

سنجش رضایتمندی روستاییان از عملکرد دهیاری‌ها با رویکرد حکمروایی خوب روستایی.

مطالعه موردی: روستاهای دهستان جنوبی - شهرستان گرگان

مهدی حسام*^۱، محمدرضا رضوانی^۲، حدیثه آشور^۳

^۱ دانشجوی دکتری جغرافیا و برنامه‌ریزی روستایی، دانشکده جغرافیا، دانشگاه تهران
^۲ استاد دانشکده جغرافیای دانشگاه تهران، ^۳ کارشناس ارشد جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری،
دانشکده ادبیات و علوم انسانی دانشگاه محقق اردبیلی
تاریخ دریافت: ۹۳/۲/۱؛ تاریخ پذیرش: ۹۳/۷/۱

چکیده

حکمروایی روستایی، رویکردی در مقابل حکومت روستایی در نظام اداره و کنترل امور روستایی محسوب می‌شود و فرآیندی است که بر اساس کنش متقابل میان سازمان‌ها و نهادهای رسمی اداره‌ی روستا و سازمان‌ها و تشکل‌های جامعه‌ی مدنی و بخش خصوصی شکل می‌گیرد. امروزه با گسترش مفاهیم مشارکتی و حکومت‌های محلی، دولت‌های تمرکزگرا عملاً در پاسخ‌گویی به نیازها و حقوق اجتماعی، سیاسی و مدنی روستاییان دچار چالش شده‌اند. با توجه به این‌که در حال حاضر یکی از چالش‌های بنیادین روستایی، توسعه‌ی مشروعیت در اداره روستاهاست، تغییر در نحوه اداره روستاها ضروری به نظر می‌رسد. هدف این مقاله، سنجش رضایت روستاییان از عملکرد دهیاری‌ها شانزده روستای دهستان جنوبی شهرستان گرگان و سطح‌بندی آن‌ها است. برای این هدف، ابتدا به بررسی حکمروایی روستایی و جایگاه آن در صیانت از حقوق روستاییان و سپس به سنجش رضایت روستاییان از عملکرد دهیاری بر اساس چهار مؤلفه کارایی مشارکت، عملکردی، برابری و پاسخ‌گویی و ۲۹ شاخص برای این مؤلفه‌ها با استفاده از پرسش‌نامه در بین روستاییان منطقه مورد مطالعه پرداخته شد. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که در صورت تحقق حکمروایی خوب روستایی، می‌توان امیدوار به صیانت از حقوق روستاییان بود. همچنین وضعیت رضایت روستاییان از عملکرد دهیاری‌ها در روستاهای دهستان جنوبی شهرستان گرگان نشان داد که به صورت کلی رضایت از دهیاری‌ها در این دهستان در وضعیت مطلوبی قرار داشته و روستاهای نصرآباد، چهارباغ و سیاه‌تلو، بهترین وضعیت را داشته‌اند.

واژگان کلیدی: حکمروایی خوب روستایی، حکومت روستایی، حقوق روستاییان، دهیاری، مدل ORESTE.

مقدمه و طرح مسأله

طی مهر و موم‌های طولانی اعمال شیوهی برنامه‌ریزی متمرکز و از بالا به پایین، نه تنها مشکلات و مسائل جامعه‌ی روستایی را حل نکرد، بلکه خود باعث بروز مسائل و مشکلات جدیدی شد. این امر موجب شد طی مهر و موم‌های اخیر، مبانی برنامه‌ریزی روستایی به سمت برنامه‌ریزی مشارکتی سوق یابد و مفهومی پایه‌ای برنامه‌ریزی روستایی از برنامه‌ریزی برای مردم به برنامه‌ریزی با مردم تغییر کند. نگرش نوین در وهله‌ی اول، اساس خود را بر تمرکززدایی و واگذاری مسئولیت‌ها به حکومت‌های محلی^۱ و سطوح پایین مدیریت روستایی قرار داده است. در این شیوهی برنامه‌ریزی، نقش مردم و سازمان‌های غیر دولتی کاملاً برجسته شده و از حالت تزیینی، جنبه محوری پیدا می‌نماید. در واقع مفهوم مشارکت مردمی با مفهوم کارایی، تمرکززدایی و حکومت‌های محلی درهم آمیخته، حکومت‌های محلی را به صورت گزینه چشمگیر و برتر مطرح می‌سازد (مرادی، ۱۳۸۳: ۴۷). مفهوم حکمروایی در سطوح گوناگون بین‌المللی، ملی و محلی به کار می‌رود و بر مشارکت و همیاری میان دولت و جامعه‌ی مدنی استوار است. دولت‌ها به جای آن که به تنهایی مسئولیت کامل اداره‌ی امور را بر عهده گیرند، باید در کنار ساکنان و بخش خصوصی، به عنوان یکی از نهادها و عوامل مسئول اداره‌ی جامعه محسوب شوند. با در نظر گرفتن روستاییان در عرصه‌ی تصمیم‌سازی و سیاست‌گذاری، فرآیند اداره‌ی روستا از یک نظام آمرانه و اقتدارگرا به فرآیندی مردم‌سالار و مشارکتی تبدیل خواهد شد و بسترهای متفاوت و ظرفیت‌های جدید در اداره‌ی امور روستاها به وجود خواهد آمد. با توجه به این که روستاها، عرصه‌های مهم و اصلی زندگی امروزی به شمار می‌آیند و بخش عمده‌ای از تحرکات و پویای‌های اجتماعی در این مکان‌ها روی می‌دهد، مفهوم حکمروایی در مقیاس روستا، اهمیت ویژه‌ای می‌یابد و می‌توان از آن به عنوان سرمایه‌ی اجتماعی نام برد. بر اساس گزارش کمیسیون عالی حقوق بشر سازمان ملل، بهترین نشانه حکمروایی، درجه‌ای است که مطابق آن به پیشبرد حقوق بشر، از جمله حقوق شهروندی می‌انجامد. قطع‌نامه شماره ۶۴ کمیسیون حقوق بشر در سال ۲۰۰۰ میلادی به وضوح حکمروایی را به محیطی قادر به برپایی حقوق بشر و ترغیب‌کننده‌ی رشد و توسعه پایدار انسانی پیوند زده است (UNDP, 1997).

حکمروایی با مردم‌سالاری و توسعه اجتماعی - اقتصادی، ارتباط مستقیم و تنگاتنگی دارد و امروزه بحث اصلی در گفتمان توسعه به حساب می‌آید. یا به عبارت دیگر حکمروایی روستایی را امری جوهری در فرآیند توسعه‌ی پایدار روستایی به حساب آورده‌اند، تا آنجا که کوفی عنان، دبیر کل سابق سازمان ملل، آن را تنها عامل مهم در کاهش و محو فقر و پیشبرد توسعه به شمار آورده است (همان). تعریفی که از نظر سازمان ملل درباره‌ی حکمروایی مناسب به نظر می‌رسد، عبارت است از: اعمال اقتدار

1- Local governance

اقتصادی، سیاسی و دیوانی (بوروکراتیک) برای مدیریت امور یک کشور در تمام سطوح. این تعریف شامل سازوکارها، روندها و نهادهایی می‌شود که روستاییان و گروه‌ها با استفاده از آن‌ها، منافع خود را بیان و تحقق می‌بخشند، حقوق قانونی خود را اعمال می‌کنند، با موانع برخورد می‌کنند و تفاوت‌های خود را در اختلاف نظرها از سر راه برمی‌دارند. امروزه شهروندی، یکی از ملاک‌های مهم «دموکراسی» به شمار می‌رود و شاخص کلیدی برای نمایش تحقق آن است. حکمروایی، مفهومی است که کارکرد گسترش نهادها و عرصه عمومی جامعه را در خود دارد و به خاطر ساخت متکثر و هم‌چنین مسئولیت آن در قبال توسعه‌ی حقوق شهروندی و ایجاد فرصت‌های مشارکت، هر چه بیشتر اهمیت خود را می‌نمایاند. زیرا حضور و مشارکت روستاییان، متغیری کلیدی در راه توسعه‌ی اجتماعی است (پیران، ۱۳۸۲: ۱۵۰). شاید مطلب زیر بتواند مبین اهمیت مفهوم حکمروایی و مناسبات آن با حقوق روستاییان باشد: «در آینده، بدون مشارکت واقعی، غیر ساختار شکنانه برای خیر جمعی یعنی همان مسئولیت‌های شهروندی، جامعه با مشکلات عدیده‌ای روبه‌رو خواهد شد. حرکت به سمت عدم تمرکز آگاهانه، اداره‌ی مردمی و خردمندانه، شکل‌دهی نهادهای جامعه‌ی مدنی بر پایه شرایط تاریخی این مرز و بوم، آموزش اعتدال و تبدیل آن به جزیی از اجتماعی شدن انسان ایرانی، ضرورتی سرزمینی و تضمین‌کننده‌ی بهروزی انسان ایرانی است» (پیران، ۱۳۸۵: ۲۵).

این مقاله نیز با همین باور، ابتدا به تعاریف حکومت و حکمروایی روستایی پرداخته است. در بخش بعد، شاخصه‌های حکمروایی روستایی معرفی، سپس به سنجش رضایت روستاییان از عملکرد دهیاری‌ها در شانزده روستای دهستان جنوبی شهرستان گرگان با استفاده از اجرای پرسش‌نامه در میان ساکنان این روستاها پرداخته شده است. توسعه‌ی این روستاها در مهر و موم‌های اخیر به علت افزایش نرخ سواد، بهداشت، بهبود زیرساخت‌ها و غیره، روند سریع‌تری به خود گرفته است. همین امر سبب شده است که روستاییان با دقت بیش‌تری، اعضای شورای اسلامی روستاها را انتخاب کنند و شوراها نیز اغلب افراد تحصیل‌کرده را برای مسئولیت دهیاری انتخاب نمایند. هم‌چنین در چند سال گذشته، وضعیت ارائه‌ی خدمات شورای اسلامی روستا و دهیاری در روستاهای مورد مطالعه بهبود یافته و از طرفی مطالبات روستاییان به جهت آشنایی آنان به حقوق خود، بیش‌تر شده است. از این‌رو سنجش رضایت روستاییان از نهادهای مسئول در امور روستا، گامی مهم در ارتقای عملکرد آن‌ها قلمداد می‌شود.

پیشینه تحقیق

تحقیقات انجام شده درباره‌ی سنجش رضایت در ایران؛ بیش تر درباره‌ی سازمان‌ها یا خدمات خاص بوده و کمتر به اجتماعات محلی پرداخته شده است. با وجود این، برخی از مهم‌ترین تحقیقات مرتبط با پژوهش حاضر بررسی می‌شود. ایمانی جاجرمی (۱۳۸۲) در مطالعه‌ای اسنادی با عنوان «سرمایه اجتماعی و کارآمدی شوراها»، عوامل مؤثر بر عملکرد و کارایی حکومت‌های محلی را به دو گروه عوامل نهادی یا درون‌گرا و عوامل فرهنگی یا برون‌گرا طبقه‌بندی می‌کند. به اعتقاد او، عوامل نهادی یا درون-گرا به عناصر درونی هر نهاد اداری مانند سیاست‌گذاری، برنامه‌ریزی، آموزش، منابع مالی، تجهیزات و ساختار اداری اشاره دارد که بر عملکردش مؤثرند. نعمتی و بدری در مطالعه‌ای در سال ۱۳۸۲ اقدام به «ارزیابی نقش کارکردی نظام نوین مدیریت روستایی و مقایسه تطبیقی دهیاری‌های فعال در روستاهای کوچک و بزرگ استان گلستان» نمودند. نتایج مطالعه بیانگر وجود ارتباط معنی‌دار میان عملکرد دهیاری با متغیرهای ساختار دهیاری، عملکرد مسئولان، آموزش دهیار و حمایت‌های دولتی، وضعیت اقتصادی روستاها و نیز مشارکت روستاییان در اجرای پروژه‌های عمرانی و خدماتی است.

چوبچیان و همکاران در مطالعه‌ای با عنوان «عوامل مؤثر بر عملکرد دهیاری‌های استان گیلان»، به بررسی عوامل مؤثر بر عملکرد دهیاری‌های استان با روش پیمایشی از میان جامعه‌ی آماری ۸۳۹ دهیاری استان، ۱۴۹ دهیاری با روش طبقه‌ای انتخاب شده پرداختند و به این نتیجه رسیدند که متغیر همکاری با سازمان‌ها به تنهایی ۳۷ درصد و متغیر رضایت شغلی دهیاران، حدود ۱۳ درصد واریانس متغیر وابسته را تبیین نمودند که حاکی از نقش و اهمیت رضایت شغلی دهیاران در عملکرد دهیاری‌ها است. فیروزآبادی و ایمانی جاجرمی در مطالعه‌ای با عنوان «وضعیت رضایت روستاییان و عوامل مرتبط با آن از عملکرد دهیاری‌ها» در سال ۱۳۹۱، به بررسی وضعیت رضایتمندی روستاییان از عملکرد دهیاری‌ها (به‌عنوان یکی از شاخص‌های کلیدی حکمروایی روستایی) و عوامل مؤثر بر آن پرداختند که نتایج نشان‌دهنده رضایت هفتاد درصدی پاسخ‌گویان از عملکرد دهیاری‌ها در روستاهای استان قزوین است. در زمینه مطالعات خارجی نیز زانگ و همکاران^۱ (۲۰۰۰) در مطالعه‌ای با عنوان «حکمروایی محلی و خدمات‌رسانی در نواحی روستایی چین»، سعی نمودند اثرات تغییر ساختار حکومت محلی در نواحی روستایی چین را که طی دهه ۱۹۹۰ صورت گرفته است، بررسی کنند. نکوم^۲ (۲۰۰۲) در مطالعه‌ای با عنوان «حکمروایی محلی برای کاهش فقر روستایی با استفاده از روش تحقیق کیفی بر اساس تجارب میدانی و نتایج مصاحبه‌های میدانی با کنشگران حکمروایی محلی در کشورهای غنا، نیجریه و آفریقای جنوبی»، به بررسی نقش حکمروایی محلی در کاهش فقر پرداخت.

1- Zhang et al.

2- Nkum, John

مؤسسه منابع طبیعی هند^۱ (۲۰۰۳) با همکاری بانک جهانی در مطالعه‌ای با عنوان «اقتصاد غیر زراعی و نقش مؤسسات حکمروایی محلی» با استفاده از پیمایشی در سطح روستاهای ایالت مادهاپرادش، تأثیر حکمروایی محلی بر توسعه اقتصاد غیر زراعی را بررسی کرد. لاکسی و همکاران (۲۰۰۲) در مطالعه‌ای در سطح حکومت‌های محلی روستایی دره تنسی، سعی در بررسی عملکرد و همکاری‌های میان حکومت‌های محلی روستایی و عوامل مؤثر بر آن نمودند. به اعتقاد آن‌ها از دیدگاه نظری، سطح همکاری‌های حکومت‌های محلی در حوزه‌های مختلف، نشان‌دهنده پویایی حکومت محلی و انگیزه‌ی آن‌ها در توسعه به‌دلیل همگرایی مدیران محلی می‌شود. مور و همکاران (۲۰۰۵) در مطالعه‌ای اقدام به ارزش‌یابی کارایی و عملکرد پنجاه حکومت محلی در ارائه‌ی خدمات عمومی و تبیین عوامل مؤثر بر آن نمودند. ویتز شاپیرو^۲ در سال ۲۰۰۸ به رابطه‌ی میان عملکرد حکومت محلی و رضایت شهروندان پرداخته است. نتیجه‌ی تحقیق او نشان‌دهنده‌ی پیوند میان عملکرد حکومت محلی با نظام مورد حمایت شهروندان است.

مفاهیم، دیدگاه‌ها و مبانی نظری

اهمیت حفظ تعادل میان نیازهای اجتماعی، اقتصادی و محیطی نسل حاضر و آینده از طریق توسعه‌ی انسانی پایدار، تغییر پارادایمی را در اداره‌ی امور ایجاد کرده است. این تغییر پارادایم به ورود مفاهیمی هم‌چون مشارکت شهروندی، شفافیت، قانون‌مداری، برابری و جامعه‌ی مدنی انجامیده است و حکمروایی خوب را به عنوان پیش‌شرطی برای توسعه‌ی پایدار و حکمروایی محلی را به عنوان الگوی مناسبی برای مدیریت شهری و روستایی معرفی می‌کند (مهدی‌زاده، ۱۳۸۰: ۴۹). حکمروایی خوب که رویکرد نوین اداره‌ی امور عمومی است، در قلمرو فراملی، ملی و محلی کاربرد گسترده‌ای یافته است. یکی از ابعاد منطقه‌ای حکمروایی، حکمروایی محلی است که به کیفیت اداره‌ی امور محلی در حوزه‌های شهری و روستایی اشاره دارد. حکمروایی محلی، وسیع‌تر از مدیریت محلی^۳ (واحد سیاسی و سازمانی قانونی در قلمرو محلی) و بیانگر اقتدار سیاسی، اقتصادی و مدیریتی توسط شبکه‌ای از بازیگران رسمی مدیریت محلی، بخش خصوصی و نهادهای مدنی در حوزه‌های شهری و روستایی است. آنچه تعیین‌کننده محلی بودن حکمروایی است، میزان مشارکت مؤثر شهروندان و بازیگران محلی در تعیین آرمان‌ها و خواسته‌های محلی و تلاش مشترک برای تحقق اهداف و خواسته‌های جامعه‌ی محلی است (دربان آستانه، ۱۳۸۹: ۱۴۱).

1- Natural Resources Institute (NRI)

2- Weitz-Shapiro

3- Local Government

در حکمروایی محلی، شبکه‌ای از بازیگران مدیریت محلی، بخش خصوصی، تشکل‌های غیردولتی و مدنی و نمایندگان دولت مرکزی، اولویت‌ها و مسائل محلی را شناسایی و برای تحقق خواسته‌ها و رفع مشکلات با یکدیگر تشریک مساعی می‌کنند (زاهدی، ۱۳۸۶: ۱۸۳). حکمروایی محلی به دنبال تکثیر روابط رسمی و غیررسمی بین کنشگران مختلف توسعه است (مانند حکومت محلی، بخش خصوصی، انجمن‌ها، کارگزاری‌های غیر و...) که بازده و اثربخشی سیستم‌های اداری و سیاسی را در سطوح محلی شکل می‌دهد. هم‌افزایی و همکاری زیادی میان پشتیبانی فرآیندهای حکمروایی ملی و حکمروایی محلی و نیز ابعاد مشابه دیگر وجود دارد. بنابراین ضروری است که اصول حکمروایی در سطوح محلی به نحوی عملیاتی شود که فرآیندهای حکمروایی محلی را تقویت کند. به دلیل تحولات و ظهور پارادایم‌های مدیریت امور عمومی در دهه نود، شاهد گذار از حکومت محلی به حکمروایی محلی هستیم (دربان آستانه، ۱۳۸۹: ۱۴۱). حکمروایی محلی به ساده‌ترین بیان به چگونگی ارتباط میان شهروندان و حکومت محلی، بر اساس اصول اجماع، تساوی، اثربخشی و کارایی، پاسخ‌گویی، حاکمیت قانون، شفافیت، مشارکت و مسئولیت‌پذیری اشاره دارد (پاداش و دیگران، ۱۳۸۶: ۷۳)؛ اصولی که فراتر از ارزیابی عملکرد بر اساس شاخص‌های متعارف کارایی و اثربخشی است و جامعیت لازم را در عرصه‌های مختلف مدیریت محلی دارد و می‌تواند الگوی مناسبی برای هدایت برنامه‌ها و اقدامات مدیریت‌های محلی در مسیر توسعه پایدار باشد. یکی از نخستین مطالعاتی که به این موضوع پرداخته، پژوهش «برایان مک لالین^۱» در اوایل دهه ۱۹۷۰ است. از نظر او، حکومت، مجموعه‌ای از نهادهای رسمی و حقوقی با قدرت قانونی است. اما حکمروایی، نوعی فرآیند است. این فرآیند، شبکه‌ی به هم پیوسته‌ای است که هم حکومت و هم جامعه‌ی مدنی را در بر می‌گیرد. از نظر او، پاسخ‌گویی، تناسب و آینده‌نگری و توانایی برخورد مؤثر با مسائل جاری و پیش‌بینی رویدادها، نه تنها به شبکه‌های سازمانی رسمی بستگی دارد، بلکه مستلزم شبکه‌های غیر رسمی (جامعه مدنی) نیز هست، تا ایده‌ها، تقاضاها و پیشنهادها به درون نهادهای رسمی حکومت منتقل شود (Mc Laughlin, 1973: 248-249).

«تکینسن» نیز حکمروایی را مفهومی گسترده‌تر از حکومت می‌داند. او با مقایسه این دو مفهوم می‌گوید: هر دوی این‌ها به رفتار هدفمند، فعالیت‌های جهت‌دار و نظام‌های قانونمند اطلاق می‌شود. حکومت، مبتنی بر اقتدار رسمی و قدرت نظامی^۲ برای تضمین اجرای سیاست‌ها است. ولی حکمروایی به فعالیت‌هایی با اهداف مشترک اطلاق می‌شود که ممکن است از وظایف رسمی و قانونی مشتق شده باشد و یا نشده باشد؛ و لزوماً متکی بر قدرت نظامی برای غلبه کردن بر نافرمانی نیست. حکمروایی نه تنها نهادهای حکومتی را شامل می‌شود، بلکه ساختارهای غیر رسمی و غیر حکومتی را نیز در بر

1- Brian Mc Laughlin

2- Police power

می‌گیرد؛ ساختارهایی که اشخاص و سازمان‌ها از طریق آن نیازهایشان را تأمین می‌کنند (Atkinson, 1998: 3). به‌طور کلی بر گسترده‌تر بودن مفهوم حکمروایی نسبت به مفهوم حکمرانی تأکید شده است (UN, 2000: 1). حکمروایی علاوه بر حکومت، گروه‌ها و سازمان‌هایی را که به‌طور غیر رسمی در اداره‌ی روستا مؤثر هستند نیز شامل می‌شود. در اسناد سازمان ملل، حکمروایی به‌عنوان فرآیند اعمال اقتدار اقتصادی، سیاسی، اجرایی برای اداره‌ی کشور در همه‌ی سطوح تلقی شده است (UNDP, 1997: 3). کاربرد مفهوم حکمروایی در مهر و موم‌های اخیر، گسترش چشمگیری یافته است. علت این گسترش کاربرد به عقیده‌ی اتکینسن این است که این مفهوم، ماهیت پیچیده‌ی جوامع را بهتر منعکس می‌کند. از دیدگاه او، گسترش این مفهوم نشان‌دهنده‌ی چند رویداد در جوامع امروزی است:

- رشد تفکر ناتوانی دولت در پاسخ‌گویی به مسائل پیچیده‌ی جوامع
- ناتوانی آشکار نظریه‌های نئولیبرالیسم برای پاسخ مناسب به نابرابری، فقر و دادن نقش به اجتماع برای تأمین خدمات و حل مسائل (Atkinson, 1998: 2).

حکمروایی شامل مکانیسم‌ها، فرآیندها و نهادهایی است که از طریق آن‌ها، روستاییان و گروه‌های مردم، خواسته‌های خود را بیان می‌کنند. حکمروایی شامل دولت، بخش خصوصی و سازمان‌های جامعه‌ی مدنی است. در این سه حوزه باید نهادهای حکمروایی را برای کمک به توسعه‌ی انسانی پایدار برای کاهش فقر، ایجاد اشتغال، حفظ محیط‌زیست و پیشرفت زنان طراحی کرد (UNDP, 1997: 3-5). حکمروایی روستایی، مفهومی است که هم با مسئولیت حکومت و هم با تعهد روستاییان ارتباط دارد. حکمروایی، مدیریت ساختارهای حکومتی با هدف تقویت حوزه‌ی عمومی است (Srinivas, 1996: 2). چارچوب حکمروایی روستایی این امکان را به ما می‌دهد تا عناصری (شوراهای روستایی، سازمان‌های غیر رسمی، گروه‌های مبتنی بر اجتماع محلی) را به دست آوریم که اغلب خارج از فرآیند سیاست عمومی تلقی شده‌اند، اما در توسعه‌ی اجتماعی-اقتصادی و فرهنگی روستاهای جهان سوم مؤثر هستند. حکمروایی فرآیند پیوسته‌ای است که از طریق آن، منافع متضاد یا گوناگون می‌توانند با هم سازگار شوند و اقدام گروهی صورت گیرد (UN, 2000: 1).

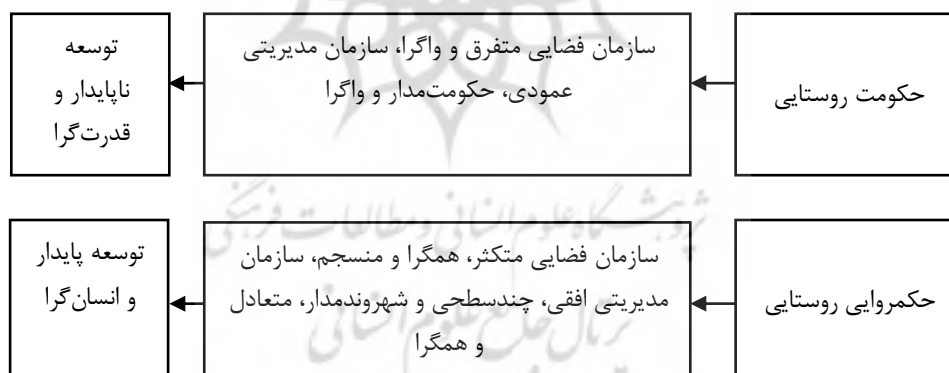
از تعاریف گوناگون حکمروایی، مفاهیم مشترک زیر را می‌توان استخراج کرد:

- حکمروایی روستایی، مفهومی گسترده‌تر از حکومت روستایی است و تمام سازمان‌های رسمی و غیر رسمی اداره‌کننده امور روستا را شامل می‌شود.
- حکمروایی روستایی، تحقق منافع بخش عمومی را تقویت می‌کند.
- حکمروایی روستایی به علت وجود خرد جمعی و مشارکت در آن می‌تواند به سازگاری و رفع تعارض‌ها منجر شود و به پایداری توسعه‌ی روستایی یاری رساند.

• دولت، محیط سیاسی و قانونی مساعدی را فراهم می‌کند. بخش خصوصی، اشتغال و درآمد ایجاد می‌کند و جامعه‌ی مدنی، کنش متقابل سیاسی و اجتماعی را از طریق بسیج گروه‌ها برای مشارکت در فعالیت‌های اقتصادی، سیاسی و اجتماعی فراهم می‌کند.

مفهوم حکمروایی در مهر و موم‌های اخیر در کانون توجه سازمان ملل قرار گرفته است و جامع‌ترین سند در این زمینه در مطالعات این سازمان به چشم می‌خورد. این سازمان، شعار خود را در دومین کنفرانس سکونتگاه‌های انسانی که در سال ۱۹۹۶ در استانبول برگزار شد، فعالیت جهانی برای حکمروایی خوب قرار داده و ارزش‌ها و هنجارهای آن را بر پیمان‌نامه‌های زیر استوار کرده است (UNCHS, 2000: 1):

- اعلامیه‌ی جهانی حقوق بشر (۱۹۴۸)
- قرارداد حقوق سیاسی و مدنی (۱۹۶۶)
- قرارداد حقوق اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی (۱۹۶۶)
- پیمان‌نامه‌ی حذف تبعیض در مورد زنان (۱۹۷۹)
- پیمان‌نامه‌ی حقوق کودکان (۱۹۸۹)
- اعلامیه‌ی حق توسعه (۱۹۸۶)



شکل ۱- مقایسه حکمروایی روستایی با حکومت روستایی

جدول ۱- مقایسه ویژگی‌های اصلی حکومت و حکمروایی

عوامل مقایسه	حکومت	حکمروایی
بازیگران	تعداد بسیار محدود مشارکت‌کنندگان عوامل اجرایی اساساً دولتی	تعداد بسیار زیاد مشارکت‌کنندگان بازیگران بخش خصوصی و عمومی
کارکردها (وظایف)	مشاوره‌ای صورت نمی‌گیرد؛ هیچ همکاری در صورت‌بندی سیاست‌ها و اجرای آن‌ها صورت نمی‌گیرد.	انجام مشاوره، همکاری تا حد امکان در صورت‌بندی و اجرای سیاست‌ها
ساختار	مرزهای بسته، عضویت غیر ارادی	مرزهای بسیار باز، عضویت داوطلبانه (ارادی)
قراردادهای تعامل	اقتدار سلسله‌مراتبی، رهبری متصل از بالا، تعامل خصمانه / روابط متضاد، برخوردهای غیر رسمی، پنهان کاری	مشاوره‌ای افقی / تحرک درونی، توافق بر سر هنجارهای تکنوکراتیک، روابط تعاونی، برخوردهای بسیار غیررسمی، باز بودن (شفافیت)
توزیع قدرت	آزادی عمل بالای دولت از جامعه (هدایت‌شده) / تسلط دولت، گروه‌های ذینفع جامعه هیچ نفوذی در دولت ندارند. هیچ تعادل یا همزیستی بین بازیگران وجود ندارد.	آزادی عمل اندک دولت از جامعه (خودسازمان‌ده) / تسلط پراکنده‌ی دولت، گروه‌های ذی‌نفع، نفوذ پراکنده‌ای در دولت دارند. تعادل و همزیستی بین بازیگران وجود دارد.

منبع: (Schwab et al., 2001)

شاخص‌های حکمروایی روستایی: سازمان ملل در چارچوب برنامه ابتکار عمل حکمروایی روستایی،

اصول زیر را به عنوان معیارهای حکمروایی برشمرده است (UNDP, 2000: 1):

- مشارکت^۱: مشارکت روستاییان، به معنی سهیم شدن روستاییان در فرآیند تصمیم‌سازی در امور روستا و قدرت است.
- شفافیت^۲: سهولت دسترسی مستمر روستاییان به اطلاعات.
- پاسخ‌گویی^۳: حساب پس دادن مسئولان در برابر روستاییان.
- عدالت^۴: تخصیص عادلانه‌ی منابع میان روستاییان.
- اثربخشی و کارایی^۱: استفاده‌ی بهینه از منابع برای تأمین نیازهای روستاییان و رضایت مردم.

- 1- Participation
- 2- Transparency
- 3- Accountability
- 4- Equity

- قانونمندی^۲: پای‌بندی به قانون در گرو آگاهی روستاییان از قانون است.
 - پذیرا بودن^۳: مسئولان روستایی باید نسبت به خواسته‌های روستاییان پاسخ دهند.
 - جهت‌گیری هماهنگ^۴: ایجاد توافق میان منافع مختلف، که این کار مستلزم وجود ارتباط میان تمام نهادها و سازمان‌های رسمی و غیر رسمی و روستاییان است.
 - نگاه راهبردی^۵: رهبران و مردم درباره‌ی آنچه برای پیشبرد امور در حوزه‌ی حکمروایی جریان دارد، باید بر چشم‌اندازی بلندمدت تکیه کنند.
- شاخص‌های حکمروایی در ایران نیز به شرح زیر است (مرکز پژوهش‌های مجلس، ۱۳۸۲: ۴۲):
۱. پاسخ‌گویی
 ۲. اجماع محوری
 ۳. شفافیت
 ۴. مشارکت‌جویی
 ۵. قانون محوری
 ۶. مسئولیت‌پذیری
 ۷. عدالت‌جویی
 ۸. کارایی و اثربخشی.

شروط دست‌یابی به حکمروایی روستایی: «هایدن»، سه دسته شرط را برای دست‌یابی به اداره‌ی مردمی و کارایی شهر برمی‌شمارد که می‌شود از این شروط در مباحث روستا نیز بهره برد (Hyden, 1995: 13):

- اثرگذاری شهروندان و نظارت آنان
- میزان مشارکت سیاسی بالا
- ابزار تجمیع ترجیحات مردمی
- روش‌های پاسخ‌گوسازی دولت در مقابل مردم
- رهبری مسئول و پاسخ‌گو
- میزان احترام واقعی به عرصه‌های عمومی - مدنی
- میزان پای‌بندی به قانون
- میزان آشکار و شفاف بودن فرآیندهای تصمیم‌سازی
- ادغام و همیستگی سیاسی
- میزان مدارای میان گروه‌ها
- میزان برابری سیاسی آحاد مردم
- میزان پذیرش همگانی در عضویت انجمن‌ها بدون محروم‌سازی افراد و گروه‌ها

1- Effectiveness and Efficiency

2- Rule of Law

3- Responsiveness

4- Orientation Consensus

5- Strategic Vision

مدیریت روستا: ساختار مدیریت روستایی در کشور در حال حاضر از دو بخش شورای اسلامی روستا به عنوان نهاد تصمیم‌گیر و دهیاری به عنوان نهاد اجرایی تشکیل شده است که استقلال حقوقی و مالی دارد و علاوه بر استفاده از عوارض ملی، توانایی وضع و وصول عوارض محلی برای ارائه خدمات عمومی را نیز دارد. این نهاد عمومی غیر دولتی، متولی عمران و توسعه روستایی در سطح نواحی روستایی است. جایگاه مناسب قانونی دهیاری‌ها و شوراهای اسلامی روستایی، قابلیت‌ها و کارکردهای متعدد و متنوع آن سبب شده است که واگذاری برخی از وظایف دستگاه‌های اجرایی در قانون برنامه‌ی چهارم و لایحه‌ی قانون برنامه‌ی پنجم توسعه به این نهاد پیش‌بینی شود. این نهادهای محلی، رابط میان نهادهای دولتی و مردمی، ارائه‌کننده بسیاری از خدمات و تسهیلات عمومی و رفاهی، تقویت‌کننده روند توسعه‌ی اجتماعی و فرهنگی، بسترساز شهرهای آینده و کنترل‌کننده روند مهاجرت از روستا به شهرها، حافظ امکانات زیر بنایی احداث‌شده در نواحی روستایی و تقویت‌کننده روند توسعه کشاورزی هستند (معاونت امور دهیاری‌ها، ۱۳۸۷: ۵).

هرچند نهادهای مدیریت روستایی، نقاط قوت و ظرفیت‌های قانونی و اجرایی زیادی دارند، فقدان الگوی مدیریت روستایی مشخص، تجربه‌ی اجرایی و تخصص اندک مدیران محلی، امنیت شغلی پایین دهیاران، محدودیت سرانه‌ی اعتباری در اختیار آن‌ها از یک‌سو و فقر زیرساخت‌های روستایی نسبت به شهرها و ضعف بنیه‌ی اقتصادی روستاییان در پرداخت عوارض و بهای خدمات دریافتی از سوی دیگر، چالش بزرگی را پیش روی مدیریت روستایی قرار داده است که گذر از این چالش، مستلزم بهره‌برداری کارآمد و اثربخش از حداقل منابع موجود، جلب حداکثر مشارکت مردمی در کلیه‌ی امور محلی، رعایت عدالت و برابری در ارائه‌ی خدمات، پاسخ‌گویی مناسب، شفافیت در امور و سلامت کاری مدیران محلی است. به عبارت دیگر، ضروری است عملکرد حکومت‌های محلی (شوراهای اسلامی روستایی و دهیاران) در راستای توسعه‌ی پایدار رصد شود، تا میزان انحراف از شاخص‌ها و راه‌کارهای بهبود عملکرد حکومت‌های محلی شناسایی شوند. 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. از این‌رو هر چه فعالیت‌های دهیاری منطبق با نظر مردم باشد، رضایت آنان از این سازمان افزایش خواهد یافت و هر چه 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 است، زیرا دهیاری‌ها زیر نظر شوراها که نماینده مردم هستند، فعالیت می‌کنند. از این‌رو سنجش رضایت روستاییان از دهیاری‌ها می‌تواند باعث ارتقای وضعیت دهیاری‌ها شود (فیروزآبادی و ایمانی جاجرمی، ۱۳۹۱: ۶۹).

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 دارد که به پاداش یا هر گونه 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 همه‌ی سازمان‌ها یکسان نیست. در مورد سازمان‌های عمومی مانند دهیاری‌ها، که در بیشتر موارد رقیبی برای فعالیت آن‌ها وجود ندارد و امکان انتخاب برای مشتری نیست، مسأله‌ی رضایت تفاوت می‌یابد و سنجش آن به همان نسبت مشکل می‌شود (فیروزآبادی و ایمانی جاجرمی، ۱۳۹۱: ۷۰).



شکل ۲- مدل مفهومی تحقیق

روش تحقیق

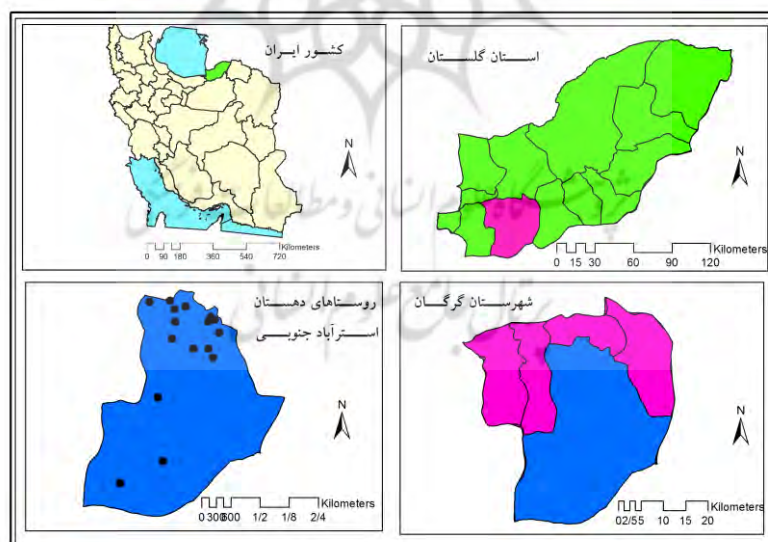
یکی از کلیدی‌ترین بخش‌های مقالات پژوهشی، روش تحقیق آن است که رویکرد محقق را تعیین می‌کند. با توجه به ماهیت چندبعدی مفهوم حکمروایی محلی و تعدد کنشگران آن، در این تحقیق نیز از روش‌های پیمایشی و مطالعه اسنادی استفاده شده است. بر این اساس، متغیرهای توصیفی و تبیین مورد نیاز برای سنجش مفاهیم حکمروایی روستایی و رضایت روستاییان از دهیاری‌ها به تفکیک مقیاس و منبع گردآوری داده‌ها تعریف و تعیین شد و برای گردآوری داده‌ها، از پرسش‌نامه‌های روستاییان و کارشناسان استفاده شده است.

بر این اساس، از تعداد ده نفر از کارشناسان که از اساتید دانشگاهی در رشته‌های جغرافیا و برنامه‌ریزی روستایی، علوم اجتماعی و حقوق بوده‌اند، برای وزن‌دهی به معیارهای مورد بررسی استفاده شد و در شانزده روستای مورد مطالعه‌ی شهرستان گرگان نیز که جامعه آماری به تعداد ۴۸۰۵ خانوار را تشکیل

می‌دهد، برای انتخاب تعداد نمونه لازم برای تکمیل پرسش‌نامه از فرمول اصلاح‌شده کوکران استفاده شد که با ضریب اطمینان ۹۵ درصد، ۳۵۶ نمونه در کل روستا و در هر روستا به نسبت تعداد خانوار به روش تصادفی انتخاب شد. در ادامه برای سازگاری درونی و روایی پرسش‌نامه با طیف لیکرت خیلی کم، کم، متوسط، زیاد و خیلی زیاد، از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده و برای این منظور، ۲۵ پرسش‌نامه تکمیل و پیش‌آزمون گردید که ضریب آلفای به دست آمده برابر با ۰/۶۹۴ درصد است. در مرحله‌ی بعد، شاخص‌ها بر اساس نظر کارشناسان و با استفاده از روش Fuller triangle سلسله مراتبی وزن‌دهی شده و سپس با استفاده از مدل ORESTE نسبت به رتبه‌بندی روستاهای مورد بررسی اقدام شد.

محدوده و قلمرو پژوهش

همان‌طور که در شکل ۳ مشاهده می‌شود، دهستان استرآباد جنوبی از توابع بخش مرکزی شهرستان گرگان است که از سمت شمال و جنوب به ترتیب به دهستان‌های استرآباد شمالی و کوهپایه و از سمت غرب به شهر گرگان و دهستان انجیراب و از سمت شرق به دهستان قرق محدود می‌شود. این دهستان بین ۳۶ درجه و ۴۰ دقیقه تا ۳۶ درجه و ۵۳ دقیقه عرض شمالی و ۵۴ درجه و ۲۶ دقیقه و ۵۴ درجه و ۳۷ دقیقه طول شرقی واقع شده است. این دهستان بر اساس سرشماری سال ۱۳۸۵ دارای ۲۹۲۱۶ نفر جمعیت است و مرکز آن روستای جلین علیا است که تقریباً در مرکز جغرافیایی دهستان واقع شده است. شیب عمومی منطقه از جنوب به شمال است.



شکل ۳- موقعیت روستاهای مورد مطالعه

جدول ۲- گویه‌های مورد بررسی در سنجش رضایت روستاییان از عملکرد دهیاری

مؤلفه	گویه	وزن
مشارکت	نظرخواهی از مردم درباره‌ی انتخاب دهیار	۰/۰۳۴
	مشورت با مردم در تنظیم برنامه‌های دهیاری	۰/۰۴۹
	برگزاری نشست‌های مشورتی عمومی توسط دهیاری با مردم برای بررسی مسایل و مشکلات روستا	۰/۰۴۹
	جلب کمک‌های مردمی در اجرای پروژه‌های عمرانی	۰/۰۴۹
	جلب مشارکت مردم در تنظیم سند چشم‌انداز بلندمدت دهیاری	۰/۰۳۹
	توجه دهیاری به نظرات و پیشنهادهای مردم برای حل مشکلات روستا	۰/۰۶۲
	انجام اقدامات معین مبنی بر مشارکت بیشتر محرومان در امور روستا توسط دهیاری	۰/۰۲۷
	جلب سرمایه‌گذاران روستایی برای ایجاد فرصت‌های شغلی در روستا	۰/۰۳۴
	تشویق و توجه به مشارکت زنان روستایی در امور مختلف روستا	۰/۰۱۷
	اطلاع‌رسانی به مردم در زمینه‌ی فعالیت‌ها و اقدامات دهیاری	۰/۰۶۹
عملکردی	رضایت از عملکرد دهیاری در حل اختلافات محلی	۰/۰۴۹
	آشنایی کارکنان دهیاری به وظایف خود در اداره‌ی امور روستا	۰/۰۳۰
	رضایت از عملکرد دهیاری در استفاده‌ی بهینه از امکانات و فرصت‌ها	۰/۰۲۵
	رضایت از عملکرد دهیاری در حل مشکلات و مسائل روستا	۰/۰۴۴
برابری	در نظر گرفتن تخفیف به بهای خدمات برای افراد تحت پوشش کمیته‌ی امداد و خیریه‌ها	۰/۰۱۵
	فرصت برابر دسترسی به قدرت و عضویت در نهادهای روستا برای مردم	۰/۰۱۰
	عدم تبعیض در ارائه‌ی خدمات دهیاری مانند جمع‌آوری زباله، صدور پروانه ساختمانی و...	۰/۰۵۹
	ایجاد فرصت برای زنان توسط دهیاری	۰/۰۱۵
	وجود برنامه‌ی خاصی مبنی بر اجرای عدالت در دهیاری	۰/۰۶۷
	رفتار برابر دهیار با همه‌ی اقشار و گروه‌های روستایی	۰/۰۳۰
	میزان آشنایی ساکنان به نقش‌ها و مسئولیت‌های خود به عنوان شهروند نسبت به کارکرد دهیاری	۰/۰۳۲
پاسخ‌گویی	انتشار و اعلام برنامه‌ها و عملکرد و هزینه‌ها برای عموم توسط دهیاری	۰/۰۳۲
	وجود سازوکار مناسب برای دریافت شکایات روستاییان نسبت به دهیاری	۰/۰۲۷
	حضور به موقع دهیار و کارکنان دهیاری در محل کار	۰/۰۰۵
	برخورد محترمانه‌ی دهیاری با مردم	۰/۰۱۲
	شفافیت دهیاری در اطلاع‌رسانی قراردادها/ مناقصات	۰/۰۱۲
	اطلاع‌رسانی به مردم درباره‌ی درآمدها و مخارج دهیاری	۰/۰۳۴
	پاسخ‌گو بودن دهیاری نسبت به خواسته‌های مردم روستا	۰/۰۴۹
	امکان ملاقات مستقیم مردم با دهیار در طول روز	۰/۰۲۲

بحث اصلی

وزن دهی به معیارها با استفاده از روش Fuller Triangle سلسله‌مراتبی: مثلث فولر یکی از مدل‌های وزن‌دهی شاخص‌هاست (Kampf, 2003, Korviny P., 2003, L.Paszek & Gurecký, 2008, Baťa, 2009, Jablonský, 2009, Kravka, 2012, Porhinčák, 2012, Perzina & ramik, 2012). این روش بر جدول فولر که برای مقایسات دوبه‌دو به کار می‌رود، استوار است. بدین ترتیب که ابتدا جدولی تهیه می‌شود که معیارها در سطرها و ستون‌های آن قرار می‌گیرند (قدرت‌نما، ۱۳۷۲؛ سمیعی، ۱۳۷۹).

$$V_i = \frac{P_i}{\sum_{i=1}^K P_i} \quad \text{رابطه (۱)}$$

فرایند کار با مدل سلسله‌مراتبی فولر

مرحله اول یا اولویت‌بندی معیارها و زیرمعیارها: در این مرحله، پس از اینکه پژوهشگر معیارهای پژوهش خود را به دست آورد، باید آن‌ها را از طریق پرسش‌نامه یا حضوری با کارشناسان مربوطه در میان بگذارد تا با توجه به اهمیت هر معیار، آن‌ها را رتبه‌بندی کنند. هم‌چنین اگر معیارهای مربوطه از زیرمعیار جداگانه‌ای تشکیل شده باشد نیز باید به صورت بالا بر اساس اهمیت هر زیرمعیار در گروه خودش رتبه‌گذاری شود. برای مثال اگر تعداد معیارهای اصلی پنج مورد بود، باید بر اساس اهمیت معیارها، کارشناسان رتبه‌ی ۱ تا ۵ را برای معیارها انتخاب کنند. در مورد زیرمعیارها نیز باید چنین کاری را انجام داد. مثلاً اگر معیاری از سه زیرمعیار تشکیل شده باشد نیز باید آن‌ها را از ۱ تا ۳ رتبه‌گذاری کنیم. برای دیگر زیرمعیارها نیز این کار تکرار خواهد شد. سپس مد یا تعداد فراوانی هر معیار و زیرمعیار را پیدا کرده، تا در مرحله‌ی بعد از آن استفاده شود.

مرحله دوم یا مقایسات زوجی: در این مرحله، پژوهشگر باید بین معیارها مقایسات زوجی انجام داده و سپس آشکارا مابین دو معیار، یکی را با توجه به مرحله‌ی قبل که اهمیت بیش‌تر دارد، انتخاب کند. در این مرحله، هر جفت از معیارها تنها باید یک‌بار با هم مقایسه شوند و نه بیش‌تر. این انتخاب را می‌توان با کشیدن یک دایره یا علامت خاصی مشخص کرد.

مرحله سوم یا شمارش تکرار هر معیار: در این مرحله، تعداد تکرار هر معیار را که در مرحله‌ی قبل با علامت خاصی مشخص کرده‌ایم، یادداشت می‌کنیم.

مرحله چهارم یا رتبه‌بندی معیارها بر اساس تعداد تکرار: در این مرحله بر اساس تعداد تکرار هر معیار، به آن معیار نمره‌ای خاص تعلق می‌گیرد. به این صورت که به کم‌ترین تکرار، عدد ۱ را می‌دهیم و به ترتیب، نسبت به دفعات تکرار هر معیار، عدد ۲، ۳، ۴، ۵ و... را تا آخرین تکرار نمره‌گذاری

می‌کنیم. اگر در این مرحله، تعداد تکرار بعضی از معیارها برابر بود، باید وزن یکسانی به این معیارها تعلق گیرد.

مرحله پنجم یا وزن‌دهی: در این مرحله، جمع نمرات تمام معیارها را حساب کرده و نمره‌ی هر معیار را به جمع کل تقسیم می‌کنیم تا وزن هر معیار به دست آید. این وزن، عددی بین صفر تا یک خواهد بود. برای وزن زیرمعیارها نیز مراحل قبل تکرار می‌شود تا وزن هر زیرمعیار نیز مشخص شود. مرحله‌ی ششم یا وزن نهایی: در این مرحله، وزن هر زیر معیار را باید با وزن معیار اصلی در گروه خودش ضرب کرده تا وزن نهایی هر زیرمعیار به دست آید.

رویکرد تصمیم‌گیری چندشاخصه ORESTE: اگر در یک مسأله تصمیم‌گیری چندشاخصه، هدف، رتبه‌بندی m گزینه بر اساس k شاخص باشد و برای هر یک از شاخص‌ها یک ترتیب ضعیف^۱ روی مجموعه گزینه‌ها تعریف و اهمیت نسبی (وزن) هر شاخص نیز با یک ترتیب ضعیف دیگر بیان گردد، مبانی اولیه‌ی یکی از روش‌های برتری داشتن MADM به نام ORESTE پی‌ریزی می‌شود. این روش، ابزاری را فراهم می‌کند که می‌تواند در نهایت گزینه‌های تصمیم را رتبه‌بندی کامل نموده و تعارضات میان گزینه‌ها را نشان دهد (Pastijn & Leysen, 1989: 1255). در سال ۱۹۷۹ میلادی و در کنفرانسی که درباره‌ی مباحث تصمیم‌گیری‌های چندشاخصه برگزار شد، پرفسور مارک روبنز^۲، استاد دانشگاه پلی تکنیک بلژیک، نخستین ایده‌ی خود را درباره یک روش جدید تصمیم‌گیری چندشاخصه به نام ORESTE یا «روش رتبه‌بندی جمعی برای مقایسه‌ی ارزیابی‌های ترتیبی گزینه‌ها بر اساس شاخص‌ها» ارائه داد و سعی داشت با کمک ORESTE، از الزام عملی موجود در روش ELECTRE برای تعیین وزن شاخص‌ها اجتناب کند (محامدپور و اصغری‌زاده، ۱۳۸۷: ۲۱۹).

اگر A را یک مجموعه محدود m گزینه‌ای در نظر بگیریم، این گزینه‌ها توسط مجموعه‌ی C مشتمل بر k شاخص تحلیل می‌شوند. در این روش، اهمیت نسبی هر شاخص با اوزان آن‌ها مشخص نشده، بلکه با یک ساختار رجحانی بر مجموعه شاخص‌های C که به نام مرتبه‌ی ضعیف تعریف می‌شود، تعیین می‌گردند. این ساختار رجحانی به صورت رابطه‌ی کامل و انتقالی S بیان شده، که خود از مجموعه روابط I و P تشکیل شده است. P یا رجحان، مبین ناهماهنگی (عدم تقارن) و I یا بی‌تفاوتی، معرف هماهنگی (تقارن) رجحان در بین شاخص‌ها است. برای هر یک از شاخص‌های $j = 1, \dots, k$ نیز یک ساختار رجحانی بر مجموعه‌ی A تعریف می‌شود که همانند مجموعه شاخص‌های C ، این ساختار رجحانی نیز انتقالی بوده و از مجموعه روابط I و P ساخته می‌شود. بدین ترتیب ساختار رجحانی اول بر

1- Weak Order

2. Marc Roubens

اساس اهمیت نسبی شاخص‌ها نسبت به هم به وجود می‌آید و ساختار رجحانی دوم نیز بر مجموعه گزینه‌ها بر حسب تک‌تک شاخص‌ها ایجاد می‌شود. پس از تشکیل دو نوع ساختار رجحانی یادشده، باید به رتبه‌بندی اولیه بر اساس این ساختارها پرداخت. برای این کار از روش میانگین رتبه‌های بس‌سون^۱ استفاده می‌شود. بدین صورت که ابتدا به ساختار رجحانی مراجعه نموده و طبق رتبه‌ی آن به تمام شاخص‌ها، اعداد ۱ تا k (ک شاخص) و به تمام گزینه‌ها اعداد ۱ تا m (گزینه) تخصیص می‌دهیم. سپس از بیش‌ترین و کم‌ترین عدد اختصاص یافته که بر مبنای ساختار رجحانی، ارجحیت یکسان یا I دارند، میانگین می‌گیریم؛ یعنی به جای اختصاص رتبه‌های ۱ و ۲ به دو شاخص (گزینه) یادشده، به هر دو، رتبه‌ی $1/5$ داده می‌شود. بنابراین با روش میانگین رتبه‌های بس‌سون، اولویت‌ها به رتبه‌ها تبدیل می‌شوند. رتبه‌ی به دست آمده برای شاخص‌ها را r_k^i و رتبه‌ی به دست آمده برای هر گزینه در هر شاخص را با $r_k(m)$ نمایش می‌دهیم (Isabelle et all, 2002: 333). روش ORESTE برای انجام رتبه‌بندی، سه مرحله‌ی اساسی دارد (محامدپور و اصغری‌زاده، ۱۳۸۷: ۲۱۹). برای رتبه‌بندی با کمک این روش، نخست باید دو نوع ساختار رجحانی برای مجموعه شاخص‌ها و گزینه‌ها ایجاد شود. برای ایجاد ساختار رجحانی برای شاخص‌ها، از اوزان به دست آمده در جدول ۳ استفاده می‌شود و از طریق روش میانگین رتبه‌های بس‌سون، رتبه‌بندی اولیه‌ی مجموعه شاخص‌ها و گزینه‌ها محاسبه می‌شود. بدین ترتیب به تمام شاخص‌ها اعداد ۱ تا ۲۹ اختصاص داده می‌شود که خلاصه‌ی محاسبات انجام شده‌ی مطالعه‌ی موردی در جدول زیر آمده است:

جدول ۳- رتبه‌بندی گزینه‌ها بر حسب هر شاخص

شاهکوه سفلی	مریم‌آباد	ولیک‌آباد	فیض‌آباد	قزاق‌محله	نصرآباد	سیاه‌تپه	اصفهان کلاهی	دودانگه	چهارباغ	آهنگر محله	باغ گلین	زیرت	توسکاستان	چراغ‌آباد	قرن‌آباد	
۸/۳۴	۱۱/۵۱	۸/۳۴	۸/۳۴	۱۱/۵۱	۴/۷۷	۱۱/۵۱	۴/۷۷	۴/۷۷	۱/۶۵	۱۱/۵۱	۴/۷۷	۱/۶۵	۸/۳۴	۴/۷۷	۱/۶۵	انتخاب دهیار
۸/۳۵	۸/۳۵	۸/۳۵	۲/۶	۸/۳۵	۲/۶	۲/۶	۸/۳۵	۱۲/۷۱	۸/۳۵	۲/۶	۸/۳۵	۲/۶	۸/۳۵	۸/۳۵	۸/۳۵	تنظیم برنامه‌ها
۹/۵۷	۹/۵۷	۳/۵۷	۹/۵۷	۹/۵۷	۳/۵۷	۳/۵۷	۹/۵۷	۹/۵۷	۳/۵۷	۳/۵۷	۳/۵۷	۳/۵۷	۹/۵۷	۹/۵۷	۹/۵۷	نشست‌مشورتی
۹/۲۵	۹/۲۵	۹/۲۵	۹/۲۵	۹/۲۵	۳/۷۷	۳/۷۷	۹/۲۵	۹/۲۵	۳/۷۷	۳/۷۷	۳/۷۷	۳/۷۷	۹/۲۵	۹/۲۵	۹/۲۵	کمک‌های مردمی
۸/۲۵	۸/۲۵	۴/۲۴	۴/۲۴	۴/۲۴	۸/۲۵	۸/۲۵	۸/۲۵	۸/۲۵	۴/۲۴	۴/۲۴	۸/۲۵	۸/۲۵	۸/۲۵	۱۲/۸۳	۱۲/۰۵	تنظیم چشم‌انداز
۹/۵۴	۹/۵۴	۱۲/۹۲	۵/۳۶	۹/۵۴	۹/۵۴	۹/۵۴	۵/۳۶	۵/۳۶	۵/۳۶	۵/۳۶	۹/۵۴	۹/۵۴	۹/۵۴	۵/۳۶	۴/۷۷	توجه به نظرات

مرحله برآورد فواصل گزینه‌ها $d(0, m_k)$

برآورد کردن در روش ORESTE بر کاربرد ماتریسی فرضی با نام ماتریس موقعیت^۲ استوار است که در هر ستون آن، گزینه‌های تصمیم از بهترین به بدترین - با ملاحظه‌ی هر یک از شاخص‌ها - مرتب می‌شود. همچنین ستون‌ها نیز خود بر مبنای رتبه‌ی شاخص‌ها مرتب می‌شود. با تصویر کردن اعضای ماتریس حاصل بر قطر اصلی آن، موقعیت‌های بهتر در سمت چپ قطر اصلی و موقعیت‌های بدتر در سمت راست آن تصویر می‌شود. سپس یک مبدأ صفر در منتهی‌الیه سمت چپ قطر اصلی و تمامی تصاویر ایجاد شده در نظر گرفته و فواصل این تصاویر از مبدأ صفر که با $d(0, m_k)$ نشان داده شده، تعیین می‌شود؛ به طوری که داریم:

رابطه (۲)

$$\begin{aligned} & \text{if } a P_k b \text{ then } d(0, a_k) < d(0, b_k) \\ & \text{if } r_1(a) = r_2(b) \text{ and } 1 \leq 2 \text{ then } d(0, a_1) < d(0, b_2) \end{aligned}$$

عمل برآورد فواصل $d(0, m_k)$ که مفهوم آن در بالا بیان شد، برای حالت‌های مختلفی انجام می‌شود که عبارتند از:

الف) برآورد خطی مستقیم

در این حالت برای انجام برآورد فاصله $d(0, m_k)$ از r_k و $r_k(m)$ برای گزینه‌ی m در شاخص k از رابطه‌ی زیر استفاده

$$d(0, m_k) = \frac{1}{2} [r_k + r_k(m)]$$

می‌شود:

رابطه (۳)

ب) برآورد خطی غیر مستقیم

در این حالت، فواصل

$$d'(0, m_k) = \alpha r_k + (1 - \alpha) r_k(m)$$

تصاویر از نقطه‌ی مبدأ به صورت رابطه‌ی زیر محاسبه می‌شود:

رابطه (۴)

1- Projection

2- Position-matrix

ج) برآورد غیر خطی

در حالت تصویر کردن غیر خطی برای تعیین فاصله‌ی تصاویر از مبدأ مورد نظر از رابطه‌ی زیر استفاده می‌شود:

$$d''(0, m_k) = \sqrt[2]{(r_k^2 + r_k(m)^2)} \quad \text{رابطه (۵)}$$

برای دستیابی به شرایط عمومی‌تر، رابطه‌ی بالا به شکل زیر تغییر می‌یابد:

$$d''(0, m_k) = \sqrt[R]{(r_k^R + r_k(m)^R)} \quad \text{رابطه (۶)}$$

که در نهایت اگر اوزان نرمال شده α و به آن اضافه شود، رابطه‌ی زیر حاصل می‌شود:

$$d''(\alpha, m_k) = \sqrt[R]{(\alpha \cdot r_k^R + (1 - \alpha) \cdot r_k(m)^R)} \quad \text{رابطه (۷)}$$

در این راستا با توجه به برخی از مقادیر R ، فاصله‌ی d به صورت زیر تعریف می‌شود:

میانگین هندسی: $R = -1 \rightarrow d''$

میانگین حسابی موزون: $R = 1 \rightarrow d''$

$R = -\infty \rightarrow d'' : \min(r_k, r_k(m))$

میانگین مربعات:

$R = +\infty \rightarrow d'' : \max(r_k, r_k(m))$ $R = 2 \rightarrow d''$

رابطه (۸)

جدول ۴- برآورد فواصل برای تمام گزینه‌ها بر اساس تمام شاخص‌ها

شاخصه سفلی	مریم‌آباد	ولیک‌آباد	فیض‌آباد	قزاق‌محله	نصرآباد	سپاهتلو	اصفهان کلاته	دودانگه	چهارباغ	آهنگر محله	باغ گلبن	زیارت	توسکاستان	پیران	قرن‌آباد	
۸/۳	۱۱/۵	۸/۳	۸/۳	۱۱/۵	۴/۸	۱۱/۵	۴/۸	۴/۸	۱/۷	۱۱/۵	۴/۸	۱/۷	۱/۷	۴/۸	۱/۷	انتخاب دهیار
۸/۴	۸/۴	۸/۴	۲/۶	۸/۴	۲/۶	۲/۶	۸/۴	۱۲/۷	۸/۴	۲/۶	۸/۴	۲/۶	۸/۴	۸/۴	۸/۴	تنظیم برنامه‌ها
۹/۶	۹/۶	۳/۶	۹/۶	۹/۶	۳/۶	۳/۶	۹/۶	۹/۶	۳/۶	۳/۶	۳/۶	۳/۶	۹/۶	۹/۶	۹/۶	نشست‌مشورتی
۹/۳	۹/۳	۹/۳	۹/۳	۹/۳	۳/۸	۳/۸	۹/۳	۹/۳	۳/۸	۳/۸	۳/۸	۳/۸	۹/۳	۹/۳	۹/۳	کمک‌های مردمی
۸/۳	۸/۳	۴/۲	۴/۲	۴/۲	۸/۳	۸/۳	۸/۳	۸/۳	۴/۲	۴/۲	۸/۳	۸/۳	۸/۳	۱۲/۸	۱۲/۱	تنظیم چشم‌انداز

ادامه جدول ۴-

۹/۵	۹/۵	۱۲/۹	۵/۴	۹/۵	۹/۵	۹/۵	۵/۴	۵/۴	۵/۴	۵/۴	۹/۵	۹/۵	۹/۵	۵/۴	۴/۸	توجه به نظرات
۶/۳	۱۰/۸	۶/۳	۶/۳	۱۰/۸	۶/۳	۶/۳	۶/۳	۱۰/۸	۵/۶	۱۰/۸	۶/۳	۶/۳	۱۰/۸	۱۰/۸	۱۰/۸	مشارکت محرومان
۹/۷	۹/۷	۶/۵	۹/۷	۹/۷	۶/۵	۹/۷	۹/۷	۹/۷	۶/۵	۹/۷	۶/۵	۹/۷	۹/۷	۹/۷	۶/۵	جذب سرمایه‌گذاران
۱۰/۱	۱۰/۱	۱۰/۱	۱۰/۱	۱۰/۱	۷/۲	۷/۲	۱۰/۱	۱۰/۱	۱۰/۱	۱۰/۱	۱۰/۱	۷/۲	۷/۲	۱۰/۱	۷/۲	مشارکت زنان
۸/۵	۱۲	۸/۵	۸/۵	۱۲	۱۲	۷/۹	۸/۵	۱۲	۸/۵	۸/۵	۸/۵	۱۲	۸/۵	۱۲	۸/۵	اطلاع‌رسانی
۱۲/۷	۱۲/۷	۹/۳	۹/۳	۱۲/۷	۹/۳	۸/۷	۹/۳	۹/۳	۱۲/۷	۹/۳	۹/۳	۹/۳	۱۲/۷	۹/۳	۹/۳	حل اختلافات محلی
۱۰/۲	۱۲/۸	۱۰/۲	۱۰/۲	۱۲/۸	۹/۶	۱۰/۲	۹/۶	۱۲/۸	۹/۶	۱۰/۲	۱۲/۸	۹/۶	۱۲/۸	۱۲/۸	۱۰/۲	آشنایی به وظایف
۱۲/۵	۱۲/۵	۱۰/۴	۱۰/۴	۱۲/۵	۱۰/۴	۱۰/۴	۱۰/۴	۱۲/۵	۱۲/۵	۱۰/۴	۱۲/۵	۱۲/۵	۱۲/۵	۱۲/۵	۱۰/۴	استفاده بهینه از امکانات
۱۱/۱	۱۳/۸	۱۳/۸	۱۳/۸	۱۳/۸	۱۱/۷	۱۱/۷	۱۱/۱	۱۱/۷	۱۱/۱	۱۳/۸	۱۳/۸	۱۱/۷	۱۱/۷	۱۱/۷	۱۱/۱	حل مشکلات
۱۲/۶	۱۲/۶	۱۲/۶	۱۲/۶	۱۲/۶	۱۲/۶	۱۲/۶	۱۱/۹	۱۵/۳	۱۲/۶	۱۲/۶	۱۲/۶	۱۲/۶	۱۲/۶	۱۲/۶	۱۵/۳	تخفیف خدمات به افراد نیازمند
۱۴/۷	۱۲/۸	۱۲/۸	۱۲/۸	۱۴/۷	۱۲/۸	۱۲/۸	۱۴/۷	۱۴/۷	۱۲/۸	۱۴/۷	۱۲/۸	۱۲/۸	۱۴/۷	۱۲/۸	۱۴/۷	فرصت برابر
۱۴/۵	۱۴/۵	۱۴/۵	۱۴/۵	۱۶/۵	۱۴/۵	۱۳/۵	۱۳/۵	۱۴/۵	۱۳/۵	۱۳/۵	۱۴/۵	۱۴/۵	۱۴/۵	۱۴/۵	۱۳/۵	عدم تبعیض
۱۵/۴	۱۵/۴	۱۵/۴	۱۴/۳	۱۵/۴	۱۴/۳	۱۴/۳	۱۴/۳	۱۵/۴	۱۵/۴	۱۴/۳	۱۵/۴	۱۵/۴	۱۵/۴	۱۵/۴	۱۴/۳	فرصت برای زنان
۱۵/۲	۱۵/۲	۱۵/۲	۱۵/۲	۱۶/۷	۱۵/۲	۱۶/۷	۱۵/۲	۱۶/۷	۱۶/۷	۱۵/۲	۱۶/۷	۱۵/۲	۱۵/۲	۱۶/۷	۱۵/۲	اجرای عدالت
۱۷/۴	۱۶	۱۷/۴	۱۶	۱۷/۴	۱۶	۱۶	۱۶	۱۶	۱۶	۱۷/۴	۱۷/۴	۱۶	۱۷/۴	۱۶	۱۶	رفتار برابر دهیار با همه
۱۷/۳	۱۷/۳	۱۶/۷	۱۷/۳	۱۷/۳	۱۷/۳	۱۷/۳	۱۶/۷	۱۷/۳	۱۶/۷	۱۷/۳	۱۷/۳	۱۷/۳	۱۷/۳	۱۷/۳	۱۶/۷	آشنایی با حقوق
۱۷/۷	۱۷/۷	۱۹/۱	۱۷/۷	۱۷/۷	۱۷/۷	۱۷/۷	۱۷/۷	۱۷/۵	۱۹/۱	۱۷/۷	۱۹/۱	۱۷/۵	۱۷/۷	۱۷/۷	۱۷/۷	اعلام برنامه‌ها
۱۹/۴	۱۸/۴	۱۹/۴	۱۸/۴	۱۸/۴	۱۸/۴	۱۸/۴	۱۸/۴	۱۹/۴	۱۸/۴	۱۹/۴	۱۸/۴	۱۸/۴	۱۹/۴	۱۹/۴	۱۸/۴	دریافت شکایات
۱۹/۱	۲۰/۱	۲۰/۱	۱۹/۱	۲۰/۱	۱۹/۱	۱۹/۱	۱۹/۱	۱۹/۱	۱۹/۱	۱۹/۱	۱۹/۱	۲۰/۱	۱۹/۱	۲۰/۱	۱۹/۱	حضور به موقع
۱۹/۸	۲۰/۱	۲۰/۱	۲۱/۳	۲۰/۱	۲۰/۱	۲۰/۱	۱۹/۸	۲۰/۱	۲۰/۱	۲۰/۱	۲۰/۱	۲۰/۱	۲۰/۱	۲۰/۱	۲۱/۳	برخورد محترمانه
۲۰/۷	۲۱/۲	۲۱/۲	۲۱/۲	۲۱/۲	۲۱/۲	۲۰/۷	۲۰/۷	۲۰/۷	۲۰/۷	۲۱/۲	۲۱/۲	۲۱/۲	۲۱/۲	۲۱/۲	۲۰/۷	اطلاع‌رسانی قراردادها
۲۱/۴	۲۱/۸	۲۱/۸	۲۱/۸	۲۱/۸	۲۱/۸	۲۱/۴	۲۱/۴	۲۱/۸	۲۱/۸	۲۱/۸	۲۱/۸	۲۱/۸	۲۱/۸	۲۱/۸	۲۱/۴	اعلام درآمدها و مخارج
۲۲/۹	۲۲/۹	۲۲/۹	۲۲/۹	۲۲/۹	۲۲/۳	۲۲/۳	۲۲/۳	۲۲/۳	۲۲/۳	۲۲/۹	۲۲/۹	۲۲/۳	۲۲/۹	۲۲/۳	۲۲/۳	پاسخگویی به خواسته‌ها
۲۳/۱	۲۳/۱	۲۳/۸	۲۳/۱	۲۳/۸	۲۳/۱	۲۳/۱	۲۳/۸	۲۳/۱	۲۳/۸	۲۳/۸	۲۳/۱	۲۳/۱	۲۳/۸	۲۳/۱	۲۳/۱	ملاقات مستقیم

مرحله رتبه‌بندی کلی^۱ فواصل گزینه‌ها $R(m_k)$: با تعیین فاصله‌ی تصاویر تک تک اعضای ماتریس موقعیت از مبدأ از طریق یکی از حالت‌های یادشده، رتبه‌بندی کلی فواصل انجام می‌شود. به طور کلی انتخاب هر یک از حالت‌های یادشده و یا مقادیر مختلف R برای تصویر کردن و تعیین فواصل، تنها با هدف تأثیرگذاری بر موقعیت آن‌ها نسبت به هم بوده که در ادامه، فواصل با کمک روش میانگین رتبه‌های بس‌سون رتبه‌بندی شده و بدین ترتیب مسأله دوباره به ماهیت ترتیبی آن بازگشت داده می‌شود. نتیجه این رتبه‌بندی، برابر با اختصاص رتبه‌ی به دست آمده از روش بس‌سون به فواصل به صورت زیر است:

$$R(a_r) < R(a_s) \text{ if } d(\cdot, a_r) < d(\cdot, a_s) \quad \text{رابطه (۹)}$$

رتبه‌های به دست آمده، رتبه‌های کلی نامیده شده، همگی در محدوده‌ی زیر واقع می‌شود:

$$\text{رابطه (۱۰)}$$

$$1 < R(m_k) < m.k$$

جدول ۵- رتبه‌بندی کلی فواصل با روش میانگین رتبه‌های بس‌سون

شاهکوه سفلی	مریم‌آباد	ولیک‌آباد	فیض‌آباد	قزاق محله	نصرآباد	سپاهنلو	اصفهان کلاهد	دودانگه	چهارباغ	آهنگر محله	باغ گلین	زیرات	توسکاستان	خیرات	قرن‌آباد	
۶۹/۵	۱۸۱	۶۹/۵	۷۰	۱۸۱	۳۰	۱۸۱	۲۹/۵	۲۹/۵	۲	۱۸۱	۲۹/۵	۲	۶۹/۵	۲۹/۵	۲	انتخاب دهیار
۷۶/۵	۷۷	۷۶/۵	۶	۷۷	۶	۶	۷۶/۵	۲۲۴	۷۷	۶	۷۶/۵	۶	۷۶/۵	۷۶/۵	۷۶/۵	تنظیم برنامه‌ها
۱۲۸	۱۲۸	۱۲	۱۲۸	۱۲۸	۱۲	۱۲	۱۲۸	۱۲۸	۱۲	۱۲	۱۲	۱۲	۱۲۸	۱۲۸	۱۲۸	نشست‌مشورتی
۹۶/۵	۹۷	۹۶/۵	۹۷	۹۷	۱۹	۱۸/۵	۹۶/۵	۹۶/۵	۱۹	۱۹	۱۸/۵	۱۹	۹۶/۵	۹۶/۵	۹۶/۵	کمک‌های مردمی
۶۳	۶۳	۲۴	۲۴	۲۴	۶۳	۶۳	۶۳	۶۳	۲۴	۲۴	۶۳	۶۳	۶۳	۲۳۶	۱۹۷	تنظیم چشم‌انداز
۱۱۶	۱۱۶	۲۴۱	۳۶	۱۱۶	۱۱۶	۱۱۶	۳۵/۵	۳۵/۵	۳۶	۳۶	۱۱۶	۱۱۶	۱۱۶	۳۵/۵	۲۹/۵	توجه به نظرات
۴۳/۵	۱۷۱	۴۳/۵	۴۴	۱۷۱	۴۴	۴۳/۵	۴۳/۵	۱۷۱	۳۹	۱۷۱	۴۳/۵	۴۴	۱۷۱	۱۷۱	۱۷۱	مشارکت‌محرومان
۱۳۸	۱۳۸	۵۰	۱۳۸	۱۳۸	۵۰	۱۳۸	۱۳۸	۱۳۸	۵۰	۱۳۸	۵۰	۱۳۸	۱۳۸	۱۳۸	۵۰	جذب سرمایه‌گذاران
۱۴۹	۱۴۹	۱۴۹	۱۴۹	۱۴۹	۵۵	۵۵	۱۴۹	۱۴۹	۱۴۹	۱۴۹	۱۴۹	۵۵	۵۵	۱۴۹	۵۵	مشارکت زنان
۸۶	۱۹۴	۸۶	۸۶	۱۹۴	۱۹۴	۵۸	۸۶	۱۹۴	۸۶	۸۶	۸۶	۱۹۴	۸۶	۱۹۴	۸۶	اطلاع‌رسانی

ادامه جدول ۵-

۲۲۱	۲۲۱	۱۰۷	۱۰۷	۲۲۱	۱۰۷	۹۱	۱۰۷	۱۰۷	۲۲۱	۱۰۷	۱۰۷	۱۰۷	۲۲۱	۱۰۷	۱۰۷	حل اختلافات محلی
۱۵۸	۲۲۸	۱۵۸	۱۵۸	۲۲۸	۱۲۲	۱۵۸	۱۲۲	۲۲۸	۱۲۲	۱۵۸	۲۲۸	۱۲۲	۲۲۸	۲۲۸	۱۵۸	آشنایی به وظایف
۲۰۲	۲۰۲	۱۶۴	۱۶۴	۲۰۲	۱۶۴	۱۶۴	۱۶۴	۲۰۲	۲۰۲	۱۶۴	۲۰۲	۲۰۲	۲۰۲	۲۰۲	۱۶۴	استفاده بهینه از امکانات
۱۷۷	۲۵۰	۲۵۰	۲۵۰	۲۵۰	۱۸۶	۱۸۶	۱۷۷	۱۸۶	۱۷۷	۲۵۰	۲۵۰	۱۸۶	۱۸۶	۱۸۶	۱۷۷	حل مشکلات
۲۱۳	۲۱۳	۲۱۳	۲۱۳	۲۱۳	۲۱۳	۲۱۳	۱۹۰	۲۸۷	۲۱۳	۲۱۳	۲۱۳	۲۱۳	۲۱۳	۲۸۷	۱۹۰	تخفیف خدمات به افراد نیازمند
۲۷۲	۲۳۶	۲۳۶	۲۳۶	۲۷۲	۲۳۶	۲۳۶	۲۷۲	۲۷۲	۲۳۶	۲۷۲	۲۳۶	۲۳۶	۲۷۲	۲۳۶	۲۷۲	فرصت برابر
۲۶۴	۲۶۴	۲۶۴	۲۶۴	۳۰۸	۲۶۴	۲۴۴	۲۴۴	۲۶۴	۲۴۴	۲۴۴	۲۶۴	۲۶۴	۲۶۴	۲۶۴	۲۴۴	عدم تبعیض
۲۹۳	۲۹۳	۲۹۳	۲۵۶	۲۹۳	۲۵۶	۲۵۶	۲۵۶	۲۹۳	۲۹۳	۲۵۶	۲۹۳	۲۹۳	۲۹۳	۲۹۳	۲۵۶	فرصت برای زنان
۲۸۱	۲۸۱	۲۸۱	۲۸۱	۳۱۶	۲۸۱	۳۱۶	۲۸۱	۳۱۶	۳۱۶	۲۸۱	۳۱۶	۲۸۱	۲۸۱	۳۱۶	۲۸۱	اجرای عدالت
۳۳۴	۳۰۳	۳۳۴	۳۰۳	۳۳۴	۳۰۳	۳۰۳	۳۰۳	۳۰۳	۳۰۳	۳۳۴	۳۳۴	۳۰۳	۳۳۴	۳۰۳	۳۰۳	رفتار برابر دهیار با همه
۳۲۵	۳۲۵	۳۱۱	۳۲۵	۳۲۵	۳۲۵	۳۲۵	۳۰۹	۳۲۵	۳۱۱	۳۲۵	۳۲۵	۳۲۵	۳۲۵	۳۲۵	۳۱۱	آشنایی با حقوق
۳۴۴	۳۴۴	۳۷۱	۳۴۴	۳۴۴	۳۴۴	۳۴۴	۳۳۸	۳۷۱	۳۴۴	۳۷۱	۳۳۸	۳۴۴	۳۴۴	۳۴۴	۳۴۴	اعلام برنامه‌ها
۳۷۶	۳۵۶	۳۷۶	۳۵۱	۳۵۶	۳۵۶	۳۵۱	۳۵۶	۳۷۶	۳۵۶	۳۷۶	۳۵۶	۳۷۶	۳۷۶	۳۷۶	۳۵۶	دریافت شکایات
۳۶۵	۳۹۶	۳۹۶	۳۶۵	۳۹۶	۳۶۵	۳۶۵	۳۶۵	۳۶۵	۳۶۵	۳۶۵	۳۹۶	۳۶۵	۳۹۶	۳۹۶	۳۶۵	حضور به موقع
۳۸۰	۳۸۷	۳۸۷	۴۱۶	۳۸۷	۳۸۷	۳۸۷	۳۸۰	۳۸۷	۳۸۷	۳۸۷	۳۸۷	۳۸۷	۳۸۷	۳۸۷	۴۱۶	برخورد محترمانه
۴۰۲	۴۱۰	۴۱۰	۴۱۰	۴۱۰	۴۱۰	۴۰۲	۴۰۲	۴۰۲	۴۰۲	۴۱۰	۴۱۰	۴۱۰	۴۱۰	۴۱۰	۴۰۲	اطلاع‌رسانی قراردادها
۴۱۷	۴۲۷	۴۲۷	۴۲۷	۴۲۷	۴۲۷	۴۱۹	۴۱۹	۴۲۷	۴۲۷	۴۲۷	۴۲۷	۴۲۷	۴۲۷	۴۲۷	۴۱۹	اعلام درآمدها و مخارج
۴۴۵	۴۴۵	۴۴۵	۴۴۵	۴۴۵	۴۳۷	۴۳۷	۴۳۷	۴۳۷	۴۳۷	۴۴۵	۴۴۵	۴۳۷	۴۴۵	۴۳۷	۴۳۷	پاسخ‌گویی به خواسته‌ها
۴۵۴	۴۵۴	۴۶۲	۴۵۴	۴۶۲	۴۵۴	۴۵۴	۴۶۲	۴۵۴	۴۶۲	۴۶۲	۴۵۴	۴۵۴	۴۶۲	۴۵۴	۴۵۴	ملاقات مستقیم

مرحله تجمیع: پس از محاسبه و تعیین همه‌ی رتبه‌های کلی، رتبه‌ی کلی در هر کدام از شاخص‌ها برای تمام گزینه‌ها جداگانه جمع می‌شوند؛ یعنی برای هر گزینه‌ای مانند m، تجمیع نهایی محاسبه می‌شود:

1- Aggregation

رابطه (۱۱)

$$R(m) = \sum_{k=1}^k R(m_k)$$

بدین ترتیب یک ساختار ترتیبی افزایشی بر اساس و با در نظر گرفتن روابط زیر تعریف می‌شود:

رابطه (۱۲)

if $R(a) < R(b)$ *then* $a P b$

if $R(a) = R(b)$ *then* $a I b$

گزینه‌ای که مربوط به آن کوچک‌تر است، مناسب‌تر بوده و رتبه بهتری بدان اختصاص داده می‌شود؛ یعنی گزینه‌ای، گزینه برتر است که جمع رتبه‌های مطلق آن در همه شاخص‌ها، از سایر گزینه‌ها کم‌تر باشد (محامدپور و اصغری‌زاده، ۱۳۸۷: ۲۲۱). یعنی برای تعیین گزینه‌ی برتر، نتایج حاصل از مرحله‌ی تجمیع گزینه‌های تصمیم را مقایسه می‌کنیم. در این بخش هر چه حاصل جمع کم‌تر باشد، گزینه در رتبه‌ی بالاتری قرار می‌گیرد. بنابراین رتبه‌بندی نهایی توسط رویکرد چندشاخصه برای گزینه‌های موجود به صورت زیر است:

جدول ۶- رتبه‌بندی روستاهای دهستان استرآباد جنوبی شهرستان گرگان بر اساس عملکرد دهیاری

رتبه	نتایج	روستاها
۱	۶۲۱۵	نصرآباد
۲	۶۳۳۰/۵	چهارباغ
۳	۶۳۳۴	سیاهتلو
۴	۶۳۴۴	زیارت
۵	۶۴۲۹	اصفهان کلاته
۶	۶۵۱۲	قرن‌آباد
۷	۶۵۳۶/۵	فیض‌آباد
۸	۶۶۳۳	آهنگر محله
۹	۶۶۴۹	باغ گلبن
۱۰	۶۷۲۵	ولیک‌آباد
۱۱	۶۸۸۱/۵	شاهکوه سفلی
۱۲	۷۰۵۷/۵	توسکاستان
۱۳	۷۱۸۸/۵	دودانگه
۱۴	۷۲۵۱/۵	خیرات
۱۵	۷۳۳۸/۵	مریم‌آباد
۱۶	۷۴۵۴/۵	قزاق محله

جمع‌بندی و نتیجه‌گیری

یکی از اهداف مطالعه‌ی حاضر، سطح‌بندی و ارزیابی سطح رضایت روستاییان از دهیاری‌ها در روستاهای مورد مطالعه است. برای این منظور، رتبه‌ی رضایت مردم از دهیاری‌ها با استفاده از تکنیک ORESTE محاسبه و تعیین شد که نتایج در جدول شماره‌ی ۶ درج شده است. بر این اساس روستاهای نصرآباد، چهارباغ، سیاه‌تلو به ترتیب بالاترین رتبه را در رضایت از دهیاری‌ها دارند و روستاهای قزاق محله، مریم‌آباد و خیرات، بدترین رتبه‌ها را داشته‌اند. اما یکی از مهم‌ترین نتایجی که از این تحقیق به دست آمد، در بخش اجرای پرسشنامه‌ها در بین روستاییان بوده که اغلب آن‌ها از گویه‌های آگاهی از درآمدها و مخارج دهیاری‌ها، شفافیت دهیاری در اطلاع‌رسانی قراردادها/ مناقصات، در جریان بودن از فعالیت‌ها و اقدامات دهیاری و آگاهی از نقش‌ها مسئولیت‌ها به عنوان شهروند نسبت به کارکرد دهیاری، پاسخ‌های بسیار ناراضی می‌دادند که این مسأله در اغلب روستاها رواج داشت. سه مورد از این گویه‌هایی که اغلب روستاییان از آن احساس ناراضی می‌کردند، مربوط به مباحث اقتصادی می‌شد که حتی دهیاری‌ها نیز در مصاحبه‌ها، تمایل چندانی در شفافیت و علنی کردن این موارد نداشتند. از این‌رو ضرورت توجه و برنامه‌ریزی به آن از طرف دهیاری‌ها و نهادهای بالادست آن‌ها احساس می‌شود. نکته‌ی قابل توجه دیگر نیز ناآگاهی روستاییان نسبت به نقش‌ها و مسئولیت‌های خود در اغلب روستاهای مورد مطالعه بود که ضرورت دارد نسبت به آگاهی و آموزش روستاییان از جانب نهادهای متولی اقدام شود. در ادامه راه‌حل اساسی برای ارتقای رضایت روستاییان از دهیاری‌ها به نظر می‌رسد مشارکت واقعی و فعالانه‌ی روستاییان و اعتماد به آنان در اداره‌ی امور روستا باشد؛ زیرا فرصت ندادن به روستاییان مسئول برای حضور و مشارکت، موجب سرکوبی روحیه‌ی مشارکت‌جویی و مسئولیت‌پذیری روستاییان می‌شود. پی‌آمد این روند، پر واضح است که نه تنها در سطح خرد و میانه، بلکه در سطح کلان نیز مخاطره‌انگیز است. برای تحقق این مهم ما نیازمند یک حرکت دوسویه هستیم؛ یکی از بالا به پایین، که همان فرصت‌دهی و مشارکت‌جویی ساختار کلان است و دیگری حرکت از پایین به بالا که همان مشارکت و فعالیت اجتماعی روستاییان برای حضور در عرصه‌های مختلف جامعه به‌ویژه عرصه‌ی عمومی است. بنابراین لزوم توجه بیش از پیش به رویکرد حکم‌روایی روستایی در اداره امور جامعه، برای تقویت مفهوم حقوق روستاییان جهت نیل به عدالت، بالندگی و سعادت بشری در مفاهیم ذکر شده، کاملاً مشهود است.

منابع

- ۱- ایمانی جاجرمی، حسین. ۱۳۸۲. سرمایه اجتماعی و کارآمدی شوراها. مجموعه مقالات و سخنرانی‌های همایش شوراها، اسلامی، تهران، انتشارات پژوهاک جامعه.

- ۲- پاداش، حمید و دیگران. ۱۳۸۶. مؤلفه‌ها و شاخص‌های حکمروایی شهری، تهران، جستارهای شهرسازی، سال ششم، شماره‌ی ۱۹-۲۰، صص ۷۲-۷۹.
- ۳- پیران، پرویز. ۱۳۸۵. شهروندی از حقوق تا مسئولیت، مجله‌ی نامه، تهران، شماره‌ی ۵۳، صفحات ۷۳-۷۴.
- ۴- ----- ۱۳۸۲. سیاست اجتماعی و توسعه‌ی اجتماعی و ضرورت آن در ایران، رفاه اجتماعی، تهران، شماره‌ی ۱۰، صفحات ۱۱۹-۱۵۴.
- ۵- چوبچیان، شهلا؛ خلیل کلانتری و حسین شعبانعلی فمی. ۱۳۸۶. عوامل مؤثر بر عملکرد دهیاری‌های استان گیلان، تهران، فصل‌نامه‌ی روستا و توسعه، سال ۱۰، شماره‌ی ۲، تابستان، صفحات ۸۷-۱۰۷.
- ۶- دربان آستانه، علیرضا. ۱۳۸۹. تبیین حکمروایی روستایی در حکومت‌های محلی، رساله دکتری، به راهنمایی دکتر محمدرضا رضوانی، دانشگاه تهران، دانشکده‌ی جغرافیا.
- ۷- رهنمایی، محمدتقی و پروانه شاه‌حسینی. ۱۳۸۵. فرایند برنامه‌ریزی شهری ایران. تهران، انتشارات سمت.
- ۸- زاهدی، شمس‌السادات. ۱۳۸۶. توسعه پایدار. تهران، انتشارات سمت.
- ۹- سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور. ۱۳۸۸. دانش‌نامه مدیریت شهری و روستایی. صفحات ۳۳۱-۳۳۵.
- ۱۰- سمیعی، علی. ۱۳۷۹. ارزیابی چندمعیاره‌ی پروژه‌های منابع آب از دیدگاه توسعه‌ی پایدار در ایران، چهارمین کنفرانس سدسازی، تهران.
- ۱۱- شعاری نژاد، علی‌اکبر. ۱۳۷۵. فرهنگ علوم رفتاری. تهران، انتشارات امیرکبیر.
- ۱۲- صرافی، مظفر. ۱۳۸۷. تحلیل مفهوم شهروندی و جایگاه آن در قوانین، مقررات و مدیریت کشور، پژوهش‌های جغرافیایی، شماره‌ی ۶۳، صص ۱۱۵-۱۳۴.
- ۱۳- فیروزآبادی، سید احمد و حسین ایمانی جاجرمی. ۱۳۹۱. وضعیت رضایت روستاییان و عوامل مرتبط با آن از عملکرد دهیاری‌ها (مطالعه موردی: روستاهای استان قزوین)، فصل‌نامه پژوهش‌های روستایی، سال سوم، شماره‌ی یکم، صص ۶۱-۹۷.
- ۱۴- قدرت نما، قهرمان. ۱۳۷۲. ارزیابی‌های چندمعیاری در طرح‌های توسعه‌ی منابع آب، آب و توسعه، شماره‌ی ۲، صص ۱۱-۲۳.
- ۱۵- کاظمیان مرتضی. ۱۳۸۵. نظام اقتدارگرا: مسئولیت‌گریزی شهروندان، مجله‌ی نامه، تهران، شماره‌ی ۵۳.
- ۱۶- محامدپور مریم و عزت‌اله اصغری‌زاده. ۱۳۸۷. رتبه‌بندی پژوهشکده‌های یک مرکز تحقیقاتی از طریق روش تصمیم‌گیری چند شاخصه ORESTE، پژوهش‌های مدیریت، شماره‌ی ۱، صص ۲۱۷-۲۳۳.
- ۱۷- مرادی، ولی. ۱۳۸۳. مدیریت و برنامه‌ریزی شهری، دنیای مسکن، سال اول، شماره‌ی سوم و چهارم.
- ۱۸- مرکز پژوهش‌های مجلس. ۱۳۸۲. حکمرانی خوب و شاخص‌های آن. تهران، دفتر بررسی‌های اقتصادی مجلس.
- ۱۹- معاونت امور دهیاری‌ها. ۱۳۸۷. عملکرد حوزه معاونت امور دهیاری‌ها در سال ۱۳۸۷، تهران، ماه‌نامه دهیاری‌ها، شماره ۲۶.

- ۲۰- مهدی‌زاده، جواد. ۱۳۸۰. به سوی شهرسازی دمکراتیک، تهران، فصل‌نامه مدیریت شهری، شماره ۵، صص ۴۴-۵۷.
- ۲۱- نعمتی، مرتضی و سیدعلی بدری. ۱۳۸۶. ارزیابی نقش کارکردی نظام نوین مدیریت روستایی، مقایسه تطبیقی دهیاری‌های فعال در روستاهای کوچک و بزرگ (مطالعه موردی: استان گلستان)، تهران، پژوهش‌های جغرافیایی، شماره ۵۹، صفحات ۱۶۱-۱۷۶.
22. Atkinson, R. 1998. The new urban governance and urban regeneration: managing community participation. www.findarticles.com.
23. Bařa, R., and Obrřalov, I, 2009. Sustainable Environment Indicators And Possibilities of Their Aggregation By Means of Petri Nets. *Recent Advances In Environment, Ecosystems And Development*. P:147-152.
24. Beall, J.O. 1996. urban governance :why Gender Matters. www.unifem.undp.org.
25. Coleman, J.S. 1990. *Fundation of Social Theory*, Cambridge, MA, Harvard University press.
26. Governance for sustainable Human development 1997. A UNDP policy paper UNDP.
27. Hyden, G. 1995. Governance and the study of pblitics in Goran Rierner, Hyden and Michael Bratton (eds), *governance and polities in Africa* Boulder, lynne
28. Isabelle. D.L., and Pastijn. H. 2002. Selecting land mine detectionstrategies by means of outranking MCDM techniques, *European Journal of Operations Research*, 139: 327-338.
29. Jablonsk, J. 2009. Software Support for Multiple Criteria Decision Making Problems. *Management Information Systems*, 4(2):029-034.
30. Janoski, T. 1998. *Citizen ship and civil society: A frame work of rights and obliyations in Liberal traditional and social democratic reyime*. cambridge university press.
31. Kampf, R. 2003. Estimation Methods For Weight Criteria, *Scientific Papers Of The University Of Pardubice*, P: 225-261.
32. Korviny P. 2003. Mca7-Program For Multi Criteria Decision Analysis (Software, In Czech), Ostrava, Czech Republic.
33. Kravka, M. 2012. Colloquium On Landscape Management. Brno, Czech Republic. Mendel University. Brno, 3th February 2012.
34. Paszek, L.J., Gureck, P., and Mold k. 2008. Determination of Criteria Weights In Terms of Computer Software. *Advances In Electrical And Electronic Engineering*. P154-157.
35. Lackey, S.B., Freshwater, D., and Rupasingha, A. 2002. Factors Influencing Local Government Cooperation in Rural Areas: Evidence from the Tennessee Valley, *Economic Development Quarterly*; 16:138-154.[online] <http://edq.sagepub.com/cgi/content/abstract/16/2/138>.

36. Mc Laughlin, B. 1973. control and urban planning ,London:Faber and Faber.
37. Mckinlay, P. 1999. Globalisation ,subsidiarity and enabling the governance of our communities, www.mdl.co.nz
38. Moore, A., James N., and Geoffrey F. Segal 2005. Putting Out The Trash, Measuring Municipal Service Efficiency in U.S. Cities, *Urban Affairs Review*, 41(2): 237-259.
39. National League of Cities, 2006. The Four Historic Forms of City Government, [online]: http://www.nlc.org/about_cities/cities_101/163.cfm.
40. Nkum, J. 2002. Local governance for rural poverty reduction, European Forum on Rural Development Cooperation, Policies and approaches for rural poverty reduction: What works in practice?[online], <http://www.ruralforum.info/papers/nkumen>
41. Pastijn, H., and Leysen. J. 1989. Construction an outranking relation with ORESTE, *Mathematical Computing Modeling*, 12(10/11): 1255-1268.
42. Perzina, R., and Ramik, J. 2012. Dame - Microsoft Excel Add-In For Solving Multicriteria Decision Problems With Scenarios, *Proceedings of 30th International Conference Mathematical Methods In Economics*. P: 697-702.
43. Porhinčák, M., and Eštoková, A. 2012. Process of Selection of Building Materials Towards Sustainable Development. *Chemical Engineering Transactions*. P547-552.
44. Schwab, B., Kubler, D., and walti, S. 2001. Metropolitan governance and democracy in Switzerland, paper prepared for the workshop: governance and democracy legitimacy at the 29th ECPR joint session of workshop, Grenoble, 6-11 April 2001.
45. Srinivas, H. 1996. defining urban governance, www.soc.titech.ac.jp.
46. UN, 2000. Governance ,participation and partnerships. www.un.org.
47. UNCHS, 2000. Norms for good urban governance. www.unchs.org
48. UNDP, 1997. Governance for sustainable human development .
49. United Nations population fund 2007. State of world population 2007, unlashes the potential of urban growth, New York, UNEPA.
50. Weitz-Shapiro, Rebecca 2008. The Local Connection Local Government Performance and Satisfaction With Democracy in Argentina, *Comparative Political Studies*, 41(3): 285-308.
51. Zhang, X., Shenggen F., Linxiu Z., and Jikun H. 2002. Local governance and public goods provision in rural China, <http://www.ifpri.Org/divs/eptd/dp/papers/eptdp93>.