

وضعیت رضایت روستاییان و عوامل مرتبط با آن از عملکرد دهیاری‌ها (مطالعه موردی: روستاهای استان قزوین)^۱

سید احمد فیروزآبادی* - استادیار گروه توسعه روستایی، دانشکده علوم اجتماعی، دانشگاه تهران
حسین ایمانی جاجرمی - استادیار گروه توسعه روستایی، دانشکده علوم اجتماعی، دانشگاه تهران

دریافت مقاله: ۱۳۹۰/۳/۳ پذیرش نهایی: ۱۳۹۰/۸/۱۱

چکیده

رضایت مردم از عملکرد دهیاری‌ها نشانه توفیق مدیریت روستایی در زمینه‌های مهمی چون افزایش اثربخشی و پاسخگویی است. پرسش‌های اصلی این تحقیق این است که رضایت مردم از عملکرد دهیاری‌ها چه وضعیتی دارد؟ میزان رضایت از دهیاری‌ها در مقایسه با ارزیابی عملکرد مردم از سازمان دهیاری‌ها چگونه است؟ گونه‌شناسی رضایت از دهیاری‌ها از نگاه مردم، در چه محورهایی و با چه وزنی قرار دارد؟ و اینکه آیا متغیرهای زمینه‌ای بر رضایت از دهیاری‌ها تأثیر معناداری دارند یا خیر؟ تحقیق با روش پیمایشی انجام شده است و ۲۰۰ نفر پاسخگو از ۹ روستای شهرستان‌های قزوین، آبیک و البرز که به روش نمونه‌گیری تصادفی از روستاهای با ارزیابی عملکردی سازمانی بالا، متوسط و پایین، به پرسش‌ها پاسخ داده‌اند. یافته‌های تحقیق نشان می‌دهند که نزدیک به ۷۰ درصد از پاسخگویان از عملکرد دهیاری‌ها در روستاهای‌شان رضایت دارند و هرچه ارزیابی عملکردی سازمانی از دهیاری بهتر باشد، میزان رضایت در روستا بیشتر می‌شود. این میزان از رضایت برای سازمانی که حدود یک دهه از فعالیت آن می‌گذرد، درخور توجه است. در تبیین این یافته می‌توان به دو عامل عام بودن دهیاری و رفع نسبی نابسامانی ناشی از برهم خوردن مدیریت روستایی از دهه ۱۳۴۰ خورشیدی به این سو اشاره کرد. دهیاری‌ها توانسته‌اند در روستاهایی که فاقد مدیریت بوده‌اند با انجام کارهای عمرانی مانند آسفالت معابر و تأمین پاکیزگی محیط، رضایت نسبی را کسب کنند.

کلیدواژه‌ها: سنجش رضایتمندی، دهیاری، عملکرد، ارزیابی، مدیریت روستایی.

۱. این مقاله برگرفته از، طرح پژوهشی با عنوان «بررسی میزان رضایتمندی روستاییان از عملکرد دهیاری‌ها، خرداد ۱۳۸۸»، پژوهشکده مدیریت شهری و روستایی سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور است.

مقدمه

در زمان حاضر تقریباً هیچ جامعه مدرنی را نمی‌توان یافت که برای گردش امور خود بی‌نیاز از سازمان‌ها باشد. فعالیت‌های زیادی مانند تولید و توزیع کالاها و خدمات، بهداشت و مراقبت، آموزش و نیز اوقات فراغت در قالب سازمان‌های تخصصی انجام می‌شود. در عرضه اداره عمومی نیز سازمان‌های تخصصی از قبیل: مجلس شورای اسلامی، دولت یا قوه مجریه در سطوح کلان، استانداری و سازمان‌های استانی مانند اداره مسکن و شهرسازی در سطح منطقه‌ای و شهرداری‌ها، دهیاری‌ها و شوراهای شهری و روستایی در سطح محلی وجود دارند.

اگر در گذشته افرادی مانند مالک یا کدخدا می‌توانستند امور عمومی روستاها را اداره کنند، امروزه به دلیل پیچیدگی مسائل 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 به ویژه در حوزه‌هایی مانند کارآفرینی روستایی داشته باشند (ایمانی جاجرمی و پوررجب، ۱۳۸۹؛ هاشمی و همکاران، ۱۳۹۰) به دلیل اهمیت جایگاه مردم در توسعه اجتماعی، رویکردی در میان صاحب‌نظران توسعه روستایی در حال شکل‌گرفتن است که بر محوریت مشارکت مردم برای توفیق برنامه‌ها و دستیابی به اهدافی مانند توسعه پایدار تکیه دارد. برای نمونه افتخاری و همکاران در این زمینه می‌نویسند: «امروزه بیشتر صاحب‌نظران توسعه به ویژه توسعه روستایی معتقدند که دستیابی به توسعه پایدار بدون مشارکت آحاد مردم ممکن نیست. بدون تردید با مشارکت مردم دوره گذار توسعه، تسهیل، تسریع و کم هزینه می‌شود» (افتخاری و همکاران، ۱۳۸۶، ۲). نویسندگان دیگری نیز بر این نظرند که «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، ۱۳۶۸، ۱۱).

در پارادایم جدید «مدیریت مشارکتی روستایی»^۱ عناصر بیرونی مانند سازمان‌های دولتی بر سرنوشت مردم روستایی دخالت مؤثری ندارند، بلکه در عوض این روستاییان هستند که در تعامل با دولت و بازار به تعیین سرنوشت خود و شکل‌دهی مسیر آینده زندگی می‌پردازند. اصل محوری مدیریت مشارکتی روستایی، مشارکت دادن مردم روستاست که خود ذی‌نفع و گروه هدف برنامه‌های توسعه‌اند. این مشارکت با شکل‌گیری سازمان‌های مردمی محلی در اجتماع امکان‌پذیر است. بدین ترتیب، زمینه‌ای فراهم می‌شود تا نهادهای مشارکت‌کننده و همکاران طرح‌ها به طور بالقوه کار تسهیل‌گری را انجام دهند. به عبارت دیگر انگاره قدیم «دولت‌مداری» در اداره امور جای خود را به انگاره «مردم‌مداری» داده است (رضوانی، ۱۳۸۳، ۲۳۱-۲۱۴).

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. مسئولان و مدیران آگاه از اهمیت نظر مردم تلاش می‌کنند تا «به اظهار نظر مردم ارج نهند و اگر در مواردی نظر مردم مبتنی بر اطلاعات غلط بود، نه با به‌کار گرفتن زور، بلکه با دادن اطلاع بهتر با روش‌های حساب‌شده اطلاع‌رسانی، نظر آنها را در مسیر دلخواه تغییر دهند» (رفیع‌پور، ۱۳۷۲، ۲). بنابراین آگاهی از وضعیت رضایت مردم می‌تواند سودمندی‌های زیر را برای دهیاری‌ها داشته باشد:

- افزایش اثربخشی دهیاری؛
- افزایش پاسخگویی دهیاری به جامعه روستایی؛
- افزایش میزان اعتماد عمومی مردم به دهیاری؛
- افزایش مشارکت مردم در برنامه‌های دهیاری؛
- افزایش مشروعیت دهیاری نزد افکار عمومی روستاییان.

آن دسته از دهیاری‌ها که اقدام به نظرسنجی و آگاهی از نظرها و گرایش روستاییان نسبت به خود می‌کنند، با مسائل و مشکلات موجود در اجتماع روستایی، نیازمندی‌های عمومی و اولویت آنها و موانع و مشکلات آشنا می‌شوند و می‌توانند برای حل یا کاهش مسائل مذکور تلاش کنند. اما دهیاری‌هایی که در برابر نظر روستاییان و نیز به عملکرد خود بی‌تفاوت و بی‌اعتنا هستند ممکن است اقداماتی را صورت دهند که از نظر مردم فاقد اولویت و اهمیت باشد. در نتیجه با وجود صرف هزینه و زحمت برای انجام فعالیت‌های متعدد، گام مؤثری برای افزایش رضایت مردم روستا از عملکرد دهیاری برداشته نشده است.

با توجه به نبود مطالعه‌ای خاص در زمینه بررسی وضعیت رضایت روستاییان از عملکرد دهیاری‌ها، در این مقاله یافته‌های تحقیقی که در روستاهای استان قزوین انجام شده است، مورد بررسی و تحلیل قرار می‌گیرد. در این مقاله پرسش‌های محوری به این شرح است که رضایتمندی روستاییان از فعالیت‌های دهیاری‌ها چه وضعیتی دارد؟ سطح رضایتمندی روستاییان از فعالیت‌های دهیاری‌ها در مقایسه با ارزیابی عملکرد دهیاری‌ها از سوی سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور، به چه صورت است؟ چه دسته‌بندی‌ای می‌توان براساس میزان اهمیت مردم نسبت به فعالیت‌های دهیاری‌ها انجام داد؟ و در آخر اینکه، آیا بین متغیرهای زمینه‌ای افراد مورد بررسی و میزان رضایت آنها از فعالیت‌های دهیاری‌ها، رابطه‌ای وجود دارد؟

پیشینه مطالعات

مطالعات انجام‌شده در زمینه سنجش رضایتمندی در ایران کمتر شامل بررسی رضایتمندی مردم یک اجتماع محلی مانند اهالی روستاست و بیشتر تحقیقات از نوع بررسی رضایتمندی کارکنان سازمان‌ها و یا مراجعه‌کنندگان به سازمان‌ها و یا بهره‌برداران از یک روش خاص طبابت و یا پزشکی و سایر خدمات بهداشتی و درمانی و مانند اینها به‌صورت مقایسه‌ای هستند. از سوی دیگر پیشینه فعالیت دهیاری‌ها در ایران چندان طولانی نیست و از این رو کمتر پژوهشی

در این زمینه صورت گرفته است. با وجود این در بخش پیش رو تعدادی از مهم‌ترین پژوهش‌های مرتبط با موضوع مقاله حاضر بررسی می‌شود.

از میان پژوهش‌هایی که به بررسی عملکرد دهیاری‌ها پرداخته‌اند می‌توان به پژوهشی درباره دهیاری‌ها در استان گیلان اشاره کرد. در این پژوهش با هدف بررسی عوامل مؤثر بر عملکرد دهیاری‌های استان با روش پیمایشی از بین جامعه آماری ۸۳۹ دهیاری استان، ۱۴۹ دهیاری با روش طبقه‌ای با انتساب متناسب، به عنوان نمونه انتخاب شدند. روایی پرسشنامه را تعدادی از متخصصان موضوعی و پایایی گویه‌های تحقیق نیز با آلفای کرونباخ سنجیده شد که نتایج آن قابلیت اعتماد بالای این گویه‌ها برای سنجش بوده است. براساس نتایج به دست آمده که ناشی از ورود ۱۱ متغیر در رگرسیون گام به گام و با تبیین ۷۲ درصد از واریانس عملکرد دهیاری‌ها بود، متغیرهای وارد شده به ترتیب اهمیت عبارت بودند از: همکاری سازمان‌ها، رضایت شغلی دهیار، همکاری شوراهای اسلامی، مشارکت مردمی، میزان شرکت دهیاران در کلاس‌های آموزشی، تجهیزات و امکانات دهیاری، درآمد دهیار، موقعیت مکانی روستا، مشورت دهیار با رهبران محلی و اعضای شورا، داشتن سابقه مدیریت روستایی در خانواده و انگیزه دهیار برای توسعه روستا.

براساس یافته‌های این تحقیق بعد از متغیر همکاری سازمان‌ها، که به تنهایی ۳۷ درصد واریانس عملکرد دهیاری‌ها را تبیین می‌کند، متغیر رضایت شغلی دهیاران قرار دارد که حدود ۱۳ درصد واریانس متغیر وابسته را تبیین می‌کند. این موضوع نشان از نقش و اهمیت رضامندی شغلی دهیاران در عملکرد دهیاری‌ها دارد. از طرف دیگر، متغیر همکاری شوراها و مردم نیز در کنار دو متغیر قبلی در مجموع بیش از ۶۰ درصد واریانس عملکرد دهیاری‌ها را تبیین می‌کند. یعنی دو متغیر آخر رابطه بسیار نزدیکی با سطح رضامندی اعضای شورا و مردم از دهیاری دارد و تنها با رضایتمندی است که این مشارکت محقق می‌شود و باعث ارتقای دهیاری‌ها می‌گردد (چوبچیان و دیگران، ۱۳۸۶). مهدوی و نجفی کانی (۱۳۸۴) در مطالعه‌ای 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 زیست‌محیطی فضاها را تحلیل کند. آنها مشارکت را عامل مهمی در موفقیت برنامه‌های توسعه روستایی می‌دانند. با وجود این مطالعه آنها به طور عمده اقدامات عمرانی و خدماتی روستاهای منطقه را بیان می‌کند و ابعاد انسانی مدیریت روستایی مانند مشارکت را که می‌تواند بر رضایت روستاییان مؤثر باشد، نادیده می‌گیرد. آنها در نتیجه‌گیری مطالعه بر نقش بسیار مهم دهیاری در توسعه روستایی به ویژه بهبود اوضاع کالبدی- فیزیکی روستا تأکید می‌کنند. به نظر این دو نفر فرهنگ‌سازی برای مشارکت مردم و مشارکت روستاییان در کنار حمایت دولت می‌تواند نقاط ضعف دهیاری‌ها را برطرف سازد و در عین حال موجب پیشبرد توسعه روستایی شود. هر چند آنها توضیحی درباره نقاط ضعف دهیاری‌ها ارائه نکرده‌اند اما پیشنهادشان برای کاهش نقاط ضعف این سازمان‌ها علاوه بر مشارکت مردم، نظارت عالی‌تر استانی، اختصاص بودجه بیشتر، برگزاری دوره‌های آموزشی مرتبط با شرح وظایف دهیار و نیز تفویض اختیارات لازم از سوی دستگاه‌ها به فرمانداری و بخشداری‌هاست.

نعمتی و بدری در مطالعه خود به مقایسه تطبیقی دهیاری‌های فعال در روستاهای کوچک بزرگ در استان گلستان می‌پردازند. آنها می‌خواهند با ارزیابی کارایی دهیاری‌های ایجادشده در روستاهای کوچک و مقایسه آن با روستاهای بزرگ به این پرسش پاسخ دهند که آیا عامل جمعیت به عنوان ملاک ارائه خدمات کارایی لازم را دارد؟ تحلیل اطلاعات به‌دست‌آمده آنها نشان می‌دهد که با ۹۵ درصد اطمینان پیش‌زمینه‌ها و ساختارهای 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 زیرمجموعه ساختار شامل آموزش، حمایت‌های دولتی، و عملکرد مسئولان، عامل آموزش بالاترین درجه همبستگی را با توفیق دهیاری‌ها نشان می‌دهد

(نعمتی و بدری، ۱۳۸۶، ۱۷۰). آنها به این نتیجه می‌رسند که جمعیت عامل تعیین‌کننده‌ای در موفقیت دهیاری‌ها است، زیرا دهیاری در روستاهای کوچک به دلیل کم بودن جمعیت اعتبار کمتری دریافت می‌کند. از سوی دیگر میزان جمعیت بر انتخاب روستاها برای ارائه آموزش نیز مؤثر است. در مورد عامل مشارکت مطالعه آنها حاکی از این است که هر چه مشارکت اهالی روستا در فعالیت‌های دهیاری بیشتر باشد، میزان موفقیت دهیاری‌ها بیشتر است.

در حوزه مطالعات خارجی باید به کار ویتز شاپیرو (Weitz-Shapiro, 2007) اشاره کرد که به رابطه میان عملکرد حکومت محلی و رضایت شهروندان پرداخته است. او به دنبال بررسی این مسئله است که عملکرد حکومت‌های محلی به عنوان سازمان‌های دموکراتیک چه تأثیری بر رضایت شهروندان از دموکراسی دارد؟ او با توجه به تمرکززدایی 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. ویتز شاپیرو (۲۰۰۷)، با استفاده از تحلیل رگرسیونی داده‌های حاصل از یک پیمایش در کشور آرژانتین، به بررسی رابطه میان عملکرد حکومت محلی با رضایت شهروندان از دموکراسی می‌پردازد. وی نشان می‌دهد که پیوند مهمی میان عملکرد حکومت محلی با رضایت 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 قائل می‌شوند. برخی سنجه‌های عملکرد حکومت محلی از جمله فساد بر ارزیابی شهروندان از نحوه کار دموکراسی تأثیر می‌گذارند و حتی بر اعتقاد شهروندان به دموکراسی نیز مؤثرند. اما برخی اشکال دیگر عملکرد حکومت محلی مانند ناکارآمدی بوروکرات‌های محلی از محدوده قلمرو محلی فراتر نمی‌روند. مطالعه ویتز-شاپیرو بیانگر این موضوع است که بخشی از نارضایتی شهروندان از نحوه کارکرد دموکراسی در کشور آرژانتین به سبب عملکرد ضعیف برخی حکومت‌های محلی است. پیش از این نیز هیسکی و سلیگسون (Hiskey & Seligson, 2003) این مسئله را در مطالعه خود درباره تمرکززدایی و عملکرد حکومت‌های محلی در کشور بولیوی مورد اشاره قرار داده بودند.

چارچوب نظری

سازمان‌ها بخشی از عناصر تشکیل‌دهنده جامعه‌اند و با آن در ارتباط متقابل قرار دارند. اسکات، یکی از مهم‌ترین صاحب‌نظران حوزه مطالعات سازمان‌ها در این باره می‌نویسد: «سازمان‌ها تنها نظام‌های فرعی نظام‌های اجتماعی بزرگ‌تر هستند و به شیوه‌های متعدد و حیاتی با آنها پیوند دارند» (Scott, 1987, 295). از جمله مسائلی که در مورد سازمان‌ها وجود دارد، «پاسخگویی»^۱ است. تمامی سازمان‌ها باید خدماتی را برای مردم یا به عبارت دیگر مشتریان، موکلان، و شهروندان به عنوان شرط مهم برای ادامه حیات‌شان، فراهم کنند. مردم بر حسب سازمانی که با آن سروکار دارند سهمی را پرداخت می‌کنند که می‌تواند شامل پرداخت‌های مستقیم برای تولیدات یا خدمات دریافت‌شده یا در شکل تأمین غیرمستقیم در شکل مالیات‌ها و حتی تأمین و حمایت هنجاری در شکل مشروعیت باشد.

اهمیت پاسخگویی برای «سازمان‌های عمومی»^۲ نسبت به «سازمان‌های خصوصی»^۳ بیشتر است زیرا عموم مردم نفع‌برندگان عمده فعالیت آنها هستند. در کنار پاسخگویی سازمان‌ها، حضور مردمی که سازمان برای خدمت به آنها به وجود آمده در هدایت و عملکرد آن نیز اهمیت زیادی دارد. تجربه‌های توفیق یا شکست سازمان‌های عمومی نشان داده‌اند که بدون مشارکت محلی، در کنار همکاری دولت و بازار، دستیابی به توسعه پایدار ناممکن است.

سازمان‌ها - به ویژه سازمان‌های مدیریتی نظیر دهیاری‌ها - موظف هستند با استفاده از سازوکارهای موجود به آگاه‌سازی مردم اقدام ورزند. هر سازمان خدماتی که مشتریان آن مردم هستند، نیازمند ارزیابی^۴ برنامه‌ها و اقدامات خویش است. نتایج ارزیابی‌ها، مدیران سازمان را در تنظیم سیاست‌های بهتر و اصلاح روش‌ها و برنامه‌های موجود یاری می‌رساند. چنین اقداماتی

1. Responsiveness
2. Public Organizations
3. Private Organizations
4. Evaluation

منجر به بهبود کارایی^۱ سازمان می‌شود.

ارزیابی به دو شیوه درونی و بیرونی انجام‌پذیر است. در ارزیابی درونی آنچه مورد توجه قرار می‌گیرد، منابع و امکانات در اختیار سازمان مانند بودجه، نیروی انسانی و ماشین‌آلات و نحوه استفاده از آنها برای رسیدن به اهداف سازمانی و میزان بهره‌وری^۲ است. اما در ارزیابی بیرونی، نظر مشتریان سازمان - که می‌تواند طیف وسیعی از مشتریان یک کالای خاص تا عموم مردم را دربرگیرد- اهمیت دارد. میزان انطباق سیاست‌ها و برنامه‌های سازمان با انتظارات و خواسته‌هایی که مردم از سازمان مذکور دارند، بیانگر اثربخشی^۳ سازمان است. به عبارت دیگر یکی از شاخص‌های مهمی که کارآمدی یا ناکارآمدی سازمان را نشان می‌دهد نظر مردم درباره آن سازمان است.

دهیاری به عنوان سازمان اصلی مدیریت روستایی نقش مهم و تأثیرگذاری در تأمین خدمات عمومی و سامان‌مندی زندگی روستایی دارد. این سازمان تعامل نزدیک و همیشگی با زندگی مردم دارد و از این رو نظر روستاییان درباره اثربخشی فعالیت‌های آن، معیار مهمی در خصوص موفقیت دهیاری به شمار می‌رود. هرچه فعالیت‌های دهیاری منطبق با نظر مردم باشد، رضایت آنان از این سازمان افزایش خواهد یافت و هرچه از میزان این انطباق کاسته شود، موجبات کاهش رضایت مردم فراهم می‌آید. در سال‌های اخیر پس از تشکیل شوراهای اسلامی روستاها، اهمیت نظر مردم بیشتر شده زیرا دهیاری‌ها زیر نظر شوراها که نماینده مردم هستند، فعالیت می‌کنند.

سازمان‌هایی مانند دهیاری‌ها به میزان فراوانی نیاز به رضایت و اعتماد جامعه روستایی دارند تا بتوانند مشارکت مردم را در پیشبرد برنامه‌ها از یک سو و ثبات و پایداری را در اعمال

1. Efficiency
2. Productivity
3. Effectiveness

مدیریت روستایی از سوی دیگر، به دست آورند. روستاییان از دهیاری انتظار «کارایی» دارند. و می‌خواهند تا این سازمان خدمات عمومی مورد نیازشان مانند: بهداشت و نظافت روستایی، ساماندهی کالبدی و تأمین ایمنی را فراهم کند و مشکلات عمومی آنها را در سریع‌ترین زمان ممکن و با کمترین هزینه برطرف سازد. همچنین آنها می‌خواهند تا دهیاری با شفافیت و قانون‌مداری پاسخگوی عملکرد خود و پرسش‌ها و مسائل مردم باشد.

رضایت به حالتی از موجود زنده گفته می‌شود که تمایلات محرک وی به هدف خود رسیده‌اند یا می‌توان آن را احساسی دانست که شخص هنگام رسیدن به آرزوهایش پیدا می‌کند (شعاری‌نژاد، ۱۳۷۵، ۳۶۱). رضایت نیاز به «ارضاکننده»^۱ دارد که به پاداش یا هرگونه وضع یا اوضاع خارجی اطلاق می‌شود که به ارضا یا رضایت خاطر می‌انجامد. از دیدگاه جامعه‌شناختی رضایت موجب افزایش مشروعیت نظام‌های اداری و پایداری آنها می‌شود و از دیدگاه علم مدیریت، موضوع رضایت مشتری از اصول اساسی و اجتناب‌ناپذیر مدیریت کیفیت است و به همان نسبت معیاری مهم در چارچوب مدل‌های تعالی سازمانی به شمار می‌رود.

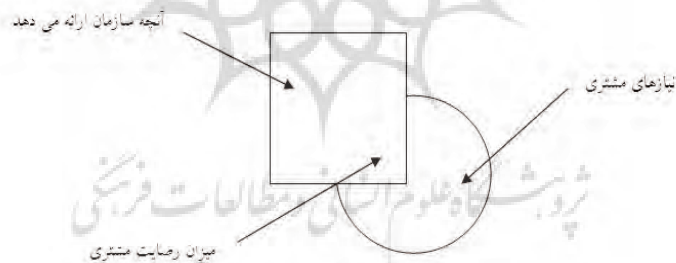
باید متوجه بود که سنجش رضایت مشتری برای همه سازمان‌ها یکسان نیست. به طور معمول سازمان‌های تولیدی و صنعتی در محیط رقابتی اهمیت زیادی برای رضایت مشتری قائل هستند، زیرا در فضای بی‌رحم رقابت صرفاً انتخاب مشتری است که تداوم حیات شرکت را فراهم می‌کند. از همین رو توجه به کیفیت محصول و جلب رضایت مشتری از اصول مدیریت جدید این شرکت‌هاست. اما در مورد سازمان‌های عمومی، که در بیشتر موارد رقیبی برای فعالیت آنها وجود ندارد و امکان انتخاب برای مشتری نیست، مسئله رضایت تفاوت می‌یابد و سنجش آن به همان نسبت مشکل می‌شود.

معمولاً سنجش رضایت، در سه حوزه «رضایت شغلی»، «رضایت زندگی» و «رضایت مشتری» صورت می‌گیرد. از مسائل مهم در مورد سازمان‌ها که بر عملکرد آنها مؤثر است، رضایت یا ناراضی شغلی کارکنان آنهاست. سنجش رضایت از زندگی نیز به عنوان یکی از شاخص‌های مهم در مطالعه کیفیت زندگی مطرح است. میزان رضایت از زندگی می‌تواند نشانه‌ای از همبستگی فرد با اجتماع پیرامون یا نشانه بحران در روابط اجتماعی و شغلی باشد. در سال‌های اخیر انواع سازمان‌ها از بزرگ و کوچک اهمیت رضایت مشتری را دریافته‌اند. برای نمونه حفظ مشتری‌های موجود در مقایسه با جذب مشتری‌های جدید هزینه کمتری دارد، و برخی از شرکت‌ها موفق شده‌اند تا بدون صرف کمترین هزینه و یا پرداخت مبالغ زیاد در تبلیغات، به خوبی رضایت مشتری‌ها را جلب کنند و کسب و کارشان را تداوم بخشند. بدین ترتیب می‌توان گفت در بخش خصوصی ارتباط زیادی بین رضایت مشتری، حفظ مشتری و سوددهی وجود دارد. در سازمان‌های بخش عمومی، اهمیت رضایت مشتری تا حدی است که می‌توان آن را معیاری برای موفقیت برشمرد.

نمی‌توان تنها بر اساس اطلاعات داخلی رضایت مشتری را مورد سنجش و اندازه‌گیری قرار داد. پرسش مهم در این زمینه این است که چگونه می‌توان از موفقیت در زمینه رضایت و خشنودی مشتری‌ها اطلاع یافت. برمبنای شعاری معروف در خصوص کیفیت، «اگر شما نتوانید چیزی را اندازه‌گیری کنید، از کنترل و مدیریت آن نیز ناتوان خواهید بود». با وجود این «هنوز خیلی از شرکت‌ها و سازمان‌ها میزان رضایت مشتری را مورد سنجش قرار نمی‌دهند و بسیاری از آنها بی‌خبرند که ادعا می‌کنند این کار را انجام می‌دهند، آن را به طور کامل انجام نمی‌دهند» (هیل، ۱۳۸۵، ۱۶). رضایت مشتری امری ذهنی است و ممکن است با واقعیت تطبیق نداشته باشد. برای نمونه سازمانی که پیش از این محصولات و خدماتی با کیفیت پایین عرضه می‌کرده و به عملکرد پایین شهره بوده است و افراد به آن گرایش منفی داشته‌اند، حتی اگر توانسته باشد کیفیت خدمات و محصولاتش را بالا ببرد، ممکن است نتواند در تغییر نگرش افراد نسبت به خود چندان موفق باشد. از این رو ممکن است افراد درباره عملکرد سازمان‌ها در اشتباه

باشند، اما باید به خاطر سپرد که تصمیماتی که افراد برای خرید و دریافت خدمات یا ارزیابی سازمان می‌گیرند، بر اساس همین نگرش‌های نادرست و نامطمئن است.

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 پیش شرط اصلی موفقیت به حساب می‌آید (رضایی، ۱۳۸۰، ۴۱). در واقع هدف اولیه هر سازمانی باید دستیابی به بالاترین سطح رضایت مشتریان باشد نه سود بیشتر، زیرا رضایت آنان به خودی خود، روند افزایشی سود را به همراه خواهد آورد. میزان رضایت مشتریان را می‌توان به کمک مدل تبول^۱، توضیح داد. در این مدل نیازهای مشتریان با دایره و کالاها و خدماتی که سازمان ارائه می‌دهد با مربع نشان داده شده است. رضایت کامل زمانی به دست می‌آید که محصولات سازمان کاملاً نیازها و انتظارات مشتریان را تحت پوشش قرار دهد. به عبارت دیگر دایره در داخل مربع قرار گیرد.



شکل ۱. مدل تبول از میزان رضایت مشتری

منبع: جعفری و فهیمی، ۱۳۷۹

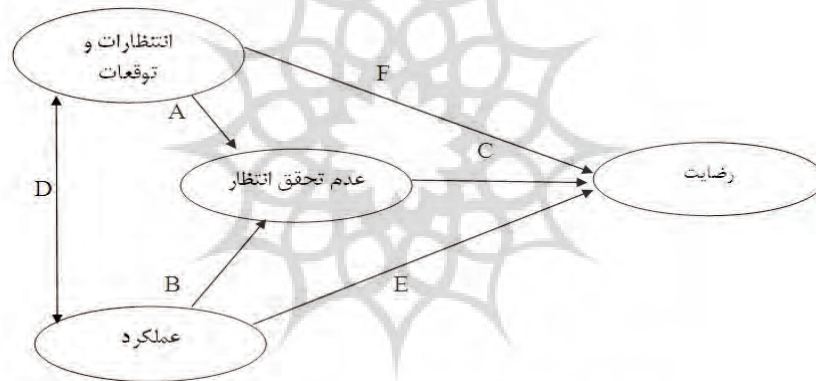
همان‌طور که در شکل دیده می‌شود از نظر مشتری تنها قسمتی از مربع که در داخل دایره قرار دارد رضایت‌بخش است. درحالی که دیگر بخش‌های مربع به عنوان موارد بی‌اهمیت و غیرلازم قلمداد می‌شود. برای حرکت صحیح در مسیر نیازها و خواسته‌های مشتریان، سازمان بایستی به شناخت صحیح و کاملی از نیازها و انتظارات آنان دست یابد (جعفری و فهیمی، ۱۳۷۹، ۵۳).

در تحقیقی مشابه با موضوع مقاله حاضر، فن رایزن (Van Ryzin, 2004, 2005) در بررسی رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری نیویورک از مدل عدم تحقق انتظار استفاده کرد. در این مدل تاکید اصلی بر شکاف میان عملکرد و انتظارات است که برای دهه‌های متمادی در مطالعات مربوط به مشتری در بخش خصوصی مورد آزمون بوده است. فن رایزن، در مطالعه اولیه خود به این نتیجه رسید که شکاف میان انتظارات و عملکرد شهرداری بر رضایت شهروندان مؤثر است به عبارت دیگر هرچه قدر میان انتظارات شهروندان از خدمات و محصولات شهرداری با خدمات و محصولاتی که در عمل دریافت می‌کنند فاصله بیشتری باشد، رضایت آنها کاهش و یا افزایش پیدا می‌کند. عدم تحقق انتظار مثبت به این معناست که شهروند محصولات و خدماتی فراتر از انتظار خود دریافت می‌کند - که می‌تواند افزایش رضایت او را در پی داشته باشد. از سوی دیگر عدم تحقق انتظار منفی به این معناست که عملکرد شهرداری یا حکومت محلی در ارائه خدمات و محصولات خود پایین‌تر از انتظار شهروندان بوده و در نتیجه کاهش رضایت آنها را به دنبال داشته است. مطالعه دوم فن رایزن (2005)، که با یک نمونه ملی صورت گرفت بار دیگر قابلیت مدل را در فهم چگونگی رضایت شهروندان از عملکرد نشان داد. با وجود این فن رایزن این نکته را متذکر می‌شود که مدل عدم تحقق انتظار نیازمند بسط و آزمون بیشتر است.

با توجه به شباهتی که میان سازمان‌های عمومی و خصوصی در زمینه ارائه خدمات به مشتریان و شهروندان وجود دارد می‌توان از مدل‌های مربوط به سنجش رضایت مشتریان از سازمان مانند مدل عمومی رضایت و عدم رضایت، مدل عدم تحقق انتظار فن رایزن و مدل

تعالی بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت^۱، رضایت مردم از عملکرد دهیارها را بررسی کرد. در تحقیق حاضر با استفاده از مدل‌های مذکور، مدل خلاصه‌شده و تطبیق‌یافته با شرایط دهیاری‌ها مورد استفاده قرار گرفته است.

در شکل ۲ فن رایزین (2004) با استفاده از داده‌های مربوط به پیمایش شهروندان که از طریق تلفن از شهر نیویورک جمع‌آوری شده مدل زیر را مورد آزمون قرار داده و قابلیت آن را برای مطالعات مربوط به محصولات و خدمات حکومت‌های محلی مانند: شهرداری‌ها و دهیاری‌ها (منظور شهرداری نیویورک است) تأیید کرده است.



شکل ۲. مدل رابطه عدم تحقق انتظار با عملکرد

در این مدل انتظارات^۲ پیش‌بینی‌ها یا توقعات مشتری یا شهروند درباره عملکرد یک محصول یا خدمت است (Oliver, 1997, 1980) که از تجربه پیشین، شایعات یا ارتباطاتی نظیر

1. EFQM (European Foundation for Quality Management) Excellence Model

2. expectations

تبلیغات و رسانه‌ها حاصل می‌آید (Oliver, 1997). از آنجا که انتظارات پیش از تجربه مصرف وجود داشته باشند به عنوان متغیر بیرونی در مدل نشان داده شده‌اند، در این مدل عملکرد^۱ به عنوان متغیری بیرونی فرض شده است و به ارزیابی مشتری از ویژگی‌ها و جنبه‌های متعدد محصول یا خدمت بر پایه تجربه مصرف جدید اشاره دارد (Ibid). از طرف دیگر، عملکرد در بیشتر موارد به عنوان دسته‌بندی ذهنی محصول یا خدمت نیز سنجیده می‌شود و باید به خاطر داشت که سنجش‌های ذهنی عملکرد هم وجود دارند. عملکرد در شکل دسته‌بندی شهروندان از خدمات حکومت محلی خاص، تشکیل‌دهنده کانون اصلی پیمایش‌های شهروندی رایج است (Hatry et al., 2003; Miller & Miller and Kobayashi, 2000; Folz, 1996; Webb and Hatry, 1973).

عدم تحقق^۲ در این مدل اختلاف میان کیفیت مورد انتظار محصول یا خدمت و کیفیتی است که در عمل دریافت و یا تجربه شده است (Oliver, 1997, 1980). اختلاف مذکور می‌تواند مثبت و یا منفی باشد، یعنی بهتر یا بدتر از آن چیزی که مورد انتظار بوده است. در آخر رضایت^۳، قضاوت کلی مشتری یا شهروند درباره محصول یا خدمت است. مسئله رضایت کلی اغلب به عنوان بخشی از پیمایش‌های شهروندی رایج مورد سؤال بوده (Miller & Miller and Kobayashi, 2000) و به عنوان متغیر وابسته مهم مورد علاقه پژوهشگران در حوزه نحوه توزیع خدمات حکومت‌های محلی بوده است (DeHoog, Lowery, and Lyons, 1990; Lyons, 2004; Van Ryzin et al., 2004).

همان‌گونه که شکل ۲ نشان می‌دهد انتظارات و عملکرد با همدیگر عدم تحقق را تعیین می‌کنند (خطوط A, B). با فرض ثابت بودن بقیه عوامل مؤثر، عملکرد بالا منجر به عدم تحقق مثبت بیشتر (رابطه مثبت) می‌شود. در حالی که انتظارات بالا فرض شود عدم تحقق منفی

1. performance
2. disconfirmation
3. satisfaction

بیشتری ایجاد می‌کند (رابطه منفی). عدم تحقق به نوبه خود با رضایت ارتباط مثبتی دارد (خط C): عدم تحقق مثبت با رضایت بالاتر همراه است در حالی که عدم تحقق منفی با رضایت پایین‌تر ارتباط دارد. در نهایت اینکه فرض می‌شود انتظارات و عملکرد به هم وابسته باشند (خط D) هر چند جهت علی این رابطه معلوم نیست. این چهار رابطه در مدل (A, B, C, D) بیانگر جریان عدم تحقق انتظار اصلی هستند (Oliver, 1997, 1980) خط E که نشان‌دهنده اثر مستقیم عملکرد بر رضایت است غالباً در تحلیل‌های مربوط به داده‌های پیمایش شهروندان مورد توجه قرار می‌گیرد، بدین معنی که ارزیابی‌های شهروندان از خدمات حکومت محلی، برانگیزاننده قضاوت رضایتمندی کلی آنهاست (DeHoog, Lowery, and Lyons, 1990; Lyons, Lowery and DeHoog, 1992; Van Ryzin et al., 2004). خط F به اثر مثبت مستقیم انتظارات بر رضایت اشاره دارد که ممکن است زمانی که شهروندان قادر و یا آگاه از قضاوت درباره عملکرد خدمات حکومت محلی نیستند، یادآوری‌های رضایتمندی خود را با انتظارات پیشین‌شان همانند می‌کنند، روی می‌دهد. از آنجا که انتظارات درباره کیفیت خدمات حکومت می‌تواند با دیدگاه‌های کلی شهروندان درباره حکومت یا جهت‌گیری سیاسی آنها مرتبط باشد اثر همانندسازی نیز می‌تواند با مدل‌سازی رضایت شهروندی پیوند نداشته باشد.

روش تحقیق

موضوع با روش تحقیق کمی از نوع پیمایشی بررسی شد. نمونه‌گیری به شیوه نظری و به صورت چندمرحله‌ای^۱ انجام گرفت. در مرحله اول از بین شهرستان‌های استان قزوین، سه شهرستان «قزوین»، «آبیک»، «البرز» انتخاب شدند. از آنجا که هر یک از شهرستان‌ها

۱. از آنجا که در روستاها معمولاً هر خانوار در یک واحد مسکونی استقرار دارد، در نتیجه تعداد نمونه‌های مربوط به هر روستا به تعداد کل حجم خانوارهای آن روستا تقسیم می‌شود. خانوار نخست در دامنه عدد حاصل شده به صورت تصادفی انتخاب می‌شود و سپس با فاصله به‌دست آمده دیگر واحدهای مسکونی انتخاب می‌شوند.

بخش‌های جداگانه‌ای را تحت پوشش داشتند، به صورت هدفمند از هر شهرستان یک بخش انتخاب شد. سپس از هر بخش با توجه به ارزیابی عملکرد دهیاری‌ها - که سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌ها آن را انجام داده بود- مجموعه دهیاری‌های هر بخش در سه خوشه با عملکرد بالا، متوسط و ضعیف طبقه‌بندی شدند و از هر طبقه یک روستا انتخاب شد. بنابراین در هر بخش سه روستا واحد مشاهده اولیه را شکل داد. مجموع ۹ دهیاری انتخاب شده براساس سرشماری سال ۱۳۸۵ بر روی هم ۵۷۶۳ خانوار را پوشش می‌دادند که با توجه به الزامات نظری و هدفمند بودن جامعه آماری و نیز امکانات بودجه‌ای در نهایت براساس فرمول کوکران نمونه‌ای به حجم ۲۰۰ نفر برآورد شد. با توجه به حجم خانوارهای تحت پوشش هر طبقه از دهیاری‌ها و به منظور امکان‌پذیر بودن انجام تحلیل‌های مستقل در هریک از پهنه‌های سه‌گانه در حجم نمونه‌های مربوط به هر طبقه تعدیل لازم انجام شد و در نتیجه برای طبقه روستاهای با عملکرد ضعیف دهیاری‌ها، حجم نمونه ۵۰ نفر در نظر گرفته شد و برای دهیاری‌های با عملکرد متوسط و خوب نیز به ترتیب ۶۴ و ۸۶ نمونه لحاظ شد.

جدول ۱. روستاهای انتخاب‌شده به تفکیک شهرستان، بخش و عملکرد دهیاری‌ها در روستاها

تعداد خانوار	عملکرد دهیاری‌ها			آبادی	بخش	شهرستان
	ضعیف	متوسط	خوب			
۴۴۳			نمونه ۱۴	شینقر	مرکزی	قزوین
۵۱۷		نمونه ۱۵	رزجرد			
۳۶۰	نمونه ۲۱		کوران			
۱۱۴۶			نمونه ۳۶	فشلاق	مرکزی	آبیک
۱۱۶۹		نمونه ۳۵	زباران			
۴۲۰	نمونه ۲۴		کوندج			
۱۱۵۶			نمونه ۳۶	حصارخروان	محمدیه	البرز
۴۶۵		نمونه ۱۴	یاورس			
۸۷	نمونه ۵		دیزج			
نمونه ۲۰۰	نمونه ۵۰	نمونه ۶۴	نمونه ۸۶	جمع تعداد کل نمونه‌ها		
۵۷۶۳	۸۶۷	۲۱۵۱	۲۷۴۵	جمع تعداد کل خانوارها		

واحد مشاهده، فرد بالاتر از ۱۸ سال در هر خانوار بود که هر خانوار به صورت تصادفی نظام‌مند انتخاب شد و درون هر خانوار به صورت تصادفی با یکی از افراد بالاتر از ۲۰ سال مصاحبه انجام گرفت. سطح رضایت پاسخگویان با یک طیف هفت‌گویه‌ای که شرح آن در جدول ۲ آمده است، مورد سنجش قرار گرفت. آلفای کرونباخ به دست آمده برای طیف مذکور برابر ۰/۹۳۲ بود که میزان بسیار بالایی را برای دقت سنجش رضایتمندی روستاییان از دهیاری‌ها نشان می‌دهد.

جدول ۲. گویه‌های طیف سنجش رضایت روستاییان از عملکرد دهیاری‌ها

ردیف	گویه‌ها
۱	دهیاری در این روستا در زمینه عمران و آبادی روستا تلاش می‌کند.
۲	دهیار در این روستا بسیار دلسوزانه فعالیت می‌کند.
۳	دهیار و دهیاری نیت خیری دارند، ولی سایر ادارات با آنها همکاری نمی‌کنند.
۴	دهیاری تا کنون در عمل، فعالیت‌های مؤثری در عمران و آبادی روستا انجام داده است.
۵	دهیاری در انجام وظایف خویش کوتاهی می‌کند.
۶	دهیاری تا چه میزان، پیگیر امور مورد نیاز روستا است؟
۷	در مجموع چقدر از فعالیت‌های دهیاری رضایت دارید؟

یافته‌های تحقیق

در این بررسی با ۲۰۲ نفر پاسخگو از ۹ روستای بخش مرکزی در شهرستان‌های آبیک و قزوین و بخش محمدیه در شهرستان البرز مصاحبه شد. میانگین سن پاسخگویان ۴۰ سال و میانگین جمعیت پاسخگویان ۳۹ سال بود. بالاترین فراوانی پاسخگویان نیز به سن ۳۵ سال در جامعه آماری تعلق داشت. دامنه جمعیت پاسخگویان از ۱۸ تا ۷۱ سال را شامل می‌شد. توزیع جنسی پاسخگویان نیز ۶۲/۴ درصد مرد و ۳۷/۱ درصد زن بود. در بین جامعه آماری ۱۱/۴ درصد از جمعیت مجرد، ۸۳/۲ درصد متأهل و ۴/۵ درصد بی‌همسر بر اثر فوت بودند و جمعیت بی‌همسر

بر اثر طلاق وجود نداشت. میانگین سطح تحصیلات در بین ابتدایی و راهنمایی و میانه سطح تحصیلات جمعیت، ابتدایی بود. به عبارت دیگر نیمی از جمعیت دارای سطح تحصیلات ابتدایی و کمتر بودند و نیم دیگر در سطح تحصیلات ابتدایی و بالاتر قرار داشتند. بیشترین فراوانی وضعیت تحصیلی نیز به سطح تحصیلات ابتدایی تعلق داشت.

رضایت از عملکرد دهیاری‌ها

وضعیت رضایت روستاییان از عملکرد دهیاری‌ها در جدول ۳ آمده است. بررسی داده‌های جدول نشان می‌دهند که رضایتمندی از دهیاری‌ها بالاست. نزدیک به ۷۰ درصد از پاسخگویان رضایت زیاد و خیلی زیاد خویش را از عملکرد دهیاری‌ها اعلام داشته‌اند. ۱۹/۸ درصد نظر متوسطی نسبت به فعالیت‌های دهیاری‌ها داشته‌اند و فقط ۱۳/۴ درصد از پاسخگویان میزان رضایت خود از فعالیت‌های دهیاری را کم و خیلی کم اعلام کرده‌اند.

جدول ۳. توزیع فراوانی و درصد میزان رضایت از عملکرد دهیاری‌ها

رضایت	فراوانی	درصد	درصد تجمعی
خیلی	۴۷	۲۳/۳	۲۳/۳
زیاد	۸۶	۴۳/۶	۶۶/۸
متوسط	۴۰	۱۹/۸	۸۶/۶
کم	۲۶	۱۲/۹	۹۹/۵
خیلی کم	۱	۰/۵	۱۰۰/۰
جمع	۲۰۰	۱۰۰/۰	

مقایسه رضایت از عملکرد دهیاری‌ها با نمره عملکردی دهیاری کسب‌شده در سنجش سازمان^۱

از تقاطع جدول رضایت از دهیاری‌ها با نمره سنجش سازمان از عملکرد دهیاری‌ها که به شرح جدول ۴ آمده است، ملاحظه می‌شود که از ۴۲ درصد از پاسخگویان که در دهیاری‌های با عملکرد بالا قرار دارند حدود ۸۱ درصد رضایت زیاد و خیلی زیاد دارند و از ۳۲/۳ درصد کسانی که در روستاهای به لحاظ عملکردی متوسط قرار دارند، حدوداً ۵۰ درصد از عملکرد دهیاری رضایت زیاد و خیلی زیاد دارند و از ۲۵/۳ درصد کسانی که در روستاهای پایین به لحاظ ارزیابی دهیاری‌ها توسط سازمان قرار دارند حدود ۶۲ درصد به میزان زیاد و خیلی زیاد از دهیاری‌ها رضایت دارند. البته از آنجا که رضایت امری مقایسه‌ای و نسبی است، می‌توان گفت که طبقات بالا و متوسط و پایین فاصله نسبتاً زیادی از هم دارند ولی رضایت در روستاهای با ارزیابی متوسط و پایین نزدیک‌تر به یکدیگرند، ضمن اینکه رضایت متوسط در روستاهای با ارزیابی متوسط، ۳۰ درصد است اما در روستاهای با ارزیابی پایین، ۲۳ درصد. این موضوع در آنالیز واریانس یک‌طرفه به شکل واضح‌تری قابل مشاهده است.

از تقاطع داده‌های مربوط به نمره کل رضایت با میانگین نمره عملکرد دهیاری‌ها که سازمان از فعالیت‌های دهیاری‌ها سنجیده بود، ملاحظه شد که بین این دو متغیر رابطه معناداری وجود دارد و گاما ۲۶۹ درصد و معناداری ۰/۰۰۲ است؛ یعنی کسانی که در این ۹ روستا رضایت بالاتری از دهیاری‌ها در کل داشته‌اند در ارزیابی سازمان از عملکرد دهیاری‌ها نیز دهیاری روستای آنان در محورهای فعالیتی مختلف دهیاری با نمره عملکرد بالاتری داشته‌اند.

۱. هر جا از کلمه سازمان استفاده شده، منظور سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌ها است.

جدول ۴. توزیع فراوانی و درصد رضایت از دهیاری‌ها براساس دسته‌بندی سه‌گانه

ارزیابی عملکردی سازمان از دهیاری‌ها

عملکرد/ رضایت	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	جمع
بالا	۲۹	۳۹	۸	۷	۱	۸۶
درصد سطری	۳۳/۷	۴۷/۷	۹/۳	۸/۱	۱/۲	۱۰۰/۰
درصد ستونی	۶۱/۷	۴۶/۶	۲۰/۰	۲۶/۹	۱۰۰/۰	۴۲/۶
متوسط	۸	۲۵	۲۰	۱۲	۰	۶۵
درصد سطری	۱۲/۳	۳۸/۵	۳۰/۸	۱۸/۵	۰	۱۰۰/۰
درصد ستونی	۱۷/۰	۲۸/۴	۵۰/۰	۴۶/۲	۰	۳۲/۲
پایین	۱۰	۲۲	۱۲	۷	۰	۵۱
درصد سطری	۱۹/۶	۴۳/۱	۲۳/۵	۱۳/۷	۰	۱۰۰/۰
درصد ستونی	۲۱/۳	۲۵/۰	۳۰/۰	۲۶/۹	۰	۲۵/۲
جمع	۴۷	۸۶	۴۰	۲۶	۱	۲۰۰
درصد سطری	۲۳/۳	۴۳/۶	۱۹/۸	۱۲/۹	۵	۱۰۰/۰
درصد ستونی	۱۰۰/۰	۱۰۰/۰	۱۰۰/۰	۱۰۰/۰	۱۰۰/۰	۱۰۰/۰

آنالیز واریانس یک‌طرفه رضایت از دهیاری‌ها براساس ارزیابی عملکردی سازمان از آنها

از بررسی آنالیز واریانس یک‌طرفه وضعیت رضایت از دهیاری‌ها براساس نمره ارزیابی عملکردی محورهای مورد نظر سازمان، این نتیجه به دست می‌آید که میزان رضایت از دهیاری‌ها با نمره عملکرد سازمانی دهیاری‌ها در همه سطوح رابطه معناداری ندارد و جز در مورد روستاهای با عملکرد متوسط که نمره رضایت در آنها از روستاهای با عملکرد بالا بیشتر است، با روستاهای با عملکرد پایین تفاوت معناداری ندارد. در تبیین چرایی این موضوع می‌توان گفت که در روستاهای با عملکرد دهیاری بالا چون میزان توقع اهالی روستا نیز به همین نسبت بالا می‌رود میزان رضایت پایین‌تر است و در روستاهای با عملکرد دهیاری متوسط به طور نسبی میزان رضایت مردم بیشتر است. این موضوع در بین تفاوت رضایت در روستاهای با عملکرد پایین و بالا و یا پایین با متوسط دیده نمی‌شود.

جدول ۵. آنالیز واریانس یک طرفه LSD از رضایت از دهیاری‌ها براساس ارزیابی عملکرد

معناداری	خطای استاندارد	تفاوت میانگین		
۰/۰۰۰	۱/۰۲۹۱۷	-۳/۸۲۴۳(*)	متوسط	رضایت از دهیاری با عملکرد بالا
۰/۰۵۸	۱/۰۹۳۰۹	-۲/۰۸۸۲	پایین	
۰/۰۰۰	۱/۰۲۹۱۷	۳/۸۲۴۳(*)	بالا	رضایت از دهیاری با عملکرد متوسط
۰/۱۳۹	۱/۱۷۰۰۳	۱/۷۳۶۱	پایین	
۰/۰۵۸	۱/۰۹۳۰۹	۲/۰۸۸۲	بالا	رضایت از دهیاری با عملکرد پایین
۰/۱۳۹	۱/۱۷۰۰۳	-۱/۷۳۶۱	متوسط	

گونه‌شناسی^۱ وضعیت رضایت‌مندی مردم از انواع فعالیت‌های دهیاری‌ها

تحلیل عاملی و چرخش varimax از داده‌های مربوط به رضایت از انواع فعالیت‌ها، نشان می‌دهد که پنج دسته از فعالیت‌های دهیاری‌ها حدود ۷۰ درصد واریانس رضایت از فعالیت‌های دهیاری‌ها را تبیین می‌کنند، که درصد نسبتاً بالایی از میزان رضایت از انواع فعالیت‌های دهیاری‌ها را شامل می‌گردد. در این تحقیق علت استفاده از تحلیل عاملی شاخص‌سازی نیست بلکه صرفاً به منظور این بررسی است که در میان انواع فعالیت‌های دهیاری‌ها کدام یک از انواع فعالیت‌ها میزان بیشتری از واریانس رضایت از فعالیت‌های دهیاری‌ها را به خود اختصاص می‌دهد. اولین عامل، که حدود ۱۷ درصد از واریانس رضایت از فعالیت‌های دهیاری‌ها را شامل می‌گردد، آسفالت و جدول‌گذاری در کوچه‌ها و احداث جوی آب در داخل روستاست که از فعالیت‌های عمومی و مشترک در مقایسه با سایر فعالیت‌های دهیاری‌ها نیز بوده است. دومین عامل، که حدود ۱۳/۶ درصد از واریانس رضایت از فعالیت‌های دهیاری‌ها را دربرمی‌گیرد، سه نوع فعالیت دهیاری‌ها را شامل می‌گردد که عبارت‌اند از: تنظیف معابر، انهار عمومی، فاضلاب و

1. Typology

قنوات؛ توسعه فضای سبز و درخت‌کاری؛ و ایجاد، تکمیل و یا بازسازی فضاهای فرهنگی مانند: مسجد، کتابخانه، امامزاده، اماکن تاریخی و هنری. سومین عامل، که حدود ۱۳/۳ درصد از واریانس رضایت از فعالیتهای دهیاری‌ها را دربرمی‌گیرد، دو نوع فعالیت دهیاری‌ها را شامل می‌گردد که عبارت‌اند از: احداث و یا تکمیل پل؛ سیل‌بند روی رودخانه و ساماندهی گورستان و احداث و تکمیل غسلخانه. چهارمین عامل، که حدود ۱۲/۳ درصد از واریانس رضایت از فعالیتهای دهیاری‌ها را دربرمی‌گیرد. دو نوع فعالیت دهیاری‌ها را شامل می‌گردد که عبارت‌اند از: ساماندهی، جمع‌آوری، دفع یا دفن زباله؛ و احداث و یا تکمیل تأسیسات آتش‌نشانی. پنجمین عامل، که حدود ۱۲/۲ درصد از واریانس رضایت از فعالیتهای دهیاری‌ها را دربرمی‌گیرد، دو نوع فعالیت دهیاری‌ها را شامل می‌گردد که عبارت‌اند از: احداث، تکمیل و تجهیز توالت عمومی، حمام؛ و و توسعه و ایجاد ورزشگاه و تأسیسات ورزشی.

جدول ۶. تحلیل عاملی وضعیت رضایتمندی از عملکرد دهیاری‌ها

KMO	۰/۵۱۵
Bartlett's Test	۳۳۳/۰۴۷
Df	۵۵
Sig.	۰/۰۰۰

عامل	سهم نسبی از واریانس %	سهم تجمعی واریانس %
عامل اول	۱۶/۷۹۲	۱۶/۷۹۲
عامل دوم	۱۳/۵۵۷	۳۰/۳۴۹
عامل سوم	۱۳/۲۷۳	۴۳/۶۲۲
عامل چهارم	۱۲/۳۰۴	۵۵/۹۲۷
عامل پنجم	۱۲/۱۸۹	۶۸/۱۱۶

ماتریس ساختاری

۵	۴	۳	۲	۱	
				۰/۸۸۷	آسفالت و جدول‌گذاری در کوچه‌ها
				۰/۸۹۱	احداث جوی آب در داخل روستا
			۰/۶۱۵		تنظیف معابر، انهار عمومی، فاضلاب و قنوات
			۰/۸۲۵		توسعه فضای سبز و درخت‌کاری
			۰/۴۸۴		ایجاد، تکمیل و یا بازسازی فضاهای فرهنگی مانند: مسجد، کتابخانه، امامزاده، اماکن تاریخی، هنری و ...
		۰/۷۷۹			احداث و یا تکمیل پل و یا سیل‌بند روی رودخانه
		۰/۸۲۵			ساماندهی گورستان و احداث و تکمیل غسلخانه
	۰/۵۲۹				احداث و یا تکمیل تاسیسات آتش‌نشانی
	۰/۷۱۸				ساماندهی جمع‌آوری، دفع یا دفن زباله
۰/۸۴۹					احداث، تکمیل و تجهیز، توالت عمومی، حمام و ...
۰/۶۶۰					توسعه و ایجاد ورزشگاه و تأسیسات ورزشی

بررسی وضعیت رضایتمندی مردم از عملکرد دهیاری‌ها براساس انواع متغیرهای

زمینه‌ای پاسخگویان

بررسی داده‌های تحقیق نشان می‌دهد که بین سن و میزان رضایت از دهیاری‌ها رابطه معناداری وجود ندارد (همبستگی پیرسون ۰/۱۲۳- و معناداری ۰/۰۸۹)، بین سابقه اقامت در روستا و میزان رضایت از عملکرد دهیاری‌ها نیز رابطه معناداری وجود ندارد (همبستگی پیرسون ۰/۱۰۱ و معناداری ۰/۱۶۴)، سطح تحصیلات پاسخگویان با میزان رضایت از عملکرد دهیاری‌ها رابطه معناداری ندارد (اسپیرمن ۰/۰۷۹ و معناداری ۰/۲۷۱)، وضعیت تأهل با میزان رضایت از عملکرد دهیاری‌ها رابطه معناداری ندارد (آماره توصیفی لاندا ۰/۰۲۹ و معناداری

۰/۳۸۶)، جنسیت نیز با میزان رضایت از عملکرد دهیاری‌ها رابطه معنادار قوی‌ای ندارد (آماره توصیفی لاند ۰/۰۵۶ و معناداری ۰/۰۵۰)، درآمد و یا هزینه‌های ماهیانه خانوار با میزان رضایت از عملکرد دهیاری‌ها رابطه معناداری ندارد (پیرسون ۰/۰۹۶- و معناداری ۰/۲۰۰)، بعد خانوار نیز با میزان رضایت از عملکرد دهیاری‌ها رابطه معناداری ندارد (اسپیرومن ۰/۰۰۸- و معناداری ۰/۹۰۸)، نوع شغل (مشاغل خدماتی، دامدار، کشاورز، خانه‌دار، بیکار، معلم، کارگر، باغ‌دار، کارمند) با میزان رضایت از عملکرد دهیاری‌ها رابطه معناداری ندارد (آماره توصیفی لاند ۰/۰۴۳ و معناداری ۰/۲۵۲).

تبیین عوامل مؤثر بر افزایش و کاهش میزان رضایتمندی روستاییان از عملکرد دهیاری‌ها

از بررسی داده‌های کمی تحقیق در زمینه نقش متغیرهای زمینه‌ای در میزان رضایت روستاییان همان‌گونه که در قسمت قبلی نیز اشاره شد، رابطه معناداری بین میزان رضایت و سایر متغیرها یافت نگردید، از این رو از طریق انجام رگرسیون تأثیر مثبت و یا منفی هم‌زمان متغیرها بر رضایت روستاییان بررسی گردید و معادله رگرسیونی فوق در زمینه این متغیرها روابط معناداری را در قالب متغیرهای مستقل تأثیرگذار نشان ندارد. در زمینه بررسی چرایی عدم معناداری رابطه متغیرهای زمینه‌ای می‌توان به دو موضوع اشاره کرد. نخست، از آنجا که دهیاری سازمانی عمومی است و خدمات ارائه‌شده آن و یا به عبارتی دیگر، مشتریان آن عامه مردم هستند بنابراین نمی‌توان به شکل معناداری گروه‌های خاصی از مردم را که به دسته‌ها و اقشار خاصی به لحاظ سنی، جنسی، تحصیلی، شغلی و مانند آن تعلق دارند مشاهده کرد که تفاوت نظر و دیدگاه در خصوص آن داشته باشند. همچنین نمی‌توان به شکل معناداری ملاحظه کرد که گروهی از مردم به عنوان مشتریان خاص دهیاری‌ها، دیدگاه و نظر خاصی نسبت به سایر گروه‌ها و اقشار اجتماعی داشته باشند. برای نمونه فن رایزن (۲۰۰۵)، در مدل خود عدم تحقق انتظارات را عامل مهمی در رضایتمندی دیده است. یعنی آنچه مردم از دهیاری در عمل می‌بینند و آن را با خواسته‌ها و انتظارات خود مقایسه می‌کنند در میزان

رضایت آنان مؤثر است. بیشتر فعالیت‌های دهیاری‌ها عمرانی و از جنس کالاهای عمومی^۱ است و همه روستا را در بر می‌گیرد. فعالیت‌هایی مانند: آسفالت، احداث نهر، حمام، مدرسه و جوی آب و مانند آن که همه مردم از ثمرات آن بهره‌مند می‌شوند، سبب می‌شود تا تفاوت معناداری چندانی بین مشتریان که همه مردم هستند، مشاهده نشود. جوامع روستایی بر خلاف جوامع شهری پیچیدگی و تنوع ساختاری و اجتماعی بالایی ندارد و تفاوت‌ها میان مردم ژرف و گسترده نیست. دوم آنکه تا پیش از تأسیس دهیاری‌ها، روستاهای کشور از دهه ۱۳۴۰ خورشیدی فاقد سازمان مدیریتی بوده‌اند. اگرچه تجربیات معدود و محدودی مانند خانه عمران روستایی و خانه همیار در سال‌های پس از انقلاب اسلامی در روستاهای کشور انجام گرفته است اما آنها فاقد نهادینگی و ثبات حقوقی مورد نیاز برای عملکرد موفق سازمان‌ها بودند. از همین رو دهیاری‌ها در فضایی بدون رقیب جدی توانسته‌اند با انجام کارهای عمدتاً عمرانی رضایت نسبی روستاییان را جلب کنند.

نتیجه‌گیری

دهیاری‌ها اگرچه سازمان‌های نوپایی به شمار می‌روند اما از آنجا که در رده سازمان‌های عمومی و خدماتی قرار می‌گیرند، نیازمند آگاهی از وضعیت عملکرد خود و رضایت روستاییان از آن هستند. اهمیت این نکته زمانی بیشتر می‌شود که درمی‌یابیم شوراها و روستاییان با رأی مستقیم مردم انتخاب می‌شوند و از این رو رضایت روستاییان از آنها و سازمان اجرایی زیر نظرشان - یعنی دهیاری‌ها - بر سرنوشت آنها مؤثر است.

اگرچه مطالعات داخلی بررسی شده (چوبچیان و دیگران، ۱۳۸۶؛ مهدوی و نجفی کانی، ۱۳۸۴؛ نعمتی و بدری، ۱۳۸۶) به‌طور مستقیم به مسئله رضایت روستاییان از دهیاری‌ها

نپرداخته بودند اما آن را در قالب همکاری مردم با دهیاری طرح کرده و اهمیت آن را برای توفیق عملکردی این سازمان متذکر شده بودند. اما بررسی ویتز شاپیرو (Weitz-Shapiro, 2007) رابطه میان رضایت شهروندان و عملکرد حکومت‌های محلی را تأیید کرده است. بنابراین بر اساس بررسی مطالعات قبلی می‌توان رضایت شهروندان را بر عملکرد سازمان‌های محلی مؤثر دانست.

تحقیق حاضر از جمله مطالعات اولیه‌ای است که در حوزه سنجش رضایت روستاییان از عملکرد دهیاری‌ها انجام شده است. یافته‌های مهم این تحقیق نشان می‌دهند که رضایت نسبی از عملکرد دهیاری‌ها در روستاهای مورد بررسی وجود دارد و نزدیک به ۷۰ درصد از افراد مورد بررسی رضایت خیلی زیاد و زیادشان را از عملکرد سازمان‌های مذکور ابراز داشته‌اند. با وجود این استفاده از نتایج یک مطالعه دیگر که در سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور در زمینه سنجش عملکرد دهیاری‌ها انجام شده است نشان می‌دهد که رضایت تاحدودی ارتباط مستقیمی با عملکرد دهیاری‌ها دارد. بر اساس یافته‌های حاصل از تقاطع داده‌های تحقیق حاضر و تحقیق سازمان دهیاری‌ها نشان می‌دهد که میزان رضایت از دهیاری‌ها با نمره عملکرد سازمانی دهیاری‌ها در همه سطوح رابطه معناداری ندارد و فقط در مورد روستاهای با عملکرد متوسط است که می‌بینیم نمره رضایت نسبت به روستاهای با عملکرد بالا بیشتر است و با روستاهای با عملکرد پایین تفاوت معناداری ندارد. در تبیین چرایی این موضوع شاید بتوان گفت که در روستاهای با عملکرد دهیاری بالا چون میزان توقع اهالی روستا نیز به همان نسبت بالا می‌رود، در نتیجه میزان رضایت پایین‌تر است و در روستاهای با عملکرد دهیاری متوسط به طور نسبی میزان رضایت مردم بیشتر است. این موضوع در بین روستاهای با عملکرد پایین و بالا و یا پایین با متوسط در خصوص میزان رضایت وجود ندارد.

در قسمت دیگری از یافته‌های این تحقیق مشخص شد که در خصوص عملکرد دهیاری‌ها بیشترین میزان رضایت از انواع فعالیت‌های دهیاری‌ها در خصوص آسفالت و جدول‌گذاری در کوچه‌ها و احداث جوی آب در داخل روستا بوده است. در زمینه رابطه متغیرهای زمینه‌ای با

رضایت مردم از عملکرد دهیاری‌ها مشاهده گردید که رابطه‌ای میان متغیرهای زمینه‌ای مانند: جنس، سن، تحصیلات، شغل، وضعیت تأهل، سابقه اقامت در روستا و درآمد با میزان رضایت وجود ندارد. اما بررسی دقیق‌تر موضوع در خصوص چرایی این عدم رابطه، حکایت از دو موضوع دارد: نخست جنبه عام بودن دهیاری است که در سطح روستا «کالاهای عمومی» را برای استفاده همگان فراهم می‌کند. و دوم پیشینه نابسامان مدیریت روستایی از دهه ۱۳۴۰ با تجربه‌های ناموفقی مانند انجمن‌های ده (ایمانی جاجرمی، ۱۳۷۲) تا زمان تأسیس دهیاری‌هاست، که ارزش فعالیت‌های دهیاری‌ها را در چشم مردم روستا بالاتر برده است. با وجود این با توجه به مسئله تشدید و فزونی نیازها و وابستگی درآمدی دهیاری‌ها به عوارض متمرکز که فاقد پایداری است، مشخص نیست که دهیاری‌ها تا چه میزان بتوانند در آینده همچنان قادر به کسب رضایت نسبی روستاییان از عملکردشان باشند. البته امکانات جدیدی مانند فناوری‌های نوین اطلاعاتی و ارتباطی در مدیریت روستایی (حاجی‌نژاد و همکاران، ۱۳۹۰) می‌تواند گزینه‌ای برای اندیشیدن به راهکارهای جدید برای کسب و افزایش مشروعیت سازمانی دهیاری باشد.

منابع

افتخاری، عبدالرضا رکن‌الدین؛ سجاسی قیداری، حمدالله؛ و عینالی، جمشید، ۱۳۸۶، **نگرشی نو به مدیریت روستایی با تأکید بر نهادهای تأثیرگذار**، فصلنامه روستا و توسعه، سال ۱۰، شماره ۲، تابستان. صص. ۲۹-۱.

ایمانی جاجرمی، حسین، ۱۳۷۲، **شورای اسلامی روستا؛ الگویی از مدیریت در جوامع ده‌نشین**، مجله جهاد، سال دوازدهم، شماره ۱۵۸، صص. ۳۲-۲۶.

ایمانی جاجرمی، حسین و پوررجب، پیمان، ۱۳۸۹، **سنجش و تحلیل ویژگی‌های کارآفرینی دهیاران با تأکید بر عوامل زمینه‌ای مؤثر بر آن (مطالعه موردی: دهیاران روستاهای شهرستان میاندوآب)**، پژوهش‌های روستایی، دوره ۱، شماره ۱، صص. ۹۷-۶۶.

جعفری، مصطفی و امیرحسین، فهیمی، ۱۳۷۹، ابزارهای استراتژیک و فرهنگی مدیریت کیفیت فراگیر، چاپ اول، مؤسسه فرهنگی رسا، تهران.

چوپچیان، شهلا؛ کلاتتری، خلیل و شعبان‌علی فمی، حسین، ۱۳۸۶، عوامل مؤثر بر عملکرد دهیاری‌های استان گیلان، فصلنامه روستا و توسعه، سال ۱۰، شماره ۲، تابستان، صص. ۱۰۷-۸۷.

حاجی‌نژاد، علی؛ نوری، مرضیه و فضلعلی، زینب، ۱۳۹۰، ارزیابی میزان بهره‌برداری دهیاران از فناوری اطلاعات و ارتباطات در مدیریت روستایی، پژوهش‌های روستایی، سال دوم، شماره ۲، صص. ۱۶۰-۱۳۷.

دپاس، هیران‌دی و ویکرامانایاک، بی. دبلیو. ای، ۱۳۶۸، درسنامه برنامه‌ریزی توسعه روستایی، ترجمه ناصر فرید، مرکز تحقیقات و بررسی مسائل روستایی وزارت جهاد سازندگی، تهران.

رضایی، کامران و شکاری، امیر، ۱۳۸۵، ارائه مدل علی و معلولی با تمرکز بر محور مشتری‌گرایی در چارچوب مدل EFQM، نشریه دانشکده فنی، جلد ۴۰، شماره ۴، مهرماه، صص. ۵۵۳-۵۲۳.

رضوانی، محمدرضا، ۱۳۸۳، مقدمه‌ای بر برنامه‌ریزی توسعه روستایی در ایران، قومس، تهران.

رفیع‌پور، فرامرز، ۱۳۷۲، سنجش گرایش روستاییان نسبت به جهاد سازندگی، پژوهشی در سه استان اصفهان، فارس و خراسان، تهران و مرکز تحقیقات و بررسی مسائل روستایی.

شعاری‌نژاد، علی‌اکبر، ۱۳۷۵، فرهنگ علوم رفتاری، امیرکبیر، تهران.

مهدوی، مسعود و نجفی‌کائی، علی‌اکبر، ۱۳۸۴، دهیاری‌ها، تجربه‌ای دیگر در مدیریت روستایی (نمونه موردی: دهیاری‌های استان آذربایجان غربی)، پژوهش‌های جغرافیایی، شماره ۵۳، صص. ۳۹-۲۱.

نعمتی، مرتضی و بدری، سیدعلی، ۱۳۸۶، ارزیابی نقش کارکردی نظام نوین مدیریت روستایی؛ مقایسه تطبیقی دهیاری‌های فعال در روستاهای کوچک و بزرگ؛ مطالعه موردی: استان گلستان، پژوهش‌های جغرافیایی، شماره ۵۹، صص. ۱۷۶-۱۶۱.

سید احمد فیروزآبادی و حسین ایمانی جاجرمی — وضعیت روستاییان و عوامل مرتبط با آن از عملکرد دهیاری‌ها
هاشمی، سیدسعید؛ مطیعی لنگرودی، سیدحسن؛ قدیری معصوم، مجتبی؛ رضوانی، محمدرضا و
مقیمی، سیدمحمد مقیمی، ۱۳۹۰، تبیین نقش دهیاری‌ها و شوراهای اسلامی در توسعه
کارآفرینی روستایی (مطالعه موردی: بهاباد استان یزد)، پژوهش‌های روستایی، سال دوم،
شماره ۱، صص. ۹۳-۱۱۴.

هیل، نایجل، ۱۳۸۵، اندازه‌گیری رضایت مشتری، ترجمه: محمدرضا اسکندری، رسا، تهران.

De Hoog, Ruth H., David Lowery, and William E. Lyons, 1990, **Citizen Satisfaction With Local Governance: A Test of Individual, Jurisdictional, and City-Specific Explanations**, Journal of Politics, 52 (3), PP. 337-807.

Folz, David H., 1996, **Survey Research for Public Administration**, Thousands Oaks, CA: Sage.

Hatry, Harry P., Louis H. Blair, Donald M. Fisk, John M. Greiner, John R. Hall, and Philip Hiskey, J. and M. Seligson, 2003, **Pitfalls of Power to the People: Decentralization, Local Government Performance, and System Support in Bolivia**, Studies in Comparative International Development 37(4), PP. 64-88.

Hiskey, J. and M. Seligson, 2003, **Pitfalls of Power to the People: Decentralization, Local Government Performance, and System Support in Bolivia**, Studies in Comparative International Development 37(4), PP. 64-88.

Lyons, William E., David Lowery, and Ruth H. DeHoog, 1992, **The Politics of Dissatisfaction: Citizens, Services, and Urban Institutions**, Armonk, NY: M. E. Sharpe.

Miller, Thomas L., and Michelle A. Miller Kobayashi, 2000, **Citizen Surveys: How to do them, How to Use Them, What They Mean**, 2d ed. Washington, DC: International City Management Association.

Oliver, Richard L., 1980, **A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions**, Journal of Marketing Research 4, PP. 69-460.

Oliver, Richard L., 1997, **Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer**. New York: Irwin McGraw-Hill.

- Panda, B. and Pattnaik, B.K., 2003, **Role of Grassroots NGOs: A Social Activities Perspective**, Journal of Rural Development. Vol. 22, PP. 21-44.
- Scott, W. Richard, 1987, **Organizations: Rational, Natural, and Open Systems**, Prentice-Hall.
- Van Ryzin, Gregg G., Douglas Muzzio, Stephen Immerwahr, Lisa Gulick, and Eve Martinez, 2004, **Drivers and Consequences of Citizen Satisfaction: An Application of the American Customer Satisfaction Index model to New York City**, Public Administration Review 64 (3), PP. 286-96.
- Van Ryzin, Gregg G., 2005, **Testing the Expectancy Disconfirmation Model of Citizen Satisfaction with Local Government**, Journal of Public Administration Research and Theory, JPART 16, PP. 599-611.
- Webb, Kenneth, and Harry P. Hatry, 1973, **Obtaining Citizen Feedback: The Application of Citizen Surveys to Local Government**, Washington, DC: Urban Institute.
- Weitz-Shapiro, R., 2007, **The Local Connection: Local Government Performance and Satisfaction with Democracy in Argentina**, Comparative Political Studies 41(3), PP. 285-308.

