایی پاسخ‌گویی، در چارچوب اصول و مفاهیم علمی مدیریت برای تحقق اهداف و وظایف سازمانی در قالب برنامه‌های اجرایی (حاجی شریفی، ۱۳۷۱، ص. ۷). در گذشته در ارزیابی سازمان‌ها بیشتر از شاخص‌های مالی به عنوان ابزار ارزیابی عملکرد استفاده می‌شد که این امر ناکارآمدی نظام‌های ارزیابی عملکرد را به همراه داشت (کپلان و نورتون<sup>۱۹</sup>، ۱۳۷۱، ص. ۹). از آنجا که شاخص‌های مالی با راهبردهای سازمان ارتباط پیدا نمی‌کنند، ممکن است با اهداف سازمان تضاد داشته باشند و موجب پدید آمدن مشکلاتی در تدوین راهبرد سازمانی شود (قلیانی، نوبل و کرو<sup>۲۰</sup>، ۱۳۷۶، ص. ۲۵). لاتمن و پیرومن<sup>۲۱</sup> (۱۹۹۹) و دساندر<sup>۲۲</sup> (۲۰۰۰) بیان کردند که تعصب شخصی، عینی و واضح نبودن استانداردهای عملکرد، ناکافی بودن اسناد و مدارک و کمبود آموزش، از جمله عواملی هستند که روایی و پایایی نظام ارزیابی عملکرد را کاهش می‌دهند (پیمپا<sup>۲۳</sup>، ۱۳۸۴، ص. ۱۵). البته سازمان، افراد یا واحد سازمانی، اگرچه به ظاهر انجام‌دهنده کار هستند؛ اما تنها جزیی از کل سامانه شمرده می‌شوند که باید شرایط اجزای دیگر آن مد نظر قرار گیرد. توجه به معیارهای همه‌جانبه و راهبردها و آرمان‌های سازمان، از لوازم یک سامانه مدیریت عملکرد جامع است. چنین رویکردی در ارزیابی عملکرد، یک ارزیابی واقعی، عدالت‌محور، قابل اعتماد و اتکا و پیش‌برنده و پویا خواهد بود (طبرسا، ۱۳۷۸، ص. ۶). ارزیابی سازمانی اگر به شیوه صحیحی انجام گیرد، دستاوردهای فراوانی از جمله: توسعه مدیریت علمی سازمانی، استفاده بهینه از منابع، به‌ویژه منابع انسانی، ارتقای توان دستیابی به اهداف و در نهایت، مشارکت جامعه و کارکنان را در پی خواهد داشت (فورستر<sup>۲۴</sup>، ۱۳۷۶، ص. ۳۶).



شاخص، اطلاع‌رسانی عملکرد دهیاری و ارتقای فعالیت‌های گروهی و مشارکتی در بین روستاییان با ضریب رضایت ۰/۷۳ در اولویت دوم، حل اختلاف و دعاوی روستاییان با ضریب رضایت ۰/۵۸ در اولویت سوم و نظارت بر ساخت راه و تعریض معابر با ضریب رضایت ۰/۴۹ و مشارکت‌دادن روستاییان در امور مرتبط با روستا با ضریب رضایت ۰/۳۶ در اولویت‌های بعدی قرار دارند.

نظارت بر ساخت راه و تعریض معابر با ضریب عدم رضایت ۰/۹۶ - کم‌اهمیت‌ترین شاخص مورد نیاز از جانب روستاییان ساکن روستا، اطلاع‌رسانی عملکرد دهیاری با ضریب عدم رضایت ۰/۹۳ -، کمک به جذب سرمایه‌گذاری‌های دولتی برای ایجاد فرصت‌های جدید شغلی با ضریب عدم رضایت ۰/۹۱ -، مشارکت‌دادن روستاییان در امور مرتبط با روستا با ضریب عدم رضایت ۰/۸۰ -، ارتقای فعالیت‌های گروهی و مشارکتی در بین روستاییان با ضریب عدم رضایت ۰/۷۶ - و حل اختلاف و دعاوی روستاییان با ضریب عدم رضایت ۰/۶۴ - به ترتیب، کم‌اهمیت‌ترین شاخص‌های مورد نیاز از جانب روستاییان ساکن روستا اعلام شده است.

با توجه به در نظر گرفتن ضریب رضایت و ضریب عدم رضایت به طور هم‌زمان برای ۶ شاخص و سطح‌بندی آن‌ها حل اختلاف و دعاوی روستاییان و مشارکت‌دادن روستاییان در امور مرتبط با روستا بسیار مهم، نظارت بر ساخت راه و تعریض معابر و ارتقای فعالیت‌های گروهی و مشارکتی در بین روستاییان مهم و اطلاع‌رسانی عملکرد دهیاری و کمک به جذب سرمایه‌گذاری‌های دولتی برای ایجاد فرصت‌های جدید شغلی نسبتاً مهم می‌باشد.

پاکیزگی محیط و منظر روستا با ضریب رضایت ۰/۸۱ در اولویت سوم، روشنایی و امنیت معابر در شب با ضریب رضایت ۰/۶۵، جمع‌آوری، دفع یا دفن زباله با ضریب رضایت ۰/۵۶، آسفالت و جدول‌گذاری در کوچه‌ها با ضریب رضایت ۰/۵۳ و نظارت بر ساخت‌وساز مسکن روستایی با ضریب رضایت ۰/۴۵ در رده‌های بعدی رضایت‌مندی قرار داشته‌اند. همچنین، براساس همین داده‌ها، نظارت بر ساخت‌وساز مسکن روستایی با ضریب عدم رضایت (۱-) کم‌اهمیت‌ترین و به ترتیب، جمع‌آوری، دفع یا دفن زباله با ضریب عدم رضایت ۰/۹۱ -، احداث جوی آب در داخل روستا با ضریب عدم رضایت ۰/۸۱ -، پاکیزگی محیط و منظر روستا با ضریب عدم رضایت ۰/۸۰ -، روشنایی و امنیت معابر در شب با ضریب عدم رضایت ۰/۷۸ -، آسفالت و جدول‌گذاری در کوچه‌ها با ضریب عدم رضایت ۰/۷۷ -، توسعه فضای سبز و درخت‌کاری با ضریب عدم رضایت ۰/۷۶ - کم‌اهمیت‌ترین شاخص مورد نیاز از جانب روستاییان ساکن روستا اعلام شده است.

با توجه به در نظر گرفتن ضریب رضایت و ضریب عدم رضایت به طور هم‌زمان برای ۷ شاخص و سطح‌بندی آن‌ها جمع‌آوری، دفع یا دفن زباله، احداث جوی آب در داخل روستا، پاکیزگی محیط و منظر روستا بسیار مهم، توسعه فضای سبز و درخت‌کاری، روشنایی و امنیت معابر در شب و نظارت بر ساخت‌وساز مسکن روستایی مهم و آسفالت و جدول‌گذاری در کوچه‌ها نسبتاً مهم می‌باشد.

با توجه به جدول (۴) که در آن ۶ عامل مربوط به نیازهای عملکردی مربوط به روستاییان مورد بررسی قرار گرفته است، عامل کمک به جذب سرمایه‌گذاری‌های دولتی برای ایجاد فرصت‌های جدید شغلی با ضریب رضایت ۰/۷۸ با اهمیت‌ترین

### جدول ۳- گویه‌های استفاده شده برای سنجش نیازهای اساسی

مأخذ: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۳

| ردیف | شاخص‌ها                         | ضریب رضایت | ضریب عدم رضایت | میزان اهمیت |
|------|---------------------------------|------------|----------------|-------------|
| ۱    | آسفالت و جدول‌گذاری در کوچه‌ها  | ۰/۵۳       | ۰/۷۷-          | نسبتاً مهم  |
| ۲    | جمع‌آوری، دفع یا دفن زباله      | ۰/۵۶       | ۰/۹۱-          | بسیار مهم   |
| ۳    | توسعه فضای سبز و درخت‌کاری      | ۰/۸۸       | ۰/۷۶-          | مهم         |
| ۴    | احداث جوی آب در داخل روستا      | ۰/۸۴       | ۰/۸۱-          | بسیار مهم   |
| ۵    | پاکیزگی محیط و منظر روستا       | ۰/۸۱       | ۰/۸۰-          | بسیار مهم   |
| ۶    | روشنایی و امنیت معابر در شب     | ۰/۶۵       | ۰/۷۸-          | مهم         |
| ۷    | نظارت بر ساخت‌وساز مسکن روستایی | ۰/۴۵       | ۱-             | مهم         |

## جدول ۴- گویه‌های استفاده‌شده برای سنجش نیازهای عملکردی

مأخذ: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۳

| ردیف | شاخص‌ها   | ضریب رضایت | ضریب عدم رضایت | میزان اهمیت |
|------|---|------------|----------------|-------------|
| ۱    | حل اختلاف و دعاوی روستاییان                                     | ۰/۵۸       | -۰/۶۴          | بسیار مهم   |
| ۲    | مشارکت‌دادن روستاییان در امور مرتبط با روستا                    | ۰/۳۶       | -۰/۸۰          | بسیار مهم   |
| ۳    | اطلاع‌رسانی عملکرد دهیاری                                       | ۰/۷۳       | -۰/۹۳          | نسبتاً مهم  |
| ۴    | نظارت بر ساخت راه و تعریض معابر                                 | ۰/۴۹       | -۰/۹۶          | مهم         |
| ۵    | ارتقای فعالیت‌های گروهی و مشارکتی در بین روستاییان              | ۰/۷۳       | -۰/۷۶          | مهم         |
| ۶    | کمک به جذب سرمایه‌گذاری‌های دولتی برای ایجاد فرصت‌های جدید شغلی | ۰/۷۸       | -۰/۹۱          | نسبتاً مهم  |

پذیری روستاییان با ضریب عدم رضایت ۰/۷۸-، حفاظت از میراث فرهنگی با ضریب عدم رضایت ۰/۷۰- و ایجاد امکانات مناسب فرهنگی و هنری در روستا (کتاب‌خانه) با ضریب عدم رضایت ۰/۶۸- به ترتیب، کم‌اهمیت‌ترین شاخص‌های مورد نیاز از جانب روستاییان ساکن روستا اعلام شده است. با توجه به در نظر گرفتن ضریب رضایت و ضریب عدم رضایت به طور هم‌زمان برای ۵ شاخص و سطح‌بندی آن‌ها توسعه و ایجاد تأسیسات ورزشی بسیار مهم، ایجاد امکانات مناسب فرهنگی و هنری در روستا (کتاب‌خانه) مهم، محافظت و مراقبت از روستا در مقابل حوادث طبیعی، حفاظت از میراث فرهنگی و کمک به افزایش مسؤلیت‌پذیری روستاییان نسبتاً مهم می‌باشند.

در راستای بررسی نیازهای هیجانی روستاییان مورد مطالعه، ۵ عامل مربوط به روستاییان مورد بررسی قرار گرفت. به این ترتیب، عامل محافظت و مراقبت از روستا در مقابل حوادث طبیعی با ضریب رضایت ۰/۶۶ با اهمیت‌ترین شاخص، کمک به افزایش مسؤلیت‌پذیری روستاییان با ضریب رضایت ۰/۵۷ در اولویت دوم، ایجاد امکانات مناسب فرهنگی و هنری در روستا (کتاب‌خانه) با ضریب رضایت ۰/۵۵ در اولویت سوم، حفاظت از میراث فرهنگی با ضریب رضایت ۰/۵۱ و توسعه و ایجاد تأسیسات ورزشی با ضریب رضایت ۰/۴۶ در اولویت‌های بعدی قرار دارند. محافظت و مراقبت از روستا در مقابل حوادث طبیعی با ضریب عدم رضایت ۰/۸۳- کم‌اهمیت‌ترین شاخص، توسعه و ایجاد تأسیسات ورزشی و کمک به افزایش مسؤلیت

## جدول ۵- گویه‌های استفاده‌شده برای سنجش نیازهای هیجانی

مأخذ: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۳

| ردیف | شاخص‌ها  | ضریب رضایت | ضریب عدم رضایت | میزان اهمیت |
|------|--|------------|----------------|-------------|
| ۱    | توسعه و ایجاد تأسیسات ورزشی                            | ۰/۴۶       | -۰/۷۸          | بسیار مهم   |
| ۲    | محافظت و مراقبت از روستا در مقابل حوادث طبیعی          | ۰/۶۶       | -۰/۸۳          | نسبتاً مهم  |
| ۳    | حفاظت از میراث فرهنگی                                  | ۰/۵۱       | -۰/۷۰          | نسبتاً مهم  |
| ۴    | کمک به افزایش مسؤلیت‌پذیری روستاییان                   | ۰/۵۷       | -۰/۷۸          | نسبتاً مهم  |
| ۵    | ایجاد امکانات مناسب فرهنگی و هنری در روستا (کتاب‌خانه) | ۰/۵۵       | -۰/۶۸          | مهم         |

نیازهای هیجانی با ضریب عدم رضایت ۰/۵۵ اعلام داشته‌اند (جدول ۵)؛ به عبارتی، در زمینه رفع احتیاجات اساسی روستاییان، دهیاری عملکرد بهتری نسبت به دیگر احتیاجات ساکنان روستا داشته است.

در زمینه رضایت‌مندی روستاییان از برآورد نیازهای اساسی، عملکردی و هیجانی خود از دهیاری‌ها در مدل کانو با توجه به شاخص‌های بررسی‌شده و تجزیه و تحلیل کمی یافته‌ها به ترتیب، روستاییان از نیازهای اساسی با ضریب رضایت ۰/۶۶ بیشترین رضایت‌مندی و کمترین رضایت‌مندی را از رفع

## جدول ۶- ضریب رضایت و عدم رضایت متغیرها

مأخذ: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۳

| متغیرها         | میزان رضایت    |            | میزان اهمیت |
|-----------------|----------------|------------|-------------|
|                 | ضریب عدم رضایت | ضریب رضایت |             |
| نیازهای اساسی   | -۰/۸۰          | ۰/۶۶       | مهم         |
| نیازهای عملکردی | -۰/۷۹          | ۰/۶۱       | نسبتاً مهم  |
| نیازهای هیجانی  | -۰/۷۵          | ۰/۵۵       | بسیار مهم   |

## ۵. بحث و نتیجه‌گیری

با توجه به نتایج پژوهش حاضر می‌توان چنین بیان کرد که دهیار به عنوان مدیر روستا نقش مهمی در تمامی عرصه‌های موجود در سطح روستا داشته و این همان اصلی است که روستاییان ساکن در روستای مورد مطالعه نیز به آن اعتقاد دارند. در این پژوهش با استفاده از مدل کانو، میزان رضایت‌مندی روستاییان در زمینه‌های مختلف، سنجیده شده و نتایج نشان می‌دهد، در میان ۷ شاخص مورد بررسی مربوط به نیازمندی‌های اساسی، به ترتیب، اهمیت شاخص‌های توسعه فضای سبز و درختکاری، احداث نهر آب، پاکیزگی محیط و منظر روستا، روشنایی و امنیت معابر در شب، جمع‌آوری، دفع یا دفن زباله، آسفالت و جدول‌گذاری در کوچه‌ها، نظارت بر ساخت‌وساز مسکن روستایی پراهمیت‌ترین تا کم‌اهمیت‌ترین شاخص بوده است. در میان ۶ شاخص مربوط به نیازهای عملکردی کمک به جذب سرمایه‌گذاری‌های دولتی برای ایجاد فرصت‌های جدید شغلی، اطلاع‌رسانی عملکرد دهیاری و ارتقای فعالیت‌های گروهی و مشارکتی در بین روستاییان، حل اختلاف و دعاوی روستاییان، نظارت بر ساخت راه و تعریض معابر، مشارکت‌دادن روستاییان در امور مرتبط با روستا به ترتیب، پراهمیت‌ترین تا کم‌اهمیت‌ترین شاخص بوده است. در میان ۵ شاخص مربوط به نیازهای هیجانی محافظت و مراقبت از روستا در مقابل حوادث طبیعی، کمک به افزایش مسؤلیت‌پذیری روستاییان، ایجاد امکانات مناسب فرهنگی و هنری در روستا (کتاب‌خانه)، حفاظت از میراث فرهنگی، توسعه و ایجاد تأسیسات ورزشی، پراهمیت‌ترین تا کم‌اهمیت‌ترین شاخص بوده است. با توجه به نتایج به دست آمده از پرسش‌نامه و تحلیل آن به وسیله مدل کانو، نیازهای اساسی با ضریب رضایت ۰/۶۶ نسبت به دیگر نیازها از دید ساکنان روستای مورد مطالعه، در وضعیت بهتری قرار دارد و نیازهای عملکردی و هیجانی با ضریب رضایت ۰/۶۱ و ۰/۵۵ در رده‌های بعدی جای گرفته‌اند. در نتیجه، جهت برنامه‌ریزی برای روستا و افزایش میزان

رضایت‌مندی می‌توان تلاش بیشتری برای نیازهای هیجانی و عملکردی کرد. به این گونه می‌توان رضایت روستاییان از شرایط حاضر را افزایش داد. با توجه به شاخص‌های مورد بررسی و به-کارگیری تجربه مدیر محترم روستا و مسؤولان روستایی، می‌توان احساس رضایت روستاییان از زندگی و امرار معاش در محیط روستا را افزایش داد. در واقع، به این گونه، انگیزه‌ای جهت ماندن در روستا ایجاد شده و مانع مهاجرت روستاییان به نقاط شهری اطراف می‌شود. با توجه به نتایج به دست آمده پیشنهادهای زیر را می‌توان ارائه کرد:

- با توجه به اهمیت نیازهای اساسی (محیطی - کالبدی) در زندگی روستاییان به منظور بهبود در شاخص‌های مورد نظر و افزایش رضایت‌مندی روستاییان، تلاش‌ها و پیگیری‌های بیشتری از سوی مدیریت روستا از طریق تدوین برنامه‌ها و پروژه‌های ضروری، انجام شود.

- نیازهای عملکردی روستاییان که عمدتاً در ابعاد اجتماعی و فرهنگی نظیر: نظارت بر ساخت‌وساز، حل دعاوی و اختلاف و نیز مشارکت از دیدگاه روستاییان، بسیار مهم بوده است. پیشنهاد می‌شود مدیر روستا اولویت خود را به تأمین این نیازها از طریق نظارت بر ساخت‌وسازها در محدوده طرح هادی و جلوگیری از تغییر کاربری اراضی و نیز افزایش مشارکت روستاییان در زمینه‌های مختلف اختصاص دهد.

- رضایت روستاییان در بخش نیازهای هیجانی (خدمات عمومی و مدیریت بحران) در پایین‌ترین سطح قرار دارد. پیشنهاد می‌شود مدیریت روستا براساس اولویت نسبت به احداث خدمات عمومی مورد نیاز روستاییان و نیز افزایش آگاهی آن‌ها نسبت به مخاطرات طبیعی (سیل و زلزله) و لزوم مدیریت در قبل، حین و پس از وقوع بحران اقدام کند.

## یادداشت‌ها

1. Zhang & Von Dran
2. Kuo
3. Yang
4. Long-sheng, Chun-chin & Pao-chung
5. Xu, Jiao, Yang, Helander, Khalid & Opperud
6. Lin, Yang, Chan & Sheu

|                              |                         |
|------------------------------|-------------------------|
| 16. Diad & wikramatiak       | 7. Herzberg             |
| 17. Weitz-shapiro            | 8. Witell & Löfgren     |
| 18. Hiskey & Seligson        | 9. Yang                 |
| 19. Kaplan & Norton          | 10. Basic Quality       |
| 20. Ghalayani, Nobel & Crowe | 11. Chen, su            |
| 21. Latman & Pierman         | 12. Performance Quality |
| 22. Desander                 | 13. Chen, su            |
| 23. Pimpa                    | 14. Excitement Quality  |
| 24. Forrester                | 15. Witell & Löfgren    |

### کتابنامه

1. Abdollahian, H., Shariati, SH., & Shoshtarizade, A. (1385/2006). Measure the performance of rural management in Iran according to affecting factors on management process in the villages of Iran. *Human science Modarres (especially the management letter)*, 10(46), 227-267. [In Persian]
2. Akbari, Gh., & Abdullah, M. (1385/2006). *Set of rules and regulations of village and Dehyari*. Tehran: Ghalamestan Honar press. [In Persian]
3. Alvani, S., & Riyahi, M. (1382/2003). *Treatise the establishment of quality comprehensive management in the public sector*. Tehran: Education and research center of Iran. [In Persian]
4. Badri, A., & Nemati, M. (1386/2007). Assess the role of modern management system in rural Comparison of active dehyari in villages and towns (Case study: Golestan Province). *Geographical Research Quarterly*, 39(59), 161-176. [In Persian]
5. Badri, A., Akbarian-e-Ronizi, S. R., & Ghasabi, M. CH. (1392/2013). The Role of Local Management in Physical Development of Rural Settlements (Case Study: Rural Areas of Aran - Bidgool County). *Journal of Rural Researches*, 4(2), 249-276. [In Persian]
6. Chen, L. S., Hsu, C. C., & Chang, P. C. (2008, October). Developing a TRIZ-Kano model for creating attractive quality. *Proceeding of the 1<sup>st</sup> International Conference on Wireless Communications, Networking and Mobile Computing* (pp. 1-6). 2008, August. 4, IEEE.
7. Chen, Y. H. (2006). A Kano-CKM model for customer knowledge discovery. *Total Quality Management & Business Excellence*, 17(5), 589-608.
8. Chobchian, SH., Kalantari, Kh., & Shabanalifami, H. (1386/2007). Effective factors on dehyary performance in Gilan province. *Journal of Village & Development*, 10(2), 87-108. [In Persian]
9. Dias, H., Vikramanayak, B. D. A. (1386/2007). *Textbook of rural development plan* (N. Farbod, Trans.). Tehran: Research Center and check out rural issues of Reconstruction ministry. [In Persian]
10. Farahani, H., & Rostam khani, A. (1392/2013). Review and assess the role of Dehyaries on quality of life in rural areas (Case study: Karasf district of Khodabande County). *Urban Management Quarterly*, 30(14), 195-206. [In Persian]
11. Firoznia, A., & Roknodin Eftekhari, A. (1382/2003). *The place of village in the national development process from pundits point of view*. Tehran: Iranian rural development institute. [In Persian]
12. Forrester, R., & Drexler, A. B. (1999). A model for team-based organization performance. *The Academy of Management Executive*, 13(3), 36-49.
13. Ghalayini, A. M., Noble, J. S., & Crowe, T. J. (1997). An integrated dynamic performance measurement system for improving manufacturing competitiveness. *International Journal of Production Economics*, 48(3), 207-225.
14. Ghasemi, H. (1388/2009). *Performance analysis Dehyaries on rural development (Case study: Emamzadeh section of Natanz County)*. Ubbbbllis msstr s thssis. University of Tehran. Tehran, Iran. [In Persian]
15. Gilan Planning Department. (1390/2011). *Statistical Yearbook of Gilan province*. Gillan: Gilan Planning Department. [In Persian]
16. Haji Sharifi, D. (1371/1992). *Access to human resource management*. Tehran: Abyek Graduate Studies Press. [In Persian]

17. Hashemi, S., Motiee Langroodi, H., Ghadiri Masoumi, M., Rezvani, M. R., & Moghimi, M. (1390/2011). Clarifying the role of Dehyari and councils in the development of rural entrepreneurship (Case Study: Bahabad in Yazd province). *Journal of Rural Researches*, 2(5), 93-114. [In Persian]
18. Hiskey, J., & Seligon, M. (2003). Pitfalls of power to the people: Decentralization, Local Government Performance, and System Support in Bolivia. *Studies in Comparative International Development*, 37(4), 64-88.
19. Imani-e-Jajarmi, H., & Pourrajab, P. (1389/2010). Measure and analyze the characteristics of dehyaran entrepreneurship with emphasis on underlying factors affecting it (Case study: rural managers Miandoab County). *Journal of Rural Researches*, 1(1), 67-96. [In Persian]
20. Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1992). The Balanced Scored: Measures that Drive Performance, *Harvard Business Review*, 70(1), 71-79.
21. Karimi, M. (1386/2007). *Dehyaries performance evaluation in rural development (Case study: Kandovan section of Miane county)*. Unpublished msster s tsss is. University of Tehran. Tehran, Iran. [In Persian]
22. Kochakianfard, H. (1386/2007). Challenges facing village Islamic council and Dehyari relations. *Monthly research, Dehyaries Education and Extension*, 1(21), 16-21. [In Persian]
23. K.,, Y (4444) Itt ggrtt igg Knn s mllll itt o wbb-community service quality. *Total Quality Management & Business Excellence*, 15(7), 925-939.
24. Lin, S. P., Yang, C. L., Chan, Y. H., & Sheu, C. (2010). Refining Kano's quality attributes-satisfaction' model: A moderated regression approach. *International Journal of Production Economics*, 126(2), 255-263.
25. Mahdavi, M., & Najafi-e-Kani, A. (1384/2005). Dehyaries, another experience in rural management (Case study: Dehyary of West Azerbaijan province). *Geographical Research Quarterly*, 38(52), 39-21. [In Persian]
26. Mohammad Naderi, A. (1386/2007). *Colletti ff ii llgg'' rll e eegl atinn hhhrrr ies organization*. Isfahan: publication of the Ministry of Interior. [In Persian]
27. Motiee-e-Langroodi, S. H. (1382/2003). *Rural Planning with an emphasis on Iran*. Mashhad: Jihad Daneshgahi. [In Persian]
28. Naeaji, M. (1388/2009). The role of Dehyaries education in rural development (Case study: Chamestan District dehyaries of Nour County). Ulllll lhh msstrr thssis of Rural Planning. University of Shahid Beheshti, Tehran, Iran. [In Persian]
29. Nemati, M. (1384/2005). Council-Dehyari, reformist strategy. *Dehyari Monthly*, 3(14), 164-170. [In Persian]
30. Pimpa, N. (2005). Teacher Performance Appraisal in Thailand. *Education Research for Policy and Practice*, 4(2-3), 115-127.
31. Qadiri-e-Masoum, M., & Riahi, V. (1383/2004). Check axes and challenges of rural management in Iran. *Geographical Research Quarterly*, 34(50), 177-198. [In Persian]
32. Rafipour, F. (1372/1993). *Measurement villagers tend to Jihad Sazandegi, Research in three provinces: Isfahan, Fars and Khorasan*. Tehran: Center for Research and check out rural issues. [In Persian]
33. Rezaei, K. (1384/2005). *Customer-focused approach to plan and improve product quality*. Tehran: Anta press. [In Persian]
34. Rezai, K., & Shekari, A. (1385/2006). Presentation cause and effect model focused on customer orientation based. *Journal of Faculty of Engineering*, 40(98), 523-537. [In Persian]
35. Rezvani, M. (1387/2008). *Introduction to rural development planning in Iran*. Tehran: Ghomes publication. [In Persian]
36. Riahi, V., & Karimi-e-Nasab, S. (1392/2013). Dehyari Performance evaluation in Physical-spatial development of rural settlements (Case Study: Kordian District of Jahrom County). *Journal of Regional Planning*, 3(12), 61-70. [In Persian]
37. Roknodin-e-Eftekhari, A. (1386/2007). A new approach to rural management with an emphasis on effective inputs. *Journal of Village & Development*, 10(2), 1-30. [In Persian]

38. Tabarsa, GH. (1378/1999). Research and needs assessment strategy selection and performance evaluation of state organs model. *Proceeding of the 1<sup>st</sup> Rajai Conference*. Tehran: Administrative and Employment Center. [In Persian]
39. Taleb, M. (1376/1997). *Rural management in Iran*. Tehran: Tehran University press. [In Persian]
40. Weitz-Shapiro, R. (2007). The local connection: local government performance and satisfaction with democracy in Argentina. *Comparative Political Studies*, 41(3), 285-308.
41. Witell, L., & Löfgren, M. (2007). Classification of quality attributes. *Managing Service Quality*, 17(1), 54-73.
42. Xu, Q., Jiao, R., Yang, X., Helander, M., Khalid, H., & Opperud, A. (2009). An analytical Kano model for customer need analysis. *Design Studies*, 30(1), 87-110.



# vv aluatigghhPPff omnaoooooocaaalMaaagmnUUUUUsooom Villagsss Perspective Using Kano Model (Case Study: Siah Estalkh Village-Rasht County)

Isa Pourramzan<sup>1\*</sup>- Maryam Alinaghpour<sup>2</sup>- Ebrahim Tofighjou<sup>3</sup>

1- Associate Prof. in Geography & Rural Planning, Rasht Branch, Islamic Azad University, Rasht, Iran.

2- Ph.D. Candidate in Geography & Rural Planning, Rasht Branch, Islamic Azad University, Rasht, Iran.

3- MSc. in Geography & Rural Planning, Rasht Branch, Islamic Azad University, Rasht, Iran.

Received: 10 June 2015

Accepted: 29 December 2015

## Extended Abstract

### 1. INTRODUCTION

One of the main pillars of analyzing rural issues is considering management structure in such communities. Assessing the performance of rural management units, as local organizations, which, on one hand, are in touch with the government through its representatives in the region (provincial and local governments) and, on the other hand, through councils, are in touch with people, and thus evaluating the degree of their effectiveness can be predictive of the success of rural management unit s chair in performing his or her duties, which is the key to numerous rural management problems and issues and, more importantly, determines the degree of rural management unit s chair s influence on rural development. To this end, the present study, using basic, operational and emotional needs of village settlers, was conducted to evaluate the performance of rural management unit of Siah Estalkh village in the central district of Rash county and the degree of villagrrs satisfaction with it. Considering the importance of management in rural development and the relative ineffectiveness in this regard for many years and owing to the recent considerations concerning the assignment of rural management to rural management units, the present study aims to evaluate the performance of rural management units, from the perspective of villagers in Siah Estalkh village, in the central district of Rasht county.

### 2. THEORETICAL FRAMEWORK

Rural management is, in fact, the process of organizing and guiding the community and rural environment through creation of organizations and institutions. These organizations and institutions are considered the means through which rural communities realize their goals. Achieving development and subsequently sustainable development is the goal of rural management. In sustainable rural development, management denotes

adjusting human relationship with his environment, in which attention is paid to connecting social and economic systems with ecological supervision. The crucial role played by rural management units in rural management and development makes evaluation of their performance necessary and, in case it is done correctly, costs are reduced. Moreover, through identification of rural manggmment units strengths and weaknesses, th way is paved for them to perform their duties with effectiveness and efficacy.

### 3. METHODOLOGY

The present research is a pragmatic one, in terms of objective, and an analytical-descriptive study in terms of methodology. Research population entails the entire population of Siah Estalkh village, among whom 346 people were selected though random sampling. The study used Kano Model which was presented in terms of analyzing three types of basic, operational and emotional needs. Qsss tiaaaa ir vll iii ty wss ettall iee trr ogg the opinions presented by experts and specialists in rural development planning and its reliability was established thrggg Crbbbcc llhh wii wa determined to be 0.994, indicating an acceptable reliability. Kano model was also used to create the Questionnaire. In the Questionnaire, a pair of questions was included for each feature, enabling villagers to select the appropriate answer for each question. The questions in the first group were operational and the ones in the second group were non-operational. In order to determine the degree ff iff lnnnee of rrrll maaagemttt iii t hhiir nn performance Likert scale and for converting qualitative answers too quantitative nn s weighting were used. For assessing and identifying factors affecting quality of services frmm eettler pii nt ff view trrr i ooeensss and agreement and many models such as Hysteresis, Kano, SERVQUAL, QFD and etc. exit

\*. Corresponding Author: pourramzan@iaurasht.ac.ir



for evaluating the quality of services. For the purpose of this study, Kano model was used for

#### 4. DISCUSSION

Inttiii ssstyyfffrr thrrrrr rr sffff ssssssiggvüllgrrs basic needs, seven factors were investigated and surveyed. Development of green spaces and tree plantation with a satisfaction coefficient of 0.88 was the most important factor, followed by creation of creek water with 0.84, cleanness of the villgg s vvvirmmttt nn cceery wit 888l, lighting and security of passages at night with 0.65, collecting, burying or disposing of trash with 0.56, asphaltting and curbing alleys with 0.53 and supervising rural settlement construction with a satisfaction coefficient of 0.45 respectively. In order to assess the operation needs of villagers six factors were analyzed, among which the factor for helping to attract state investment for creating new job opportunities, with a satisfaction coefficient of 0.78, was the most important one followed by providing information regarding rural management iii t prr fr mccc tgetrrr wit prmntt igg collective and collaborative actions among villagers with 0.73, settling villagers differences and disputes with 0.58, supervising road construction in addition to widening of routes with 0.49, and finally participating villagers in matters concerning the village with 0.36, respectively. With regards to the emotional needs of the villagers under the study, the factor of guarding and protecting the village against natural disasters with 0.66 was the most important factor followed yy lll ii gg t iccess villgrrs cccittt iii lity with 0.57, creating suitable cultural and arts facilities in the village (library) with 0.55, protecting cultural heritage with 0.51, and expansion and creation of sports facilities with 0.46, respectively. In terms of villagers satisfaction with the efforts

made by the rural management units to meet their basic, operation and emotional needs, using the Kano model, considering the studied factors and quantitative analysis of the data, villagers had the highest degree of satisfaction with the fulfillment of their basic needs, with a satisfaction coefficient of 0.66, and the least degree of satisfaction belonged to the fulfillment of their emotional needs, with a dissatisfaction coefficient of 0.55. In tteer wr rrrll maaagmmtt iii ts rrr formccc i meetigg villgrr bssi eed wss eettr in comparison with their other needs.

#### 5. CONCLUSION

Considering the topic of the present study, it can be sai tttt rrral maaagemttt iii t ciii r ss th manager of the village, plays a crucial role in every aspects of a village and this is the very principle in which the settlers of the studied village believe. With respect to the gathered data and its analysis iii gg t K mllll i villgrr oini i comparison with other needs, their basic needs have been fulfilled relatively better, with a satisfaction coefficient of 0.66, followed by operational and emotional needs, with 0.61 and 0.55 respectively. Consequently, in planning for t villgg iccraaiigg t gggree of villgrr satisfaction, more can be done to meet their emotional and operational needs and to increase their satisfaction with the present situations. Taking into account the studied factors and drawing on the experience of the village manager, llggg wit ttrrr villgg ttt ooritiss villgrr degree of satisfaction with life and subsistence within the village can be increased, instigating settlers to stay, preventing them from migrating to adjacent urban areas.

**Key words:** Dehyari, Kano model, basic needs, operational needs, emotional needs, Rasht county.

#### How to cite this article:

Pourramzan, I., Alinaghypour, M. & Tofighjou, E. (2016). Evaluating the performance of rural management units from villagers perspective using Kano model (Case study: Siah Estalkh Village-Rasht county). *Journal of Research & Rural Planning*, 5(2), 131-146.

URL <http://jrpp.um.ac.ir/index.php/RRP/article/view/47472>

ISSN: 2322-2514

eISSN: 2383-2495