

ارزیابی و تحلیل رضایت‌مندی روستاییان از عملکرد دهیاری‌ها مورد مطالعه: استان لرستان

علیرضا دربان آستانه*: استادیار دانشگاه تهران، دانشکده جغرافیا دانشگاه تهران، تهران، ایران
سمیه سادات موسوی: پژوهشگر دانشگاه تهران، دانشکده جغرافیا، دانشگاه تهران، تهران، ایران

چکیده

آنچه در تعیین هدف توسعه کشورها بسیار حائز اهمیت است بررسی مدیریت روستایی و عملکرد آن در برنامه‌ریزی روستایی از پایین به بالا می‌باشد. دهیاری به‌عنوان سازمان اصلی مدیریت روستایی نقش مهم و تأثیرگذاری در تحقق توسعه پایدار روستایی دارد. این توسعه تا حد زیادی به رضایت اعضای آن بستگی دارد؛ بنابراین، هیچ توسعه‌ای بدون مشارکت، رضایت‌مندی و اعتماد اجتماعی روستاییان شکل نمی‌گیرد. براین اساس پژوهش حاضر با هدف ارزیابی و تحلیل رضایت‌مندی روستاییان از عملکرد دهیاری‌ها، از لحاظ ماهیت توصیفی-تحلیلی و از نظر هدف کاربردی می‌باشد. داده‌ها به دو روش میدانی و کتابخانه‌ای جمع‌آوری شده‌اند. جامعه آماری آن را سه شهرستان ازنا، خرم‌آباد و کوهدشت از استان لرستان تشکیل می‌دهند. ۳۴۴ روستا براساس سه شاخص: توزیع فضایی در سطح شهرستان، درجه دهیاری و سابقه تأسیس دهیاری انتخاب شدند. رضایت روستاییان از عملکرد دهیاری‌ها در سه زمینه کارکردهای پایه و عملکردی، کارکرد انگیزشی و کیفیت خدمات (قابلیت اطمینان، مسؤولیت‌پذیری، بُعد فیزیکی، سبک مدیریت و همدلی)، مورد مطالعه و با استفاده از مدل کانو، ارزیابی شکاف کیفیت خدمات و نرم‌افزار Spss مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. نتایج حاکی از آن است که بیشترین رضایت ساکنین منطقه مورد مطالعه به ترتیب از: قابلیت اطمینان، مسؤولیت‌پذیری، بُعد فیزیکی، سبک مدیریت، کارکرد انگیزشی، کارکرد پایه‌ای و عملکردی می‌باشد و کمترین رضایت آن‌ها از همدلی دهیاری‌ها است.

واژگان کلیدی: ارزیابی، رضایت‌مندی، عملکرد، دهیاری.

Evaluation and analysis of villagers' satisfaction with the performance of rural areas Case study: Lorestan province

Abstract

What is very important in determining the development goal of countries is the study of rural management and its performance in rural planning from the bottom up. Dehyari, as the main organization of rural management, has an important and effective role in achieving sustainable rural development. This development largely depends on the satisfaction of its members. Therefore, no development can take shape without the participation, satisfaction and social trust of the villagers. Therefore, the aim of the present study is to evaluate and analyze the satisfaction of villagers with the performance of rural areas, in terms of descriptive-analytical nature and in terms of practical purpose. Data were collected in two methods: field and library. Its statistical population consists of three cities of Azna, Khorramabad and Kuhdasht of Lorestan province. 344 villages were selected based on three indicators: spatial distribution at the city level, Dehyari degree and Dehyari establishment history. Villagers' satisfaction with the performance of villages in the three areas of basic and functional functions, motivational function and service quality (reliability, responsibility, physical dimension, management style and empathy), studied and using Kano model, evaluation of service quality gap and Spss software was analyzed. The results show that the highest satisfaction of the residents of the study area is: reliability, responsibility, physical dimension, management style, motivational function, basic and functional function and its lowest satisfaction, respectively. → is the sympathy of the villagers.

Keywords: Evaluation, Satisfaction, Performance, Rural.

عملکرد یک رابطه مثبت و قوی با رضایت مشتری دارد (نوبای^۶ و همکاران، ۲۰۱۸). براین اساس سنجش عملکرد دهیاری، میزان اثرگذاری آن‌ها را در توسعه روستایی مشخص می‌کند (برقی و همکاران، ۱۳۹۳) و رضایت‌مندی مطلوب روستاییان از این عملکرد، عامل اصلی بهبود مستمر در افزایش کارایی و بهبود کیفیت مدیریت جامع روستایی به شمار می‌رود (دانشورعامری و همکاران، ۱۳۹۵: ۴۹۳). به‌واقع 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 (سربرقی مقدم و همکاران، ۱۳۹۵: ۱۲۰).

در ارائه خدمات نمی‌توان بدون بررسی دیدگاه‌ها، نیازها و انتظارات اهالی روستا به موفقیت دست یافت؛ از این‌رو توجه به نظر آن‌ها سبب مشخص شدن نقاط قوت و ضعف مدیران روستا و همچنین بهبود عملکرد آن‌ها و افزایش کیفیت خدمات می‌شود (شفیعی ثابت و همکاران، ۲۰۱۷). به عبارتی، انتظارات مردم از عملکرد و خدمات دولت محلی بر نگرش و رفتار آن‌ها تأثیرگذار است. به‌طوری که عملکرد ضعیف باعث نارضایتی و واکنش مردم (پذیرش منفعلانه) (جیمز، ۲۰۱۱)، تغییر دیدگاه مثبت مردم و قضاوت منفی آن‌ها درباره دولت محلی به صورت سوگیری منفی و تحریک رفتار در قالب اعتراض جمعی، خود را نشان می‌دهد (جیمز و مسیلی^۷، ۲۰۱۴)؛ لذا 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 همکاران، ۱۳۹۲: ۵۱)؛ چون موجب شناخت مسائل و مشکلات موجود، نیازمندی‌های عمومی و تعیین اولویت آن‌ها و (سربرقی مقدم و همکاران، ۱۳۹۵: ۱۲۱-۱۲۰) موانع و مشکلات می‌شود 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 (فیروزآبادی و ایمانی جاجرمی، ۱۳۹۱: ۶۲).

در گذشته این مراکز توجه اصلی خود را بیشتر به رخدادهای و مسائل درون بروکراسی معطوف می‌داشتند (سلیمانی زاده، ۱۳۹۵، به نقل از: الوانی و دانایی‌فرد، ۱۳۸۰: ۳۹۵). آن‌ها به مرور به این موضوع رسیدند

آنچه در تعیین هدف توسعه کشورها بسیار حائز اهمیت است بررسی مدیریت روستایی و عملکرد آن در برنامه‌ریزی روستایی از پایین به بالا می‌باشد (قاسمی نرگسی و همکاران، ۱۳۹۶: ۲۸۳). دهیاری به‌عنوان سازمان اصلی مدیریت روستایی نقش مهم و تأثیرگذاری در تحقق توسعه پایدار روستایی دارد (سربرقی مقدم و همکاران، ۱۳۹۵: ۱۲۰). توسعه پایدار روستایی با موفقیت یک نهاد محلی ارتباط دارد و تا حد زیادی به رضایت اعضای آن بستگی دارد (روستنسیا^۱، ۲۰۱۹)؛ بنابراین، هیچ توسعه‌ای بدون مشارکت، رضایت‌مندی و اعتماد اجتماعی روستاییان شکل نمی‌گیرد (فراهانی و همکاران، ۱۳۹۲: ۲۸) و توسعه همه‌جانبه و پایدار، هنگامی محقق می‌شود که روستاییان، از عملکرد دهیاران به‌عنوان بازوی اجرایی مدیریت روستایی رضایت مطلوب داشته باشند (دانشورعامری و همکاران، ۱۳۹۵: ۴۹۳)؛ چراکه این سازمان تعامل نزدیک و همیشگی با زندگی مردم دارد و از این‌رو نظر روستاییان درباره اثربخشی فعالیت‌های آن، معیار مهمی در خصوص موفقیت دهیاری به شمار می‌رود (سربرقی مقدم و همکاران، ۱۳۹۵: ۱۲۰).

عملکرد دولت محلی به‌عنوان یک اهرم سیاسی تلقی می‌شود؛ چون بیانگر کیفیت و کارایی وی می‌باشد که در هزینه‌های زندگی مردم تأثیرگذار است (بیپ^۲ و همکاران، ۲۰۱۴). حتی در رضایت روستاییان از زندگی در روستا نیز مؤثر است (سانگ سوک^۳، ۲۰۱۹). همچنین تعداد جمعیت در یک روستا با میزان عملکرد دولت محلی ارتباط دارد که در واقع بیانگر رضایت جمعیت از عملکرد آن دولت در آن مکان است که مانع از مهاجرت آن‌ها شده است (ولینگ هانسون^۴، ۲۰۱۵).

پاسخگویی دولت محلی منجر به افزایش مشارکت و اعتماد مردم و در نتیجه رضایت آن‌ها می‌شود. عملکرد ضعیف دولت محلی، سرمایه اجتماعی (اعتماد، انسجام و مشارکت) را کاهش می‌دهد (روز کروژ^۵ و همکاران، ۲۰۱۳)؛ در واقع عملکرد مذکور به‌طور قابل توجهی با توانمندسازی ساکنین محلی، رضایت آن‌ها و ارزش‌هایی؛ چون اعتماد عمومی و خودآگاهی ارتباط دارد. در صورتی که سطح این عملکرد پایین باشد (کاهش یابد) موجب نارضایتی و اعتراض مردم می‌شود، اما با افزایش عملکرد و شفافیت کاری می‌توان مشارکت و اعتماد

1. Ruštinsyah
2. Yip
3. Sang Sook
4. Welling Hansen
5. Roskrug

6. Ndubai
7. JAMES and MOSELEY

که باید ابعاد اجتماعی حوزه خود را به خوبی بشناسند، سازمان خود را از وضعیت محیط‌های اجتماعی آگاه سازند و همچنین مسائل افراد جامعه را دغدغه ذهنی خود قرار دهند. برپایه این رویکرد نهادهای خدمات رسان مؤلفه‌های کارایی و اثربخشی خدمات را در شاخص‌های کلیدی عملکردی جدید یافتند و به دنبال نسخه‌هایی رفتند که بتوانند عملکرد نهاد خدمات رسان را به حداکثر ظرفیت سازمانی و رضایت‌مندی مشتریان برسانند (کاظمی، ۱۳۷۹: ۲۲۷).

امروزه در حکومت‌های مردم‌سالار پاسخگویی به مردم و رضایت آن‌ها نسبت به خدمات محلی اهمیت حیاتی در جلب مشارکت مردم در اداره امور و به تبع آن موفقیت سازمان‌ها دارد. در نواحی روستایی طیف وسیعی از خدمات توسط سازمان‌های عمومی و محلی ارائه می‌شود که رضایت روستاییان از کیفیت خدمات آن‌ها، یکی از شاخص‌های ارزیابی عملکرد عمومی آن‌ها نیز محسوب می‌شود (دربان آستانه، ۱۳۹۴: ۲۵)، اما به‌رغم محاسن شکل‌گیری دهیاری‌ها، این نهاد با مشکلات و چالش‌هایی چون: وجود نابسامانی در تحولات محیط روستایی، ضعف شناخت از محیط روستایی، فقدان ساختار مناسب برای توسعه، محدودیت‌های خدمات روستایی، نابسامانی در مدیریت سرزمین و کاربری اراضی و دشواری‌های مشارکت و تشکیل سرمایه اجتماعی (قاسمی نرگسی و همکاران، ۱۳۹۶: ۲۸۳)، نبود ساختارهای مناسب اداری و تشکیلاتی، تجربه اندک دهیاران در مدیریت روستایی و نیاز مبرم به آموزش، محدودیت منابع اعتباری، مشارکت و همکاری اندک روستاییان، برخورد سلیقه‌ای دهیار با موضوعات و مسائل روستا، نبود سیستم جامع ارزیابی عملکرد دهیار، عدم آشنایی کافی مردم و دهیاران در زمینه حقوق و وظایف خود (حسنوند و حسنوند، ۱۳۹۰: ۳-۲)، عدم آگاهی سازمان‌ها از انتظارات مردم و زمینه‌های پاسخگویی به آن‌ها و ابعاد خدمات قابل ارائه (اسکندری، ۱۳۹۲)، مواجه هستند که سبب گردیده در بعضی از روستاها عملکرد مدیریت روستایی برای توسعه پایدار روستایی رضایت‌بخش نباشد (قاسمی نرگسی و همکاران، ۱۳۹۶: ۲۸۳) و جایگاه آن‌ها در جامعه روستایی تضعیف شود (حسنوند و حسنوند، ۱۳۹۰: ۳-۲) و از کارایی و اثربخشی لازم برخوردار نباشند (اسکندری، ۱۳۹۲).

در صورتی که برای افزایش بهره‌وری، بازده و کارایی هر سیستم اجتماعی-اقتصادی و تسهیل امور و حل سریع مشکلات، داشتن مدیریتی قوی، با تدبیر و توانمند ضرورتی اجتناب‌ناپذیر است. روستا نیز به‌عنوان یک

مجموعه اجتماعی و اقتصادی با ابعادی پیچیده و مرتبط با هم نیازمند مدیریتی توانا و آگاه به مسائل روستایی برای حل آن‌ها می‌باشد تا بتواند به حیات خود ادامه دهد و بر مشکلات غلبه کرده و به رشد و بالندگی خود ادامه دهد (اسکندری، ۱۳۹۲). آن‌ها برای رسیدن به این هدف نیازمند ارزیابی و اطمینان از روند برنامه‌های مدیریتی خود و به تبع آن پاسخگویی و کسب رضایت مطلوب روستاییان هستند (بدری و موسوی، ۱۳۹۱).

ارزشیابی عملکرد دهیاری‌ها برای ایجاد بازخوردهای لازم و اعمال اصلاحات مناسب ضروری است؛ زیرا ارزیابی به‌عنوان یک سیستم کارآمد و مؤثر وسیله‌ای برای شناسایی نقاط قوت و ضعف محسوب می‌شود که با تکیه بر آن می‌توان موانع دستیابی به اهداف تعیین شده را برطرف کرد. از سویی یکی از معیارهای موفقیت دهیاری‌ها و افزایش مشارکت و همکاری روستاییان با این نهاد محلی، رضایت ایشان از عملکرد و کیفیت خدمات دهیاری‌هاست. آگاهی از وضعیت رضایت مردم می‌تواند سودمندی‌هایی نظیر: ارتقای اثربخشی، افزایش پاسخگویی دهیاری به جامعه روستایی، اعتماد عمومی مردم به دهیاری، مشارکت مردم در برنامه‌های دهیاری و افزایش مشروعیت دهیاری نزد افکار عمومی روستاییان را برای این نهاد در پی داشته باشد (مرادی و پاپ زن، ۱۳۹۱: ۱۷۶). براین اساس افزایش کیفیت خدمات ارائه شده در نواحی روستایی نیازمند بازخورد و دریافت دیدگاه روستاییان و مشارکت دادن ساکنان روستایی در فرآیند توسعه است. بی‌توجهی به خواست روستاییان چالش‌های فراوانی را در فراگرد توسعه روستایی در پی خواهد داشت؛ از این‌رو بررسی و شناساندن نقاط قوت و ضعف خدمات ارائه شده در محیط روستا، برنامه‌ریزان روستایی و فعالان عرصه روستا را در برنامه‌ریزی مناسب و کارآمد یاری خواهد رساند (شفیعی ثابت و دوستی سبزی، ۱۳۹۵: ۱۱۳).

از آن جا که ارزیابی رضایت روستاییان از عملکرد دهیاری، دیدگاهی روشن از قوت و ضعف‌های دهیاران پیش روی برنامه‌ریزان مدیریت نوین روستایی می‌گذارد؛ لذا در این پژوهش با این ارزیابی، عوامل مؤثر بر عملکرد دهیاران شناسایی می‌شود؛ به‌طوری که مدیران روستایی می‌توانند در افزایش رضایت‌مندی و تسهیل مشارکت روستاییان از یافته‌های پژوهش حاضر استفاده کنند. در این راستا در استان لرستان، سه شهرستان ازنا، خرم‌آباد و کوهدشت به‌عنوان نمونه، مورد مطالعه و بررسی قرار گرفته‌اند.

ادبیات و پیشینه پژوهش

رفتار انسان در فضای جغرافیایی انعکاس اثر فرآیندهای عینی و مقوله‌های ذهنی است. انسان براساس پیش‌زمینه‌های ذهنی خود و برداشتی که از محیط پیرامون دارد، درباره وضعیت زندگی قضاوت می‌کند. این قضاوت‌ها از یک‌طرف آمال و آرزوها و از طرف دیگر کیفیت محیط خارج از ذهن او را نشان می‌دهند. با این اوصاف، میزان رضایتمندی می‌تواند به‌عنوان قضاوتی از سطح کیفی محیط زندگی ساکنان مناطق مختلف قلمداد شود (شایان و همکاران، ۱۳۸۹). در واقع مناسب است که شاخص‌های عینی و ذهنی با هم ترکیب شوند؛ زیرا شاخص‌های ذهنی این اجازه را می‌دهند که بینشی از رضایت فرد و هر آنچه که برای مردم رضایت‌بخش است به دست آید و شاخص‌های عینی نیز برای سنجش ابعادی از محیط که سنجش آن‌ها مشکل است مناسب می‌نمایند (پورطاهری و همکاران، ۱۳۹۰: ۱۴). هدف مدیریت روستایی نیز ایجاد یک رابطه منطقی و تنظیم شده بین انسان و محیط برای رسیدن به رضایتمندی و خشنودی در زندگی مردم مناطق روستایی است (قنبری و قربانی، ۱۳۹۱).

سازمان‌هایی مانند دهیاری‌ها به میزان فراوانی نیاز به رضایت و اعتماد جامعه روستایی دارند تا بتوانند مشارکت مردم را در پیشبرد برنامه‌ها از یکسو و ثبات و پایداری را در اعمال مدیریت روستایی از سوی دیگر، به دست آورند (فیروزآبادی و ایمانی جاجرمی، ۱۳۹۱: ۷۰-۶۹).

رضایتمندی ساکنین سکونتگاه‌های روستایی از عملکرد دهیاری می‌تواند ضمن دستیابی به اهداف برپایی این سازمان، زمینه‌ساز افزایش سرمایه اجتماعی درون روستاها، بهبود وضعیت اقتصادی و به‌تبع توسعه پایدار این‌گونه مراکز جمعیتی باشد؛ در واقع روستاییانی که از دهیاری‌ها رضایت داشته باشند؛ با اطمینان بیشتری وظایف شهروندی خود را در روند اجرا و نظارت برنامه‌های عمومی - مدنی انجام می‌دهند (شمس‌الدینی، ۱۳۹۵: ۲۰۴-۲۰۲).

میزان انطباق سیاست‌ها و برنامه‌های سازمان با انتظارات و خواسته‌هایی که مردم از سازمان مذکور دارند، بیانگر اثربخشی^۱ سازمان است. به عبارتی یکی از شاخص‌های مهمی که کارآمدی یا ناکارآمدی سازمان را نشان می‌دهد، نظر مردم درباره آن سازمان می‌باشد (حیدری ساربان و همکاران، ۱۳۹۴: ۲۸۳). این مهم زمانی تحقق می‌یابد که سازمان بکوشد با شناسایی نیازهای واقعی خدمت‌گیرندگان، تصویری شفاف و روشن از کم و کیف

1. Effectiveness

خدمات قابل ارائه را به دست آورد و با منطبق کردن رفتار خود با نیازهای مخاطبان، امکان افزایش رضایت آنان را فراهم کند (محمدی فر و همکاران، ۱۳۸۹: ۱۰۴)؛ به عبارتی تعیین میزان توفیق دهیاری در انجام وظایف خود، زمانی میسر است که عملکرد آن با دقت مورد سنجش قرار گیرد (ایمانی جاجرمی و پاکدامن، ۱۳۹۱)؛ چراکه ارزیابی رضایت روستاییان از عملکرد دهیاران، دیدگاهی روشن از قوت‌ها و ضعف‌های دهیاران برای برنامه‌ریزان مدیریت نوین روستایی فراهم می‌کند (دانشورعامری و همکاران، ۱۳۹۵: ۴۹۴) و معیار مهمی در خصوص موفقیت دهیاری‌ها به شمار می‌رود. همچنین ضامن تداوم فعالیت آنان و نشانه توفیق مدیریت روستایی در زمینه‌های مهمی؛ چون افزایش اثربخشی و پاسخگویی است و کلیدی برای ارزیابی میزان انتظاراتی است که مردم از مدیریت روستایی دارند (خسروی پور و رحمانی پیانی، ۱۳۹۲). در نتیجه آگاهی از این میزان رضایت بسیار اهمیت دارد و می‌تواند مشخص‌کننده برنامه سازمان‌ها در آینده باشد (دیم کار، ۱۳۹۴).

ارزیابی

ارزیابی^۲ به معنای سنجش کم و کیف عملکرد فرد و قضاوت درباره آن است و لازمه این امر وجود معیار معینی است تا فاصله عملکرد فرد با عملکرد مطلوب یا موردنظر را مشخص کند (ایمانی جاجرمی و پاکدامن، ۱۳۹۱)؛ به عبارتی بررسی و آزمایش یک طرح، برنامه یا یک فرآیند برنامه‌ریزی که در چارچوب ارزش معیار و ضوابط تعیین شده باشد را ارزیابی می‌گویند (شبستانی، ۱۳۸۵: ۵۳).

ارزیابی یک چارچوب نظام‌مند را شامل می‌شود که اطلاعات و رخدادهای مربوط به اجرای پروژه‌ها یا برنامه‌های توسعه روستایی را گردآوری و تحلیل می‌نماید. ایمنبودن^۳ معتقد است آنچه ارزیابی را از سایر منابع و نظام‌های اطلاعات روستایی متمایز می‌کند هدف آن؛ یعنی بهبود مدیریت پروژه‌های توسعه روستایی است. این هدف از طریق فراهم آوردن اطلاعات به هنگام و مرتب در مورد پیشرفت پروژه‌ها، ارائه تحلیل‌های کافی در مورد پیامدها و اطمینان از اینکه مدیران، تصمیمات خود را براساس اطلاعات درست و مناسب اتخاذ می‌کنند، محقق می‌گردد (ایمنبودن، ۱۳۷۳: ۲۵). وانیل استافیل^۴ بیم ارزیابی را فرآیند تعیین، گردآوری و فراهم آوری اطلاعات لازم برای قضاوت درباره گزینه تصمیم‌گیری

2. Evaluation
3. Nicolas imboden
4. Vanil estafil bim

مناسب و مغایر با انتظار مشتریان باشد، یک اختلاف یا شکاف کیفیت بین عملکرد ارائه‌کننده خدمت و انتظارات مشتری ایجاد شده است (Mokhlis and etal, 2011: 126). مدل مذکور اصلاح شده مدل سروکوال^۲ می‌باشد (parasuraman, 1985).

رضایت‌مندی

ایجاد حالت شادمانی، خشنودی و مطلوبیتی که در نتیجه تأمین نیازها و برآورده کردن تقاضاها و احتیاجات مراجعه‌کننده توسط ارائه‌کنندگان ایجاد می‌شود را می‌توان رضایت‌مندی گفت (فرهادنژاد، ۱۳۸۷: ۲۳). رضایت‌مندی به صورت یک احساس روانی خوب هنگامی که چیزی که فرد می‌خواهد، اتفاق افتاده یا حالت رضایت از ارضای یک نیاز یا میل است (هورنبای، ۲۰۰۰) که به صورت گسترده در ادبیات توسعه نیز به‌عنوان یک متغیر روشن و نتیجه تأثیر خدمات تولیدی، رفاه اجتماعی و مالی قلمداد شده است (رودریگز و همکاران، ۲۰۰۶: ۶۶۷) و به‌عنوان شاخصی مهم در پاسخ به رفتارشناختی (انگ و همکاران، ۲۰۰۵: ۱۴۴) و یکی از فاکتورهای مهم سنجش میزان کارایی مدیران به‌ویژه در حیطه مدیریت روستایی است؛ به‌طوری که اندازه‌گیری سطح رضایت، نقش مهمی در برنامه‌ریزی و اصلاح خدمات مدیریتی سازمان‌های مختلف به‌ویژه سازمان‌های محلی دارد (وزارت سلامت و آموزش پزشکی، ۲۰۰۷). در ارزیابی رضایت از خدمات عمومی، افراد سطوح واقعی عملکرد خدمات را با انتظاراتشان مقایسه می‌کنند (دیچمن و سامیک^۳، ۲۰۰۷: ۶۵۲). در واقع می‌توان گفت رضایت هنگامی به دست می‌آید که فرد نتیجه تحقق انتظاراتش را تجربه کند (هاشمی و یحیی‌پور، ۱۳۹۰: ۱۲۹)؛ به عبارت دیگر رضایت‌مندی قضاوت در مورد کیفیت زندگی است (ارهارد^۴ و همکاران، ۲۰۰۰: ۱۸۱).

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). 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)؛ و از نظر اولیور (۱۹۸۰) به تحقق کامل انتظارات فردی تعبیر می‌شود (دیم کار، ۱۳۹۴، به نقل از: استیری و همکاران، ۱۳۹۱: ۴۰). به عقیده کاتلر، سطح رضایت تابعی است از

2. Servqual
3. Deichmann & Somik
4. Ehrhardt

می‌داند (نوری، ۱۳۸۰: ۸۶). وردن و ساندرز به‌طور کلی ارزیابی را تعیین ارزش تعریف کرده‌اند و طبق تعریف کیز و همکارانش، ارزیابی قضاوت آشکار درباره ارزش تمام یا قسمتی از یک برنامه به‌وسیله جمع‌آوری اسناد و مدارک برای تعیین این مطلب است که آیا اهداف برنامه مطابق با استانداردهای موردقبول تحقق پیدا کرده است یا خیر (انتظاری، ۱۳۸۵: ۳۹). بی‌بای به نقل از ولف می‌گوید: «ارزیابی فرآیند جمع‌آوری و تفسیر نظام‌دار شواهدی است که در نهایت به قضاوت ارزشی با چشم داشت به اقدامی معین بیانجامد.» (طبرسا، ۱۳۷۸: ۱۵).

هر نظامی برای آگاهی از میزان مطلوبیت و مرغوبیت فعالیت‌ها و نتایج عملکردش در محیط‌های پیچیده و پویا نیازمند به برقراری ارتباط با محیط درونی و بیرونی نظام می‌باشد (لشنی پارسا، ۱۳۸۵: ۳۱-۳۰). براین پایه هر سازمان خدماتی که مشتریان آن مردم است، نیازمند ارزیابی برنامه‌ها و اقدامات خویش است (اسکات، ۱۹۸۷: ۲۹۵). نتایج ارزیابی‌ها، مدیران را در تنظیم سیاست‌های بهتر و اصلاح روش‌ها و برنامه‌های موجود یاری می‌رساند. چنین اقداماتی به بهبود کارایی سازمان منجر می‌شود (مطیعی لنگرودی و همکاران، ۱۳۹۰: ۴۳-۴۲).

ارزیابی به دو شیوه درونی و بیرونی انجام‌پذیر است. در ارزیابی درونی آنچه موردتوجه 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 است، اما در ارزیابی بیرونی، نظر مشتریان سازمان که می‌تواند طیف وسیعی از مشتریان یک کالای خاص تا عموم مردم را در برگیرد اهمیت دارد (فیروزآبادی و ایمانی جاجرمی، ۱۳۹۱: ۶۹-۶۸).

مدل ارزیابی شکاف کیفیت خدمات

این مدل برای سنجش رضایت افراد از عملکرد سازمان‌های محلی مورد استفاده قرار می‌گیرد. در واقع قبل از آنکه مشتریان یک خدمت را دریافت کنند، در مورد کیفیت خدمات انتظاراتی دارند که برپایه نیازهای شخصی، توقعات گذشته، توصیه‌هایی که شنیده‌اند و تبلیغات مؤسسه ارائه‌کننده خدمات، قرار دارد. بعد از خرید و مصرف خدمات، مشتریان کیفیتی که توقع داشته‌اند را با آنچه واقعاً دریافت کرده‌اند، مقایسه می‌کنند. حال اگر خدمات ارائه شده در منطقه تحمل‌پذیری قرار گیرد آن‌ها احساس خواهند کرد که آن خدمت مناسب است، اما اگر کیفیت واقعی پایین‌تر از سطح خدمات

1. Efficiency

تفاوت بین ادراک از عملکرد و انتظارات فرد (رهنورد، ۱۳۸۲: ۳۱).

۳. افزایش میزان اعتماد عمومی مردم به دهیاری؛

۴. افزایش مشارکت مردم در برنامه‌های دهیاری؛

۵. افزایش مشروعیت دهیاری نزد افکار عمومی روستاییان (فیروزآبادی و ایمانی جاجرمی، ۱۳۹۱: ۶۴).

براساس نوعی تقسیم‌بندی، مدل‌های اندازه‌گیری رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان از خدمات به دو نوع «عینی و ذهنی» تقسیم‌بندی می‌شوند. مدل‌های عینی بر ایده‌های استوارند که رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان را از طریق شاخص‌هایی می‌سنجند که با شدت رضایت‌مندی آن‌ها همبستگی دارند. مدل‌های ذهنی براساس سطح رضایت‌مندی نیازهای استفاده‌کنندگان سنجیده می‌شوند و مطابق با ادراک استفاده‌کنندگان از رضایتشان عمل می‌کنند. این مدل‌ها مستقیماً از عقاید استفاده‌کنندگان بهره می‌گیرند و رویکردی از رضایت‌مندی آن‌ها را ارائه می‌دهند که به ادراک آن‌ها نزدیک‌تر است (گانپات^۳ و همکاران، ۲۰۱۴: ۱۴).

سنجش رضایت‌مندی

امروزه یکی از روش‌های سنجش کارایی خدمات و تسهیلات موجود در یک ناحیه، ارزیابی نظر بهره‌برداران و استفاده‌کنندگان از این خدمات است (دل بوسکه رودریگز^۴ و همکاران، ۲۰۰۶: ۶۶۷). بر همین مبنا در اکثر کشورها، سنجش میزان رضایت‌مندی مشتریان یکی از راه‌های سنجش و ارزشیابی کیفیت ارائه خدمات می‌باشد؛ زیرا رضایت‌مندی نوعی سازگاری سیستم با متقاضی خدمات را نشان داده و مشتری در سازمان و شهروندان در شهر، سیستم را در خدمت خود دیده و با آن هماهنگ شده و در نتیجه مشارکتی فعال خواهند داشت. میزان رضایت، وضعیت عملکرد را به عینه در اختیار مدیران قرار می‌دهد و ارزیابی عملکرد، یکی از ابزارهای اساسی و اصلی مدیریت جهت تحقق اهداف، استراتژی‌ها و برنامه‌ریزی‌های سازمان می‌باشد (لاو^۵، ۲۰۰۴: ۵۴۷).

مدل رضایت مشتری (کانو^۶)

انتظارات مشتریان به‌طور متفاوتی بر رضایت آن‌ها تأثیرگذار است. کانو و همکاران (۱۹۸۴)، مدلی را جهت تشخیص انواع مختلف مشخصه‌های کیفیت ارائه دادند (کانو، ۱۹۸۴). نوری‌اکی کانو، اولین نفری بود که روش طبقه‌بندی اولویت‌ها را برای تعیین نیازها و انتظارات مصرف‌کنندگان پایه‌گذاری نمود. مدل مذکور قادر است

رضایت‌مندی اشخاص، انعکاس حالت روان‌شناختی و عقلانیت ابزاری است (شایان و همکاران، 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). یکی از مهم‌ترین شاخص‌های میزان رضایت‌مندی، کیفیت خدمات ارائه شده است. در صورتی که خدمات ارائه شده کیفیت بالاتری داشته باشند، رضایت‌مندی بیشتر خواهد بود (معمدی و رسولی، ۱۳۹۸). در واقع هرچقدر میان انتظارات افراد از خدمات و محصولات سازمان با خدمات و محصولاتی که در عمل دریافت می‌کنند فاصله بیشتری باشد، رضایت آن‌ها افزایش یا کاهش پیدا می‌کند (فن رایزن^۱، ۲۰۰۴)؛ چون احساس رضایت روستاییان از محیط و خدماتی که این سازمان‌ها ارائه می‌کنند، عامل مهمی در جهت ایجاد انگیزه در مردم برای مشارکت در توسعه روستایی و بهبود کیفیت محل سکونت خویش است (برک پور و همکاران، ۱۳۸۹: ۲۰۴). از سوی دیگر ارزیابی رضایت‌مندی روستاییان از عملکرد سازمان‌های محلی فعال در نواحی روستایی به نحوی ارزیابی عملکرد آن‌ها محسوب می‌شود و در یک جامعه مردم‌سالار، سازمان‌های محلی موظف به جلب رضایت مردم و شناسایی نقاط قوت و ضعف خود می‌باشند (آنگل^۲، ۲۰۱۲: ۵۵۵). علاوه بر این رضایت شهروندان از عملکرد سازمان‌های عمومی موجب ترغیب آنان برای همکاری با سازمان‌های مربوطه در جهت انجام بهتر وظایف و ارائه خدمات در سطح روستا می‌شود. در حالی که نارضايتی از عملکرد سازمان‌های محلی و به‌ویژه احساس تبعیض در ارائه خدمات به روستاهای مختلف موجب یأس، ناامیدی و عدم مسؤلیت‌پذیری شهروندان می‌شود (دیم کار، ۱۳۹۴: ۵)؛ لذا هدف اولیه هر سازمانی باید دستیابی به بالاترین سطح رضایت مشتریان باشد (رضایی، ۱۳۸۵: ۴۱).

رضایت مردم از عملکرد دهیاری‌ها نشانه توفیق مدیریت روستایی در دستیابی به اهداف خود است. براین اساس آگاهی از وضعیت رضایت مردم می‌تواند سودمندی‌های زیر را برای دهیاری‌ها داشته باشد:

۱. افزایش اثربخشی دهیاری؛

۲. افزایش پاسخگویی دهیاری به جامعه روستایی؛

3.Ganpat
4.Del Bosque Rodríguez
5.Law
6.Kano

1.Van Ryzin
2.Akgul

جدول ۱: روش‌های اندازه‌گیری رضایت‌مندی

روش اندازه‌گیری	مبنا	شاخص
اندازه‌گیری عینی و مشاهده‌ای	اساس این شیوه بر مبنای اسناد و مدارک سازمانی است که از سوی مسؤولین ذی‌ربط جمع‌آوری شده است و به‌طور معمول داده‌های آن واقعی است.	حجم شکایت‌های عمومی و موضوعات مطرح شده
اندازه‌گیری ذهنی	در این شیوه سنجش، بیشتر بر احساسات و نگرش‌های افراد تکیه می‌شود.	افکار و نقطه نظرات به‌وسیله پرسشنامه و مصاحبه برداشت می‌گردد و سپس با بهره‌گیری از آمار و ریاضی این گزارشات تجزیه و تحلیل می‌شود.
اندازه‌گیری اولیه و نهایی	در این شیوه، سنجش طی دو مرحله انجام می‌گیرد. در بخش اول نظرات افراد در مورد کیفیت و چگونگی دریافت خدمات به‌طور مستقیم بعد از دریافت خدمت ارزیابی می‌شود که به آن رضایت اولیه گفته می‌شود. در مرحله بعد، پس از دریافت خدمات از سوی افراد طی یک فاصله معین نظرات و دیدگاه‌های آن‌ها برداشت می‌شود (بعد از دریافت خدمت و گذشت زمان). این شیوه اندازه‌گیری را رضایت‌مندی نهایی می‌گویند.	نظرسنجی به‌وسیله پرسشنامه و مصاحبه

منبع: ملکی و دارابی، ۱۳۸۷: ۲۸.

نیازهای مصرف‌کنندگان را تشخیص دهد و انتظارات آن‌ها را برآورده سازد (Huiskonen & Pirttila, 1998). تحلیل کانو یکی از ابزارهای اندازه‌گیری کیفیت برای اولویت‌بندی خواسته‌های مشتریان براساس تأثیر آن‌ها در رضایت و خوشنودی مشتری است و کمک می‌کند تا برای مشتریان مختلف الزاماتی که دارای اولویت بیشتری هستند تعیین شود (چنگ و چيو، ۲۰۰۸)؛ درواقع کیفیت خدمات را در بستر نیازهای مشتری تعریف و تعیین می‌کند (داونپورت و شورت، ۱۹۹۰) و نیازهای مشتریان را در سه گروه طبقه‌بندی می‌کند:

الف) الزامات اساسی: نیازهای اساسی به کارکرد اولیه محصول مربوط می‌شود. در صورتی که این نوع نیازها ارضا نشوند یا عملکرد آن‌ها پایین باشد تا حد زیادی سبب نارضایتی مشتریان می‌گردد.

ب) الزامات عملکردی: در مورد این نیازها، رضایت با سطح عملکرد و کارایی متناسب است. عملکرد بالاتر موجب افزایش رضایت می‌شود و برعکس. معمولاً مشتریان به‌طور صریح تقاضای این دسته از نیازها هستند و آن‌ها را اعلام می‌دارند.

ج) الزامات انگیزشی (جذاب): این دسته از نیازها برای رضایت مشتریان، بسیار کلیدی هستند. چنانچه این دسته از نیازها ارضا شوند یا عملکرد بالایی داشته باشند، رضایت بیشتری ایجاد می‌کنند. این‌گونه نیازها اگر ارائه نشوند نیز سبب نارضایتی مشتریان نخواهند شد. الزامات انگیزشی از طرف مشتریان تقاضا نمی‌شوند

و مورد انتظار آن‌ها نیستند (طباطبایی نسب و ابراهیم‌پور، ۱۳۹۳).
عملکرد
 عملکرد چگونگی انجام وظایف، فعالیت‌ها و نتایج حاصل (سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، ۱۳۸۱) یا کارایی، اثربخشی، توانمندسازی و توانایی پاسخگویی، در چارچوب اصول و مفاهیم علمی مدیریت برای تحقق اهداف و وظایف سازمانی در قالب برنامه‌های اجرایی است (حاجی شریفی، ۱۳۷۱: ۷).

اصولاً عملکرد سازمان‌ها نقش بسیار مهمی در ایجاد رضایت یا نارضایتی دارند. در عملکرد سازمانی، عملکردهایی وجود دارد که باعث نگرش‌های مثبت و منفی شهروندان نسبت به سازمان می‌گردد. اگرچه عملکردهای سازمانی طیف بسیار گسترده‌ای را شامل می‌شوند، اما هدف نهایی همه این عملکردها ارتباط بین سازمان و رضایت‌مندی افراد است. زمانی که عملکردهای سازمان بتواند نیازهای افراد را برآورده سازد رضایت‌مندی ایجاد می‌شود (معیدفر و ذهانی، ۱۳۸۴: ۱۳۷).

ارزیابی و سنجش عملکرد

بدیهی است هر سازمانی برای کارایی و اثربخشی بیشتر فعالیت‌های خود به‌ویژه رضایت‌مندی مردم، نیازمند ارزیابی دقیق عملکرد است (موسوی، ۱۳۹۲؛ خرم بخت

و بحرینی، ۱۳۹۵) روستا نیز به‌عنوان واحد اجتماعی و دهیاری به‌عنوان یک سازمان و نهاد عمومی غیردولتی از این امر مستثنا نیست (سربرقی مقدم و همکاران، ۱۳۹۵: ۱۲۱).

در سازمان‌های عمومی، طراحی و استقرار نظام ارزیابی عملکرد و کنترل می‌تواند منجر به هدایت صحیح مدیران اجرایی در مسیر تحقق اهداف، وظایف، راهبردها و برنامه‌های توسعه و بهبود خدمات، منطبق با کیفیت، هزینه و زمان موردنظر شود (کاظمی نژاد و همکاران، ۱۳۹۰). ارزیابی عملکرد دهیاری‌ها از ابعاد گوناگون و با روش‌ها و مدل‌های متعدد نیز سهم درخور توجهی در بهبود و ارتقای نقش، جایگاه و عملکرد آن‌ها دارد (توکلی، ۱۳۹۴: ۲۵)؛ بنابراین، به‌کارگیری نتایج حاصل از ارزیابی عملکرد می‌تواند در جهت بهبود مدیریت دهیاری‌ها، ارتقای پاسخگویی و شفافیت در دهیاری‌ها، نظام‌مند نمودن اقدام‌ها و فعالیت‌های دهیاری‌ها از طریق اخذ بازخورد نتایج ارزیابی، تصحیح اهداف، سیاست‌ها، وظایف و برنامه‌های دهیاری به صورت واقع‌بینانه مورد استفاده واقع گردد (سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور، ۱۳۹۳).

به نظر هیلی و پاتر (۱۹۸۷)، سنجش عملکرد می‌باید معطوف به این باشد که چه خدماتی در عمل دریافت شده و تا چه اندازه در برآوردن تقاضاهای مصرف‌کنندگان توفیق داشته است. هدف از سنجش عملکرد این است که کارایی و اثربخشی مدیران و سازمان را افزایش دهد و در نتیجه با کسب مشروعیت، بنیادهای اعتماد عمومی میان حکومت و شهروندان را تحکیم بخشد، اما همان‌گونه که قبادیان و اشوورث^۱ متذکر می‌شوند سنجش عملکرد سازمان‌های خدماتی محلی پیچیده و مشکل است؛ زیرا برون داده‌های این سازمان‌ها اغلب غیرقابل سنجش، ناملموس و نامتجانس بوده و به‌خوبی تعریف نشده‌اند. همچنین در بیشتر موارد هر واحد برون‌داد این سازمان‌ها در معرض تغییرات کیفی گسترده است. برخی از خدمات این سازمان‌ها برون داده‌های ناملموس دارند و هیچ روش یگانه و رضایت‌بخشی برای تعریف و کمی کردن آن‌ها وجود ندارد. در نتیجه تعیین تأثیر تغییرات کیفی بر عملکرد بسیار مشکل است. برخی دیگر از خدمات ارائه شده از سوی این سازمان‌ها مانند آتش‌نشانی و خدمات ایمنی «غیرانتفاعی»^۲ هستند. این خدمات پیچیدگی‌های بیشتری نسبت به خدماتی دارند که در بخش خصوصی عرضه می‌شوند. پیچیدگی‌های مذکور از آنجا ناشی

می‌شوند که دریافت‌کنندگان خدمات به‌ندرت «بهای اقتصادی»^۳ می‌پردازند. همچنین خدمات آن‌ها با مردم سروکار دارد؛ از این رو سنجش عملکرد آن‌ها باید فراتر از سنجش‌های «کارایی»^۴ باشد (قبادیان و اشوورث، ۱۹۹۴: ۳۵).

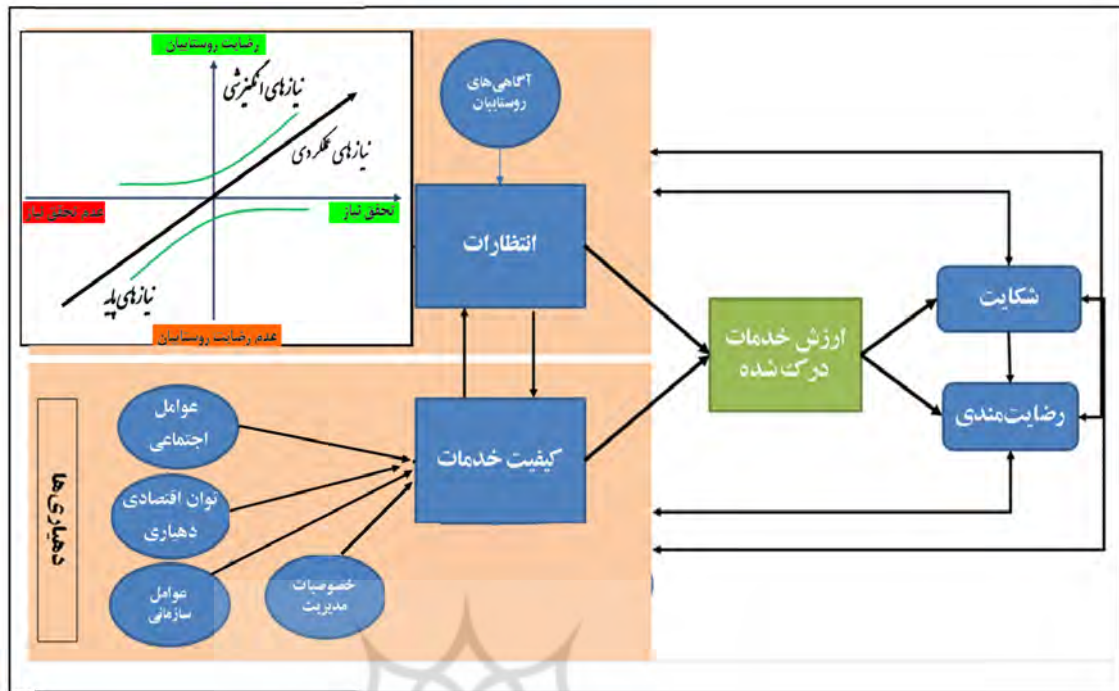
پیشینه پژوهش

مدیریت روستایی زمانی در نواحی روستایی جایگاه خود را پیدا می‌کند که با فرهنگ روستایی، منابع روستایی، اکولوژی روستایی، تولیدات روستایی، کاهش فقر روستایی و بهبود زندگی روستایی در تعامل عملکردی باشد (ونچانگ^۵، ۲۰۰۸). براین اساس میرسپاهی (۱۳۷۵)، عملکرد هر شخص را ناشی از دو پدیده می‌داند که یکی ویژگی‌های خود شخص و دیگری ویژگی‌های محیط کار اوست؛ یعنی عملکرد اشخاص از حاصل ضرب توانایی و مهارت، تلاش و کوشش شخص در انجام وظایفش و بالاخره پشتیبانی محیطی به دست می‌آید و ایلیس^۶ (۲۰۰۳)، عملکرد شغلی اشخاص را به‌عنوان رفتار شخص در سازمان مطرح می‌کند.

از جمله عوامل مؤثر در موفقیت و عملکرد مدیریت روستا که منجر به جلب رضایت مردم شده است می‌توان به: مشورت با دیگران، سن و سوابق مدیریتی (سنایی مقدم و همکاران، ۱۳۹۵)، ارتباط دوستانه مردم و مسئولان، پاسخگویی به مشکلات مردم توأم با احترام، نحوه رسیدگی مسئولان به وظایف خود و میزان علاقه و انگیزه آن‌ها در انجام وظایف خود (عنابستانی و همکاران، ۱۳۹۲)، مشارکت، عملکرد، برابری و پاسخگویی (حسام و همکاران، ۱۳۹۳) اشاره کرد. در این رابطه بیشترین رضایت روستاییان از عملکرد دهیاری در زمینه‌هایی چون: زیست‌محیطی و کالبدی (بهبودی و مقاوم‌سازی مسکن) (فراهانی و رستم‌خانی، ۱۳۹۰)، (دانشورعامری و همکاران، ۱۳۹۵)، (سلیمانی زاده، ۱۳۹۵)، (موسوی، ۱۳۹۲)، (لشنی پارسا، ۱۳۸۵)، (شوکتی آقانی و همکاران، ۱۳۹۲)، (پوررمضان و همکاران، ۱۳۹۳)، رعایت حدود و حفظ آثار باستانی و کیفیت دسترسی به خدمات فرهنگی- مذهبی (خرم بخت و بحرینی، ۱۳۹۵)، همکاری با بخشداری و شورا، مدیریت هزینه دهیاران، پیگیری تهیه و اجرای طرح هادی روستا (فال سلیمان و همکاران، ۱۳۹۱)، خدمات و امکانات رفاهی (کاظمی نژاد و همکاران، ۱۳۹۰)

3.Economic Price
4.Efficiency
5.Wenchang
6.Illies

1.Ghobadian and Ashworth
2.Non- Profit



تصویر ۱: مدل مفهومی پژوهش، نگارندگان، ۱۳۹۹.

گوناگون، ارتباط مثبت وجود دارد (خیدری ساربان و همکاران، ۱۳۹۴) (توکلی، ۱۳۹۴) که در این رابطه بیشترین نارضایتی مردم از عملکرد دهیاری در بُعد اقتصادی (فراهانی و رستم خانی، ۱۳۹۰)، (سلیمانی زاده، ۱۳۹۵)، (موسوی، ۱۳۹۲)، کشاورزی و صنعت (برقی و همکاران، ۱۳۹۳)، دسترسی به خدمات بهداشتی- درمانی و خدمات آموزشی (خرم بخت و بحرینی، ۱۳۹۵)، خدمات فرهنگی و اطلاع‌رسانی (کاظمی نژاد و همکاران، ۱۳۹۰)، امداد رسانی در مواقع بحرانی، روش‌های بودجه‌نویسی و بودجه‌ریزی، نگهداری تأسیسات، اموال و دارایی‌های روستا (فال سلیمان و همکاران، ۱۳۹۱)، بوده است.

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از لحاظ ماهیت توصیفی-تحلیلی و از نظر هدف کاربردی می‌باشد. داده‌ها به دو روش میدانی و کتابخانه‌ای با ابزارهایی چون: پرسشنامه، مصاحبه، کتب و مقالات گوناگون، جمع‌آوری شده‌اند. جهت پایایی ابزار گردآوری اطلاعات از روش آلفای کرونباخ استفاده شد که جزییات در جدول ذیل درج شده است و بیانگر صحت سؤالات ابزار تحقیق؛ یعنی پرسشنامه و وجود روابط منطقی بین سؤالات می‌باشد.

و اداری (موسوی، ۱۳۹۲)، توسعه فضای سبز و درختکاری (نیازهای اساسی)، کمک به جذب سرمایه‌گذاری‌های دولتی برای ایجاد فرصت‌های جدید شغلی (نیازهای عملکردی) و مراقبت از روستا در مقابل حوادث طبیعی (نیازهای هیجانی) (پوررمضان و همکاران، ۱۳۹۵)، بوده است.

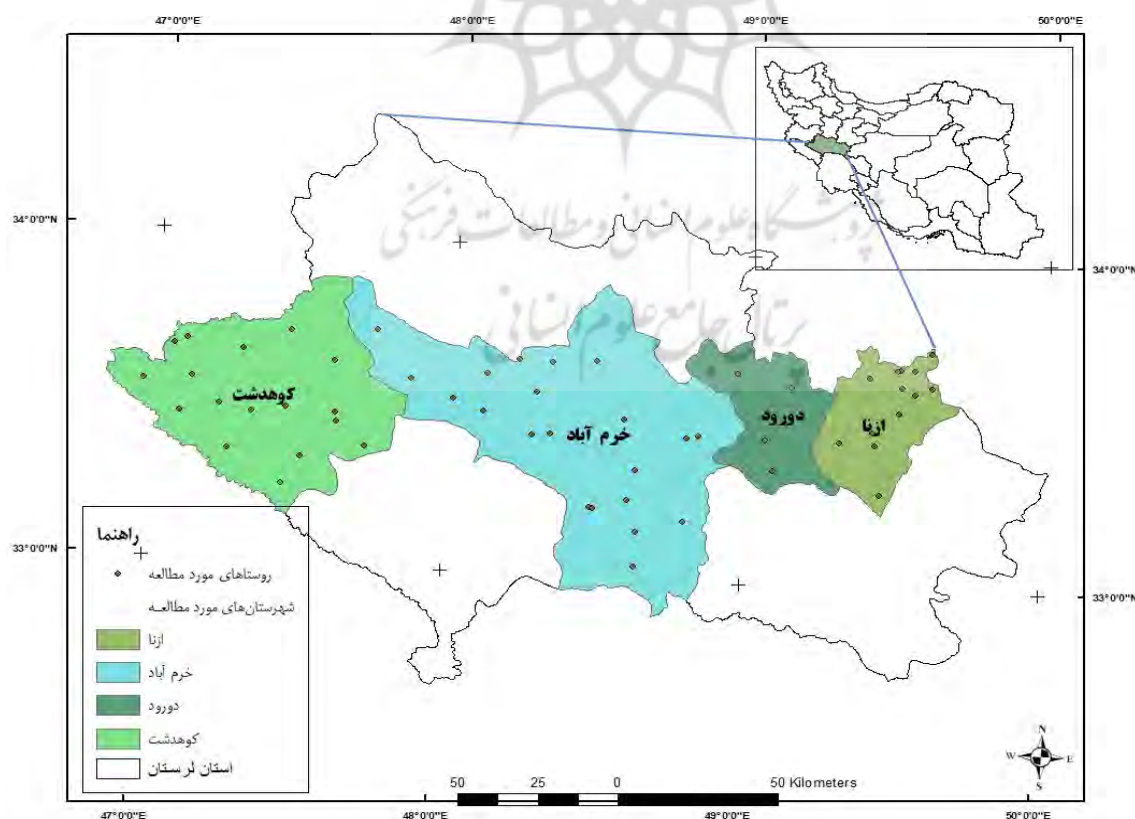
و عواملی مانند تحصیلات پایین دهیاران، آشنا نبودن آن‌ها با مبانی ارزیابی عملکرد، نبود برنامه مصوب پنج‌ساله در دهیاری‌ها، عدم مشارکت مردم در طرح‌های عمرانی و مشکلات مالی و اعتباری دهیاری‌ها، عدم آگاهی مردم از حساب‌های دهیاری، عدم رسیدگی واقعی به خواسته‌های مردم، عدم اعلام برنامه‌ها و عملکرد دهیاری‌ها و بی‌توجهی به نظرات مردم (رضوانی و همکاران، ۱۳۹۲: ۱۹۹)، (حسام و همکاران، ۱۳۹۳)، (فال سلیمان و همکاران، ۱۳۹۱)، سوگیری این سازمان‌ها به نفع شخصی و آشنایان (عناستانی و همکاران، ۱۳۹۱)، در ناکارایی عملکرد آن‌ها و نارضایتی روستاییان تأثیرگذار بوده است.

درکل کیفیت خدمات دهیاری‌ها اندک است و شکاف بین ادراک و انتظار روستاییان به‌ویژه در بعد اقتصادی بیش از سایر ابعاد می‌باشد. همچنین بین کیفیت رفتار و شخصیت دهیار با کیفیت خدمات دهیاری در ابعاد

مؤلفه	آلفای کرونباخ	مؤلفه	آلفای کرونباخ
کارکرد پایه‌ای و عملکردی	۰.۸۱	همدلی	۰.۸۲
کارکرد انگیزشی	۰.۸۴	مسئولیت‌پذیری	۰.۸۸
خدمات فیزیکی	۰.۷۹	سیک مدیریت	۰.۸۲
قابلیت اطمینان	۰.۸۹		

این توضیحات در شهرستان ازنا ۱۳۲ نفر، در شهرستان خرم‌آباد ۲۲۸ نفر و در شهرستان کوهدشت نیز ۱۶۸ نفر از سرپرستان خانوار روستایی ساکن در دهیاری‌های منتخب به‌عنوان نمونه انتخاب شدند. برای تکمیل پرسشنامه‌ها از افراد بی‌طرف استفاده شد، انتخاب این افراد باید توسط شرکت تعاونی دهیاری‌ها و زیر نظر دفاتر محترم امور روستایی و شوراهای صورت می‌گرفت و اصل بی‌طرفی افراد رعایت می‌شد و ترجیحاً به صورت پراکنده در سطح روستا از اقشار مختلف ساکن در روستاها انتخاب شدند. عملکرد دهیاری‌ها متغیر مستقل و رضایت‌مندی روستاییان، متغیر وابسته پژوهش در نظر گرفته شده‌اند و در آخر هم داده‌های به دست آمده با کمک مدل «ارزیابی شکاف کیفیت خدمات» و مدل «رضایت مشتری کانو» و استفاده از نرم‌افزار Spss مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته‌اند.

جامعه آماری آن را سه شهرستان ازنا، خرم‌آباد و کوهدشت از استان لرستان تشکیل می‌دهد. ۳۴۴ روستا در شهرستان‌های مورد مطالعه دارای دهیاری هستند. از این تعداد روستای دارای دهیاری، ۱۱ روستا در شهرستان ازنا، ۲۹ روستا در شهرستان خرم‌آباد و ۱۴ روستا در شهرستان کوهدشت که دارای دهیاری هستند به‌عنوان روستاهای نمونه انتخاب شدند. روستاهای منتخب براساس سه شاخص: توزیع فضایی در سطح شهرستان، درجه دهیاری و سابقه تأسیس دهیاری (حداقل سه سال فعالیت) انتخاب شدند. میانگین حجم جامعه آماری در هر روستا ۱۲ نفر است که در بازه ۷ تا ۱۵ نفر در نوسان است؛ به عبارت دیگر در روستاهای کم جمعیت، کمتر از ۱۲ پرسشنامه و در روستاهای پرجمعیت بیشتر از ۱۲ پرسشنامه تکمیل شد. تعداد پرسشنامه‌های هر روستا با توجه به جمعیت روستا و تا سقف سهمیه هر شهرستان براساس شاخص یاد شده تکمیل شد. با توجه به



متغیرهای تحقیق

متغیرهای سنجش این مطالعه براساس تلفیقی از مدل کانو و شکاف خدمات و براساس مطالعات انجام شده شناسایی شد و براساس نظرات اساتید و کارشناسان سازمان شهرداری‌های کشور نهایی شد که فهرست آن‌ها به تفکیک ابعاد، مؤلفه‌ها و شاخص‌ها در جدول زیر درج شده است.

کارکرد انگیزشی			کارکردی عملکردی		
منبع	شاخص	مؤلفه	منبع	شاخص	مؤلفه
الله پناه و همکاران، ۱۳۹۴؛ کوهستانی، ۱۳۹۵؛ سلیم و همکاران، ۲۰۱۷	خدمات فرهنگی	خدمات روستایی	توکل، ۱۳۹۴	درآمدزایی	تأثیرات اجتماعی
الله پناه و همکاران، ۱۳۹۴؛ شرفی و همکاران، ۱۳۹۳؛ توکل، ۱۳۹۴؛ کوهستانی، ۱۳۹۵؛ نصیری و همکاران، ۱۳۹۳			مسکن روستایی		
شرفی، ۱۳۹۰؛ الله پناه و همکاران، ۱۳۹۴			شبکه معابر		
شرفی و همکاران، ۱۳۹۳؛ کوهستانی، ۱۳۹۵	خدمات تأسیساتی	خدمات روستایی	شرفی، ۱۳۹۰؛ الله پناه و همکاران، ۱۳۹۴؛ شرفی و همکاران، ۱۳۹۳؛ توکل، ۱۳۹۴؛ مهدوی و همکاران، ۱۳۹۳	شبکه معابر	عمران روستایی
شرفی و همکاران، ۱۳۹۳؛ نصیری و همکاران، ۱۳۹۳؛ مهدوی و همکاران، ۱۳۹۳					
رستمی و همکاران، ۱۳۹۴؛ توکل، ۱۳۹۴	خدمات حمایتی	خدمات روستایی	کوهستانی، ۱۳۹۵؛ نصیری و همکاران، ۱۳۹۳؛ مهدوی و همکاران، ۲۰۱۷	مدیریت پسماند	خدمات عمومی
شرفی، ۱۳۹۰؛ شرفی و همکاران، ۱۳۹۳؛ توکل، ۱۳۹۴؛ کوهستانی، ۱۳۹۵					
شرفی، ۱۳۹۰؛ رستمی و همکاران، ۱۳۹۴	اشتغال روستایی	روابط سازمانی	رستمی و همکاران، ۱۳۹۴؛ کوهستانی، ۱۳۹۵؛ شرفی، ۱۳۹۰؛ الله پناه و همکاران، ۱۳۹۴؛ شرفی و همکاران، ۱۳۹۳؛ توکل، ۱۳۹۴؛ نصیری و همکاران، ۱۳۹۳؛ مهدوی و همکاران، ۲۰۱۷	مدیریت پسماند	خدمات عمومی
شرفی، ۱۳۹۰					
رستمی و همکاران، ۱۳۹۴	تعامل بین سازمان‌ها	فیزیکی	رستمی و همکاران، ۱۳۹۴؛ کوهستانی، ۱۳۹۵؛ شرفی، ۱۳۹۰؛ الله پناه و همکاران، ۱۳۹۴؛ شرفی و همکاران، ۱۳۹۳؛ توکل، ۱۳۹۴؛ نصیری و همکاران، ۱۳۹۳؛ مهدوی و همکاران، ۲۰۱۷	مدیریت پسماند	خدمات عمومی
شرفی و همکاران، ۱۳۹۳					
کارکردهای پایه			قابلیت اطمینان	محیط روستایی و فضای سبز	خدمات عمومی
الله پناه و همکاران، ۱۳۹۴؛ شرفی و همکاران، ۱۳۹۳	فضای اداری و ...	شرفی، ۱۳۹۰؛ الله پناه و همکاران، ۱۳۹۴؛ توکل، ۱۳۹۴؛ کوهستانی، ۱۳۹۵؛ توکل، ۱۳۹۴؛ کوهستانی، ۱۳۹۵؛ مهدوی و همکاران، ۱۳۹۳؛ شرفی و همکاران، ۱۳۹۳			
رستمی و همکاران، ۱۳۹۴	مدیریت اموال	قابلیت اطمینان	رستمی و همکاران، ۱۳۹۴؛ رضوانی و همکاران، ۱۳۹۲؛ چت زو گلو و همکاران، ۲۰۱۴	مدیریت پسماند	خدمات عمومی
رستمی و همکاران، ۱۳۹۴؛ رضوانی و همکاران، ۱۳۹۲؛ چت زو گلو و همکاران، ۲۰۱۴					
مورچسون، ۲۰۱۲	شفافیت	مسئولیت پذیری	سلیم و همکاران، ۲۰۱۷	خدمات ایمنی	خدمات عمومی
رستمی و همکاران، ۱۳۹۴؛ برنامه توسعه سازمان ملل، ۲۰۰۸					
نوروزی و همکاران، ۱۳۹۶؛ پکت، ۲۰۰۶؛ چت زو گلو و همکاران، ۲۰۱۴	همدلی	مسئولیت پذیری	رستمی و همکاران، ۱۳۹۳؛ شرفی و همکاران، ۱۳۹۴؛ توکل، ۱۳۹۴؛ مهدوی و همکاران، ۱۳۹۳؛ الله پناه و همکاران، ۱۳۹۴؛ توکل، ۱۳۹۴؛ نصیری و همکاران، ۱۳۹۳؛ سلیم و همکاران، ۲۰۱۷	خدمات ایمنی	خدمات عمومی
چت زو گلو و همکاران، ۲۰۱۴	مدیریت زمان				
رستمی و همکاران، ۱۳۹۴	پیگیری امور				

مدیریت شهری

فصلنامه علمی پژوهشی مدیریت شهری و روستایی شماره ۶۵، زمستان ۱۴۰۰

Urban management No.65 Winter 2022

مؤلفه		شرح	
جنسیت	مرد	خانهدار	۱۵٪
	زن	کارمند	۱۱٪
سن	۱۵-۳۰	شغل	آزاد
	۳۱-۴۵		کشاورز
	۴۶-۶۰		دامدار
	+۶۰		سایر
تحصیلات	بی سواد	دبیرستان و دیپلم	کاردانی و کارشناسی بالاتر
	خواندن	راهنمایی	ارشد و بالاتر
	ابتدایی	۱۸/۳	۳/۵
	۵٪	۴۱٪	۲۲/۵

منبع: یافته‌های پژوهش.

یافته‌های پژوهش

سازمان‌هایی مانند دهیاری‌ها به میزان فراوانی نیاز به رضایت و اعتماد جامعه روستایی دارند تا بتوانند مشارکت مردم را در پیشبرد برنامه‌ها از یکسو و ثبات و پایداری را در اعمال 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. براین اساس پژوهش حاضر با هدف ارزیابی و تحلیل رضایت‌مندی روستاییان از عملکرد دهیاری‌ها در استان لرستان انجام شد که در ادامه یافته‌های توصیفی و تحلیلی این پژوهش ارائه می‌شود.

یافته‌های توصیفی

در جامعه مورد مطالعه از نظر جنسیت ۷۹/۴ درصد از سرپرستان خانوار که در نظرسنجی مشارکت داشتند مرد و ۲۰/۶ درصد آنان زن بودند. حدود ۵۰ درصد جامعه در گروه سنی ۳۱-۴۵ سال قرار داشتند. در زمینه تحصیلات کمترین میزان با ۱/۳ درصد در سطح بی‌سواد و بیشترین میزان با ۴۱ درصد دارای تحصیلاتی در سطح دبیرستان و دیپلم می‌باشند. وضعیت شغلی در منطقه مورد مطالعه نیز نشان می‌دهد که بیشتر سرپرستان خانوار شغل آزاد داشتند که حدود ۲۹/۸ درصد از سرپرستان خانوار را به خود اختصاص داده است.

یافته‌های تحلیلی

با توجه به وظایف دهیاری‌ها، در این تحقیق رضایت روستاییان از عملکرد دهیاری‌ها در سه زمینه کارکردهای پایه و عملکردی (مدیریت پسماند، محیط روستایی، فضای سبز، مسکن روستایی، شبکه معابر، بودجه‌ریزی و خدمات ایمنی)، کارکرد انگیزشی (خدمات فرهنگی، تأسیساتی و حمایتی، اشتغال روستایی و تعامل بین سازمان‌ها) و مدیریت سازمانی (فیزیکی، قابلیت اطمینان، همدلی، مسئولیت‌پذیری و سبک مدیریت)، مورد سنجش قرار گرفته است که به‌طور کامل در جدول شماره (۳) آمده‌اند.

ارزیابی ابعاد و مؤلفه‌های رضایت‌مندی

با توجه به جدول شماره (۴) میانگین رضایت‌مندی روستاییان از عملکرد دهیاری‌ها در شش بُعد (کارکردهای پایه‌ای و عملکردی، کارکردهای انگیزشی، بُعد فیزیکی، بُعد قابلیت اطمینان، همدلی و مسئولیت‌پذیری) مورد مطالعه نشان می‌دهد، بیشترین رضایت روستاییان از کیفیت خدمات دهیاری‌ها در بُعد «قابلیت اطمینان» با میانگین «۳/۴۷» است. دومین بُعدی که روستاییان از عملکرد دهیاری‌ها رضایت بیشتری داشتند، بُعد «مسئولیت‌پذیری» با میانگین «۳/۱۳» است. سومین بُعدی که ساکنین روستاهای مورد مطالعه از عملکرد دهیاری‌های خود رضایت داشتند بُعد «فیزیکی» با میانگین «۳/۳۱» است. ساکنین روستاهای مورد مطالعه از بُعد «سبک مدیریت»، با میانگین «۳/۳۷» به‌عنوان چهارمین بُعد از ارزیابی عملکرد دهیاری‌ها رضایت داشتند. روستاییان از عملکرد دهیاری‌های مورد مطالعه در

جدول ۳: ارزیابی رضایت‌مندی روستاییان از عملکرد دهیاری‌ها

میانگین	گویه	شاخص	مؤلفه	بعد
۳/۲۸	نظافت عمومی در سطح روستا	مدیریت پسماند		کارکردی عملکردی
۳/۲۷	جمع‌آوری و دفع زباله‌های روستایی			
۲/۸۰	استقرار سطل‌ها و جایگاه جمع‌آوری زباله			
۳/۰۳	آموزش و اطلاع‌رسانی در خصوص زمان گردآوری زباله و مدیریت پسماند			
۳/۲۱	بهسازی و نگهداری غسالخانه و آرامستان روستایی	محیط روستایی و فضای سبز		
۳/۳۷	توسعه فضای سبز و بوستان روستایی			
۲/۹۸	ترویج فرهنگ درخت‌کاری و توسعه فضای سبز			
۲/۷۲	کاشت درختان مناسب			
۲/۹۸	تفکیک اراضی در قسمت‌های جدید روستا	مسکن روستایی		
۲/۹۷	صدور پروانه ساخت‌وساز روستایی			
۲/۹۹	نظافت و لایروبی آن‌ها، مسیل‌ها و هدایت آب‌های سطحی	شبکه معابر		
۳/۲۸	بهسازی معابر (تعریض معابر روستا، شن‌ریزی و آسفالت)			
۲/۷۷	نام‌گذاری معابر، میداين و قسمت‌های مختلف روستا			
۳/۰۹	وصول عوارض مصوب شورا	درآمدزایی		
۳/۷۲	جذب درآمدهای جدید برای روستا (عوارض از کارخانه‌ها، کارگاه‌ها و...)			
۲/۸۸	ارائه خدمات ایمنی (اطفای حریق و...)	خدمات ایمنی		
۲/۸۵	پیگیری احداث سیل بند (در صورت نیاز)			
۲/۵۰	ارائه آموزش‌های عمومی در زمینه مخاطرات (زلزله، آتش‌سوزی و...)			
۳/۲۵	تجهیز ساختمان دهیاری به کپسول آتش‌نشانی	خدمات فرهنگی		
۲/۵۹	ترویج فرهنگ کتاب‌خوانی و ساماندهی کتابخانه روستایی			
۳/۲۲	کمک به توسعه فضاهای ورزشی			
۲/۹۶	کمک به توسعه فضاهای فرهنگی در روستا			
۳/۲۶	کمک به توسعه و بهره‌برداری از تأسیسات عمومی روستا (آب، برق، گاز، تلفن و...)	خدمات تأسیساتی		
۳/۰۶	کمک به تأمین روشنایی کوچه‌ها و خیابان‌ها در شب			
۲/۶۷	کمک به خانواده‌های بی‌سرپرست یا بدسرپرست	خدمات حمایتی		
۳/۳۲	شناسایی و معرفی خانواده‌های بی‌بضاعت به بهزیستی و کمیته امداد			
۲/۶۷	کمک به توسعه اشتغال روستایی (اطلاع‌رسانی تسهیلات مالی و...)	اشتغال روستایی		
۲/۳۲	زمینه‌سازی توسعه صنایع روستایی و گردشگری			
۳/۵۱	ارتباط و همکاری پرسنل دهیاری با سازمان‌های دولتی	تعامل بین سازمان‌ها		
۲/۵۳	ارتباط و همکاری دهیاری با شورای روستا			
۳/۳۸	صدور معرفی‌نامه برای دستگاه‌های اجرایی			

میانگین	گویه	شاخص	مؤلفه	بعد
۳/۲۱	مناسب و قابل دسترس بودن محل دهیاری	فضای اداری و پوشش کارکنان	فیزیکی	
۳/۰۲	تمیزی و فضای مناسب ساختمان دهیاری			
۲/۸۶	تأمین ساختمانی مناسب برای فعالیت دهیاری و تجهیز آن			
۳/۳۵	آراسته بودن ظاهر کارکنان دهیاری			
۲/۹۵	نگهداری و رسیدگی به ماشین آلات و تجهیزات و اموال دهیاری	مدیریت اموال		
۳/۲۶	وجود سیستم بایگانی مناسب و عدم گم شدن پرونده‌ها			
۳/۲۸	سطح تحصیلات و توانایی‌های علمی پرسنل دهیاری	تخصص		
۳/۳۷	توانایی عملی پرسنل و کاربلدی آن‌ها			
۳/۳۲	اعتماد روستاییان به دهیار	شفافیت	قابلیت اطمینان	
۳/۲۲	شفافیت پرسنل در امور دهیاری			
۳/۲۶	ارائه گزارش از فعالیت‌های خود جهت اطلاع عموم مردم			
۳/۱۱	اولویت‌بندی پروژه‌های عمرانی و خدماتی روستا با نظر روستاییان			
۳/۱۳	رعایت قانون توسط پرسنل دهیاری	همدلی		
۳/۲۲	عدالت در ارائه خدمات به روستاییان			
۳/۱۱	در نظر گرفتن وضعیت مالی گروه‌های آسیب‌پذیر در ارائه خدمات	مدیریت زمان	مسئولیت‌پذیری	
۲/۷۲	رفتار محترمانه کارکنان			
۳/۲۳	اطلاع‌رسانی و حضور در ساعت تعیین شده	مدیریت زمان		
۳/۲۳	نظم و انضباط کاری پرسنل دهیاری			
۳/۳۶	انجام خدمات در زمان وعده داده شده			
۳/۲۷	برگزاری جلسات عمومی برای بررسی مشکلات روستا	پیگیری امور		
۳/۲۲	پیگیری شکایات توسط پرسنل دهیاری			
۳/۲۱	پیگیری مسائل و مشکلات روستا			
۳/۱۵	تکمیل پروژه‌های ناتمام یا اجرا نشده روستایی (طبق برنامه مصوب دهیاری)	مدیریت مشارکتی	سبک مدیریت	
۳/۲۱	تعامل شورا با دهیاری از دیدگاه روستاییان			
۳/۳۸	جلب مشارکت روستاییان در اجرای وظایف			
۳/۶۲	راه‌اندازی هیئت‌های اندیشه‌ورز در روستا			

جدول ۴: نتایج آزمون t تک نمونه‌ای رضایت‌مندی روستاییان از عملکرد دهیاری به تفکیک ابعاد هفتگانه

Test Value = ۳							بُدها
قابلیت اطمینان ۹۵%		اختلاف میانگین	سطح معناداری	درجه آزادی	t	میانگین	
حد بالا	حد پایین						
۱.۱۰۸۸	۰.۹۹۱۴	۰.۱۵	۰.۰۶۱	۴۷۹	۳۵.۱۳۷	۳.۱۵	کارکرد عملکردی
۱.۲۱۰-	۱.۰۰۹-	۰.۲۵-	۰.۰۲۰	۴۷۹	۴۱.۷۹-	۲.۷۵	کارکرد انگیزشی
۱.۲۶۷۲	۱.۱۵۴۳	۰.۳۱	۰.۰۳۰	۴۷۸	۴۲.۱۵۹	۳.۳۱	خدمات فیزیکی
۱.۴۴۴۷	۱.۲۹۸۵	۰.۴۷	۰.۰۲۲	۴۷۹	۳۶.۸۸۳	۳.۴۷	قابلیت اطمینان
۱.۰۹۴۶	۰.۹۵۹۶	۰.۱۳	۰.۰۵۶	۴۷۹	۲۹.۸۹۹	۳.۱۳	مسئولیت‌پذیری و همدلی
۱.۳۲۲۶	۱.۲۱۰۱	۰.۳۷	۰.۰۳۴	۴۷۹	۴۴.۲۴۲	۳.۳۷	سبک مدیریت

منبع: یافته‌های پژوهش.

سه بُعد دیگر «انگیزشی» و «عملکردی» با میانگین‌های «۲/۷۵» و «۳/۱۵» رضایت داشتند که در رتبه‌های پنجم و ششم قرار می‌گیرند.

براساس نتایج، آزمون T در بُعد عملکردی معنادار نشده است ($\text{sig} = ۰.۰۶۱$) که به عبارت دیگر از دیدگاه روستاییان کیفیت خدمات دهیاری‌ها در این بُعد ضعیف می‌باشد. همچنین نتایج بُعد انگیزشی با دقت بالای ۹۵ درصد معنادار شده است، اما اختلاف منفی بین عدد مفروض و میانگین محاسبه شده نشان می‌دهد به اعتقاد روستاییان کیفیت خدمات دهیاری‌ها در این بُعد ضعیف‌تر از حد قابل قبول می‌باشد. در مجموع بهترین وضعیت مربوط به مؤلفه‌های کارکردهای پایه می‌باشد. در بُعد، مؤلفه قابلیت اطمینان با میانگین ۳/۴۷، سبک مدیریت با میانگین ۳/۳۷ و خدمات فیزیکی با میانگین ۳/۳۱ دارای بهترین وضعیت و از نظر آماری معنادار می‌باشند. نظر به اختلاف مثبت بین میانگین‌های محاسبه شده و عدد پایه (۳) می‌توان گفت رضایت‌مندی نسبی در این زمینه وجود دارد، اما نتایج مربوط به مؤلفه مسئولیت‌پذیری نشان می‌دهد این مؤلفه با میانگین ۳/۱۳ از نظر آماری معنادار نشده است.

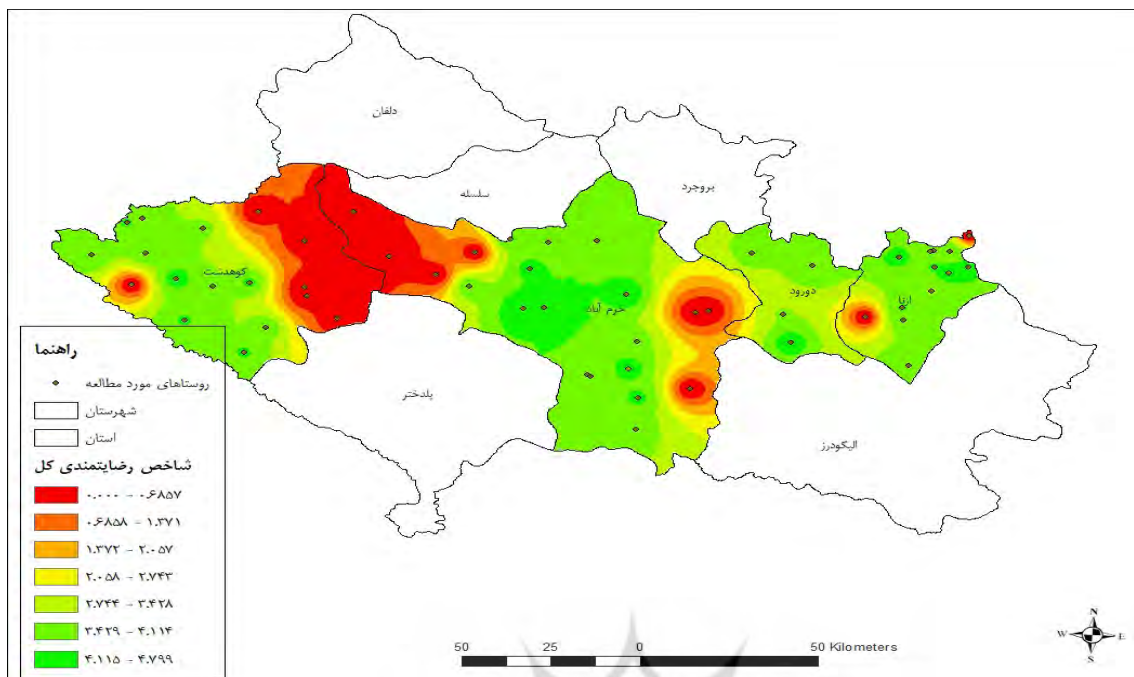
توزیع فضایی رضایت‌مندی روستاییان از کیفیت خدمات دهیاری‌ها

جدول ۵: مقایسه رضایت روستاییان بخش‌های مورد مطالعه از خدمات دهیاری براساس ابعاد هفتگانه با استفاده از آزمون F

سطح معناداری	آزمون F	مجذور میانگین	درجه آزادی	جمع مجذورات	مجموع هفت بُعد
۰.۰۰۰	۲۸.۹۸۷	۶.۲۲۱	۶	۳۷۰.۳۲۷	بین گروه‌ها
		۰.۲۱۵	۴۷۳	۱۰۱.۵۱۵	درون گروه‌ها
			۴۷۹	۱۳۸.۸۴۲	جمع کل

منبع: یافته‌های پژوهش.

آزمون تحلیل واریانس (جدول ۵) برای مقایسه رضایت‌مندی روستاهای مورد مطالعه از عملکرد دهیاری‌ها براساس ابعاد هفتگانه در سطح «بخش‌های مورد مطالعه» نشان می‌دهد که در سطح ۹۵ درصد اطمینان با آماره $F_{28/98}$ تفاوت معناداری وجود دارد.



تصویر ۲: توزیع فضایی رضایت‌مندی روستاییان از کیفیت خدمات دهیاری

جدول ۶: تعیین محل تفاوت عملکرد دهیاری‌های بخش‌های مورد مطالعه براساس ابعاد هفتگانه با استفاده از آزمون دانکن

شهرستان	بخش	تعداد	زیرمجموعه‌های همگن در سطح خطای = ۰/۰۵		
			۱	۲	۳
کوهدشت	درب گنبد	۳۳	۳.۷۷۶۸		
کوهدشت	طرهان	۴۸		۴.۰۱۳۵	
ازنا	چاپلق	۹۲		۴.۰۲۷۲	
کوهدشت	کوهنانی	۱۰۶		۴.۰۴۵۷	
ازنا	مرکزی	۵۳		۴.۰۴۷۷	
کوهدشت	مرکزی	۲۲		۴.۱۲۵۳	
خرم‌آباد	مرکزی	۱۲۶			۴.۶۳۰۶
	سطح معناداری		۱.۰۰۰	۰.۲۹۷	۱.۰۰۰

منبع: یافته‌های پژوهش.

برای تعیین تفاوت بین بخش‌ها از آزمون‌های دانکن استفاده شد (جدول ۶). آزمون‌های دانکن با توجه به همگنی در میزان رضایت ساکنان روستایی از عملکرد دهیاری‌ها، بخش‌های مورد مطالعه را به سه گروه طبقه‌بندی کردند.

نتایج نشان می‌دهد بین میزان رضایت مردم از کیفیت خدمات دهیاری‌ها با توجه به مجموع نتایج ابعاد شش‌گانه مورد مطالعه بخش: درب گنبد، طرهان، چاپلق، کوهنانی، مرکزی ازنا و مرکزی خرم‌آباد تفاوت معناداری وجود دارد. دهیاری‌های درب گنبد، طرهان، چاپلق، کوهنانی، مرکزی ازنا با میانگین ۳/۷۷، ۴/۰۱، ۴/۰۲، ۴/۰۴، ۴/۰۴ در گروه اول و مرکزی خرم‌آباد با میانگین ۴/۶۳ در گروه سوم با بهترین عملکرد قرار دارند.

بحث و نتیجه گیری

از آنجا که یکی از مباحث اصلی توسعه پایدار، توسعه روستاها است و مسؤولیت مدیریت روستاها در ایران بر عهده دهیاری‌ها گذارده شده است. در این پژوهش به ارزیابی عملکرد دهیاری به‌عنوان نهاد مسؤول مدیریت روستاهای ایران از منظر مردم در سطح روستاهای سه شهرستان کوهدشت، ازنا و خرم‌آباد استان لرستان پرداخته شد.

با توجه به وظایف دهیاری‌ها در مدیریت روستایی، در این پژوهش رضایت روستاییان از عملکرد آن‌ها در زمینه کارکردهای پایه‌ای و عملکردی، کارکرد انگیزشی و کیفیت خدمات دهیاری در پنج بُعد فیزیکی، قابلیت اطمینان، همدلی، مسؤولیت‌پذیری و سبک مدیریت مورد سنجش قرار گرفت.

نتایج و تحلیل‌ها نشان می‌دهد رضایت ساکنین روستاهای شهرستان خرم‌آباد از عملکرد دهیاری‌ها با میانگین ۴/۶۳ بیشتر از ساکنین روستاهای دو شهرستان دیگر مورد مطالعه است. عملکرد دهیاری‌های شهرستان مذکور در بُعد کارکرد پایه‌ای و عملکردی ۴/۶۰، در بُعد کارکرد انگیزشی ۴/۴۸، در بُعد فیزیکی ۴/۷۴، در بُعد قابلیت اطمینان ۴/۷۴، در بُعد همدلی ۴/۵۳، در بُعد مسؤولیت‌پذیری ۴/۷۱ و در بُعد سبک مدیریت ۴/۵۸ ارزیابی شد.

دهیاری‌های شهرستان ازنا از نظر رضایت ساکنین روستاها از عملکردشان با میانگین ۴/۰۳ در رتبه دو قرار دارند. عملکرد دهیاری‌های شهرستان ازنا در بُعد کارکرد پایه‌ای و عملکردی ۳/۹۳، در بُعد کارکرد انگیزشی ۴۳/۰۲، در بُعد فیزیکی ۴/۰۸، در بُعد قابلیت اطمینان ۴/۲۰، در بُعد همدلی ۳/۸۵، در بُعد مسؤولیت‌پذیری ۴/۱۱ و در بُعد سبک مدیریت ۴/۰۲ ارزیابی شد.

رضایت ساکنین روستاهای شهرستان کوهدشت از عملکرد دهیاری‌ها با میانگین ۴/۰۰ کمتر از دو شهرستان دیگر است. عملکرد دهیاری‌های شهرستان کوهدشت در بُعد کارکرد پایه‌ای و عملکردی ۳/۷۹، در بُعد کارکرد انگیزشی ۴/۰۳، در بُعد فیزیکی ۳/۹۸، در بُعد قابلیت اطمینان ۴/۲۶، در بُعد همدلی ۳/۸۴، در بُعد مسؤولیت‌پذیری ۴/۰۹ و در بُعد سبک مدیریت ۴/۰۱ ارزیابی شد.

از ۷ بخش شهرستان‌های مورد مطالعه نیز بیشترین رضایت از دهیاری‌ها به ترتیب در بخش‌های مرکزی شهرستان خرم‌آباد با میانگین ۴/۶۳، بخش مرکزی شهرستان کوهدشت با میانگین ۴/۱۲، بخش مرکزی شهرستان ازنا با میانگین ۴/۰۴۷، بخش کوهستانی شهرستان کوهدشت با میانگین ۴/۰۴۵، بخش جاپلیق شهرستان ازنا با میانگین ۴/۰۲، بخش طرهان شهرستان کوهدشت با میانگین ۴/۰۱، بخش درب‌گنبد شهرستان کوهدشت با میانگین ۳/۷۷ مشاهده شد.

از ۱۴ دهستان مورد مطالعه پنج دهستانی که میزان رضایت ساکنین از عملکرد دهیاری‌های آن‌ها بیشتر از میانگین ۴ بود به ترتیب متعلق به دهستان کرگاه غربی (شهرستان خرم‌آباد) با میانگین ۴/۶۳، دهستان جاپلق غربی (شهرستان ازنا) با میانگین ۴/۱۵، دهستان کوهدشت جنوبی (شهرستان کوهدشت) با میانگین ۴/۱۵، دهستان سیخورشرقی (شهرستان ازنا) با میانگین ۴/۱۳ و دهستان گل‌گل (شهرستان کوهدشت) با میانگین ۴/۰۷ بود.

مطالعه حاضر در سطح روستا، دهستان، بخش و شهرستان نشان می‌دهد بیشترین رضایت ساکنین منطقه مورد مطالعه به ترتیب از: بُعد قابلیت اطمینان خدمات دهیاری‌ها، مسؤولیت‌پذیری، بُعد فیزیکی، سبک مدیریت، کارکرد انگیزشی و عملکردی می‌باشد و کمترین

جدول ۷: نتایج پژوهش

کارکرد	رتبه	مؤلفه	گویه
کارکردهای پایه	۱	قابلیت اطمینان	تخصص، شفافیت
	۲	مسؤولیت‌پذیری	همدلی، مدیریت زمان و پیگیری امور
	۳	فیزیکی	فضای اداری و پوشش کارکنان و مدیریت اموال
	۴	سبک مدیریت	مدیریت مشارکتی
کارکردهای انگیزشی	۵	خدمات فرهنگی، تأسیساتی و حمایتی، اشتغال روستایی و تعامل بین سازمان‌ها	
کارکردهای عملکردی	۶	مدیریت پسماند، محیط روستایی و فضای سبز، مسکن روستایی، شبکه معابر، درآمدزایی، خدمات ایمنی	

رضایت آن‌ها از همدلی دهیاری‌ها است.

رضوانی و همکاران (۱۳۹۲)، حسام و همکاران (۱۳۹۳) و فال سلیمان و همکارانش (۱۳۹۱)، معتقدند که تحصیلات پایین دهیاران، آشنا نبودن آن‌ها با مبانی ارزیابی عملکرد، نبود برنامه مصوب پنج‌ساله در دهیاری‌ها، عدم مشارکت مردم در طرح‌های عمرانی و مشکلات مالی و اعتباری دهیاری‌ها، عدم آگاهی مردم از حساب‌های دهیاری، عدم رسیدگی واقعی به خواسته‌های مردم، عدم اعلام برنامه‌ها و عملکرد دهیاری‌ها و بی‌توجهی به نظرات مردم در ناکارایی عملکرد آن‌ها و نارضایتی روستاییان تأثیرگذار بوده است. در صورتی که در پژوهش حاضر به این نتیجه رسیدیم که بعد قابلیت اطمینان که شامل تخصص و شفافیت در عملکرد دهیاران می‌شود، براساس نتایج بیشترین رضایت روستاییان را به خود جلب کرده است؛ در واقع چنین نتیجه‌ای دال بر تأیید آنچه محققین سابق به آن دست یافته‌اند، می‌باشد.

عنابستانی و همکارانش (۱۳۹۲)، در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که ارتباط دوستانه مردم و مسئولان، پاسخگویی به مشکلات مردم توأم با احترام، نحوه رسیدگی مسئولان به وظایف خود و میزان علاقه و انگیزه آن‌ها در انجام وظایف خود از جمله عوامل مؤثر در موفقیت و عملکرد مدیریت روستاست که منجر به جلب رضایت مردم شده است و این نتیجه تأییدی است بر چیزی که در این پژوهش رتبه دوم را به خود اختصاص داده است. به عبارتی بعد از شفافیت، تخصص و کاربلدی، برای روستاییان عدالت در ارائه خدمات، در نظر گرفتن وضعیت مالی گروه‌های آسیب‌پذیر، رفتار محترمانه کارکنان، اطلاع‌رسانی، نظم و انضباط کاری، انجام خدمات در زمان وعده داده شده، پیگیری شکایات، مسائل و مشکلات و برگزاری جلسات عمومی در جهت بررسی آن‌ها و تکمیل پروژه‌های ناتمام یا اجرا نشده روستایی، بسیار مهم است و این چیزی است که سنایی مقدم و همکاران (۱۳۹۵) و حسام و همکاران (۱۳۹۳) نیز به آن اشاره کرده‌اند.

البته قابل ذکر است که پژوهش حاضر با نگاه فراتحلیلی بسیار عمیق‌تر و گسترده‌تر و با در نظر گرفتن مؤلفه‌ها و عوامل بیشتری میزان رضایت روستاییان از عملکرد دهیاری‌ها را مورد مطالعه و بررسی قرار داده است.

(فراهانی و رستم خانی، ۱۳۹۰)، (دانشورعامری و همکاران، ۱۳۹۵)، (سلیمانی زاده، ۱۳۹۵)، (موسوی، ۱۳۹۲)، (لشنی پارسا، ۱۳۸۵)، (شوکتی آقمانی و همکاران، ۱۳۹۲)، (پوررمضان و همکاران، ۱۳۹۳)، به این نتیجه رسیده‌اند که بیشترین رضایت روستاییان از عملکرد دهیاری‌ها در زمینه‌هایی چون: زیست‌محیطی و کالبدی بوده است و

این در حالی است که در پژوهش حاضر این مؤلفه‌ها آخرین امتیاز را دریافت کرده‌اند؛ به عبارتی روستاییان کمترین رضایت را از آن‌ها داشته‌اند.

با توجه به نتایج مذکور آنچه برای روستاییان مهم تلقی می‌شود و در نهایت منجر به رضایت‌مندی آن‌ها می‌شود در وهله اول خصوصیات فرد دهیار و همکاران وی می‌باشد که شامل کاربلدی، شفافیت، پیگیری و پاسخگو بودن، عمل‌گرا بودن، نحوه برخورد و همراه و همدل بودن با مردم می‌شود و در وهله دوم اقداماتی است که مدیر بر مبنای نیازها در محیط زندگی مردم انجام می‌دهد و این دقیقاً همان نکته‌ای است که میرسپاهی (۱۳۷۵)، سال‌ها پیش به آن اشاره کرده است: «عملکرد هر شخص ناشی از دو پدیده است: یکی ویژگی‌های خود شخص و دیگری ویژگی‌های محیط کار او».

منابع

۱. اسکندری، یدالله (۱۳۹۲)، ارزیابی رضایت روستاییان از عملکرد دهیاری‌ها، مطالعه موردی: دهستان خاوه شمالی شهرستان دلفان، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، رشته جغرافیا و برنامه‌ریزی روستایی، به راهنمایی حسن افراخته و یدالله کریمی پور، دانشگاه خوارزمی، دانشکده علوم جغرافیایی و برنامه‌ریزی.
۲. انتظار، یعقوب (۱۳۸۵)، ارزیابی عملکرد نظام ملی دانش در برنامه سوم توسعه اقتصادی-اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران، تهران، مرکز پژوهش‌های شورای اسلامی. ایمانی جاجرمی، حسین، پاکدامن، شعبان (۱۳۹۱)، سنجش اثربخشی عملکرد دهیاری‌ها به‌عنوان الگوی نوین در مدیریت روستا (مطالعه سه دهیاری بخش رحیم‌آباد شهرستان رودسر)، همایش ملی توسعه روستایی، رشت، دانشگاه گیلان.
۳. ایمانی جاجرمی، حسین، فیروزآبادی، سیداحمد (۱۳۸۶)، بررسی مدل‌های سنجش عملکرد مدیریت محلی: با تأکید بر سازمان‌های مدیریت شهری و روستایی در ایران، فصلنامه علوم اجتماعی، شماره ۳۲.
۴. ایمانی جاجرمی، حسین، فیروزآبادی، سیداحمد (۱۳۸۶)، بررسی مدل‌های سنجش عملکرد مدیریت محلی با تأکید بر سازمان‌های مدیریت شهری و روستایی در ایران، فصلنامه علوم اجتماعی، شماره ۳۲.
۵. ایبوند، نیکلاس (۱۳۷۳)، مدیریت اطلاعات برای پروژه‌های توسعه روستایی، مترجمان: محمد هومن و کوروش صدیقی، سلسله انتشارات روستا و توسعه، چاپ اول، شماره ۱۳، مرکز تحقیقات و بررسی مسائل روستایی، تهران.
۶. برقی، حمید، قنبری، یوسف، افشاری پور، علی (۱۳۹۳)، ارزیابی عملکرد دهیاری‌ها در توسعه اقتصاد نواحی روستایی از دیدگاه ساکنین، مطالعه موردی: دهیاری دهبکری شهرستان بم، فصلنامه علمی-پژوهشی برنامه‌ریزی فضایی، سال چهارم، شماره چهارم (پیاپی ۱۵)، صص ۱-۴-۸۷.
۷. برک پور، ناصر، گوهری پور، حامد، کریمی، مهدی (۱۳۸۹)، ارزیابی عملکرد شهرداری‌ها برپایه سنجش میزان رضایت مردم از خدمات شهری (نمونه موردی: مناطق ۱ و ۱۱ شهر

- تهران)، فصلنامه مدیریت شهری، شماره ۲۵، صص ۵۴-۳۸.
۹. پوررمضان، عیسی، علینقلی پور، مریم، توفیق جو، ابراهیم (۱۳۹۳)، ارزشیابی عملکرد دهیاری‌ها از دیدگاه روستاییان (مطالعه موردی: روستای سیاه اسطوخ، بخش مرکزی شهرستان رشت)، همایش ملی توسعه پایدار روستایی در افق ۱۴۰۴.
۱۰. پوررمضان، عیسی، علینقلی پور، مریم، توفیق جو، ابراهیم (۱۳۹۵)، ارزیابی عملکرد دهیاری‌ها از دیدگاه روستاییان با بهره‌گیری از مدل کانو (مطالعه موردی: روستای سیاه اسطوخ- شهرستان رشت)، فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی روستایی، سال ۵، شماره ۲.
۱۱. پورطاهری، مهدی، رکن‌الدین افتخاری، عبدالرضا، فتاحی، عبدالرضا (۱۳۹۰)، ارزیابی کیفیت زندگی در نواحی روستایی نمونه موردی: دهستان خاوه شمالی استان لرستان، مجله پژوهش‌های جغرافیایی، شماره ۷۶.
۱۲. توکل، جعفر (۱۳۹۴)، ارزیابی کیفیت خدمات دهیاری‌ها با بهره‌گیری از مدل شکاف، مطالعه موردی: دهستان میان دربند شهرستان کرمانشاه، فصلنامه علمی- پژوهشی برنامه‌ریزی فضایی (جغرافیا)، سال پنجم، شماره سوم، پاییز، ۱۸، صص ۴۴-۲۵.
۱۳. حسام، مهدی، رضوانی، محمدرضا، آشور، حدیثه (۱۳۹۳)، سنجش رضایت‌مندی روستاییان از عملکرد دهیاری‌ها با رویکرد حکمروایی خوب روستایی، مطالعه موردی: روستاهای دهستان جنوبی شهرستان گرگان، مجله آمایش جغرافیایی فضا، فصلنامه علمی پژوهشی دانشگاه گلستان، سال چهارم، شماره مسلسل چهاردهم، زمستان، صص ۱۲۶-۹۹.
۱۴. حسونود، احسان، حسونود، اسماعیل (۱۳۹۰)، تجربه دهیاری‌ها، موانع توفیق و کارکردهای آن‌ها: مطالعه موردی دهیاری‌های شهرستان سلسله در استان لرستان، فصلنامه روستا و توسعه، سال ۱۴، شماره ۲.
۱۵. حیدری ساربان، وکیل، مجنون‌توتاخانه، علی، مفرح بناب، مجتبی (۱۳۹۴)، بررسی و تحلیل رضایت‌مندی روستاییان از کیفیت خدمات دهیاری‌ها با بهره‌گیری از مدل تحلیل شکاف، مورد مطالعه: شهرستان بناب، توسعه محلی (روستایی و شهری)، دوره هفتم، شماره ۲، پاییز و زمستان، صص ۲۹۸-۲۷۷.
۱۶. خرم‌بخت، احمدعلی، بحرینی، سیدحسین (۱۳۹۵)، ارزیابی وضعیت رضایت از عملکرد دهیاری‌ها از دیدگاه روستاییان، مطالعه موردی: دهیاری‌های بخش افزر شهرستان قیروقارزین، چهارمین کنفرانس علمی- پژوهشی افق‌های نوین در علوم جغرافیا و برنامه‌ریزی معماری و شهرسازی ایران، انجمن توسعه و ترویج علوم و فنون بنیادین- انجمن علمی تخصص عمران و معماری.
۱۷. خسروی پور، بهمن، رحمانی پانی، شقلیق (۱۳۹۲)، اهمیت رضایت‌مندی روستاییان از عملکرد دهیاری‌ها، اولین همایش سراسری محیط‌زیست، انرژی و پدافند زیستی.
۱۸. دانشورعامری، ژیلا، شعبانعلی فمی، حسین، شوکتی آقمانی، محمد (۱۳۹۵)، تحلیل رضایت‌مندی روستاییان از عملکرد دهیاران در مدیریت نوین روستایی شهرستان اسکو، پژوهش‌های جغرافیای انسانی، دوره ۴۸، شماره ۳، پاییز، صص ۴۹۳-۵۰۶.
۱۹. دربان آستانه، علیرضا (۱۳۹۴)، ارزیابی و تحلیل رضایت‌مندی روستاییان از خدمات سازمان‌های محلی استان ایلام، نشریه تحقیقات کاربردی علوم جغرافیایی، سال ۱۵، شماره ۳۶، صص ۵۰-۲۵.
۲۰. دیم کار، زهرا (۱۳۹۴)، بررسی میزان رضایت‌مندی روستاییان از عملکرد دهیاری‌ها با استفاده از روش سرکوال (مطالعه موردی: شهرستان شمیرانات استان تهران)، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، به راهنمایی علیرضا دربان آستانه، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکزی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، گروه جغرافیا. رستمی، شاه بختی، مظفری، فاطمه، رحیمی مقدم، جواد، ذوالفقاری، امیرعلی (۱۳۹۴)، ارزیابی عملکرد دهیاری‌ها در توسعه روستایی (مطالعه موردی: دهیاری‌های شهرستان ایوان، استان ایلام)، مسکن و محیط روستایی، شماره ۱۴۹، بهار، صص ۱۱۹-۱۰۳.
۲۲. رضایی، کامران (۱۳۸۵)، ارائه مدل علت و معلولی با تمرکز بر مشتری‌گرایی در چهارچوب مدل ای. اف. کیو. ام، تهران، نشریه دانشکده فنی، جلد ۴۱، شماره ۴.
۲۳. رضوانی، محمدرضا، محمدی، سمیه، پیری، صدیقه (۱۳۹۲)، ارزیابی عملکرد دهیاری‌ها با استفاده از مدل چارچوب عمومی ارزیابی (CAF) (مطالعه موردی: شهرستان دهلران)، پژوهش‌های جغرافیای انسانی، دوره ۴۵، شماره ۱، بهار، صص ۲۱۶-۱۹۹.
۲۴. رهنورد، فرج‌الله (۱۳۸۲)، توانمندسازی کارکنان: گامی به سوی مشتری‌مداری، فصلنامه فرایند مدیریت و توسعه، سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، شماره ۵۹، بهار، صص ۳۷-۲۸.
۲۵. سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور (۱۳۹۳)، نظامنامه ارزیابی عملکرد دهیاری‌های کشور، دفتر ارزیابی عملکرد، بازرسی و پاسخگویی به شکایات.
۲۶. سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور (۱۳۹۱)، آیین‌نامه ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی کشور.
۲۷. سربرقی مقدم، تکتم، بوزرجمهری، خدیجه، قاسمی، مریم (۱۳۹۵)، ارزیابی عملکرد دهیاران در فرایند توسعه پایدار روستایی از دیدگاه روستاییان، مورد مطالعه: بخش طرقله شهرستان بینالود، مجله آمایش جغرافیایی فضا، فصلنامه علمی- پژوهشی دانشگاه گلستان، سال ششم، شماره مسلسل نوزدهم، بهار، صص ۱۳۶-۱۱۹.
۲۸. سلیمانی زاده، الهام (۱۳۹۵)، بررسی میزان رضایت‌مندی روستاییان از عملکرد دهیاری‌ها (مطالعه موردی: بخش مرکزی شهرستان فسا)، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، رشته جغرافیا و برنامه‌ریزی روستایی، به راهنمایی مسعود صفایی پور، دانشگاه شهید چمران اهواز، دانشکده علوم زمین و سیستم اطلاعات جغرافیایی (GIS).
۲۹. سنایی مقدم، سروش، گلزاری، حکمت‌الله، درخشان زاده، محمد (۱۳۹۵)، بررسی و تحلیل عملکرد دهیاران در توسعه روستایی (مطالعه موردی: دهیاری‌های دهستان پشته زیلایی شهرستان چرام، استان کهگیلویه و بویراحمد)، سومین همایش یافته‌های نوین در محیط‌زیست و اکوسیستم‌های کشاورزی، تهران، پژوهشکده انرژی‌های نو و محیط‌زیست دانشگاه تهران.
۳۰. شایان، حمید، تقی لو، علی‌اکبر، خسروبیگی، رضا (۱۳۸۹)، ارزیابی میزان رضایت‌مندی روستاییان از محیط سکونتگاهی: مطالعه موردی شهرستان کمیجان، فصلنامه روستا و توسعه، شماره ۴.

۳۱. شیبستانی، امیرحسین (۱۳۸۵)، ارزیابی طرح جامع شهرها، پایان‌نامه کارشناسی ارشد شهرسازی دانشکده هنرهای زیبا دانشگاه تهران.
۳۲. شرفی، لیدا، آگهی، حسین، مرادی، خدیجه (۱۳۹۳)، عملکرد دهیارهای دهستان بالادربند شهرستان کرمانشگاه از دیدگاه دهیاران، پژوهش‌های روستایی، دوره ۵، شماره ۳، پاییز، صص ۴۸۹-۵۱۶.
۳۳. شفیی، بهمن (۱۳۹۰)، بررسی میزان رضایتمندی روستاییان از عملکرد دهیاران، مطالعه موردی: دهستان حسن‌آباد در شهرستان اسلام‌آباد غرب، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، رشته جغرافیا و برنامه‌ریزی روستایی، به راهنمایی فرامرز بریمنی، دانشگاه سیستان و بلوچستان.
۳۴. شفیی ثابت، ناصر، دوستی سبزی، بهزاد (۱۳۹۵)، ارزیابی میزان رضایتمندی روستاییان از کیفیت خدمات شرکت آب و فاضلاب روستایی براساس مدل سروکوال، مطالعه موردی: سکونتگاه‌های روستایی شهرستان دلفان استان لرستان، پژوهش‌های روستایی، دوره ۷، شماره ۱، بهار، صص ۱۳۸-۱۱۳.
۳۵. شمس‌الدینی، علی (۱۳۹۵)، تحلیل عملکرد اقتصادی-اجتماعی دهیاری فهلیان شهرستان ممسنی از منظر روستاییان، فصلنامه اقتصاد فضا و توسعه روستایی، سال پنجم، شماره ۱، پیاپی ۱۵، بهار، صص ۲۲۰-۲۰۱.
۳۶. شوکتی آمانی، محمد، سواری، مسلم، ظریفیان، شاپور (۱۳۹۲)، بررسی رضایتمندی روستاییان از عملکرد دهیاری‌ها، مطالعه موردی: شهرستان دیواندره (روستای قرآگل)، همایش ملی پدافند غیرعامل در بخش کشاورزی.
۳۷. طباطبایی نسب، سیدمحمد، ابراهیم‌پور، مهسا (۱۳۹۳)، طراحی محصول با استفاده از مدل ترکیبی کانو و گسترش عملکرد کیفیت با استفاده از تاپسیس (مطالعه موردی: تلفن همراه)، نشریه علمی-پژوهشی مدیریت نوآوری، سال سوم، شماره ۳، پاییز ۱۳۹۳، صص ۱۴۴-۱۲۱.
۳۸. طبرسا، غلامرضا (۱۳۷۸)، بررسی و تبیین نقش اقتضات استراتژیک در انتخاب یک الگوی ارزیابی عملکرد سازمان‌های دولتی، مجموعه مقالات همایش ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی کشور، دومین جشنواره شهیدرجایی، انتشارات سازمان امور اداری استخدامی کشور.
۳۹. عابستانی، علی‌اکبر، شایان، حمید، جلالیان، حمید، تقی‌لو، علی‌اکبر، خسروبیگی، رضا (۱۳۹۱)، تحلیل عوامل ساختاری مؤثر بر مشارکت روستاییان در توسعه نواحی روستایی مطالعه موردی: شهرستان ایجرود-استان زنجان، نشریه تحقیقات کاربردی علوم جغرافیایی، دوره ۱۲، شماره ۲۴، صص ۴۵-۲۵.
۴۰. عابستانی، علی‌اکبر، شایان، حمید، خسروبیگی، رضا، تقی‌لو، علی‌اکبر، خدایی، یوسف (۱۳۹۲)، بررسی میزان رضایتمندی از کیفیت خدمات سازمان‌های متولی مدیریت محلی روستایی در شهرستان ایجرود (استان زنجان)، جغرافیا و آمایش شهری-منطقه‌ای، شماره ۷، صص ۷۰-۵۱.
۴۱. فال سلیمان، محمود، صادقی، حجت‌الله، مرادی، محمود، کاووسی، غلامرضا (۱۳۹۱)، بررسی و ارزیابی عملکرد دهیاران در فرایند مدیریت و توسعه روستایی (مطالعه موردی: بخش مرکزی شهرستان بیرجند)، فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی روستایی، شماره ۱ (۱).
۴۲. فراهانی، حسین، رستم‌خانی، احمد (۱۳۹۰)، بررسی و ارزیابی نقش دهیاری‌ها بر کیفیت زندگی در روستاها، مطالعه موردی: دهستان کرسف شهرستان خدابنده، مدیریت شهری، شماره ۳۰، صص ۲۰۶-۱۹۵.
۴۳. فرهادنژاد، حاج‌علی (۱۳۸۷)، مدیریت رضایتمندی مراجعان در سازمان‌های دولتی، ماهنامه تدبیر، سال ۱۹، شماره ۹۷.
۴۴. فیروزآبادی، سیداحمد، ایمانی جاجرمی، حسین (۱۳۹۱)، وضعیت رضایت روستاییان و عوامل مرتبط با آن از عملکرد دهیاری‌ها، مطالعه موردی: روستاهای استان قزوین، فصلنامه پژوهش‌های روستایی، سال سوم، شماره اول، بهار، صص ۹۱-۶۱.
۴۵. قاسمی نرگسی، حسین، فلاح تبار، نصرالله، استعلاجی، علیرضا (۱۳۹۶)، بررسی میزان رضایت روستاییان از عملکرد مدیران محلی در شهرستان صومعه‌سرا، فصلنامه علمی-پژوهشی جغرافیا (برنامه‌ریزی منطقه‌ای)، سال هفتم، شماره ۲، بهار، صص ۲۸۶-۲۷۷.
۴۶. قنبری، فاطمه، قربانی، علی (۱۳۹۱)، ارزیابی میزان رضایتمندی مردم نسبت به عملکرد کالبدی-زیست‌محیطی دهیاران در توسعه روستایی، مطالعه موردی: روستاهای شهرستان فسا استان فارس، همایش ملی توسعه روستایی، رشت، دانشگاه گیلان.
۴۷. کاظمی، سیدعلی اصغر (۱۳۷۹)، مدیریت سیاسی و خطمشی دولتی، دفتر نشر فرهنگ اسلامی، تهران، جلد اول.
۴۸. کاظمی نژاد، رضا، پیچانی، شیرین، حاتمی، وحید (۱۳۹۰)، ارزیابی عملکرد شهرداری‌ها بر پایه سنجش میزان رضایت مردم از خدمات شهری (مطالعه موردی: شهر نوشهر)، نخستین همایش ملی آران‌شهر ایران، نور، دانشگاه آزاد اسلامی واحد نور.
۴۹. کوهستانی، حسین (۱۳۹۵)، سنجش رضایتمندی خانوارهای روستایی از عملکرد دهیاری‌ها و عوامل مؤثر بر آن در بخش مرکزی شهرستان همدان، نشریه علمی-پژوهشی جغرافیا و برنامه‌ریزی، سال ۲۰، شماره ۵۸، زمستان، صص ۲۲۵-۲۲۱.
۵۰. لشنی پارسا، روح‌الله (۱۳۸۵)، ارزیابی اثربخشی عملکرد دهیاری‌های شهرستان بروجرد، پایان‌نامه کارشناسی ارشد توسعه روستایی دانشکده علوم اجتماعی دانشگاه تهران، به راهنمایی مهدی طالب.
۵۱. الله پناه، مریم، بدری، سیدعلی، دربان آستانه، علیرضا (۱۳۹۴)، ارزیابی رضایتمندی روستاییان از خدمات تعاونی دهیاری‌ها (مورد مطالعه: تعاونی دهیاری‌های دهستان دشت‌سر)، فصلنامه اقتصاد فضا و توسعه روستایی، سال چهارم، شماره ۱، پیاپی ۱۱، بهار، صص ۳۵-۱۵.
۵۲. محمدی فر، یوسف، احمدی، محمد، هاشمی، دادوش (۱۳۸۹)، اعتماد به سازمان‌های دولتی و سطح رضایتمندی شهروندان، تحقیقات فرهنگی ایران، دوره سوم، شماره ۳، صص ۱۲۷-۱۰۳.
۵۳. مرادی، خدیجه، پاپ زن، عبدالحمید (۱۳۹۱)، ارائه الگویی به‌منظور شناسایی عوامل بسترساز موفقیت دهیاری‌ها، مطالعه موردی: دهیاری‌های دهستان بالادربند شهرستان کرمانشاه، فصلنامه پژوهش‌های روستایی، سال ۳، شماره ۲، صص ۲۰۲-۱۷۵.
۵۴. مطیعی لنگرودی، سیدحسین، بخشی، زهرا، بودژمهری، خدیجه (۱۳۹۰)، ارزشیابی عملکرد دهیاری‌ها از دیدگاه روستاییان دهستان بیهق شهرستان سبزوار، دوفصلنامه جغرافیا

69. Davenport, T. H., & Short, J. E. (1990), The new industrial engineering: information technology and business process redesign, Sloan Management Review, Vol. 31, No. 4, pp. 11- 27.
70. Deichmann, Uwe, Lall. V., Somik, (2007), citizen feedback and delivery and urban services, worlddevelopment, Vol.35, No.4: 649-662.
71. Del Bosque Rodríguez, I. R., Agudo, J. C., & Gutiérrez, H. S. M. (2006). Determinants of economic and social satisfaction in manufacturer-distributor relationships. Industrial Marketing Management, 35(6), 666-675.
72. Ehrhardt, J. et al., (2000), Stability of lifesatisfaction over Analysis of change in ranks in a national population, Journal of Happiness Studies, 1.PP. 177-205.
73. 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.
74. 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).
75. Ganpat, W., Ramdial, R., Narine, K.L., 2014, Farmers Satisfaction with the Extension Service in Trinidad West Indies, Conference: Association for International Agricultural & Extension Education, At Miami, Florida, Vol. 21, PP. 1-16.
76. Chatzoglou, P.; Chatzoudes, D; Vraimaki, E; Leivaditou, E (2014), Measuring citizen satisfaction using the SERVQUAL approach: the case of the 'Hellenic post' Procedia Economics and Finance 9 (2014) 349 □ 360.
77. Ghobadian Abby and Ashworth John. (1994) "Performance Measurement in Local Governments-Concept and Practice", International journal of Operations & production Management, Vol. 14, No. 5.
78. Haji Sharif, M., 1992, to Assess the Human Resources Management, Integrated Education Publishing Abyek Seman, Tehran.
79. Hornby, A. S., 2000, Oxford Advanced Learners Dictionary of Current English, 6th Edition, Oxford University Press, Oxford.
80. Huiskonen, J., & Pirttila, T. (1998). Sharpening logistics customer service strategy planning by applying Kano's quality element classification. International Journal of Production Economics, 56-57, 253-260.
81. Illies, Remus (2003), "Organization behavior".
- و توسعه ناحیه‌ای، شماره ۱۶، صص ۵۶-۳۵.
۵۵. معتمدی، محمد، رسولی، سیدحسن (۱۳۹۸)، ارزیابی میزان رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری در حوزه خدمات شهری، مطالعه موردی: شهر فاروج، نشریه تحقیقات کاربردی علوم جغرافیایی، سال نوزدهم، شماره ۵۵، صص ۱۱۶-۹۹.
۵۶. معیدفر، سعید، ذهانی، قربان علی (۱۳۸۴)، بررسی میزان نارضایتی شغلی معلمان و عوامل اجتماعی مؤثر بر آن، جامعه‌شناسی ایران، شماره ۶ (۱).
۵۷. ملکی، آناهیتا، دارابی، ماهان (۱۳۸۷)، روش‌های مختلف اندازه‌گیری رضایت مشتری، ماهنامه مهندسی خودرو و صنایع وابسته، سال اول، شماره سوم، صص ۳۲-۲۷.
۵۸. موسوی، سیدعمادالدین (۱۳۹۲)، ارزیابی عملکرد دهیاری‌ها از دیدگاه روستاییان (مطالعه موردی: شهرستان شهرضا)، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه بوعلی سینا، دانشکده علوم کشاورزی.
۵۹. مهدوی، شهرام، نجفی کانی، علی‌اکبر، مسیبی، سمانه (۱۳۹۳)، بررسی و تحلیل میزان رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری و شورای شهر، تحقیقات جغرافیایی، سال ۲۹، شماره ۲ (پیاپی ۱۱۳)، تابستان.
۶۰. میرسپاهی، ناصر (۱۳۷۵)، مدیریت منابع انسانی و روابط کار، تهران: شروین.
۶۱. نصیری، غموزادمهدرجی، (۱۳۹۳)، بررسی رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد خدماتی شهرداری با استفاده از مدل کانو، موردشناسی: شهرداری گرگان، جغرافیا و آمایش شهری- منطقه‌ای، سال ۴، شماره ۱۳، زمستان.
۶۲. نوری، مرضیه (۱۳۸۰)، ارزیابی عملکرد مجتمع‌های خدماتی بهزیستی روستایی در رفاه اجتماعی روستاییان، پایان‌نامه کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه‌ریزی روستایی دانشگاه تربیت مدرس، به راهنمایی عبدالرضا رکن‌الدین افتخاری.
۶۳. نوروزی، اصغر، مهدوی، داوود، بدری زاده، زهرا (۱۳۹۶)، ارزیابی عملکرد دهیاری‌ها در چارچوب شاخص‌های حکمروایی خوب روستایی (مورد مطالعه: بخش مرکزی شهرستان اصفهان)، فصلنامه پژوهش‌های روستایی، دوره ۸، شماره ۴، زمستان، صص ۶۶۲-۶۵۲.
۶۴. هاشمی، سیدمناف، یحیی پور، مهدی (۱۳۹۰)، اصول و مبانی مدیریت خدمات شهری در شهرداری، چاپ اول، انتشارات سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور.
۶۵. هومن، حیدرعلی (۱۳۸۱)، تهیه و استاندارد ساختن مقیاس رضایت شغلی، مرکز آموزش مدیریت دولتی.
66. Akgual, D., 2012, Measuring the Satisfaction of Citizens for the Services given by the Municipality: The Case of Kirşehir Municipality, Procedia-Social and Behavioral Sciences, Vol. 62, PP. 555-560.
67. 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).
68. Cheng, T.C.E., Chiu, I. S. F, (2008), Critical success factors of business process re-engineering in the banking industry, Knowledge and Process Management, Vol. 15, no. 4, pp. 258- 269.

- Development Studies Research, 6:1, 118-128, DOI: 10.1080/21665095.2019.1629821.
94. Salim, M; Peng, X; Almaktary, S; Karmoshi, S (2017), The Impact of Citizen Satisfaction with Government Performance on Public Trust in the Government: Empirical Evidence from Urban Yemen, *Open Journal of Business and Management*, 2017, 5, 348-365.
 95. Sang Sook, Jeong (2019), The Effects of Rural Community Business and Its Performance and Relationship with Residents' Life Satisfaction- Mediating the Effects of Performance -*Journal of The Korean Society of Agricultural Engineers*, Volume 61 Issue 5, Pages.11-22.
 96. Scott, W. Richard (1987). *Organizations: Rational, Natural, and Open Systems*. Prentice-Hall.
 97. Shafieisabet, Naser, Dooštisabzi, Behzad, Azharianfar, Shahryar (2017), An Assessment of Villagers' Satisfaction with the Quality of Construction-Related Services Based on the SERVQUAL Model, *Scientific Research*, DOI: 10.4236/cus.2017.51002, PP. 20-34.
 98. 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.
 99. Welling Hansen, Sune (2015), The Democratic Costs of Size: How Increasing Size Affects Citizen Satisfaction with Local Government, *Political studies Association*, Volume 63, Issue 2, Pages 373-389.
 100. Wenchang, Wang (2008), rural management, *The Way Out for Tibetan Rural Areas*, China tibetology Number (1), p: 1-94.
 101. Yip, Winnie, Powell-Jackson, Timothy, Chen, Wen, Hu, Mu, Jian, Weiyan, Lu, Ming, Han, Wei, C. Hsiao, William (2014), Capitation Combined With Pay-For-Performance Improves Antibiotic Prescribing Practices In Rural China, *Health Aff (Millwood)*. Mar; VOL. 33(3) NO. 3, Pp:502-10.
- Available on: www.studies_online.org.
82. James, Oliver (2011), Managing citizens expectations of public service performance: Evidence from observation and experimentation in local government, *Public administration*, Volume89, Issue4, Pages 1419-1435.
 83. James, Oliver, Moseley, Alice (2014), Does Performance Information about public services affect citizens perceptions, Satisfaction, And Voice Behaviour? Field experiments with absolute and relative performance information, *Public administration*, Volume92 Issue2, Pages493-511.
 84. Kano, N. (1984). Attractive quality and must-be quality. *Journal of the Japanese Society for Quality Control*, 14(2), 39-48.
 85. Kim, Soonhee (2010), Public Trust in Government in Japan and South Korea: Does the Rise of Critical Citizens Matter? *Public Administration Review*, Volume70, Issue5, Pages 801-810.
 86. Law, A., (2004), Modeling repurchase frequency and customer satisfaction for fast food outlets, *International Journal of Quality & Reliability Management*, 21(5): 545-563.
 87. 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.
 88. 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.
 89. Morgeson, F. V. (2012). Expectations, disconfirmation, and citizen satisfaction with the US federal government: Testing and expanding the model. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 23(2), 289-305.
 90. Ndubai, Richard E., Mbeche, Isaac M., Pokhariyal, Ganesh P. (2018), A Study of the Joint Effect of Performance Measurement, Political Stability and Global Competitiveness on Customer Satisfaction, *Open Access Library Journal* Vol.5 No.12, December 27, 2018, PP. 1-14.
 91. 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.
 92. Roskruege, Matthew, Grimes, Arthur, McCann, Philip, Poot, Jacques (2013), Homeownership, Social Capital and Satisfaction with Local Government, *urban studies*, Volume: 50 issue: 12, page(s): 2517-2534.
 93. Ruštinsyah, Ruštinsyah (2019), Determining the satisfaction level of water user association service quality for supporting sustainable rural development,