

تحلیل رضایتمندی روستاییان از عملکرد دهیاران در مدیریت نوین روستایی شهرستان اسکو

ژیلا دانشور عامری - استادیار گروه مدیریت و توسعه کشاورزی دانشگاه تهران
حسین شعبانعلی فمی - دانشیار گروه مدیریت و توسعه کشاورزی دانشگاه تهران
محمد شوکتی آقمانی* - دانشجوی دکتری توسعه کشاورزی دانشگاه تهران

تأیید نهایی: ۱۳۹۳/۱۰/۱۶

پذیرش مقاله: ۱۳۹۳/۰۱/۱۱

چکیده

توسعه همه‌جانبه و پایدار روستایی، هنگامی محقق می‌شود که روستاییان، از عملکرد دهیاران به‌عنوان بازوی اجرایی مدیریت روستایی رضایت مطلوب داشته باشند؛ زیرا رضایتمندی مطلوب روستاییان از عملکرد دهیار، عامل اصلی بهبود مستمر در افزایش کارایی و بهبود کیفیت مدیریت جامع روستایی به‌شمار می‌رود. در این مقاله، رضایتمندی ساکنان روستاها از ابعاد مختلف عملکرد دهیاران، به روش توصیفی-تحلیلی ارزیابی می‌شود و در ادامه، عوامل مؤثر بر آن تحلیل می‌شوند. این پژوهش، به روش توصیفی و با پیمایش میدانی صورت گرفته است. جامعه آماری این پژوهش، شامل تمامی ساکنان روستاهای دارای دهیاری (۴۰،۷۵۲ نفر) در شهرستان اسکو است که ۲۲۰ نفر از ساکنان به‌عنوان نمونه، با استفاده از فرمول کوکران و به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها، از نرم‌افزار SPSS18 و از آماره‌های میانگین، انحراف معیار، ضریب تغییرات و رگرسیون لجستیک ترتیبی استفاده شد. رضایت روستاییان از عملکرد دهیاران، در پنج بعد شامل اجتماعی، اقتصادی، عمرانی، ایمنی و زیست‌محیطی بررسی شد. مطابق یافته‌ها، ۶۳/۳ درصد از پاسخگویان، از عملکرد دهیار در روستاهایشان رضایت متوسط و بالاتر دارند. همچنین براساس نتایج رگرسیون لجستیک ترتیبی، عملکرد اجتماعی دهیاران در مقایسه با سایر ابعاد، بیشترین تأثیر را بر سطح رضایتمندی روستاییان داشته است.

واژه‌های کلیدی: رضایتمندی، رگرسیون لجستیک ترتیبی، دهیاران، شهرستان اسکو، عملکرد.

مقدمه

پاسخگویی اجتماعی کارگزاران مدیریت و توسعه اجتناب‌ناپذیر است و به لحاظ دستاوردها و پیامدهای حیاتی‌اش همواره باید سرلوحه کار آنان قرار گیرد. تعهد درقبال مسئولیت‌های واگذارشده، با گستره‌ای از سازوکارهای خود سبب می‌شود که شهروندان و ذی‌نفعان بتوانند سیاست‌گذاران و مدیران سازمان‌ها را همواره به حساب‌پس‌دادن وادار کنند. از جمله این سازوکارها می‌توان به مشارکت شهروندان در پایش روند عرضه خدمات عمومی، کسب بازخورد و جلب حمایت اجتماعی آنان اشاره کرد (شریف‌زاده و دیگران، ۱۳۹۰: ۶۷). به نظر آدامز، شهروند آگاهانه یا ناخودآگاهانه بهره‌مندی‌های خود را با وظایف سازمان مقایسه می‌کند و هنگامی که برابری ببیند، رضایتمندی حاصل می‌شود (هومن، ۱۳۸۱: ۴۱). براین اساس، سازمان‌ها برای پاسخگویی به ذی‌نفعان خود نیازمند جلب رضایت آنان هستند (جمال و ناصر، ۲۰۰۲: ۲۰۰۲)؛ زیرا اطلاعات درمورد رضایتمندی ذی‌نفعان، به راحتی برای تمام سازمان‌ها توجیه‌پذیر است و هیچ سازمانی تمایل ندارد به دلیل مراجعه‌نکردن ذی‌نفعان و نارضایتی آنان بسته بماند (یزدان‌پناه و دیگران، ۱۳۸۸: ۱۴۲). همچنین یکی از راه‌های افزایش اثربخشی سازمان‌ها، بهبود کیفیت خدمات و منظور از آن، تأمین نیازها و انتظارات و جلب رضایت مشتریان است (فیروزآبادی و جاجرمی، ۱۳۹۱: ۷۲؛ بیک‌زاد و مولوی، ۱۳۸۸: ۹۱)؛ به گونه‌ای که آگاهی از برداشتها و نگرش‌های مشتریان درمورد عملکرد هر سازمان، تا حد زیادی به تصمیم‌گیری بهتر در آن سازمان کمک می‌کند؛ زیرا سازمان‌ها با آگاهی از انتظارات مشتریان مشخص می‌کنند که آیا آن انتظارات را برآورده می‌سازند یا خیر (آذری و دیگران، ۱۳۸۸: ۹۱). این امر هنگامی تحقق می‌یابد که سازمان بکوشد با شناسایی نیازهای واقعی خدمت‌گیرندگان، تصویری شفاف از کمیت و کیفیت خدمات قابل ارائه به دست آورد و با منطبق کردن رفتار خود با نیازهای مخاطبان، رضایت آنان را افزایش دهد (محمدی‌فر و دیگران، ۱۳۸۹: ۱۰۴).

دهیاری‌ها نیز به عنوان یک سازمان مردم‌نهاد، از این قاعده مستثنی نیستند و برای انجام‌دادن رسالت خود نیازمند ارزیابی و اطمینان از روند برنامه‌های مدیریتی خود و به تبع آن پاسخگویی و کسب رضایت مطلوب روستاییان هستند (بدری و موسوی، ۱۳۹۱). کسب رضایت مطلوب روستاییان به عنوان واکنش مؤثر به عملکرد دهیاران سبب خواهد شد که آنان با اطمینان بیشتری وظایف شهروندی مانند پرداخت عوارض و خودیاری را انجام دهند (فیروزآبادی و جاجرمی، ۱۳۹۱: ۶۳)؛ به طوری که بیشتر صاحب‌نظران توسعه نیز می‌دانند دستیابی به توسعه پایدار، بدون مشارکت روستاییان میسر نیست؛ چراکه با مشارکت مردم، دوره گذار توسعه ساده، سریع و کم‌هزینه می‌شود (مه‌دوی و نجفی‌کانی، ۱۳۸۴: پاپ‌زن و علی‌بیگی، ۱۳۸۵: ۳۷؛ نعمتی و بدری، ۱۳۸۶: ۱۷۰؛ افتخاری و دیگران، ۱۳۸۶: ۲؛ افراخته، ۱۳۸۸: ۵۸). به سخن رضوانی، مدیریت روستایی فرایند چندجانبه‌ای است که شامل سه رکن مردم، دولت و نهادهای عمومی است. در این فرایند، با مشارکت مردم و از طریق سازمان‌های روستایی، برنامه‌ها و طرح‌های توسعه روستایی تدوین، اجرا، نظارت و ارزشیابی می‌شود (رضوانی، ۱۳۸۳: ۲۱۱).

از سوی دیگر، یکی از راهبردهایی که بر توسعه دهیاری‌ها مؤثر است، هماهنگ کردن برنامه‌های این سازمان با خواست‌ها، نیازها و انتظارات روستاییان است؛ به طوری که با درگیر کردن روستاییان در ارزیابی عملکرد دهیاران، آنان قادرند اطلاعات دست اول و معتبری از تجارب خود در این زمینه ارائه دهند؛ چراکه روستاییان، برای قضاوت درخصوص چگونگی عملکرد مقامات محلی، شایسته و ذی‌صلاح هستند و به شیوه‌های گوناگون، به کیفیت تصمیم‌ها و اقدامات کارگزاران مدیریت روستایی واکنش نشان می‌دهند (فیروزآبادی و جاجرمی، ۱۳۹۱: ۶۳). از آنجاکه ارزیابی رضایت روستاییان از عملکرد دهیاران، دیدگاهی روشن از قوت‌ها و ضعف‌های دهیاران پیش‌روی برنامه‌ریزان مدیریت نوین روستایی فراهم می‌کند، در این پژوهش، با ارزیابی سطح رضایتمندی روستاییان از عملکرد دهیاران، عوامل مؤثر بر عملکرد دهیاران شناسایی می‌شود؛ به طوری که مدیران روستایی بتوانند در افزایش رضایتمندی و تسهیل مشارکت روستاییان، از یافته‌های پژوهش حاضر استفاده کنند.

مبانی نظری

از نظر بیشتر محققان، رضایتمندی مفهوم ضمنی قضاوت یا شناخت تجربه‌ای است که خشنودی یا خرسندی افراد را در برابر خدمات ارائه شده انعکاس می‌دهد (مارانز، ۲۰۰۳: ۷۴). در حال حاضر، دو دیدگاه علمی درباره رضایتمندی مشتریان وجود دارد که با یکدیگر تناقضی ندارند و دیدگاه اول، پایه‌ای برای دیدگاه دوم است. دیدگاه اول که براساس احساس روانی مشتریان است، رضایت آنان را به‌عنوان احساس حاصل از ارزیابی تجمعی بعد از خرید و به‌عنوان نتیجه‌ای از رفتار خرید آنان بررسی می‌کند (اوج و دیگران، ۲۰۰۵)؛ به‌طوری‌که رضایتمندی به‌صورت یک احساس روانی خوب هنگامی که چیزی که فرد می‌خواهد، اتفاق افتاده یا حالت رضایت از ارضای یک نیاز یا میل تعریف می‌شود (هورنبای، ۲۰۰۰؛ چی‌انگ و دیگران، ۲۰۱۳: ۱۱۷۹) و به‌عنوان اساس استقلال مشتری عمل می‌کند (چوی و دیگران، ۲۰۰۴)؛ بنابراین، رضایتمندی اشخاص، انعکاس حالت روان‌شناختی و عقلانیت‌ابزاری است (شایان و دیگران، ۱۳۸۹: ۱۶۰) و زمانی در حد مطلوب است که انتظارات سازمان‌ها با تمایلات روان‌شناختی شخصی هماهنگ باشد. در غیر این صورت، رضایت میسر نخواهد شد (پژوهشکده تحقیقات استراتژیک، ۱۳۸۹: ۲۶). دیدگاه بعدی که براساس رفتار اقتصادی مشتریان است، رضایتمندی آنان را به‌عنوان ارزیابی اقتصادی درباره رفتار خرید از طریق مقایسه هزینه‌های پرداخت‌شده برای خرید و منفعت‌های به‌دست‌آمده از خرید را بررسی می‌کند (چی‌انگ و دیگران، ۲۰۱۳: ۱۱۷۹)؛ به‌طوری‌که رضایت مشتری، در نتیجه ادراک مشتری طی یک معامله یا رابطه ارزشی به‌دست می‌آید که در آن، قیمت با نسبت کیفیت خدمات به هزینه‌های مشتری به دست می‌آید. (هالول، ۱۹۹۶).

به‌طور کلی، رضایتمندی مسئولیت و قضاوتی ذهنی است که توسط هر فرد، مستقل از تفاوت میان انتظارات قبل و پس از مصرف وی و عملکرد کالا، به‌کارگیری یک فن یا خدمت دریافتی او انجام می‌شود (جمال و ناصر، ۲۰۰۲؛ فورنل و دیگران، ۱۹۹۶؛ گریگوردیس و دیگران، ۲۰۰۴). مقوله رضایت مشتری از عملکرد سازمانی به‌عنوان یک مبحث مدیریتی، زمانی اهمیت یافت که مشتری به‌عنوان یکی از عناصر مهم تولید اقتصادی یا تولید بازرگانی مطرح شد (آزاد، ۱۳۷۵: ۲۱۴). رضایتمندی به‌صورت گسترده در ادبیات توسعه نیز به‌عنوان یک متغیر روشن و نتیجه تأثیر خدمات تولیدی، رفاه اجتماعی و مالی قلمداد شده است (رودریگز، ۲۰۰۶: ۶۶۷) و به‌عنوان شاخصی مهم در پاسخ به رفتار شناختی (انگ، ۲۰۰۵: ۱۴۴)، یکی از فاکتورهای مهم سنجش میزان کارایی مدیران به‌ویژه در حیطه مدیریت روستایی است؛ به‌طوری‌که اندازه‌گیری سطح رضایت، نقش مهمی در برنامه‌ریزی و اصلاح خدمات مدیریتی سازمان‌های مختلف به‌ویژه سازمان‌های محلی دارد (وزارت سلامت و آموزش پزشکی، ۲۰۰۷). به‌طور کلی، در جهت بهبود وضعیت خدمات‌رسانی توسط دهیاری‌ها، آگاهی از نیازهای روزمره روستاییان و شناسایی زمینه‌های خدماتی برای تأمین نیازها و خواسته‌های آنان اجتناب‌ناپذیر است (عنابستانی و دیگران، ۱۳۹۲: ۵۱).

مطابق قانون تأسیس دهیاری‌های خودکفا و مردمی که در سال ۱۳۷۷ به تصویب مجلس پنجم شورای اسلامی رسید، به وزارت کشور اجازه داده می‌شود به‌منظور اداره امور روستاها، با توجه به موقعیت محل و با درخواست اهالی، سازمانی به نام دهیاری تأسیس کند (اکبری و عبدالهی، ۱۳۸۷). به استناد این قانون، دهیاری در روستاهایی با جمعیت بالاتر از ۱۵۰۰ نفر به‌طور خودکفا تشکیل می‌شود. مدیریت این نهاد، برعهده فردی به نام دهیار است که شورای اسلامی روستا او را معرفی می‌کند و با تأیید بخشداری، مسئولیت اجرایی مدیریت روستا را برعهده دارد. مجوز تأسیس دهیاری، با درخواست اهالی روستا در وزارت کشور صادر می‌شود. دهیاری با شخصیت حقوقی مستقل و به‌عنوان بازوی اجرایی مدیریت نوین روستایی، مهم‌ترین و جدیدترین نهاد محلی است که در روستاهای ایران شکل گرفته است و عملکرد این سازمان مدنی و نیمه‌دولتی، مشابه سازوکار شهرداری است (بدری و موسوی، ۱۳۹۱: ۷۸). دهیار عهده‌دار وظیفه اجرای مصوبات شورای اسلامی، همراه با انجام‌دادن وظایف محول‌شده از سوی دستگاه‌های اجرایی است.

پیشینه پژوهش

از میان پژوهش‌هایی که به بررسی رضایتمندی روستاییان از عملکرد دهیاران یا سایر نهادهای محلی پرداخته‌اند، می‌توان به موارد زیر اشاره کرد.

عنابستانی و دیگران (۱۳۹۲) با بررسی میزان رضایتمندی روستاییان از کیفیت خدمات سازمان‌های مدیریت محلی روستایی در شهرستان ایجرود به این نتیجه رسیدند که سطح رضایت روستاییان از سازمان‌های مذکور، در تمامی ابعاد به‌طور معناداری کمتر از حد انتظار است. در رتبه‌بندی شاخص‌های مؤثر در میزان رضایتمندی شاخص‌هایی مانند ارتباط صمیمانه مردم و مسئولان، پاسخگویی به مشکلات مردم همراه با احترام و ادب، نحوه رسیدگی مسئولان به وظایفشان و میزان علاقه و انگیزه مسئولان در انجام‌دادن این وظایف، بیشترین سهم را در تبیین میزان رضایتمندی مردم از سازمان‌ها داشته‌اند. براساس نتایج این پژوهش، معیار قابل‌اعتماد بودن مسئول، بیشترین تأثیر را بر میزان رضایتمندی روستاییان دارد.

فیروزآبادی و جاجرمی (۱۳۹۱) در بررسی «وضعیت رضایت روستاییان و عوامل مربوط به آن از عملکرد دهیاری‌ها» نشان دادند حدود ۷۰ درصد از پاسخگویان، از عملکرد دهیاری‌ها در روستاهایشان رضایت دارند و هرچه ارزیابی عملکردی سازمانی از دهیاری بهتر باشد، میزان رضایت افزایش می‌یابد. در بخش دیگری از یافته‌های این پژوهش مشخص شد که درخصوص عملکرد دهیاری‌ها، بیشترین میزان رضایت از فعالیت در زمینه خدمات عمرانی بوده است. در زمینه رابطه متغیرهای زمینه‌ای با رضایت مردم از عملکرد دهیاری‌ها مشاهده شد که رابطه‌ای میان متغیرهای تحصیلات، شغل، سابقه اقامت در روستا و درآمد با میزان رضایت از عملکرد دهیار وجود ندارد.

خانی و سوری (۱۳۹۱) در پژوهش «رویکرد جنسیتی در تحلیل رضایتمندی روستاییان از عملکرد دهیاران بخش کونانی شهرستان کوه‌دشت» به این نتیجه رسیدند که زنان در مقایسه با مردان، از عملکرد اقتصادی و اجتماعی دهیاران رضایت کمتر و از عملکرد کالبدی-زیست‌محیطی رضایت بیشتری دارند. همچنین مطابق نتایج، بیشترین میزان اثرگذاری بر سطح رضایت روستاییان، مربوط به عملکرد اقتصادی و در اولویت‌های بعدی مربوط به عملکرد اجتماعی و کالبدی-زیست‌محیطی است.

اعظمی و دیگران (۱۳۹۰) با سنجش رضایتمندی روستاییان از شرکت‌های تعاونی روستایی به این نتیجه رسیدند که حدود ۲۱ درصد از روستاییان، از شرکت تعاونی مذکور رضایت کامل دارند و ۷۹ درصد آنان از عضویت در شرکت ناراضی‌اند. همچنین متغیرهای مستقلی مانند احساس مسئولیت مدیرعامل و اعضای هیئت‌مدیره، درقبال دارایی و اموال شرکت، تبعیض و بی‌عدالتی در ارائه خدمات، ارائه به‌موقع کالاها و خدمات توسط شرکت، اطلاع‌رسانی نکردن عملکرد شرکت، تحویل به‌موقع بهای محصولات کشاورزی به کشاورزان و هماهنگی بین مسئولیت شرکت‌ها با روستاییان به‌ویژه شوراهای اسلامی، به‌عنوان عوامل مؤثر بر رضایتمندی روستاییان از شرکت‌های تعاونی روستایی شناخته شدند.

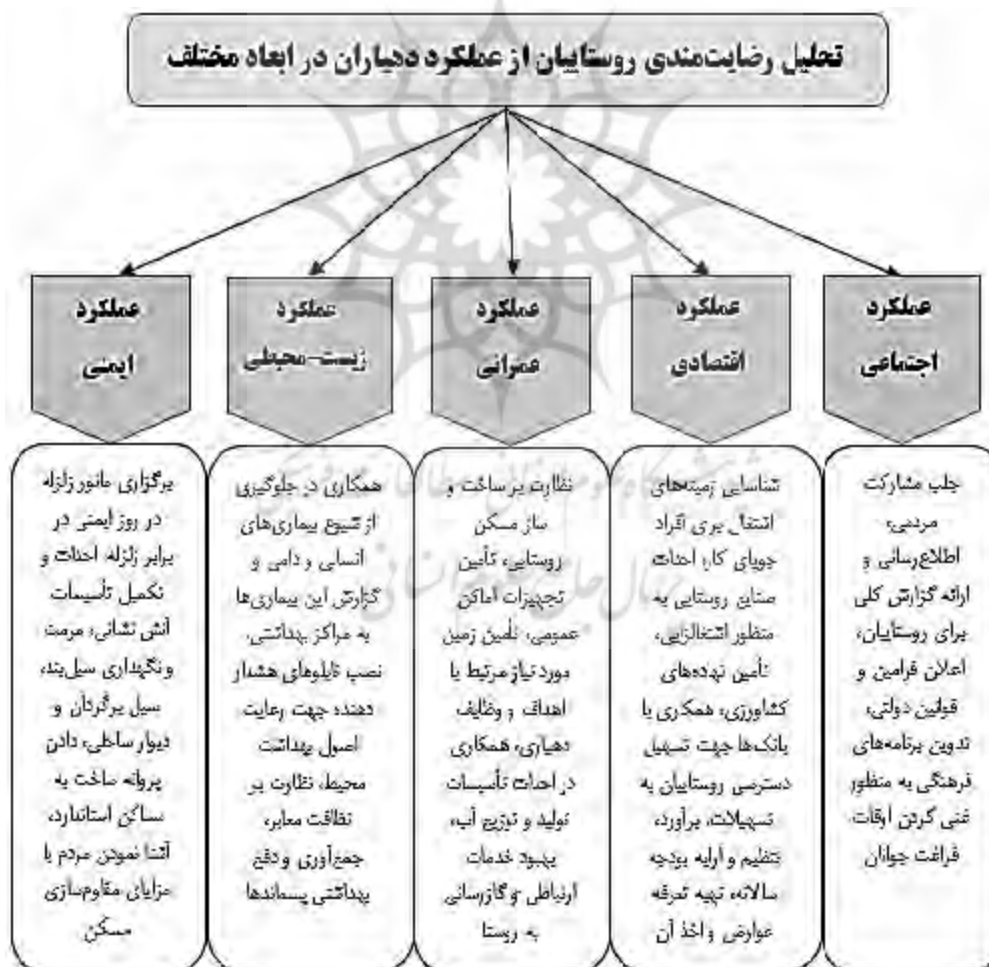
پورطاهری و دیگران (۱۳۸۹) با ارزیابی عملکرد شوراهای اسلامی در توسعه روستایی به این نتیجه رسیدند که اعضای شوراهای اسلامی روستایی در نظارت بر اجرای مقررات بهداشتی، تشخیص نارسایی‌های موجود و نیز امدادرسانی در مواقع بحرانی موفق نبوده‌اند.

حکمت‌نیا و موسوی (۱۳۸۶) عوامل مؤثر بر رضایتمندی شهروندان یزدی از عملکرد شهرداری را مطالعه کردند و نتیجه گرفتند که میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری، متوسط به پایین است. براساس نتایج این پژوهش، عواملی مانند رضایت اجتماعی، آگاهی اجتماعی، مشارکت شهروندی، سن، وضعیت اجتماعی و اقتصادی بر میزان رضایتمندی شهروندان تأثیرگذارند؛ به‌طوری‌که متغیر رضایت اجتماعی، بیشترین سهم را در تبیین رضایتمندی شهروندان دارد.

پاپزن و علی بیگی (۱۳۸۵) با تحلیل انتظارات روستاییان از شوراهای اسلامی به این نتیجه رسیدند که مهم‌ترین انتظارات روستاییان، برقراری نظافت عمومی، مدیریت بحران در حوادث غیرمترقبه و همکاری با نیروی انتظامی برای برقراری امنیت در روستاست. توجه شوراهای اسلامی به نیازهای مردم در ابعاد مختلف فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی، نرخ ماندگاری مردم در روستاها را افزایش می‌دهد و زمینه مشارکت آنان را فراهم می‌سازد.

ویتز شاپیرو (۲۰۰۷) با بررسی رابطه میان عملکرد حکومت محلی و رضایت شهروندان به این نتیجه رسید که پیوند مهمی میان عملکرد با نظام مورد حمایت شهروندان وجود دارد، اما او این نکته را نیز تذکر داد که باید متوجه بود که شهروندان میان ابعاد مختلف کیفیت عملکرد حکومت محلی تمایز قائل می‌شوند.

فن رایزن (۲۰۰۴) با بررسی رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری نیویورک با استفاده از مدل عدم تحقق انتظار، به این نتیجه رسید که شکاف میان انتظارات و عملکرد شهرداری، بر رضایت شهروندان مؤثر است؛ به عبارت دیگر، هر قدر فاصله میان انتظارات شهروندان از خدمات شهرداری با خدماتی که در عمل دریافت می‌کنند، بیشتر باشد، رضایت آنان تغییر می‌یابد. با توجه به پژوهش‌های معرفی شده در این مقاله، الگوی علی زیر برای بررسی عوامل مؤثر بر رضایتمندی روستاییان از عملکرد دهیاران تحلیل می‌شود.



شکل ۱. مدل مفهومی تحقیق در مورد روابط بین متغیرهای پژوهش و رضایتمندی روستاییان

روش پژوهش

این پژوهش، از نظر ماهیت کمی و از نظر هدف کاربردی است. ابزار اصلی تحقیق پرسشنامه است که روایی آن با اعتبار محتوایی^۱ بررسی شد. به منظور تعیین اعتبار و انجام دادن اصلاحات لازم، پرسشنامه در اختیار استادان گروه مدیریت و توسعه کشاورزی دانشگاه تهران و دهیاران قرار گرفت و پس از جمع‌بندی دیدگاه‌های آنان و مصاحبه با تعدادی از دهیاران، پرسشنامه نهایی تنظیم شد. به منظور تعیین پایایی ابزار پژوهش، پرسشنامه در میان ۳۵ نفر از ساکنان روستاهای دارای دهیاری شهرستان اسکو پیش‌آزمون شد و سپس با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ، پایایی آن ۰/۹۶ به دست آمد. این شهرستان دارای ۳۰ روستای دارای دهیاری است که از این تعداد، فقط ۲۲ دهیاری مناسب این پژوهش بودند؛ بنابراین، جامعه آماری پژوهش را ساکنان روستاهای دارای دهیاری (N= 40752) تشکیل دادند.

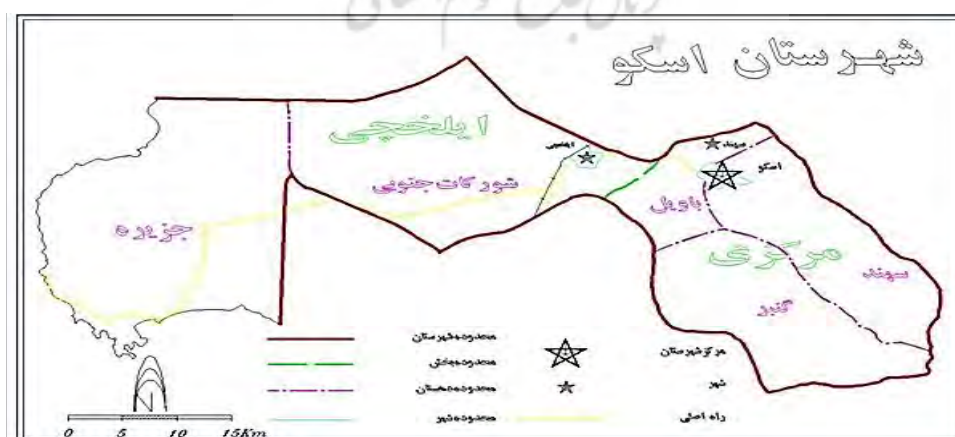
جدول ۱. روستاهای انتخاب‌شده به تفکیک بخش و دهستان

ردیف	بخش	دهستان	روستا	تعداد نمونه
۱	ایلخچی	شورکات جنوبی جزیره	خورخور، مرجانلو، زین‌الحاجیلو، خاصه‌لر، کردلر، بیگلو، خاصبان سرای ده، گمیچی، آق‌گنبد	از هر روستا ۱۰ نفر
۲	مرکزی	باویل سهند گنبر	بایرام، دیزج، باویل، کلجاه، آمقان، اسکندان، اسفنجان، کندوان، کهنمو، عنصرود کردآباد، گنبر	
جمع	۲	۵	۲۲	۲۲۰ نفر

برای محاسبه حجم نمونه، ۳۵ نفر پیش‌آزمون شدند و انحراف معیار ۱/۳۸ به دست آمد. در ادامه، از طریق فرمول کوکران، تعداد نمونه برای ساکنان روستا به دست آمد.

$$n = \frac{N (t.s)^2}{Nd^2 + (t.s)^2} \rightarrow n = \frac{40752(1/96 \times 1/38)^2}{(40752 \times 2^2) + (1/96 \times 1/38)^2} = 181/43 \text{ نفر} \quad (1)$$

برای اطمینان بیشتر، ۲۲۰ پرسشنامه در میان ساکنان روستاهای دارای دهیاری توزیع شد که در نهایت، تمامی پرسشنامه‌ها بازگردانده و از نظر آماری تجزیه و تحلیل شدند. نمونه‌گیری نیز به روش تصادفی با انتساب نامتناسب بود.



شکل ۲. موقعیت جغرافیایی منطقه مورد مطالعه

بحث و یافته‌ها

مطابق یافته‌های توصیفی این پژوهش، میانگین سن افراد مورد مطالعه ۳۱/۴۳ سال و در محدوده سنی ۱۶ تا ۷۵ سال است. ۷۹/۵ درصد از پاسخگویان (۱۷۵ نفر) مرد و ۲۰/۵ درصد (۴۵ نفر) زن هستند. از نظر وضعیت تأهل، ۳۵/۹ درصد (۷۹ نفر) مجرد و ۶۴/۱ درصد (۱۴۱ نفر) متأهل هستند. از نظر تحصیلات، ۱/۴ درصد (۳ نفر) بی‌سواد، ۲/۳ درصد (۵ نفر) سواد خواندن و نوشتن، ۱۰/۹ درصد (۲۴ نفر) تحصیلات ابتدایی، ۱۸/۶ درصد (۴۱ نفر) تحصیلات راهنمایی، ۳۵/۹ درصد (۷۹ نفر) دیپلم، ۲۸/۲ درصد (۶۲ نفر) لیسانس و ۲/۷ درصد (۶ نفر) تحصیلات بالاتر از لیسانس دارند که بیشترین فراوانی به گروه بالاتر از دیپلم تعلق دارد.

وضعیت رضایتمندی روستاییان از عملکرد دهیاران در ابعاد پنج‌گانه

برای بررسی وضعیت رضایتمندی روستاییان از عملکرد کلی دهیاران، از معادله شاخص عملکرد کل و با توجه به فعالیت‌های آنان در این پنج بعد (اجتماعی، اقتصادی، زیست‌محیطی، عمرانی و ایمنی) استفاده شد؛ برای این منظور، وضعیت ابعاد پنج‌گانه یادشده، جمع و بر تعداد آن‌ها (پنج) تقسیم شد تا میانگین کل - که همان شاخص عملکرد کل دهیاران است - به دست آید. مطابق یافته‌ها، میانگین عملکرد کل دهیاران ۲/۹۲ با انحراف معیار ۱/۳۱ است. با توجه به اینکه دامنه عملکرد کل بین ۱ تا ۵ تعیین شده است، می‌توان نتیجه گرفت که سطح عملکرد این دهیاران متوسط به بالاست و در واقع، دهیاران در مدیریت روستاها به نسبت موفق عمل کرده‌اند. جدول ۲ میانگین میزان تحقق یافتن ابعاد پنج‌گانه فعالیت‌های دهیاران را نشان می‌دهد. یافته‌های این بخش از پژوهش مشخص می‌سازد که بیشترین رضایتمندی روستاییان در چه حیطه‌ای است. ضریب تغییر برای شاخص‌های پنج‌گانه محاسبه شد و رتبه‌بندی نیز براساس آن صورت پذیرفت. همان‌گونه که در جدول ۱ مشاهده می‌شود، عملکرد زیست‌محیطی دهیاران با میانگین ۲/۹۵ (انحراف معیار ۱/۲۳) بیشترین میزان رضایتمندی روستاییان را به خود معطوف دارد و کمترین میزان رضایتمندی مربوط به عملکرد عمرانی دهیاران است.

$$TPI = \left(\sum_{i=1}^5 PERFORMANCE \right) / 5 \quad (2)$$

جدول ۲. وضعیت میزان رضایت روستاییان از ابعاد پنج‌گانه عملکرد دهیاران

رتبه	ضریب تغییر	انحراف معیار	میانگین	حوزه‌های عملکردی
۱	۰/۴۱۶	۱/۲۳	۲/۹۵	زیست‌محیطی
۲	۰/۴۳۲	۱/۲۸	۲/۹۶	ایمنی
۳	۰/۴۴۳	۱/۳۸	۳/۱۱	اقتصادی
۴	۰/۴۷۵	۱/۳۵	۲/۸۴	اجتماعی
۵	۰/۴۷۸	۱/۳۳	۲/۷۸	عمرانی

اولویت‌بندی گویه‌های مربوط به وضعیت رضایت روستاییان از ابعاد پنج‌گانه عملکرد دهیاران

برای اولویت‌بندی گویه‌های مربوط در حوزه‌های اجتماعی، اقتصادی، عمرانی، زیست‌محیطی و ایمنی، از ضریب تغییرات استفاده شد. در حوزه اجتماعی، گویه‌های «جلوگیری از تکدیگری و واداشتن متکدیان به کار»، «برگزاری برنامه‌های فرهنگی به منظور غنی‌سازی اوقات فراغت جوانان» و «تلاش در جهت حل مشکلات اجتماعی روستاییان»، به ترتیب سه

رتبه اول را به خود اختصاص دادند. در حوزه اقتصادی نیز گویه‌های «تلاش برای اشتغال‌زایی»، «همکاری در احداث صنایع روستایی به‌منظور اشتغال‌زایی» و «تأمین نهاده‌های کشاورزی»، به‌ترتیب سه رتبه اول را دارند. در حوزه عمرانی، گویه‌های «نگهداری اموال، تأسیسات عمومی و بناهای تاریخی»، «ایجاد و گسترش معابر و میدان» و «جلب مشارکت روستاییان در اجرای طرح هادی» به‌ترتیب، سه رتبه اول را به خود اختصاص داده‌اند. در حوزه محیط زیست نیز گویه‌های «همکاری در جلوگیری از شیوع بیماری‌های انسانی و دامی»، «نظارت بر بهداشت روستا از قبیل کشتار بهداشتی دام و عرضه گوشت» و «نصب تابلوهای هشداردهنده درمورد رعایت اصول بهداشت» به‌ترتیب، سه رتبه اول را دارند. در حوزه مدیریت بحران نیز سه رتبه نخست متعلق به گویه‌های «برگزاری مانور زلزله»، «احداث تأسیسات آتش‌نشانی» و «نگهداری سیل برگردان و دیوار ساحلی» است.

وضعیت میزان رضایتمندی روستاییان به تفکیک درجهٔ دهیاری

در جدول ۳ مشاهده می‌شود که میانگین رضایتمندی روستاییان در دهیاری‌های درجهٔ یک ۱۹۹/۸۹ (انحراف معیار ۵۲/۹۱) و نیز در دهیاری‌های درجهٔ دو ۲۳۳/۸۹ (انحراف معیار ۴۴/۳۶) است. همچنین در دهیاری‌های درجهٔ سه ۲۳۷/۳۵ (انحراف معیار ۴/۶۹) و در دهیاری‌های درجهٔ چهار ۲۱۰/۵۵ (انحراف معیار ۲۵/۷۸) است. مطابق نتایج، میزان رضایتمندی از عملکرد دهیاران، تا درجهٔ سه به‌صورت صعودی ارتقا می‌یابد؛ یعنی هر قدر که درجهٔ دهیاری بالاتر می‌رود، عملکرد آن نیز بهبود می‌یابد و به‌تبع آن سطح رضایتمندی روستاییان افزایش پیدا می‌کند، اما از دهیاری‌های درجهٔ سه به بعد، عملکرد سیر نزولی دارد.

وضعیت رضایتمندی روستاییان به تفکیک وضعیت اشتغال دهیاران

براساس جدول ۴، میانگین رضایتمندی روستاییان از عملکرد کلی دهیاران پاره‌وقت، ۲۳۰/۷۸ (انحراف معیار ۴۱/۸۳) و میانگین رضایتمندی از تعامل آنان، ۲۲/۳۵ (انحراف معیار ۱۰/۴۰) است. همچنین میانگین رضایتمندی روستاییان از عملکرد کلی دهیاران تمام‌وقت، ۲۱۹/۷۴ (انحراف معیار ۳۹/۴۶) و میانگین رضایتمندی از تعامل آنان، ۱۵/۶۰ (انحراف معیار ۳/۶۵) است.

جدول ۳. وضعیت میانگین رضایتمندی روستاییان به تفکیک درجهٔ دهیاری

درجهٔ دهیاری	عملکرد اجتماعی	عملکرد اقتصادی	عملکرد عمرانی	عملکرد زیست محیطی	عملکرد ایمنی	عملکرد کلی
۱	۳۱/۰۷	۳۱/۳۶	۳۰/۵۱	۳۴/۳۷	۷۲/۵۵	۱۹۹/۸۹
۲	۳۷/۶۳	۳۸/۱۰	۳۶/۴۲	۴۱/۹۷	۷۹/۷۴	۲۳۳/۸۹
۳	۳۹/۳۸	۳۷/۶۰	۳۵/۹۹	۴۱/۸۲	۸۲/۵۱	۲۳۷/۳۵
۴	۳۲/۳۷	۳۳/۲۴	۳۲/۹۶	۳۷/۷۷	۷۴/۱۹	۲۱۰/۵۵

جدول ۴. وضعیت میزان رضایتمندی روستاییان به تفکیک وضعیت اشتغال دهیاران

وضعیت اشتغال دهیار	عملکرد کلی		تعامل	
	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار
پاره‌وقت	۲۳۰/۷۸	۴۱/۸۳	۲۲/۳۵	۱۰/۴۰
تمام‌وقت	۲۱۹/۷۴	۳۹/۴۶	۱۵/۶۰	۳/۶۵

برای شناسایی عوامل متمایزکننده و همچنین پیش‌بینی میزان رضایتمندی روستاییان از عملکرد دهیاران از رگرسیون ترتیبی^۱ استفاده شد.

در سطر اول جدول آماره^۲ درست‌نمایی^۳ برای مدل تنها شامل عرض از مبدأ و در سطر دوم برای مدل نهایی شامل پنج متغیر مستقل گزارش شده است. معناداری اختلاف آماره‌های درست‌نمایی برای دو مدل نشان می‌دهد مدل نهایی برای داده‌ها برازندگی بیشتری دارد و متغیرهای مستقل، تغییرات متغیر وابسته را به خوبی تبیین می‌کند.

جدول ۵. اطلاعات برازش مدل رگرسیون لجستیک ترتیبی

Model	-2 Log Likelihood	Chi-Square	df	Sig
Intercept Only	۶۷۶/۴۳۲			
Final	۵۴۲/۹۲۹	۱۳۳/۵۰۳	۵	۰/۰۰۰

جدول ۶. نتایج برازش مدل رگرسیونی برای شاخص‌های مؤثر بر رضایتمندی روستاییان

EXP (B)	Estimate	معناداری	درجه آزادی	Wald	شاخص
۱/۰۸	۰/۰۷۶	۰/۰۰۱	۱	۱۰/۹۱۸	اجتماعی
-۱/۰۵	-۰/۰۵۰	۰/۰۲۷	۱	۴/۸۷۷	اقتصادی
۱/۰۴	۰/۰۳۹	۰/۰۵۰	۱	۳/۸۳۱	عمرانی
۱/۰۳	۰/۰۳۶	۰/۰۵۲	۱	۳/۷۸۷	زیست‌محیطی
۱/۰۲	۰/۰۲۹	۰/۰۰۹	۱	۶/۸۶۸	ایمنی

از طریق این رگرسیون می‌توان وابستگی یک متغیر وابسته^۴ ترتیبی را به چند متغیر مستقل مدل‌سازی کرد. برای این کار، داده‌های مربوط به هریک از ابعاد عملکرد دهیاران با یکدیگر جمع^۴ شدند تا امکان استفاده از آزمون رگرسیون ترتیبی فراهم شود. در رگرسیون ترتیبی، برای درک معناداری حضور هر متغیر مستقل در مدل، از آماره^۵ والد^۵ استفاده می‌کنیم که معادل آماره^۶ t در رگرسیون خطی است. چنانچه سطح معناداری مقدار این آماره در مورد هر متغیر کوچک‌تر از ۰/۰۵ باشد، متغیر برای مدل مفید است (حبیب‌پور و صفری، ۱۳۸۸: ۷۴۸). براساس نتایج رگرسیون، سطح معناداری مقدار والد هریک از متغیرهای مستقل تحقیق کوچک‌تر از ۰/۰۵ و بیانگر آن است که حضور تمامی متغیرهای مستقل در مدل معنادار است. در ادامه، از طریق مقادیر تخمین^۶ مشخص می‌کنیم که سهم هریک از متغیرهای مستقل در تغییرات میزان رضایت روستاییان از عملکرد دهیاران چقدر است. براساس مقادیر این آماره، در مورد متغیر عملکرد اجتماعی، نتیجه^۶ تأثیر رگرسیونی متغیر عملکرد اجتماعی بر رضایتمندی، در سطح خطای کوچک‌تر از ۰/۰۱ معنادار است. مقدار برآورد این متغیر ۰/۰۷۶ است و این نشان می‌دهد افزایش یک واحد در متغیر عملکرد اجتماعی، با افزایش ۰/۰۷۶ واحد در نسبت‌های لگاریتم متغیر وابسته رضایتمندی همراه می‌شود. مقدار برآورد متغیر عملکرد عمرانی برابر با ۰/۰۳۹ است و بیانگر آن است که افزایش یک واحد در متغیر عملکرد عمرانی، با افزایش ۰/۰۳۹ واحد در نسبت‌های لگاریتم متغیر وابسته رضایتمندی همراه است. در مورد متغیر عملکرد زیست‌محیطی نیز مقدار برآورد این متغیر ۰/۰۳۶ است و بیانگر آن است که افزایش یک واحد در متغیر عملکرد زیست‌محیطی، با افزایش ۰/۰۳۶ واحد در نسبت‌های لگاریتم متغیر وابسته رضایتمندی همراه می‌شود. مقدار برآورد متغیر عملکرد ایمنی ۰/۰۲۹ است و نشان می‌دهد افزایش یک واحد در متغیر

1. Ordinal regression
 2. Log Likelihood
 4. compute
 5. Wald
 6. estimate

عملکرد ایمنی، با افزایش ۰/۰۲۹ واحد در نسبت‌های لگاریتم متغیر وابسته رضایتمندی همراه است. مقدار برآورد متغیر عملکرد اقتصادی برابر با ۰/۰۵۰- است و نشان می‌دهد افزایش یک واحد در متغیر عملکرد اقتصادی، با کاهش ۰/۰۵۰ واحد در نسبت‌های لگاریتم متغیر وابسته رضایتمندی همراه می‌شود. یکی از مهم‌ترین فرضیه‌ها در این رگرسیون، فرض تسهیم متناسب شانس بین سطوح مختلف متغیر وابسته است. این فرض، با استفاده از آزمون خطوط موازی^۱ انجام می‌گیرد که نتایج آن در جدول زیر گزارش شده است.

جدول ۷. آزمون خطوط موازی

Model	-2 Log Likelihood	Chi-Square	df	Sig
Null Hypothesis	۵۴۲/۹۲۹			
General	۵۳۲/۷۲۴	۱۰/۲۰۵	۱۵	۰/۸۰۷

با توجه به جدول ۷، معناداری آماره کای اسکوتر بالای ۰/۰۵ است. این به مفهوم پذیرفتن فرض صفر مبنی بر تسهیم متناسب شانس بین سطوح متغیر وابسته است.

نتیجه‌گیری

پایش و تحلیل رضایتمندی روستاییان از عملکرد دهیاران، مهم‌ترین شاخص در بهبود مدیریت نوین روستایی است. هدف این پژوهش نیز تبیین عوامل مؤثر بر رضایتمندی روستاییان از عملکرد دهیاران شهرستان اسکوست. مطابق یافته‌ها، ۶۳/۳ درصد از پاسخگویان، از عملکرد دهیار در روستاهایشان رضایت متوسط و بالاتر از متوسط دارند که با نتایج فیروزآبادی و جاجرمی (۱۳۹۱) مبنی بر رضایت زیاد و بسیار زیاد حدود ۷۰ درصد از افراد از عملکرد دهیاران، همخوانی دارد. در تحلیل این یافته می‌توان گفت که دهیاران به‌عنوان مدیر اجرایی روستا تاکنون توانسته‌اند طرح‌های توسعه‌ای بسیاری را با موفقیت اجرا کنند و نیز با مشارکت‌دادن روستاییان در این طرح‌ها، در جلب رضایت آنان موفق بوده‌اند. همچنین براساس نتایج دیگر، بیشترین میزان رضایتمندی روستاییان مربوط به عملکرد زیست‌محیطی و کمترین میزان آن مربوط به عملکرد عمرانی دهیاران است که با یافته‌های فیروزآبادی و جاجرمی (۱۳۹۱) مخالف است. همچنین رضایتمندی روستاییان از عملکرد دهیاران پاره‌وقت در مقایسه با تمام‌وقت بیشتر است. در تحلیل این یافته می‌توان گفت با توجه به اینکه حجم کاری دهیاری‌های تمام‌وقت و درجه سه به بعد سنگین است، کیفیت عملکرد دهیار نیز کاهش می‌یابد و با توجه به اینکه رضایت تا حدودی ارتباط مستقیمی با عملکرد دارد (فیروزآبادی و جاجرمی، ۱۳۹۱: ۸۷)، این امر نارضایتی روستاییان را به‌دنبال دارد؛ چراکه دهیار به‌تنهایی نمی‌تواند امور مختلف یک روستا را مدیریت کند و طبیعی است که سطح عملکرد وی کاهش می‌یابد.

از سوی دیگر، دهیاری در متن قوانین مصوب مدیریت روستایی، به‌عنوان یک نهاد یا سازمان حقوقی تعریف شده است؛ درحالی‌که فقط یک دهیار مسئول انجام‌دادن امور مختلف دهیاری است. لیکین (۱۹۹۲) عواملی مانند زمان ناکافی، نبود نیروی انسانی کافی، همکاری نکردن دیگران و کمبود امکانات مناسب را عامل افت عملکرد شغلی مدیران می‌داند؛ بنابراین، پیشنهاد می‌شود که از دهیاری‌های درجه سه به بعد و دهیاری‌های تمام‌وقت، یک نیروی کمک‌دهیار برای همکاری با دهیار استخدام شود. توصیه می‌شود که این نیرو از جمع دانشجویان رشته‌های مربوط به حوزه روستایی برای دیدن دوره کارآموزی گزینش شود. براساس نتایج، تنها ۳۶/۳ درصد از روستاییان آشنایی زیاد و بسیار زیادی با وظایف

دهیاران دارند. آشنایی کافی نداشتن روستاییان با وظایف دهیار، سبب ایجاد چالش انتظارات بیش‌ازحد از عملکرد دهیار می‌شود و سطح متناسب با موقعیت رضایت روستاییان را دچار تزلزل می‌کند؛ به‌طوری‌که نتایج پژوهش‌های قدیمی معصوم و دیگران (۱۳۹۲)، خوشبخت (۱۳۹۱) و نظری و سادین (۱۳۹۱) نیز این یافته را تأیید می‌کند؛ بنابراین، پیشنهاد می‌شود که برنامه‌های آموزشی لازم از طریق رسانه‌های گروهی به ارتقای آگاهی عمومی در زمینه جایگاه و اهمیت دهیاری‌ها و لزوم مشارکت روستاییان اختصاص یابد. در پژوهش ناییجی (۱۳۸۸) در حوزه آموزش به روستاییان، دهیاران تا حد زیادی توانستند در مقایسه با گذشته تحولاتی را به‌وجود آورند و رضایت مطلوب روستاییان را جلب کنند.

با توجه به پیشرو و آینده‌نگر بودن رگرسون لجستیک تریبی، امکان پیش‌بینی احتمال رضایتمندی روستاییان محاسبه شد و نتایج نشان داد که بیشترین میزان اثرگذاری، مربوط به عملکرد اجتماعی دهیاران است. این یافته مخالف با یافته‌های پژوهش خانی و سوری (۱۳۹۱) است که نشان دادند بیشترین میزان رضایت روستاییان از عملکرد اقتصادی دهیاران بوده است. از آنجاکه میزان رضایتمندی روستاییان از عملکرد اجتماعی دهیاران اندک بود، دهیاران در زمینه اصلاح روند کاری و افزایش میزان رضایتمندی روستاییان، بیش از ابعاد دیگر باید به بعد اجتماعی توجه داشته باشند. در تحلیل این یافته می‌توان گفت با توجه به اینکه شرط لازم برای پیشرفت جوامع روستایی، گسترش انسجام اجتماعی، بسط مشارکت اجتماعی روستاییان در طرح‌های دهیاری‌ها و از همه مهم‌تر، اعتماد متقابل (روستاییان و دولت) است، هیچ توسعه‌ای بدون مشارکت، رضایتمندی و اعتماد اجتماعی روستاییان شکل نمی‌گیرد (فراهانی و دیگران، ۱۳۹۲: ۲۸)؛ چراکه نیاز به سرمایه اجتماعی در شرایط رکود و تورم- که نیاز به اعتمادسازی وجود دارد- بیش از هر سرمایه دیگری احساس می‌شود و قابلیت آن را دارد که بسیاری از معماهای حل‌نشده اجتماعی را از سر راه حرکت‌های توسعه‌ای جامعه روستایی بردارد (صیدایی و دیگران، ۱۳۸۸: ۱۹۰). از سوی دیگر، امروزه با پیشرفت زندگی روستایی و وقوع تحول در روستاها، نوع نیازها نیز تغییر یافته است. امروزه مانند گذشته، نداشتن برق و آب آشامیدنی و دیگر امکانات عمرانی از نیازهای اصلی جامعه روستایی نیست؛ بلکه نیاز به مشارکت و سرمایه اجتماعی است که بیش‌ازپیش در این جوامع مشاهده می‌شود. در مدل رگرسونی این پژوهش، متغیر عملکرد اقتصادی دهیاران بر متغیر وابسته رضایت روستاییان تأثیر منفی دارد و این یافته برخلاف یافته‌های خانی و سوری است (خانی و سوری، ۱۳۹۱: ۱۲۳). یکی از دلایل این امر ممکن است نبود مدیریت همه‌جانبه دهیاران باشد؛ چراکه توجه صرف به یک بخش مانند اقتصاد روستا، به‌تنهایی رضایت روستاییان را جلب نمی‌کند؛ بنابراین، پژوهش‌های تجربی بیشتری برای طراحی مدل مطلوب مدیریت سیستمی مناطق روستایی توسط دهیاران در جهت توسعه مدیریت روستایی کشور لازم است.

References

1. Ministry of health and medical education, 2007, **Executive Functioning Family Doctor Program and Rural Insurance in the Year 2006 and First Month Six 2007**, 1st Edition, Department of Health, PP. 7-9.
2. Marans, R. W., 2003, **Understanding Environmental Quality through Quality of Life Studies DAS and Its Use of Subjective and Objective Indicators**, Landscape and Urban Planning, Vol. 65, PP. 73° 83.
3. Rodríguez del Bosque Rodríguez, I., Collado Agudo¹, J. and San Martín Gutiérrez¹, H., 2006, **Determinants of Economic and Social Satisfaction in Manufacturer–Distributor Relationships**, Industrial Marketing Management, Vol. 35, No. 6, PP. 666-675.
4. Eng, Winnie, Meredith, E., Coles, Richard G. Heimberg Steven A. Safren, (2005). **Domains of life Satisfaction in Social Anxiety Disorder: Relation to Symptoms and Response to Cognitive-Behavioral Therapy**, Anxiety Disorders, Vol. 19, No. 2, PP. 143-156.
5. Jamal, A. and Naser, K., 2002, **Customer Satisfaction and Retail Banking, an Assessment of Some of the Key Antecedents of Customer Satisfaction in Retail Banking**, International Journal of Bank Marketing, Vol. 20, No. 4, PP. 146-160.
6. Seidaee, E., Ahmadi Shapour Abadi, M. A. and Moein Abadi, H., 2010, **Social Capital and Its Relations to Social Development Elements in Iran: An Introduction**, Magazine of Development Strategy, Issue 19. (*In Persian*)
7. Zhongbiao Xiang, Xingsen Li and Jian Yang., 2013, **Procedia Computer Science**, International Conference on Information Technology and Quantitative Management Customer Satisfaction Scoring for Innovative Product Management Based on Extenics, Vol. 17, PP. 1178° 1185.
8. Van Ryzin et al., 2004, **Drivers and Consequences of Citizen: An Application of the American Customer Satisfaction Index Model to New York City**, Public Administration Review, Vol. 64, No. 3, PP. 286-296.
9. Weitz-Shapiro, R., 2007, **The Local Connection: Local Government Performance and Satisfaction with Democracy in Argentina**, Journal of Comparative Political Studies, Vol. 41, No. 3, PP. 285-308.
10. Houman, H., 2002, **Preparation and Standardization of Job Satisfaction Scale**, Governmental Management Education Center, Tehran. (*In Persian*)
11. Auh, S. and Johnson, M., 2005, **Compatibility Effects in Evaluations of Satisfaction of Loyalty**, Journal of Economic Psychology, Vol. 26, No. 1, PP. 35-57.
12. Choi, K. W. Cho, S. Lee, H. Lee and Kim, C., 2004, **The Relationships Among Quality, Value, Satisfaction and Behavioral Intention in Health Care Provider Choice**, Journal of business Research, Vol. 57, No. 8, PP. 913-921.
13. Fornell, C. M. et al., 1996, **The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose and Findings**, Journal of Marketing, Vol. 60, No. 4, PP. 7-18.
14. Grigoroudis, E. and Siskos, Y., 2004, **A Survey of Customer Satisfaction Barometers: Some Results from the Transportation- Communications Sector**, European Journal of Operational Research, Vol. 152, No. 2, PP. 334-353.
15. Hornby, A. S., 2000, **Oxford Advanced Learners Dictionary of Current English**, 6th Edition, Oxford University Press, Oxford.
16. Hallowell, R., 1996, **The Relationship of Customer Satisfaction Customer Loyalty and Profitability: An Empirical Study**, International journal of Service Industry Management, Vol. 7, No. 4, PP. 27-42. Retrieved from <http://www.sciencedirect.com>
17. Sharifzadeh, A., Asadi, A. and Sharifi, M., 2011, **Impact-Oriented Evaluation in Sustainable Development**, Iranian student book Agency, Tehran. (*In Persian*)

18. Likane, J., 1992, **Assessment of the Situational and Individual Components of Job Performance**, Texas: A & M University, Department of Management.
19. Eftekhari, A. R. H., Sojasi Ghadari and Ainali, J., 2007, **New Approach to Rural Management with Emphasis on Effective Institutions**, Journal of Rural Development, Vol. I, No. 2, PP. 1-30. *(In Persian)*
20. Akbari, S. and Abdollahi, M., 2008, **Collection of Laws and Regulations on Rural Management with the Latest Corrections and Extensions**, Ghalamestan Honar Publication, Tehran. *(In Persian)*
21. Mahdavi M. and Ali Akbar Najafi kani (2005) **Dehyaris, a new step in iranian rural management**, Geographical Research Quarterly, Vol. 37, No. 53, PP. 21-34. *(In Persian)*
22. Badri, S. A. and Aref Mosavi, S., 2009, **Modern Rural Management: In Searching of a Policy for Local Management Development**, Eshtiag-e Noor Publication, Tehran. *(In Persian)*
23. Rezvani, M. R., 2004, **Introduction on Rural Planning in Iran**, Ghomes Publication, Tehran. *(In Persian)*
24. Nemati, M. and Badri, S. A., 2007, **The Evaluate of New Management Systems' Functional Role in Small Villages and Large Rural Managers, Comparative Case Study: Golestan Province**, Geographical Research Quarterly, No. 59, PP. 158-169. *(In Persian)*
25. Nayiji, M., 2009, **"The Role of Education of Dehyars in Rural Development (Case Study: Dehyaries of Chamestan Rural Districts, Noor County)**, MS Thesis in Geography and Rural Planning, Shahid Beheshti University of Tehran. *(In Persian)*
26. Farahani, H., Einali, J. and Abdoli, S., 2013, **Evaluation of the Role of Social Capital in Rural Area Development (Case study: Mashhad Maighan County in Arak Township)**, Practical Geographical Research Quarterly, Vol. 13, No. 29, PP. 27-50. *(In Persian)*
27. Habibpour, K. and Safari Shali, R., 2009, **Comprehensive Manual for Using SPSS in Survey Researches**, Louyeh Publication, Tehran. *(In Persian)*
28. Ghadiri Masoum, M., Taleghani, G. and Kouhestani, H., 2013, **The Pathology of Rural Assistance Offices in East Azerbaijan Province: A Case Study of Bostan Abad County**, Journal of Rural Development Studies, Vol. 16, No. 1, PP. 93-112. *(In Persian)*
29. Papzan, A. H., Alibeygi, A. H., 2006, **Analysis of Rural People Expectations from council**, Journal of Rural Development Studies, Vol. 9, No. 4, PP. 37-53. *(In Persian)*
30. Azami, A, Sulaimany, A. and Agahi, H., 2011, **Assessing Rural People's Satisfaction from Rural Cooperative Firms in Kermanshah Province**, Journal of Zonal Planning, Vol. 1, No. 2, PP. 15-26. *(In Persian)*
31. Afrakhteh, H., 2009, **Rural Management with Special Reference to Iran**, Ganj-e-Honar Publication, Tehran. *(In Persian)*
32. Khani, F. and Soori, F., 2012, **Gender Approach in Analyzing the Community's Satisfaction from Rural Mayores' Performances Case Study: Konani Township in Lorestan Province, Iran**, Geography, Vol. 10, Issue 32, PP. 102-103. *(In Persian)*
33. Hekmatnia, H. and Moussavi, M. N., 2008, **The Evaluation and Influencing Factors for Citizen's Satisfaction from the Municipality's Function (Case Study: Yazd)**, Geography and Development Iranian Journal, Issue 9. *(In Persian)*
34. Rostampour, H., Mohammadi Yeganeh, B. and Heydari, H., 2011, **Surveying the Function of Rural Islamic Council and the Impact of User's Literacy on It (Case Study: Dayer City)**, Journal of Urban Management, Issue 26, PP. 181-190. *(In Persian)*
35. Pourtaheri, M, Hamdami Moghadam, Y, Eftekhari, A. R (2010) **Assessment of council performance in rural development (case study: Aladagh Bojnourd District)**. The modares jpnal of spatial planning. Quarterly publication. Volume 14, Issue 3, winter 2010. Pp 23-38. *(In Persian)*
36. Azari, L., Houshmand, M. and Sadat Naghavi, S., 2009, **Measuring Satisfaction from the Activities of Border Settlers Cooperatives in Khorassan Razavi Province of Iran**, Journal of Rural Development Studies, Issue 2, PP. 87-111. *(In Persian)*

37. Anabestani, A. et al., 2013, **Review the Satisfaction Rate from the Quality of Services of the Organizations Responsible for the Rural Local Management in Ijroud County (Zanjan Province)**, Geography and Territorial Spatial Arrangement Iranian Journal, Vol. 3, No. 7, PP. 1-126. *(In Persian)*
38. Educational Affaire of Urban and Rural Management Institute, 2011, **Rural Management (Distance Education of Dehyaries)**, Organization of Municipalities and Dehyaries Publication, Tehran. *(In Persian)*
39. Shayan, H. et al., 2010, **An Assessment of Rural People's Level of Satisfaction with Their Residential Environments: A Case Study of Komijan County**, Journal of Rural Development Studies, Issue 1, PP. 181-189. *(In Persian)*
40. Mohammadifar, Y., Ahmadi. M. and Hashemi, D., 2010, **Impact of Trust in State-Run Organizations on Citizen`s Satisfaction**, Iranian Journal of Cultural Research, Issue 3. *(In Persian)*
41. Firoozabadi, H. and Imani Jajarmi, H., 2012, **The Villagers' Satisfaction of Dehyari (Rural Management Unit) Performance (The case study: Ghazvin Province villages)**, Journal of Rural Research, Issue 1, PP. 61-91. *(In Persian)*
42. Yazdanpanah, M., Zamani, G. and Rezaei Moghadam, K., 2009, **Satisfaction of Farmers Insured Crops, Using Patch Analysis**, The Journal of Agricultural Economics and Development, Issue 66, PP. 139-164. *(In Persian)*
43. Beykzad, J. and Molavi, Z., 2009, **The Quality of Electronica Services and Customer Satisfaction**, Magazine of Work and Society, Issue 113-114. *(In Persian)*
44. Nazari, A. H. and Sadin, H., 2012, **Analysis of Dehyaries Challenges in East of Golestan Province**, National Conference on Rural Development, University of Guilan. *(In Persian)*
45. Affaire of Social and Cultural Studies, 2010, **Human Resource Management, Challenges and Strategy**, Strategically Researches Institute Publication, Tehran. *(In Persian)*