

تعاون و کشاورزی، سال چهارم، شماره ۱۴، تابستان ۱۳۹۴

## ارزیابی تطبیقی الگوهای تعاونی اشتراکی و نقطه‌ای ارائه خدمات در مدیریت روستایی شهرستان‌های ابرکوه و لامرد

علیرضا دربان آستانه<sup>۱\*</sup>، مجتبی قدیری معصوم<sup>۲</sup>، بهرام حاجری<sup>۳</sup>

تاریخ دریافت: ۱۳۹۳/۱۰/۱۹ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۴/۳/۱۶

### چکیده

تحقیق حاضر بر آن است تا با ارزیابی تطبیقی به سنجش سطح رضایتمندی روستاییان از خدمات ارائه شده مدیریت محلی در قالب دو مدل تعاونی و مدل نقطه‌ای بپردازد. برای سنجش کیفیت خدمات در جهت رضایت روستاییان از مدل کیفیت خدمات سروکوال استفاده شد. جامعه آماری تحقیق روستاهای بخش مرکزی شهرستان‌های ابرکوه (مدل تعاونی) و بخش مرکزی شهرستان لامرد (مدل نقطه‌ای) هستند که به صورت تصادفی طبقه‌ای انتخاب شده و در هر شهرستان ۱۳۰ و در مجموع ۲۶۰ پرسش‌نامه توزیع شدند. برای تحلیل داده‌ها از نرم افزار SPSS و آزمون‌های t تک نمونه‌ای و t مستقل و کای اسکور تک نمونه استفاده شد. نتایج تحقیق نشان می‌دهد میانگین رضایتمندی روستاییان در ابعاد مدل سروکوال، شامل فیزیکی، همدلی، پاسخگویی، پایایی و اعتماد در شهرستان ابرکوه برابر ۱۶۰/۸۶ و در شهرستان لامرد برابر ۱۴۳/۸۰ است. این امر نشان می‌دهد که رضایتمندی روستاییان شهرستان ابرکوه (الگوی تعاونی) با اختلاف ۱۷/۰۶ بیش از شهرستان لامرد (الگوی نقطه‌ای) است. همچنین نتایج آزمون t مستقل نشان می‌دهد در بعد اعتماد، پایایی، فیزیکی و همدلی تفاوت معناداری بین دو شهرستان وجود دارد و در این ابعاد رضایتمندی روستاییان شهرستان ابرکوه با الگوی تعاونی بیش از رضایتمندی روستاییان شهرستان لامرد با الگوی نقطه‌ای است، اما در بعد پاسخگویی تفاوت معناداری میان دو شهرستان وجود ندارد؛ یعنی، در این بعد رضایتمندی روستاییان دو شهرستان در یک سطح قرار دارد.

**واژه‌های کلیدی:** کیفیت خدمات، مدیریت روستایی، تعاونی دهیاری‌ها، شهرستان‌های ابرکوه و لامرد

۱. استادیار گروه جغرافی، دانشگاه تهران

\*نویسنده مسئول

۲. استاد گروه جغرافی، دانشگاه تهران

۳. دانشجوی کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه‌ریزی روستایی، دانشگاه تهران

## مقدمه

تاریخچه مدیریت روستایی حاکی از آن است که در برخی از مواقع، دولت برای ساماندهی به امور روستا تمهیداتی برنامه ریزی شده مانند خانه‌های همیار را اندیشیده است، اما به طور کلی، مدیریت روستایی هم در برگیرنده نظام‌های عرفی و قانونمندی‌های سنتی اداره سکونتگاه‌های روستایی است و هم نظام‌هایی قانونی و دولتی را شامل می‌شود که به منظور اداره امور روستاها سازماندهی شده‌اند (نعمتی و بدری، ۱۳۸۶). یکی از این سازمان‌های عمومی محلی دهیاری‌هاست که در سال ۱۳۸۱، در قالب نهادی عمومی و غیر دولتی و به منظور اداره امور روستا، تأسیس شد (اکبری و عبداللهی، ۱۳۸۴). نقش کارکردی دهیاری‌ها عبارت است از: انجام اقدامات و فعالیت‌هایی که در راستای تحقق اهداف کلان مدیریت نوین روستایی و بهبود شرایط زندگی روستاییان صورت می‌گیرد (خواجه شاهکوهی و همکاران، ۱۳۹۰). از این رو، کیفیت خدمات<sup>۱</sup> عامل مهمی برای رشد، موفقیت و ماندگاری سازمان است و به عنوان موضوعی راهبردی، مؤثر و فراگیر در دستور کار مدیریت قرار گرفته است. رقابت شدید موجب شده است تا کیفیت خدمات به عامل مهمی برای موفقیت و بقای سازمان‌ها تبدیل شود. سازمان‌هایی که از نیازها، نظرات و عکس‌العمل مشتریان بهره می‌جویند در بازار رقابتی امتیازات مهمی کسب می‌کنند (Sureshchandar et al., 2004). یکی از بزرگ‌ترین موانع بهبود عملکرد و بهره‌وری مدیریت روستایی، ناآگاهی از انتظارات مردم و زمینه‌های پاسخگویی به آن‌ها و ابعاد خدمات قابل ارائه می‌باشد به گونه‌ای که این امر باعث شده است نهادهای مدیریت در مناطق روستایی کارایی و اثربخشی لازم را نداشته باشند و در جلب رضایت ساکنان با مشکل مواجه شوند. این در حالی است که آگاهی از برداشت‌ها و نگرش‌های مشتریان در مورد عملکرد هر سازمان تا حد زیادی به تصمیم‌گیری بهتر در سازمان مورد نظر کمک می‌کند به گونه‌ای که سازمان‌ها از خواسته‌ها یا انتظارات مشتریان خود و توانایی برآورده ساختن آن‌ها آگاهی می‌یابند (آذری و همکاران، ۱۳۸۸). از سوی دیگر، ارزیابی رضایتمندی روستاییان از عملکرد سازمان‌های محلی فعال در نواحی روستایی به نحوی ارزیابی

عملکرد آن‌ها محسوب می‌شود و در یک جامعه مردم‌سالار، سازمان‌های محلی موظف به جلب رضایت مردم و شناسایی نقاط قوت و ضعف خود می‌باشند (Akgul, 2012) و بر اساس آن اولویت‌های مدیریتی خود را انتخاب و راهبرد مناسبی را جهت ارتقای سطح عملکرد خود اتخاذ می‌کنند؛ به عبارت دیگر، آگاهی از نیازهای روستاییان و همچنین درک آن‌ها و اطلاع از تصویر ذهنی ساکنان از عملکرد سازمان‌ها چارچوب مفیدی را برای انتخاب راهبردهای مناسب در زمینه مدیریت توسعه روستایی و ارتقای سطح عملکرد سازمان‌ها فراهم می‌آورد (عناستانی و همکاران، ۱۳۹۲).

الگوهای ارائه خدمات در مناطق روستایی، که از طرف مدیریت محلی ارائه می‌شود، به صورت مدل نقطه‌ای و مدل تعاونی (اشتراکی) است. در مدل نقطه‌ای هر دهیاری به صورت جداگانه در روستای خود به فعالیت و ارائه خدمات می‌پردازد. در مدل تعاونی (اشتراکی)، دهیاری‌های یک بخش یا شهرستان با تشکیل تعاونی به صورت اشتراکی به ارائه خدمات به روستاهای تحت پوشش می‌پردازند. مزایای متعددی برای خدمات‌رسانی به صورت اشتراکی بیان شده است که از آن جمله می‌توان به افزایش خدمات رسانی به دلیل کاهش هزینه‌ها، کاهش هزینه‌های پرسنلی و تجهیزاتی دهیاری‌ها، بهبود کیفیت خدمات به دلیل استفاده از پرسنل متخصص‌تر، بهبود کیفیت خدمات به دلیل استفاده از ماشین‌آلات پیشرفته‌تر و ترویج روش‌های مشارکتی در دهیاری‌ها و توانمندسازی آن‌ها اشاره کرد. به هر حال، این رویکرد خدمات‌رسانی جدید چند سالی است که در معرض آزمون تجربه قرار گرفته است و بی‌گمان نظارت و ارزیابی مستمر آن می‌تواند در هدایت منابع تعاونی‌ها و دهیاری‌ها و اصلاح امور مفید واقع شود. لذا مطالعه حاضر، با هدف ارزیابی تطبیقی خدمات‌رسانی دهیاری‌ها، سعی در ارزیابی کیفیت خدمات مدیریت روستایی از نظر روستاییان در دو شهرستان با دو الگوی خدمات‌رسانی متفاوت را دارد.

براین اساس، مطالعه حاضر به دنبال پاسخ به سئوالات پژوهشی زیر می‌باشد:

۱. میزان رضایتمندی روستاییان از کیفیت خدمات دهیاری‌ها در ابعاد مختلف فیزیکی، پاسخگویی،

پایایی، اعتماد و همدلی در منطقه مورد مطالعه چگونه است؟

۲. کدام یک از الگوهای خدمات‌رسانی نقطه‌ای و اشتراکی موفقیت بیشتری در جلب رضایت روستاییان داشته است؟

## مبانی نظری

### ۱. مفهوم کیفیت خدمات و رضایتمندی

خدمت‌فرایندی است که در تعاملات بین مشتریان و کارکنان، منابع فیزیکی، کالاها و یا سیستم‌های ارائه‌کننده خدمت روی می‌دهد تا راه حلی برای مسائل مشتریان باشد (Gronroos, 2000). گرچه فرایند این کار ممکن است با یک کالای فیزیکی مرتبط باشد، اما اجرای خدمت نامحسوس است و معمولاً مالکیت هیچ یک از عوامل تولید را به دنبال ندارد و بنگاهی که محصول آن کالای نامرئی و غیرملموس باشد به عنوان یک بنگاه خدماتی شناخته می‌شود (لاولاک، ۱۳۸۶).

اغلب رضایت مشتری و کیفیت خدمات را در ارتباط با هم می‌دانند. به اعتقاد گروهی، کیفیت خدمات منجر به رضایتمندی می‌شود و برخی برعکس، رضایتمندی را مقدمه‌ای برای افزایش کیفیت خدمات می‌دانند (Mokhlis et al., 2011). به همین دلیل، عامل کیفیت درک شده توسط مشتریان و تفاوت آن با کیفیت مورد نظر آنها تعیین‌کننده میزان رضایتمندی مشتریان تعریف شده است. در صورتی که ذهنیت مشتریان نسبت به خدمات دریافتی پایین‌تر از حد انتظار باشد، علاقه خود را نسبت به تأمین‌کننده خدمت از دست می‌دهند؛ به عبارت دیگر، رضایتمندی احساس یا نگرش یک مشتری نسبت به کیفیت یک کالا یا خدمت بعد از استفاده از آن است و اگر کالا یا خدمتی رضایت مشتری را بتواند جلب کند، به احتمال زیاد مشتری تقاضای خود را تکرار خواهد کرد (Jamal & Naserm, 2002).

کیفیت مفهومی چند بعدی است. تصورات، ارزش‌ها، مقاصد کلی و اهداف خاص هر فرد و یا گروه ذی‌نفع پایه‌های تعریف کیفیت را تشکیل می‌دهد. کیفیت در چشم مشاهده‌کننده یا در ذهن مصرف‌کننده قرار دارد و براساس ذهنیت و طرز تلقی افراد، اهداف و تجارب آنها ادراک

می‌شود (زوار و همکاران، ۱۳۸۶). در واقع کیفیت مجموعه‌ای از خصوصیات و مشخصات یک خدمت است که احتیاجات و رضایت مصرف کننده را تأمین می‌کند (کاتلر و آرمسترانگ، ۱۳۸۴). بنابراین، کیفیت خدمات نیز به فرد بستگی دارد و معانی متفاوتی برای افراد مختلف دارد. بیشتر تعاریف کیفیت خدمات مشتری مدارند و در جهت رضایت مشتری، به عنوان عملکرد دریافت شده، مشخص می‌شود. کیفیت خدمات مقایسه چیزی است که مشتریان احساس می‌کنند که خدمات باید باشد (انتظارات<sup>۱</sup>) با قضاوتی که از خدمات دریافتی دارند (ادراکات<sup>۲</sup>) (زوار و همکاران، ۱۳۸۶). بدین ترتیب می‌توان کیفیت خدمت را بر مبنای رضایت مشتری به صورت میزان اختلاف موجود مابین انتظارات یا خواست‌های مشتری و درک او از عملکرد واقعی خدمت تعریف نمود (Wisniewski, 2001).

## ۲. مدل سروکوال

مدل مفهومی خدمات توسط پاراسورمان و همکارانش در سال ۱۹۸۵ مطرح گردید و پس از مطالعات این گروه به ابزار استاندارد جهت اندازه گیری کیفیت خدمات تبدیل شد. این ابزار در ادبیات کیفیت خدمت با نام «سروکوال» مصطلح گردیده است (Parasuraman et al., 1988). مطالعات اولیه در زمینه کیفیت خدمات توجه زیادی به مسئله ارزیابی داشتند. به دنبال معرفی مدل سروکوال توسط پاراسورمان و همکارانش، توجهات روی عوامل تعیین کننده کیفیت خدمات و با تأکید ویژه روی فرایند ارائه خدمات متمرکز شد. مدل سروکوال با ابعاد ۵ گانه‌اش (یعنی ظواهر فیزیکی، تضمین، قابلیت اطمینان، مسئولیت پذیری و همدلی) حاکی از نگرش آمریکایی به کیفیت خدمات است. هدف از طراحی سروکوال ارزیابی کیفیت خدمات بر مبنای ادراک مشتریان است. مشتریان در گروه‌های مورد نظر، کیفیت خدمات را بر اساس میزان هماهنگی بین عملکرد خدماتی و سطح عملکرد مورد انتظار در ابعاد مختلف مورد مباحثه قرار می‌دهند. کیفیت خدمات بالا ممکن

1. Expectations
2. Perception

است در سطحی از عملکرد ارائه شود که مورد انتظار مشتریان است. سطحی از عملکرد که یک خدمت با کیفیت بالا باید ارائه دهد همان انتظارات مشتری است. اگر عملکرد پایین‌تر از سطح انتظارات باشد، کیفیت از نظر مشتریان پایین خواهد بود. کیفیت خدمات در مدل اساسی پاراسورمان و همکارانش ناشی از فاصله بین انتظارات و عملکرد است (زیویار و همکاران، ۱۳۹۰) مدل سروکوال شامل پنج مقیاس ( فیزیکی، قابلیت اطمینان، ضمانت، مسئولیت پذیری و همدلی) زیر است (Raj deep, 2010):

#### جدول ۱. ابعاد سروکوال

فیزیکی	شامل وجود تسهیلات و تجهیزات کاری و کالاهای ارتباطی است. تمام این ابعاد تصویری را فراهم می‌سازد که مشتری برای ارزیابی کیفیت آن را مد نظر قرار می‌دهد.
قابلیت اطمینان	به معنی توانایی انجام خدمات به شکلی مطمئن است به طوری که انتظارات مشتری تأمین شود. در واقع قابلیت اطمینان عمل به تعهدات است.
ضمانت	ضمانت و تضمین مبین شایستگی و توانایی کارکنان در القای حس اعتماد و اطمینان به مشتری نسبت به سازمان است. این بعد از کیفیت خدمت مخصوصاً در خدماتی مهم است که دارای ریسک بالاتری باشند.
مسئولیت پذیری	منظور از مسئولیت پذیری تمایل به همکاری و کمک به مشتری است. این بعد تأکید بر نشان دادن حساسیت و هوشیاری در قبال درخواست‌ها و سؤالات و شکایات مشتری دارد.
همدلی	توجه شخصی و اختصاص زمان کاری مناسب به تمامی مشتریان، یعنی اینکه با توجه به روحیات افراد، با هر کدام از آن‌ها برخورد ویژه‌ای شود به طوری که مشتریان قانع شوند که سازمان آن‌ها را درک کرده است و آن‌ها برای سازمان مهم هستند.

منبع: Martinex & Martinez, 2010

#### ۳. تعاونی دهیاری‌ها

به منظور توسعه تعاون در کشور و استفاده از ظرفیت های موجود در روستاها، وزارت کشور و وزارت تعاون در سال ۱۳۸۶ تفاهم نامه همکاری مشترکی را با هدف توسعه تعاونی ها در

مناطق روستایی منعقد نمودند. بر اساس مفاد تفاهم مذکور، همکاری مشترک وزارتین در زمینه توسعه تعاونی ها در مناطق روستایی کشور با بهره گیری از ظرفیت های محلی به ویژه دهیاری ها با هدف فرهنگ سازی، اشتغال زایی و کمک به عمران و آبادانی روستاها مورد توجه قرار گرفت. (جاهد، ۱۳۹۱).

تعاونی ها در پیشبرد اهداف مدیریت روستایی کشور، کمک به تأمین منابع درآمدی پایدار برای دهیاری ها، استفاده از توان تجهیزاتی و انسانی آنها برای تسریع در آبادانی مناطق روستایی کشور و انجام فعالیت های انتفاعی برای تأمین سود، قابلیت زیادی دارند که در شرایط کنونی استفاده از آنها ضروری است. پشتیبانی از این تعاونی ها می تواند نقش مهمی در توسعه روستایی کشور ایفا نماید. تشکیل دهیاری های در روستاها فرصت مناسبی برای ایجاد تعاونی های توسعه روستاها و دهیاری های متشکل از دهیاری ها و آحاد مردم روستایی فراهم کرده است. این تعاونی ها با هدف استفاده از ظرفیت های تعاونی برای تجمع سرمایه و تجهیزات در روستاها و کمک به دهیاری ها و جامعه روستایی و تسریع در اجرای طرح های عمرانی و خدماتی در مناطق روستایی کشور تشکیل می گردند و تداخلی در امور سایر تعاونی های موجود در کشور در رابطه با روستاها ایجاد نمی کنند (همایونی، ۱۳۸۸).

#### ۴. پیشینه تحقیق

به طور کلی، در حوزه مدیریت روستایی به ویژه در عرصه ملی با ضعف منابع و فعالیت های تحقیقی مواجهیم. در واقع با توجه به سابقه کم تأسیس دهیاری ها در روستاهای کشور، مطالعات و تحقیقات خیلی کمی درباره رضایتمندی از کیفیت ارائه خدمات دهیاری ها در روستاها انجام گرفته است، اما مطالعات محدود و پراکنده ای درباره رضایتمندی در بخش های دیگر انجام شده که به آنها در ذیل اشاره می شود.

عنابستانی و همکاران (۱۳۹۲) در تحقیقی با نام «بررسی میزان رضایتمندی از کیفیت خدمات سازمان های متولی مدیریت محلی روستایی در شهرستان ایجرود (استان زنجان)» به

ارزیابی و سنجش سطح رضایتمندی روستاییان از خدمات ارائه شده توسط سازمان‌های متولی مدیریت روستایی پرداخته و اولویت‌های سازمان‌ها را جهت ارائه خدمات مورد شناسایی قرار دادند. از این رو، برای پوشش کامل تمامی سطوح و انتظارات ساکنان، از مدل راتر جهت تعیین ابعاد خدمات در سطح ۵۹ سکونتگاه روستایی شهرستان ایجرود استان زنجان استفاده شد. جمع‌آوری داده‌ها از طریق پرسش‌نامه در حجم نمونه ۴۳۶ نفر و تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار spss انجام شد. بر اساس آزمون t استیودنت، سطح رضایتمندی از سازمان‌های مورد نظر در تمامی شاخص‌ها، به طور معناداری کمتر از حد انتظار است. در رتبه بندی شاخص‌های مؤثر در میزان رضایتمندی شاخص‌هایی همچون ارتباط صمیمانه و دوستانه مردم و مسئولان، پاسخگویی به مشکلات مردم همراه با احترام و ادب، نحوه رسیدگی مسئولان به وظایف خود و میزان علاقه و انگیزه مسئولان در انجام وظایف خویش بیشترین سهم را در تبیین میزان رضایتمندی مردم از سازمان‌ها داشته‌اند.

خواجه شاهکوهی و همکاران (۱۳۹۱) در تحقیقی با نام «عوامل مؤثر بر رضایتمندی روستاییان نسبت به عملکرد دهیاران: مطالعه موردی بخش کونانی شهرستان کوه‌دشت» در پی پاسخ بدین پرسش بوده‌اند که «روستاییان بخش کونانی چقدر از عملکرد دهیاران رضایت دارند؟». حجم نمونه بر اساس فرمول کوکران ۳۶۸ نفر بوده و تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده با آزمون‌های آماری ویلکاکسون، t زوجی و رگرسیون لجستیک مبین آن است که در ابعاد اقتصادی، اجتماعی و کالبدی - زیست محیطی، رضایتمندی روستاییان با عملکرد دهیاری‌ها در سطح ۹۹ درصد رابطه معنی‌دار دارد و همچنین بیشترین تأثیرگذاری در رضایت روستاییان از عملکرد دهیاران به عامل اقتصادی باز می‌گردد.

فیروز آبادی و جاجرمی (۱۳۹۰) وضعیت رضایت روستاییان از عملکرد دهیاری‌ها و عوامل مرتبط با آن را در استان قزوین بررسی کردند. نتایج مطالعه آن‌ها نشان داد که قریب به ۷۰ درصد از پاسخگویان از عملکرد دهیاری‌ها در روستاهای مورد مطالعه رضایت کامل دارند. همچنین بین عملکرد سازمانی دهیاری و میزان رضایتمندی روستاییان ارتباط معنی‌داری وجود



دارد. این میزان از رضایت برای سازمانی که حدود یک دهه از فعالیت آن می‌گذرد در خور توجه است.

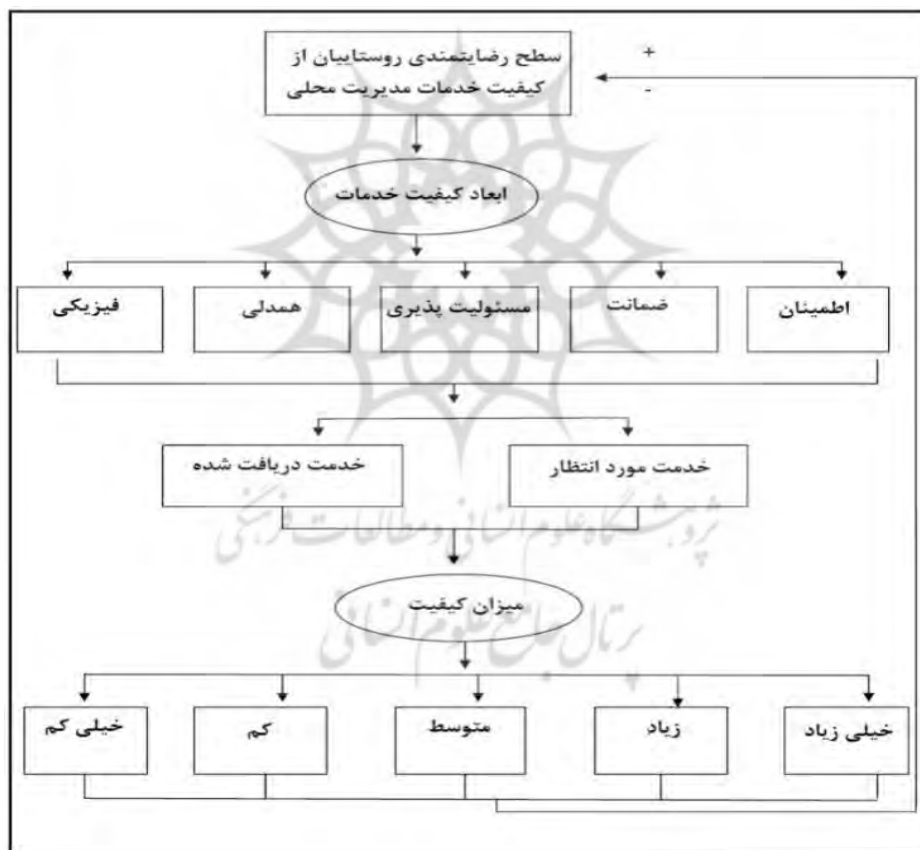
گوتیرز و همکارانش (Gutierrez et al., 2009) رابطه بین کیفیت خدمات، رضایت مردم و اعتبار حکومت محلی را از طریق بررسی رضایت شهروندان از کیفیت خدمات دولت محلی بررسی کردند. در این تحقیق با ۴۰۰ نفر از ۷۶ حکومت محلی در منطقه کاستیلا لئون اسپانیا به صورت رو در رو مصاحبه شد. نتایج نشان داد ارتباط مثبت و مستقیمی بین کیفیت خدمات و رضایت شهروندان وجود دارد، در حالی که بین کیفیت خدمات و اعتبار، ارتباط معکوس مشاهده شد.

مخلیص و همکاران (Mokhlis et al., 2011) به ارزیابی رضایتمندی شهروندان از کیفیت خدمات شهرداری‌های جنوب تایلند پرداختند. حجم نمونه این مطالعه ۲۳۴ نفر از شهروندان ایالت پاتانی بود. مدل مورد استفاده در این تحقیق سروکوال و از تحلیل عاملی برای گروه‌بندی گویه‌های تحقیق استفاده شد. همچنین از آزمون همبستگی پیرسون و رگرسیون چندگانه برای بررسی عوامل مرتبط با رضایتمندی شهروندان استفاده شد. نتایج تحقیق نشان داد در مجموع، شهروندان از کیفیت خدمات شهرداری‌ها رضایت نسبی دارند. همچنین تحلیل رگرسیون نشان داد وضعیت فیزیکی تجهیزات، پاسخگویی و همدلی مهم‌ترین عوامل تبیین‌کننده رضایت شهروندان هستند.

آکگول (Akgul, 2012) در مطالعه‌ای تحت عنوان «سنجش رضایت شهروندان از خدمات شهرداری کیرسهریر (ترکیه)»، با استفاده از روش ارزیابی کیفیت خدمات به روش سروکوال، عملکرد شهرداری را از زوایای مختلف مورد بررسی قرار داد. حجم نمونه تحقیق شامل ۲۹۲ نفر از شهروندان بود که داده‌ها از طریق پرسش‌نامه گردآوری شد. نتایج تحقیق نشان داد که شهروندان در مجموع از عملکرد شهرداری راضی نیستند زیرا انتظارات آن‌ها را برآورده نمی‌کند. همچنین روابط بین متغیرهای جمعیت‌شناختی و عملکرد شهرداری مورد بررسی قرار گرفت که نتایج نشان

داد برخی متغیرها مانند وضعیت تأهل، سطح تحصیلات، نوع شغل و درآمد ماهانه شهروندان با میزان رضایتمندی آن‌ها ارتباط دارد.

با توجه به اینکه چند سال از تأسیس تعاونی دهیاری‌ها می‌گذرد، متأسفانه تحقیقات صورت گرفته در این زمینه بسیار کم می‌باشد. بر همین اساس، در این پژوهش، به ارزیابی تطبیقی میان مدل‌های ارائه خدمات مدیریت محلی به صورت مدل تعاونی (اشتراکی) و مدل نقطه‌ای پرداخته شد تا مشخص شود که رضایت مردم از کدام مدل بیشتر است و بهترین مدل ارائه خدمات کدام یک می‌باشد.



شکل ۱. مدل مفهومی تحقیق

## روش تحقیق

روش تحقیق در این پژوهش علمی مقایسه‌ای است که با بهره‌گیری از آن دو منطقه با الگوی خدمات‌رسانی مدیریت روستایی متفاوت مقایسه شده‌اند. جامعه آماری این مطالعه کلیه سرپرستان خانوارهای روستایی ساکن در شهرستان‌های لامرد و ابرکوه می‌باشند که در زمان گردآوری اطلاعات دارای دهیاری فعال بودند. در این تحقیق از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای برای انتخاب نمونه استفاده شد. به این منظور، روستاهای شهرستان‌های ابرکوه و لامرد هر کدام به سه طبقه جمعیتی کمتر از ۴۰۰ نفر، بین ۴۰۱ تا ۸۰۰ نفر و بالاتر از ۸۰۰ نفر تقسیم‌بندی گردیدند و در هر دو منطقه در گروه اول ۵ روستا (۴۵ پرسش‌نامه)، گروه دوم ۵ روستا (۵۵ پرسش‌نامه) و گروه سوم ۲ روستا (۳۰ پرسش‌نامه) انتخاب شدند که در مجموع در هر شهرستان ۱۳۰ پرسش‌نامه توزیع شد.

ابزار اصلی گردآوری داده‌ها پرسش‌نامه بوده است. پرسش‌نامه این تحقیق در بر گیرنده سؤالات مربوط به ابعاد کیفیت خدمات سروکوال است که جهت سنجش آن از مقیاس پارسورمان و همکارانش (که در سال ۱۹۸۵ طراحی گردید) اقتباس شده است. در پرسش‌نامه مذکور، جمعاً تعداد ۴۲ گویه برای سنجش ۵ بعد رضایت مشتریان از کیفیت خدمات طراحی شده به طوری که هر یک از این ابعاد دارای چندین گویه هستند. همان‌طور که در جدول زیر مشاهده می‌شود این گویه‌ها ۵ بعد قابلیت اطمینان (پایایی)، ضمانت و تضمین (اعتماد)، مسئولیت‌پذیری (پاسخگویی)، همدلی و ابعاد ظاهری و فیزیکی را می‌سنجند.

جدول ۲. ابعاد و گویه های پرسش نامه سنجش رضایتمندی روستاییان از کیفیت خدمات

ابعاد	گویه ها
اعتماد	جذب درآمدهای جدید برای روستا ( عوارض دریافتی از کارخانه ها، کارگاه ها و . . . واقع در حریم روستا )، تخصص و دانش فنی دهیار، سطح تحصیلات و توانایی های علمی دهیار، شفافیت دهیار در امور دهیاری، اعتماد روستاییان به دهیار، ارتباط و همکاری دهیار با سازمان های دولتی، ارتباط و همکاری دهیار با شورای روستا
پایایی	تعهد در انجام و اجرای برنامه های خود، علاقه به حل مشکلات روستا، ارائه خدمات دهیاری در وقت مقرر خود، تکمیل پروژه های ناتمام یا اجرا نشده روستایی (طبق برنامه مصوب دهیاری)
پاسخگویی	وجود سیستم بایگانی مناسب و عدم گم شدن پرونده ها، صدور به موقع مجوز جهت ساخت و ساز، عمل به وعده های خود در زمان مقرر
فیزیکی	جمع آوری و دفع زباله های روستایی، وضعیت غسلخانه و آرامستان روستایی، پیگیری ایجاد پارک و زمین ورزشی و وسایل تفریحی در روستا، نظافت و لایروبی مسیل ها و هدایت فاضلاب در روستا، نظافت عمومی در سطح روستا، وضعیت روشنایی کوچه ها و خیابان ها در شب، پیگیری و تسریع در تهیه طرح هادی روستایی، توسعه معابر روستا ( تعریض کوچه ها و خیابان های روستا، آسفالت و . . . )، تأمین ساختمان مناسب برای فعالیت دهیاری و تجهیز آن، احداث ایستگاه آتش نشانی ( کمک به اطفای حریق و حوادث غیر مترقبه )، نظارت بر ساخت و سازها در روستا (رسیدگی به تخلفات ساختمانی)، پیگیری برای ایجاد مؤسسات خیریه (صندوق های قرض الحسنه)، وضعیت فرهنگ کتابخوانی و ساماندهی کتابخانه روستایی، پیگیری و همکاری در احداث، نگهداری و بهره برداری از تأسیسات فرهنگی و ورزشی، نام گذاری معابر، میادین و قسمت های مختلف روستا
همدلی	شناسایی و معرفی خانواده های بی سرپرست و بی بضاعت به بهزیستی و کمیته امداد، تشویق روستاییان به توسعه صنایع روستایی، پیگیری اشتغال و مساعدت به تأمین کار برای افراد جویای کار، جذب مشارکت های مالی مردمی و دریافت هدایا و اعانات برای توسعه روستا، احترام و ارزش یکسان پرسنل دهیاری در ارائه خدمات برای همه روستاییان، عدم تبعیض پرسنل هنگام ارائه خدمات برای اقشار مختلف، ارائه گزارش از فعالیت های خود جهت اطلاع عموم مردم، ساعات کار و حضور دهیار در محل کار، امکان دسترسی مناسب به دهیار، درک شرایط و مشکلات گروه های آسیب پذیر و کم بضاعت، میزان حمایت روستاییان از دهیار، جلب مشارکت روستاییان در اجرای وظایف

برای بررسی اعتبار درونی (پایایی) پرسش‌نامه از روش آلفای کرونباخ استفاده شده است که ضریب به دست آمده برای هرکدام از این ابعاد در جدول ۳ مشاهده می‌شود.

**جدول ۳. ضرایب آلفای کرونباخ مقیاس‌های پرسش‌نامه کیفیت خدمات**

ضریب پایایی	مؤلفه‌های کیفیت خدمات
۰/۷۶	اعتماد
۰/۶۵	پایایی
۰/۶۹	پاسخگویی
۰/۶۷	فیزیکی
۰/۷۸	همدلی

منبع: یافته‌های پژوهش

اعتبار محتوایی (روایی) این پرسش‌نامه توسط چند تن از خبرگان و استادان تأیید شد و همچنین با توجه به اینکه پرسش‌نامه بر اساس پرسش‌نامه استاندارد طراحی شده بود، روایی و اعتبار لازم را داشت. بعد از جمع‌آوری اطلاعات از روستاهای مناطق مورد مطالعه، داده‌های کسب شده با استفاده از نرم افزار spss کدگذاری و تجزیه و تحلیل شدند.

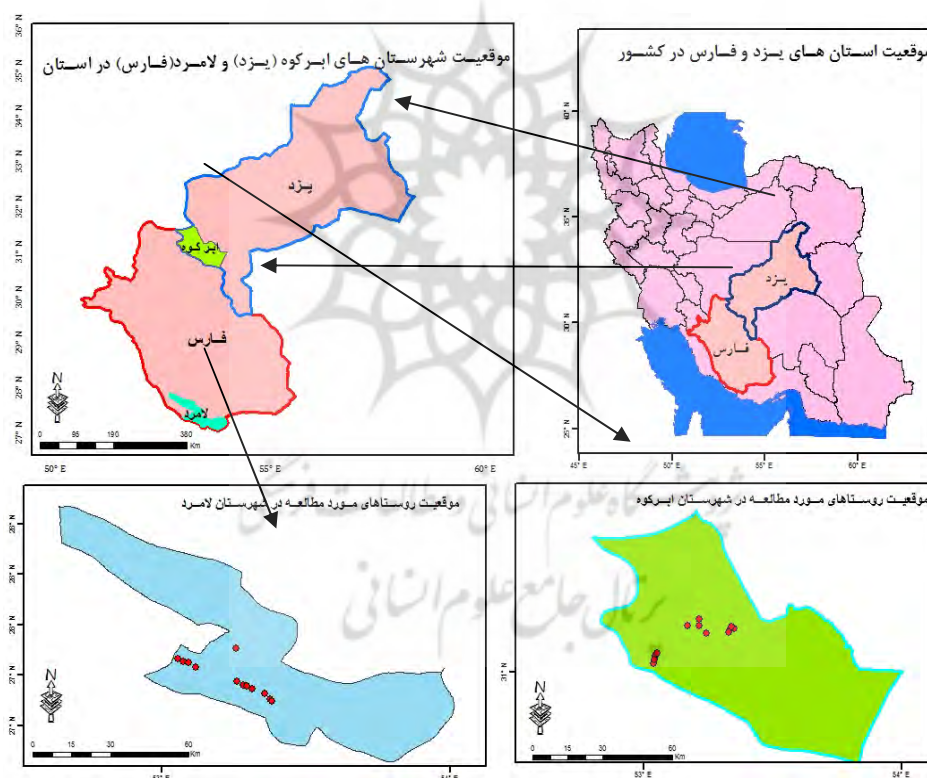
#### مناطق مورد مطالعه

شهرستان ابرکوه نزدیک ترین نقطه شهری به مرکز جغرافیایی ایران می‌باشد که با مساحت ۵۶۴۱ کیلومتر مربع در حد فاصل ۵۲ درجه و ۵۰ دقیقه تا ۵۴ درجه و ۱ دقیقه طول شرقی و ۳۰ درجه و ۳۰ دقیقه تا ۳۱ درجه و ۳۵ دقیقه عرض شمالی، در غرب استان یزد با ۱۵۵۰ متر ارتفاع از سطح دریا واقع شده است. این شهرستان ۲ بخش، ۴ دهستان و ۲۹۹ روستا دارد که بخش مرکزی آن دارای ۲ دهستان و ۱۶۴ روستا می‌باشد (مرکز آمار، ۱۳۹۰).

شهرستان لامرد ۵۶۸۳/۴ کیلومتر مربع مساحت دارد و از نظر جغرافیایی در ۵۳ درجه و ۱۰ دقیقه طول شرقی و ۲۷ درجه و ۲۲ دقیقه عرض شمالی در جنوبی‌ترین نقطه استان فارس واقع

شده به طوری که ۶/۴٪ از مساحت کل استان را به خود اختصاص داده است. این شهرستان ۳ بخش، ۷ دهستان و ۱۱۸ روستا دارد که بخش مرکزی آن دارای ۳ دهستان و ۵۹ روستا می‌باشد (همان منبع).

بخش مرکزی شهرستان ابرکوه (یزد) دارای تعاونی دهیاری فعال می‌باشد که در سال ۱۳۸۵ با عضویت ۱۷ دهیاری تأسیس شد که در زمینه عمرانی - خدماتی فعالیت می‌کند. همچنین این تعاونی دارای ۲۱ پرسنل و یکی از موفق‌ترین تعاونی‌های استان یزد است. در مقابل، بخش مرکزی شهرستان لامرد (فارس) دارای ۲۱ دهیاری و فاقد تعاونی است.



شکل ۱. موقعیت جغرافیایی مناطق مورد مطالعه (روستاهای شهرستان ابرکوه و لامرد)

## یافته‌های تحقیق

## ۱. خصوصیات توصیفی پاسخگویان

## ۱.۱. جنسیت

بر اساس یافته‌های تحقیق (جدول ۴)، در شهرستان لامرد از ۱۳۰ پاسخگو ۹۴/۶ درصد مرد و ۵/۴ درصد زن می‌باشند. در شهرستان ابرکوه نیز ۹۲/۳ درصد پاسخگویان مرد و ۷/۷ درصد زن هستند.

جدول ۴. وضعیت جنسیت پاسخگویان

شهرستان ابرکوه		شهرستان لامرد		جنسیت
۹۲/۳	۱۲۰	۹۴/۶	۱۲۳	
۷/۷	۱۰	۵/۴	۷	زن
۱۰۰	۱۳۰	۱۰۰	۱۳۰	جمع

منبع: یافته‌های تحقیق

## ۲.۱. تحصیلات

ارزیابی وضعیت تحصیلی پاسخگویان در ۶ گروه (بی‌سواد، ابتدایی، راهنمایی، دبیرستان، کاردانی و بالاتر، کارشناسی ارشد و بالاتر) صورت گرفت. نتایج به دست آمده نشان می‌دهد که از کل تعداد پاسخگویان در شهرستان لامرد، ۲۶/۲ درصد بی‌سواد، ۲/۳۹ درصد ابتدایی، ۱۶/۹ درصد راهنمایی، ۵/۴ درصد دبیرستان، ۱۲/۳ درصد کاردانی و بالاتر می‌باشند. بر همین اساس، گروه راهنمایی با ۱۶/۹ درصد و گروه دبیرستان با ۵/۴ درصد به ترتیب بالاترین و پایین‌ترین طبقه را به خود اختصاص داده‌اند. نتایج به دست آمده در شهرستان ابرکوه نیز نشان می‌دهد که ۲۶/۹ درصد از پاسخگویان بی‌سواد، ۴۰ درصد ابتدایی، ۲۰/۸ درصد راهنمایی، ۶/۲ درصد دبیرستان، ۳/۸ درصد کاردانی و بالاتر و ۲/۳ درصد کارشناسی ارشد و بالاتر می‌باشند. بر همین اساس، گروه بی‌سواد با ۲۶/۹ درصد و گروه کارشناسی ارشد و بالاتر با ۲/۳ درصد به ترتیب بالاترین و پایین‌ترین طبقه را به خود اختصاص داده‌اند.

جدول ۵. وضعیت تحصیلات پاسخگویان در شهرستان های ابرکوه و لامرد

طبقات	شهرستان لامرد		شهرستان ابرکوه	
	تعداد	درصد	تعداد	درصد
بی سواد	۳۴	۲۶/۲	۳۵	۲۶/۹
ابتدایی	۵۱	۳۹/۲	۵۲	۴۰
راهنمایی	۲۲	۱۶/۹	۲۷	۲۰/۸
دیپستان	۷	۵/۴	۸	۶/۲
کاردانی ویالاتر	۱۶	۱۲/۳	۵	۳/۸
کارشناسی ارشد و بالاتر	-	-	۳	۲/۳
جمع	۱۳۰	۱۰۰	۱۳۰	۱۰۰

منبع: یافته های تحقیق

## ۲. رضایتمندی روستاییان از ابعاد کیفیت خدمات به تفکیک هر بعد

### ۱.۲. بعد فیزیکی

برای سنجش بعد فیزیکی رضایت از کیفیت خدمات در روستاهای بخش مرکزی شهرستان لامرد و ابرکوه از ۱۵ گویه استفاده شد که نتایج تحقیق نشان می دهد در شهرستان ابرکوه در این بعد، گویه های: جمع آوری و دفع زباله های روستایی و نامگذاری معابر، میدین و قسمت های مختلف روستا با میانگین ۴/۴۱ بیشترین امتیاز را کسب کرده اند بدین معنا که مردم در این بخش ها بیشترین رضایتمندی را دارند. همچنین احداث ایستگاه آتش نشانی (کمک به اطفای حریق و حوادث غیرمترقبه) و وضعیت فرهنگ کتابخوانی و ساماندهی کتابخانه روستایی به ترتیب با میانگین ۲/۹۹ و ۳/۰۱ کمترین میانگین را به خود اختصاص داده اند که این گویه ها کمترین رضایتمندی را از نظر مردم داشته اند. همچنین در شهرستان لامرد نیز در این بعد، مؤلفه های: جمع آوری زباله ها با میانگین ۴/۱۰ و وضعیت روشنایی کوچه ها و خیابان ها در شب با میانگین ۴/۰۱ بیشترین رضایتمندی را به دست آورده اند و احداث ایستگاه آتش نشانی با میانگین ۳/۰۰ و وضعیت غسالخانه و آرامستان روستایی با میانگین ۳/۱۲ به ترتیب کمترین رضایتمندی را کسب کرده اند.



**۲.۲. بعد پایایی**

برای ارزیابی بعد پایایی در مناطق مورد مطالعه از ۴ گویه استفاده شد که در شهرستان ابرکوه گویه‌های علاقه به حل مشکلات روستا با میانگین ۴/۱۹ و تکمیل پروژه‌های نا تمام یا اجرا نشده روستایی طبق برنامه مصوب دهیاری با میانگین ۳/۷۳ به ترتیب بیشترین و کمترین میانگین را از بین گویه‌ها به خود اختصاص داده‌اند. در شهرستان لامرد نیز گویه‌های ارائه خدمات دهیاری در وقت مقرر خود با میانگین ۳/۷۲ و علاقه به حل مشکلات روستا با میانگین ۳/۲۸ به ترتیب، بیشترین و کمترین میانگین را به خود اختصاص داده‌اند.

**۳.۲. بعد پاسخگویی**

برای آگاهی از بعد پاسخگویی از ۳ گویه استفاده شد که در ابرکوه گویه‌های وجود سیستم بایگانی مناسب و عدم گم شدن پرونده‌ها و عمل به وعده‌های خود در زمان مقرر به ترتیب با میانگین ۳/۸۷ و ۳/۵۱، بیشترین و کمترین میانگین را کسب کرده‌اند. همچنین در لامرد نیز گویه‌های وجود سیستم بایگانی مناسب و عدم گم شدن پرونده‌ها با میانگین ۳/۸۵ و عمل به وعده‌های خود در زمان مقرر با میانگین ۳/۴۳ به ترتیب بیشترین و کمترین میانگین را کسب کرده‌اند.

**۴.۲. بعد همدلی**

در بعد همدلی نیز از ۱۲ گویه استفاده شد که نتایج تحقیق نشان می‌دهد در شهرستان ابرکوه گویه‌های ساعات کار و حضور دهیار در محل کار و امکان دسترسی مناسب به دهیار به ترتیب با میانگین‌های ۳/۹۹ و ۳/۹۸ بیشترین و پیگیری اشتغال و مساعدت به تأمین کار برای افرادجویای کار با میانگین ۲/۹۱ و شناسایی و معرفی خانواده‌های بی سرپرست و بی بضاعت به بهزیستی و کمیته امداد با میانگین ۳/۳۰ کمترین میانگین را به خود اختصاص داده‌اند. در شهرستان لامرد نیز گویه‌های امکان دسترسی مناسب به دهیار با میانگین ۳/۸۰ و میزان حمایت روستاییان از

دهیار با میانگین ۳/۷۶ بیشترین امتیاز را در بعد همدلی به دست آورده اند. همچنین گویه‌های پیگیری اشتغال و مساعدت به تأمین کار برای افرادجویای کار با میانگین ۲/۴۵، شناسایی و معرفی خانواده های بی سرپرست و بی بضاعت به بهزیستی و کمیته امداد با میانگین ۲/۹۰ کمترین میانگین را در این بعد به خود اختصاص داده اند.

#### ۵.۲. بعد اعتماد

برای سنجش بعد اعتماد نیز از ۸ گویه استفاده شد که بر اساس نتایج تحقیق در ابرکوه گویه‌های ارتباط و همکاری دهیار با شورا با میانگین ۴/۰۹ و شفافیت دهیار در امور دهیاری با میانگین ۳/۶۱ به ترتیب بیشترین و کمترین رضایت را به خود اختصاص داده اند. در شهرستان لامرد نیز گویه‌های تخصص و دانش فنی دهیار با میانگین ۳/۷۱ بیشترین و جذب درآمدهای جدید با میانگین ۳/۴۱ کمترین امتیاز را کسب کرده اند.

به منظور بررسی رضایتمندی روستاییان از گویه های ابعاد یاد شده از آزمون کای اسکوتر تک نمونه استفاده شد که نتایج نشان می‌دهد آزمون یاد شده معنی‌دار می باشد و با توجه به میانگین و توزیع داده‌ها می‌توان نتیجه گرفت از نظر پاسخگویان همه گویه‌های مورد مطالعه بهبود یافته است.

جدول ۶. میانگین رضایتمندی از کیفیت خدمات به تفکیک ابعاد در مناطق مورد مطالعه

ابعاد	گویه	شهرستان ابرکوه		شهرستان لامرد	
		میانگین	کای اسکوتر	میانگین	کای اسکوتر
	جمع آوری و دفع زباله های روستایی	۴/۴۱	۲۸/۵	۴/۱۰	۳۰۲/۲
	وضعیت غسالخانه و آرامستان روستایی	۳/۴۵	۱۹۲/۳	۳/۱۲	۲۷۶/۸
	پیگیری ایجاد پارک و زمین ورزشی در روستا	۴/۲۱	۳۲۷/۷	۳/۵۰	۱۲۸/۲
	نظافت ولایروبی مسیل ها و هدایت فاضلاب در روستا	۴/۲۲	۳۲۴/۶	۳/۳۱	۹۳/۳
	نظافت عمومی در سطح روستا	۴/۳۱	۲۹۱/۹	۳/۸۸	۲۰۱/۰
	وضعیت روشنایی کوچه ها و خیابان ها در شب	۴/۳۸	۲۹۲/۵	۴/۰۱	۲۱۲/۷
	پیگیری و تسریع در تهیه طرح هادی روستایی	۴/۰۰	۲۶۲/۵	۳/۱۵	۱۵۸/۷
	توسعه معابر روستا ( تعریض کوچه ها و خیابان های روستا...)	۴/۱۷	۲۳۲/۹	۳/۳۵	۱۲۳/۸
فیزیکی	تأمین ساختمانی مناسب برای فعالیت دهیاری و تجهیز آن	۳/۷۸	۲۳۴/۲	۳/۶۸	۲۲۶/۴
	احداث ایستگاه آتش نشانی ( کمک به اطفای حریق و...)	۲/۹۹	۵۱۰/۰	۳/۰۰	۵۲۰/۰
	نظارت بر ساخت وسازها در روستا ( رسیدگی به تخلفات ساختمانی)	۴/۱۰	۳۲۱/۵	۳/۴۸	۱۵۴/۱
	پیگیری برای ایجاد مؤسسات خیریه ( صندوق های قرض الحسنه)	۳/۵۴	۱۹۵/۰	۲/۸۵	۱۲۱/۳
	وضعیت فرهنگ کتابخوانی و ساماندهی کتابخانه روستایی	۳/۰۱	۵۰۰/۳	۳/۰۰	۵۲۰
	پیگیری احداث، نگهداری و بهره برداری از تأسیسات فرهنگی ورزشی	۴/۰۸	۳۲۸/۳	۴/۰۴	۲۷۸/۲
	نام گذاری معابر، میداين و قسمت های مختلف روستا	۴/۴۱	۲۴۱/۴	۳/۳۵	۱۴۲/۸

## ادامه جدول ۶

۰/۰۰۰	۴۷۸/۲	۲۹۰	۰/۰۰۰	۲۴۷	۳/۳۰	شناسایی و معرفی خانواده های بی بضاعت به بهزیستی و کمیته امداد	
۰/۰۰۰	۳۷۸/۳	۳/۱۱	۰/۰۰۰	۲۳۲/۲	۳/۳۳	تشویق و ترغیب روستاییان به توسعه صنایع روستایی	
۰/۰۰۰	۱۱۷/۲	۲/۴۵	۰/۰۰۰	۳۷۷/۵	۲/۹۱	پیگیری اشتغال و مساعدت به تأمین کار برای افراد جویای کار	
۰/۰۰۰	۷۷/۲	۳/۲۲	۰/۰۰۰	۲۷۷/۴	۳/۷۲	جذب مشارکت های مالی و دریافت هدایا و اعانات برای توسعه روستا	
۰/۰۰۰	۱۸۷/۵	۳/۶۸	۰/۰۰۰	۲۸۸/۶	۳/۹۳	احترام یکسان پرسنل دهیاری در ارائه خدمات برای همه روستاییان	
۰/۰۰۰	۱۹۳/۳	۳/۶۶	۰/۰۰۰	۲۷۸/۵	۳/۹۲	عدم تبعیض پرسنل هنگام ارائه خدمات برای اقشار مختلف	
۰/۰۰۰	۱۰۷/۶	۳/۲۳	۰/۰۰۰	۱۸۷/۷	۳/۵۸	ارائه گزارش از فعالیت های خود جهت اطلاع عموم مردم	همدلی
۰/۰۰۰	۱۵۸/۳	۳/۴۷	۰/۰۰۰	۲۷۰/۰	۳/۹۹	ساعات کار و حضور دهیار در محل کار	
۰/۰۰۰	۲۷۲/۹	۳/۸۰	۰/۰۰۰	۲۶۸/۰	۳/۹۸	امکان دسترسی مناسب به دهیار	
۰/۰۰۰	۵۳/۵	۲/۹۱	۰/۰۰۰	۲۱۷/۰	۳/۷۴	درک شرایط و مشکلات گروه های آسیب پذیر و کم بضاعت	
۰/۰۰۰	۲۱۹/۹	۳/۷۶	۰/۰۰۰	۲۶۰/۳	۳/۸۹	میزان حمایت روستاییان از دهیار	
۰/۰۰۰	۲۰۲/۰	۳/۶۲	۰/۰۰۰	۲۲۴/۰	۳/۷۲	جلب مشارکت روستاییان در اجرای وظایف	
۰/۰۰۰	۹۷/۲	۳/۳۵	۰/۰۰۰	۲۶۵/۳	۴/۰۲	تعهد در انجام و اجرای برنامه های خود	
۰/۰۰۰	۹۷/۴	۳/۲۸	۰/۰۰۰	۳۵۲/۵	۴/۱۹	علاقه به حل مشکلات روستا	
۰/۰۰۰	۹۳/۲	۳/۷۲	۰/۰۰۰	۲۶۹/۰	۳/۷۸	ارائه خدمات دهیاری در وقت مقرر خود	
۰/۰۰۰	۱۲۲/۴	۳/۳۳	۰/۰۰۰	۲۳۹	۳/۷۳	تکمیل پروژه های ناتمام یا اجرا نشده روستایی (طبق برنامه مصوب دهیاری)	پایایی
۰/۰۰۰	۲۶۰/۰	۳/۸۵	۰/۰۰۰	۲۷۷/۸	۳/۷۸	وجود سیستم بایگانی مناسب و عدم گم شدن پرونده ها	
۰/۰۰۰	۱۸۹/۷	۳/۷۲	۰/۰۰۰	۲۵۹/۶	۳/۸۶	صدور به موقع مجوز جهت ساخت وساز	
۰/۰۰۰	۱۲۳/۰	۳/۴۳	۰/۰۰۰	۱۶۷/۹	۳/۸۶	عمل به وعده های خود در زمان مقرر	پاسخگویی
۰/۰۰۰	۲۳۱/۱	۳/۴۱	۰/۰۰۰	۲۷۵/۷	۳/۵۱	جذب درآمدهای جدید برای روستا (دریافت عوارض از کارخانه ها، کارگاه ها)	
۰/۰۰۰	۲۶۴/۸	۳/۷۱	۰/۰۰۰	۳۳۵/۷	۳/۸۷	تخصص و دانش فنی دهیار	
۰/۰۰۰	۱۵۶/۳	۳/۴۶	۰/۰۰۰	۳۲۵/۲	۳/۸۸	سطح تحصیلات و توانایی های علمی دهیار	
۰/۰۰۰	۱۴۴	۳/۴۷	۰/۰۰۰	۱۸۰/۸	۳/۶۱	شفافیت دهیار در امور دهیاری	
۰/۰۰۰	۱۰۸/۹	۳/۴۲	۰/۰۰۰	۳۴۸/۶	۳/۹۸	اعتماد روستاییان به دهیار	
۰/۰۰۰	۲۲۱/۷	۳/۶۶	۰/۰۰۰	۲۴۶/۲	۳/۸۵	ارتباط و همکاری دهیار با سازمان های دولتی	
۰/۰۰۰	۱۴۶/۰	۳/۵۶	۰/۰۰۰	۳۶۵/۸	۴/۰۹	ارتباط و همکاری دهیار با شورای روستا	اعتماد
۰/۰۰۰	۱۹۹/۷	۳/۶۸	۰/۰۰۰	۱۵۲/۸	۳/۶۲	نگهداری و رسیدگی به ماشین آلات و تجهیزات و اموال دهیاری	

منبع: یافته های تحقیق

## ۶.۲. ارزیابی رضایتمندی براساس ابعاد

محاسبه میانگین ابعاد در هر دو شهرستان و مقایسه آن با متوسط سطح گویه‌ها (Test Value)، نشان می‌دهد که هر پنج بعد در هر دو شهرستان ابرکوه و لامرد بالاتر از حد متوسط قرار دارند و از آنجا که سطح معناداری محاسبه شده کمتر از ۰/۰۵ است، فرض مناسب بودن تمامی ابعاد پذیرفته می‌شود. همچنین مجموع میانگین رضایتمندی‌ها در شهرستان ابرکوه ۱۶۰/۸۶ و شهرستان لامرد ۱۴۳/۸۰ می‌باشد که این امر نشان می‌دهد رضایتمندی روستاییان ابرکوه از ابعاد (فیزیکی، همدلی، پاسخگویی، پایایی و اعتماد) بیش از روستاییان شهرستان لامرد می‌باشد.

## جدول ۷. نتایج آزمون t تک نمونه‌ای شهرستان ابرکوه و لامرد

ابعاد	لامرد		ابرکوه	
	آماره t	میانگین	آماره t	میانگین
فیزیکی	۷۸/۷۵	۵۱/۸۱۵	۱۲۹/۹۸	۵۹/۱۲
همدلی	۶۲/۷۹	۳۹/۸۱۵	۸۲/۳۹	۴۴/۰۱
پاسخگویی	۳۶/۳۰	۱۱/۰۰	۴۰/۰۷	۱۱/۲۳
پایایی	۲۰/۷۹	۱۳/۱۶۱	۶۳/۴۹	۱۵/۷۲
اعتماد	۵۷/۶	۲۸/۴	۸۰/۴۵	۳۰/۷۵
جمع	-	۱۴۳/۸۰	-	۱۶۰/۸۶

منبع: یافته‌های تحقیق

## ۳. مقایسه تطبیقی ابعاد بین دو شهرستان

## ۱.۳. بعد اعتماد

در این مطالعه به منظور مقایسه رضایتمندی روستاییان شهرستان‌های ابرکوه و لامرد در بعد اعتماد، پس از ترکیب گویه‌های این بعد از آزمون t مستقل استفاده شد که نتایج در جدول ۸ درج

شده است. نتایج آزمون لون<sup>۱</sup> نشان می‌دهد اختلاف معنی‌داری در سطح بالای ۹۵ درصد در واریانس داده‌ها وجود دارد. لذا از نتایج آزمون t با فرض نابرابری واریانس‌ها استفاده می‌شود. نتایج آزمون t با فرض نابرابری واریانس‌ها نیز نشان می‌دهد که اختلاف معنی‌داری در سطح بیش از ۹۹ درصد بین دو شهرستان وجود دارد که با توجه به اینکه میانگین رضایتمندی روستاییان شهرستان ابرکوه در بعد یاد شده ۳۰/۷۵ و شهرستان لامرد ۲۸/۴ است، رضایتمندی روستاییان شهرستان ابرکوه در این بعد به میزان ۲/۳۵ امتیاز بیش از رضایتمندی روستاییان شهرستان لامرد می‌باشد. به عبارت دیگر، می‌توان گفت رضایتمندی روستاییان شهرستان ابرکوه از نظر آماری در این بعد بیش از روستاییان شهرستان لامرد می‌باشد.

#### جدول ۸. مقایسه رضایتمندی روستاییان شهرستان‌های ابرکوه و لامرد

آزمون Levene برای		آزمون t برای برابری میانگین‌ها	
برابری واریانس‌ها			
آزمون	سطح	مقدار آزمون	درجه آزادی
F	معناداری	t	معناداری
۵/۸۹۶	۰/۰۱۶	۸/۹۵۲	۲۵۸
۲/۸۷۱۶۰	۱/۸۳۶۰۰	۲/۳۵۸۵	۰/۰۰۰
۲/۸۷۱۶۶	۱/۸۳۶۰۳	۲/۳۵۸۵	۰/۰۰۰
			۲۵۱/۹۸۸

منبع: یافته‌های تحقیق

#### ۲.۳. بعد پاسخگویی

نتایج مقایسه رضایتمندی روستاییان شهرستان‌های ابرکوه و لامرد در بعد پاسخگویی نیز نشان می‌دهد اختلاف معنی‌داری در بین دو شهرستان در بعد پاسخگویی وجود ندارد، به عبارت دیگر، هر چند از نظر آماری می‌توان گفت بین رضایتمندی روستاییان شهرستان ابرکوه و لامرد در بعد پاسخگویی تفاوت خاصی وجود ندارد، ولی از نظر میانگین بعد پاسخگویی، در شهرستان لامرد ۱۱/۰۰ و در ابرکوه ۱۱/۲۳ می‌باشد که این امر اختلاف ۰/۲۳ امتیازی بین دو شهرستان را بیان می‌کند و نتیجه آنکه میانگین رضایت از بعد پاسخگویی در شهرستان ابرکوه اندکی بیشتر از لامرد می‌باشد (جدول ۹).

1. Levene

جدول ۹. مقایسه رضایتمندی بعد پاسخگویی روستاییان شهرستان های ابرکوه و لامرد

آزمون Levene برای		آزمون t برای برابری میانگین ها					
برابری واریانس ها							
آزمون F	سطح	مقدار	درجه	سطح	تفاوت	فاصله اطمینان تفاوت %۹۵	
معناداری	آزمون t	آزادی	معناداری	میانگین	پایین	بالا	
فرض برابری واریانس ها	۰/۸۴۸	۰/۳۵۸	۱/۵۱۶	۲۵۸	۰/۱۳۱	۰/۲۳۰۷۷	-۰/۲۶۸۹۹
فرض ناهمبندی واریانس ها	۱/۵۱۶	۲۵۷/۶۹۴	۰/۱۳۱	۰/۲۳۰۷۷	-۰/۲۶۸۹۹	۰/۵۳۰۵۳	۰/۵۳۰۵۳

منبع: یافته‌های تحقیق

## ۳.۳. بعد پایایی

نتایج مقایسه رضایتمندی روستاییان شهرستان‌های ابرکوه و لامرد در بعد پایایی در جدول ۱۰ درج شده است. نتایج آزمون t با فرض ناهمبندی واریانس‌ها نیز نشان می‌دهد که اختلاف معنی‌داری در سطح بیش از ۹۹ درصد بین دو شهرستان وجود دارد که با توجه به اینکه میانگین رضایتمندی روستاییان شهرستان ابرکوه در بعد یاد شده ۱۵/۷۲ و شهرستان لامرد ۱۳/۱۶ می‌باشد، رضایتمندی روستاییان شهرستان ابرکوه در این بعد به میزان ۲/۵۶ امتیاز بیش از رضایتمندی روستاییان شهرستان لامرد می‌باشد. بر همین اساس می‌توان گفت رضایتمندی روستاییان شهرستان ابرکوه از نظر آماری در بعد پایایی بیش از روستاییان شهرستان لامرد می‌باشد.

جدول ۱۰. مقایسه رضایتمندی بعد پایایی روستاییان شهرستان های ابرکوه و لامرد

آزمون Levene برای		آزمون t برای برابری میانگین ها					
برابری واریانس ها							
آزمون F	سطح	مقدار	درجه	سطح	تفاوت	فاصله اطمینان تفاوت %۹۵	
معناداری	آزمون t	آزادی	معناداری	میانگین	پایین	بالا	
فرض برابری واریانس ها	۴۲/۷۳۰	۰/۰۰۰	۱۱/۳۱۴	۲۵۸	۰/۰۰۰	۲/۵۶۱۵۴	۲/۱۱۵۷۰
فرض ناهمبندی واریانس ها	۱۱/۳۱۴	۱۵۹/۹۸۲	۰/۰۰۰	۲/۵۶۱۵۴	۲/۱۱۵۷۰	۳/۰۰۷۳۶	۳/۰۰۷۳۶

منبع: یافته‌های تحقیق

## ۴.۳. بعد فیزیکی

مقایسه رضایتمندی روستاییان شهرستان‌های ابرکوه و لامرد در بعد فیزیکی حاکی از آن است که اختلاف معنی داری در بین دو شهرستان در این بعد وجود دارد؛ به عبارت دیگر، می‌توان گفت از نظر آماری بین رضایتمندی روستاییان شهرستان ابرکوه و لامرد در بعد فیزیکی تفاوت معناداری وجود دارد (جدول ۱۱).

جدول ۱۱. مقایسه رضایتمندی بعد فیزیکی روستاییان شهرستان‌های ابرکوه و لامرد

آزمون Levene برای		آزمون t برای برابری میانگین‌ها			
برابری واریانس‌ها					
آزمون F	سطح معناداری	مقدار	درجه	سطح	فاصله اطمینان تفاوت ۹۵٪
		آزمون t	آزادی	معناداری	پایین بالا
۲/۹۳۸	۰/۰۸۸	۲۱/۳۳۴	۲۵۸	۰/۰۰۰	۶/۶۳۳۱۸ ۷/۹۸۲۲۱
		۲۱/۳۳۴	۲۴۸/۹۳۲	۰/۰۰۰	۶/۶۳۳۱۸ ۷/۹۸۲۲۱

منبع: یافته‌های تحقیق

## ۵.۳. بعد همدلی

آخرین بعدی که در این مطالعه بین دو شهرستان مورد ارزیابی و مقایسه تطبیقی قرار گرفت، بعد همدلی بوده است. نتایج آزمون t با فرض برابری واریانس‌ها نشان می‌دهد (جدول ۱۲) که اختلاف معنی داری در بین دو شهرستان در بعد همدلی وجود دارد؛ به عبارت دیگر می‌توان گفت از نظر آماری بین رضایتمندی روستاییان شهرستان ابرکوه و لامرد در بعد پاسخگویی اختلاف معناداری وجود دارد.

جدول ۱۲. مقایسه رضایتمندی بعد همدلی، روستاییان شهرستان‌های ابرکوه و لامرد

آزمون Levene برای		آزمون t برای برابری میانگین‌ها			
برابری واریانس‌ها					
آزمون F	سطح معناداری	مقدار	درجه	سطح	تفاوت
		آزمون t	آزادی	معناداری	میانگین پایین بالا
۰/۲۱۷	۰/۶۴۲	۱۲/۷۲۳	۲۵۸	۰/۰۰۰	۳/۵۴۹۹۳ ۴/۸۵۰۰۷
		۱۲/۷۲۳	۲۵۷/۸۷۶	۰/۰۰۰	۳/۵۴۹۹۳ ۴/۸۵۰۰۷

منبع: یافته‌های تحقیق



### نتیجه‌گیری و پیشنهادها

نتایج آزمون t تک نمونه‌ای در هر دو شهرستان نشان داد که رضایت مردم از کیفیت خدمات در مدل تعاونی و مدل نقطه‌ای مطلوب می‌باشد. همچنین در ادامه برای مقایسه تطبیقی نظرات روستاییان دو شهرستان در مورد رضایتمندی از کیفیت خدمات ارائه شده در قالب ابعاد پنج‌گانه (اعتماد، پاسخگویی، پایایی، فیزیکی و همدلی) آزمون t مستقل به کار رفت. برای سنجش بعد اعتماد از ۸ گویه استفاده شد که بر اساس یافته‌های تحقیق، رضایتمندی روستاییان شهرستان ابرکوه در این بعد به میزان ۲/۳۵ امتیاز بیش از رضایتمندی روستاییان شهرستان لامرد بوده و به عبارت دیگر رضایتمندی روستاییان شهرستان ابرکوه از نظر آماری در این بعد بیش از روستاییان شهرستان لامرد می‌باشد. همچنین برای آگاهی از بعد پاسخگویی در دو شهرستان از ۳ گویه استفاده شد که نتایج آزمون t با فرض برابری واریانس‌ها نیز نشان می‌دهد اختلاف معنی‌داری در بین دو شهرستان در بعد پاسخگویی وجود ندارد؛ به عبارت دیگر، از نظر آماری می‌توان گفت بین رضایتمندی روستاییان شهرستان ابرکوه و لامرد در بعد پاسخگویی تفاوت خاصی وجود ندارد. یعنی اینکه رضایت روستاییان از این بعد در هر دو شهرستان تقریباً در یک سطح قرار دارد. برای سنجش بعد پایایی نیز از ۴ گویه استفاده شد که یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که رضایتمندی روستاییان شهرستان ابرکوه در این بعد به میزان ۲/۵۶ امتیاز بیش از رضایتمندی روستاییان شهرستان لامرد بوده و بر همین اساس می‌توان گفت رضایتمندی روستاییان شهرستان ابرکوه از نظر آماری در بعد پایایی بیش از روستاییان شهرستان لامرد می‌باشد. برای سنجش بعد فیزیکی نیز از ۱۵ گویه استفاده شد که بر اساس یافته‌های تحقیق، رضایتمندی روستاییان شهرستان ابرکوه در این بعد به میزان ۶/۶۳ امتیاز بیش از رضایتمندی روستاییان شهرستان لامرد بوده و به عبارت دیگر رضایتمندی روستاییان شهرستان ابرکوه از نظر آماری در این بعد بیش از روستاییان شهرستان لامرد می‌باشد. در آخر، برای آگاهی از بعد همدلی نیز از ۸ گویه استفاده شد که نتایج نشان می‌دهد رضایتمندی روستاییان شهرستان ابرکوه در این بعد به میزان ۴/۲۰ امتیاز بیش از رضایتمندی

روستاییان شهرستان لامرد می‌باشد. بر همین اساس می‌توان گفته رضایتمندی روستاییان شهرستان ابرکوه از نظر آماری در بعد همدلی بیش از روستاییان شهرستان لامرد می‌باشد.

بنابراین، بهترین مدل ارائه خدمات از نظر جلب رضایت روستاییان بر اساس یافته‌های تحقیق مدل تعاونی (اشتراکی) می‌باشد، زیرا مدل تعاونی توانسته است در ابعاد اعتماد، پایایی، همدلی و فیزیکی رضایت بیشتری نسبت به مدل نقطه ای به دست آورد.

در کل، با توجه به محدود بودن امکانات، خدمات و منابع از یک سو و از سوی دیگر با توجه به پراکنده بودن روستاها در سطح کشور باید تصمیمی اساسی گرفت تا بتوان با توجه به این مشکلات بهترین خدمات و بهترین سطح رفاه و در نتیجه بیشترین رضایتمندی از خدمات را برای روستاییان فراهم کرد. با توجه به یافته‌های تحقیق می‌توان گفت که با گسترش تعاونی دهیاری‌ها در سایر مناطق روستایی دارای دهیاری (که خدمات را به صورت نقطه‌ای ارائه می‌کنند)، می‌توان بسیاری از مشکلات روستاییان را حل کرد و سطح رفاه و رضایتمندی بهتر و مناسب تری برای روستاییان فراهم ساخت.

با توجه به نتایج این پژوهش، پیشنهادهای زیر ارائه می‌گردد:

- تأسیس تعاونی دهیاری‌ها در سایر مناطق روستایی با توجه به آثار مثبت و قابل توجه تعاونی دهیاری‌ها در روستاها

- با توجه به اهمیت و ضرورت آموزش مناسب برای دهیاران، آموزش‌های افزایش دهنده مشارکت مردم و دهیاران و روحیه همکاری و تعاون به طور منظم برای دهیاران برگزار شود.

- برای درک اصل استقلال تعاونی دهیاری‌ها توسط بخشداران و فرمانداری‌ها، بهتر است دوره‌های آموزشی توجیهی در این رابطه برای بخشداران و سایر مدیران مرتبط برگزار شود.

- از آنجا که در خصوص تعاونی دهیاری‌ها قوانین مدون و جامعی موجود نمی‌باشد، لذا پیشنهاد می‌گردد این قوانین هر چه سریع تر توسط نهادهای ذیربط با در نظر گرفتن وسعت فعالیت‌ها و توان اجرایی بالای این تعاونی‌ها در عرصه مدیریت روستایی تدوین گردد.

- در خصوص حمایت های مالی دولت از این تعاونی ها توصیه می گردد حمایت های دولت در قالب ارائه تسهیلات بلندمدت و کم بهره و بخشودگی های مالیاتی در تعاونی های دهیاری ها انجام شود تا بدین طریق زمینه های رشد و توسعه این تعاونی ها فراهم و از انحلال و فروپاشی آن ها پیشگیری شود.

### منابع

۱. آذری، ل.، هوشمند، م. و نقوی، س. (۱۳۸۸). سنجش رضایتمندی از فعالیت شرکت های تعاونی مرزنشینان استان خراسان رضوی. فصلنامه روستا و توسعه، شماره ۲، ۸۷-۱۱۱.
۲. اکبری، غ. و عبدالمهی، م. (۱۳۸۴). مجموعه قوانین و مقررات ده و دهیاری. تهران: قلمستان هنر.
۳. جاهد، س. (۱۳۹۱). بررسی اجمالی فعالیت شرکت تعاونی دهیاری ها در مناطق روستایی، ماهنامه آموزشی، پژوهشی و ترویجی، سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور، شماره ۳۹، ۹-۳.
۴. خواجه شاهکوهی، ع. سوری، ف. و مهدوی، ش. (۱۳۹۱). عوامل مؤثر بر میزان رضایتمندی روستاییان نسبت به عملکرد دهیاران: مطالعه موردی بخش کونانی شهرستان کوهسخت. فصلنامه روستا و توسعه، ۱۵(۱)، ۲۳-۴۱.
۵. زوار، ت.، بهرنگی، م.، عسگریان، م. و نادری، ع. (۱۳۸۶). ارزشیابی کیفیت خدمات مراکز آموزشی دانشگاه پیام نور استانهای آذربایجان شرقی و غربی از دیدگاه دانشجویان. پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی. شماره زمستان ۱۳۸۶، ۶۷-۹۰.
۶. زیویار. ف.، ضیایی. م.، نرگسیان. ج. (۱۳۹۰). بررسی عوامل مؤثر بر رضایت مشتریان با استفاده از مدل سروکوال، فصلنامه تحقیقات بازاریابی نوین، ۲(۶)، ۱۸۶-۱۷۳.
۷. عنابستانی. ع.، شایان. ح.، خسروبیگی. ر.، تقی لو. ع. و خدایی، ی. (۱۳۹۲). بررسی رضایتمندی از کیفیت خدمات سازمان های متولی مدیریت محلی روستایی در شهرستان ایجرود (استان زنجان). فصلنامه جغرافیا و آمایش شهری - منطقه ای، شماره ۷، ۵۱-۷۰.

۸. فیروز آبادی، س. ا. و ایمانی جاجرمی، ح. (۱۳۹۰). وضعیت رضایت روستاییان و عوامل مرتبط با آن از عملکرد دهیاری‌ها. پژوهش‌های روستایی، ۳(۱)، ۶۱-۹۱.
۹. کاتلر، ف. و آرمسترانگ، گ. (۱۳۷۹). اصول بازاریابی. ترجمه بهمن فروزنده. تهران: نشر آتروپات.
۱۰. لاولاک، ک. (۱۳۸۶). اصول بازاریابی و خدمات. ترجمه ابوالفضل تاجزاده نمین. تهران: انتشارات سمت.
۱۱. نتایج تفصیلی سرشماری عمومی نفوس و مسکن، مرکزآمار، ۱۳۹۰.
۱۲. نعمتی، م. و بدری، س. ع. (۱۳۸۶). «ارزیابی نقش کارکردی نظام نوین مدیریت روستایی، مقایسه تطبیقی دهیاری‌های فعال در روستاهای کوچک و بزرگ (مطالعه موردی: استان گلستان). پژوهش‌های جغرافیایی. ۵۹، ۱۶۱-۱۷۶.
۱۳. همایونی، م. (۱۳۸۸). تعاونی دهیاران گامی به سوی توسعه پایدار در روستا. ساری: انتشارات شلفین.
14. Akgual, D. (2012). Measuring the satisfaction of citizens for the services given by the municipality: The case of Kirsehir municipality. *Procedia-Social and Bhavioral Sciences*, 62, 555-560
15. Gronroos, C. (2001). *Service management & marketing: Customer management in service*. New York: John. Wiley & Sons.
16. Gutierrez Rodriguez,P.,Vazquez Burguete,J., Vaughan,R., & Edwards,J (2009). *The transformation of municipal services: Towards quality in the public*
16. sector, spain. 12. Ipsos (2009) Citizen Satisfaction Survey,the City of Calgary, Canada.

17. Jamal. A., & Naser, K. (2002). Customer satisfaction and retail banking: An assessment of son of the key antecedentsof customer satisfaction in retail banking. *International Journal of Bank Marketing*,20(4),146-160.
18. Martínez, J. A., & Martínez, L. (2010). Some insights one conceptualizing and measuring service quality. *Journal of Retailing and Consumer Services*,17(1), 29-42.
19. Mokhlis, S., Yaleakho, A. and Ibrahim, M. (2011). Municipal service quality and citizen satisfaction in Southern Thailand. *Journal of Public Administration and Governance*, 1(1), 122-137.
20. Parasuraman, A. , Zeithaml, V. A., Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
21. Raj deep, S. (2010). SERVQUAL and model of service quality gaps: A frameworkfor determining and prioritizing critical factors from faculty perspectivein higher education. *International Journal of Engineering Science and Technology*, 2 (7), 3297-3304.
22. Sureshchandar, G.S., & Rajendran, R.N. (2004). Anantharaman, Determinants of customer-perceived service quality: A confirmatory factor analysis approach. *Journal of Services Marketing*, 16(1), 110-124.
23. Wisniewski, M.(2001). Using servqual to assess customer satisfaction wisector services. *Managing Service Quality*,11(6), 380-3888.

## Comparative Assessment of Cooperative Shared and Point Patterns of Service Delivery in Rural Administrations of Abarkuh and Lamerd Townships

*A. Darban Astane<sup>1\*</sup>, M. Ghadiri Masoum<sup>2</sup>, B. Hajari<sup>3</sup>*

Received: 09/01/2015 Accepted: 06/06/2015

### **Abstract**

This study is based on a comparative assessment to measure the level of rural satisfaction with the services provided by local management in both cooperative and spot model. SERVQUAL model has been used to measure service quality. The population of this study included villages in the central district of Abarkuh Township (cooperative model) and the central district of Lamerd Township (point model). Stratified random Sampling method was used to distribute 130 instruments in each Township, a total of 260 questionnaires were distributed all together. For data analysis, SPSS software and one sample and independent sample T-test and Chi-square test was implemented. The results showed that the rural average satisfaction level in Abarkuh Township was higher than Lamerd Township. The independent sample T-test revealed that there was a significant difference between the two Townships regarding rural average satisfaction in reliability, durability, and physical and empathy dimensions. Also, there was a significant difference between the two Townships and rural average satisfaction in Abarkuh Township with cooperative model and Lamerd Township with point model. However, there was not a significant difference between two Townships regarding responsibility dimension.

### **Keywords**

Quality of Service, Rural Management, Cooperative Dehyari, Abarkooh City, Lamerd City

---

1. Assistant Professor, Department of Geography, University of Tehran, Tehran, Iran

\* Corresponding Author

E-mail: [astaneali@ut.ac.ir](mailto:astaneali@ut.ac.ir)

2. Professor, Department of Geography, University of Tehran, Tehran, Iran

3. Master Student, Department of Geography and Rural Planning, University of Tehran, Tehran, Iran