

## سنجش رضایتمندی خانوارهای روستایی از عملکرد دهیاری‌ها و عوامل مؤثر بر آن در بخش مرکزی شهرستان همدان

حسین کوهستانی<sup>۱</sup>

### چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی میزان رضایتمندی خانوارهای روستایی از عملکرد دهیاری‌ها و عوامل مؤثر بر آن به روش توصیفی - همبستگی انجام شده است. جامعه آماری تحقیق را سرپرستان خانوارهای روستاهای بخش مرکزی شهرستان همدان تشکیل می‌دادند که با استفاده از فرمول کوکران حجم نمونه ۲۶۸ خانوار تعیین شد. پرسشنامه مهم‌ترین ابزار جمع‌آوری داده‌ها بود که روایی آن توسط متخصصان مورد بررسی و تأیید قرار گرفت و پایایی آن نیز با انجام پیش‌آزمون و محاسبه ضریب آلفا کرونباخ ( $\alpha=0/83$ ) تأیید شد. بر اساس نتایج به‌دست آمده میزان رضایت روستاییان از عملکرد دهیاری‌ها در حد متوسط بوده است. همچنین نتایج نشان داد که بین نحوه اقامت در روستا (دائم و موقت) و مشاکت روستاییان در امور دهیاری‌ها به‌لحاظ رضایتمندی از عملکرد دهیاری‌ها تفاوت معنی‌دار در سطح ۱ درصد وجود داشت. براساس نتایج تحلیل رگرسیون متغیرهای ارتباط دهیار با اهالی روستا، سن سرپرست خانوار، توجه دهیار به نظرات اهالی روستا و آگاهی اهالی روستا از وظایف دهیاری‌ها در مجموع ۶۷ درصد از تغییرات رضایتمندی از عملکرد دهیاری‌ها را تبیین کرده‌اند.

**واژگان کلیدی:** مدیریت روستایی، دهیاری‌ها، عملکرد، سنجش رضایتمندی.

## مقدمه

توجه به ساختار مدیریت در جوامع روستایی یکی از موضوعات اساسی در تحلیل مسائل توسعه روستایی است. مدیریت روستایی فرایند سازماندهی و هدایت جامعه و محیط روستایی از طریق شکل دادن به سازمان‌ها و نهادهای است که وسایل تأمین هدف‌های جامعه روستایی می‌باشند (رضوانی، ۱۳۸۳: ۲۱۱). از نظر والکر مدیریت روستایی نوعی استفاده جامع، مولد و یکپارچه از سرمایه‌های اجتماعی، طبیعی و مالی در مقیاس‌های زمانی و جغرافیایی است (Walker, 2002: 113) که هدف آن حرکت در جهت رسیدن به وضعیت مطلوب با استفاده از توانمندی‌های بالقوه و بالفعل موجود در روستا، هم‌سو با بهبود وضعیت جامعه روستایی است (طالب، ۱۳۷۶: ۶). نظام مدیریت روستایی ایران طی سالیان طولانی به لحاظ ساختارهای اجتماعی، تحولات و دگرگونی‌های داشته و متأسفانه خلاء مدیریت کارآمد و اصولی در روستاها در تمامی این ادوار به‌خصوص تا سال ۱۳۴۰ مشکلات عدیده‌ای را برای روستاییان ایجاد نموده است. به دلیل این نابسامانی‌ها در سال ۱۳۷۷ قانون تأسیس دهیاری‌های خودکفا در روستاهای کشور به تصویب رسید (مهردوی و نجفی کانی، ۱۳۸۴: ۲۱). طبق این قانون دهیاری‌ها به‌عنوان سازمان‌های عمومی غیردولتی در حوزه خدمات عمومی اداره امور محلی را به انجام می‌رسانند. دهیاری‌ها به میزان زیادی 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 به‌دست آورند. همچنین در صورتی که روستاییان از عملکرد دهیاری‌ها رضایت داشته باشند با اطمینان بیشتری وظایف شهروندی خود را مانند مشارکت در برنامه‌های عمومی انجام می‌دهند (فیروزی و ایمانی جاجرمی، ۱۳۹۱: ۶۹). محققان رضایتمندی را به‌عنوان مفهوم ضمنی قضاوت یا شناخت منعکس‌کننده خشنودی و یا خرسندی افراد در برابر هر خدمتی می‌دانند (Marans, 2003: 74).

با توجه به نقشی که دهیاری‌ها به‌عنوان بازوی اجرایی شوراهای اسلامی در توسعه روستایی دارند و همچنین با گذشت چند سال از تجربه اجرایی آن‌ها، لازم است عملکرد آن‌ها

از دیدگاه روستاییان مورد مطالعه قرار گیرد. در این راستا رضایت خانوارهای روستایی را می‌توان به‌عنوان ملاکی برای ارزیابی عملکرد دهیاری‌ها به‌عنوان رکن اجرایی مدیریت روستایی مورد توجه قرار داد. بنابراین، مسئله اصلی پژوهش حاضر بررسی میزان رضایت روستاییان از عملکرد دهیاری‌ها و شناسایی عوامل تأثیرگذار بر رضایت آن‌ها می‌باشد.

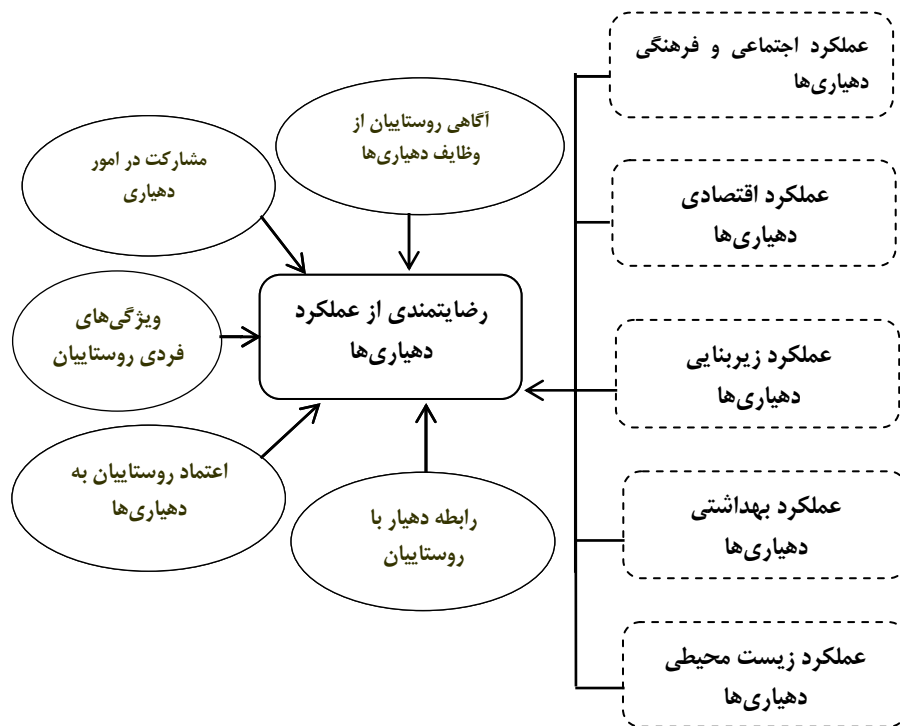
### پیشینه تحقیق

نقش روستاها در فرایند توسعه اقتصادی، اجتماعی و سیاسی در مقیاس محلی، منطقه‌ای و بین‌المللی و پیامدهای توسعه‌نیافتگی مناطق روستایی موجب توجه به توسعه روستایی و حتی تقدم آن بر توسعه شهری شده است (ازکیا، ۱۳۸۴: ۳۳). توسعه مناطق روستایی به منظور بهبود زندگی اجتماعی و اقتصادی مردم طراحی شده است. این رویکرد در پی گسترش منافع توسعه در بین همه گروه‌های روستایی از جمله طبقه محروم است که در نواحی روستایی زندگی می‌کنند (World Bank, 1975: 3). در حقیقت توسعه روستایی به معنای ارتقاء اقتصادی و اجتماعی زندگی مردم روستا، افزایش مشارکت در تصمیم‌گیری‌های سیاسی و رفع نیازهای بلندمدت و کوتاه‌مدت است (Cleaver, 1997: 63). یکی از مهم‌ترین ابعاد توسعه روستایی مدیریت روستایی است که نقشی مهم در هماهنگی فعالیت‌های توسعه بر عهده دارد. اهمیت موضوع مدیریت روستایی تا حدی است که چمبرز (۱۳۷۶) هیچ عاملی را در موفق نشدن برنامه‌های توسعه روستایی مهم‌تر از نبود درک صحیح از مدیریت روستایی و ویژگی‌های آن و همچنین تفاوت میان شهر و روستا و در نتیجه تفاوت در نحوه اداره آن‌ها نمی‌داند (چمبرز، ۱۳۷۶: ۲۳۰). مهاندرا و شارما (۲۰۰۶) نیز بهترین رهیافت برای استفاده از توانمندی‌های مردم در فرآیند توسعه روستایی را رهیافت مدیریت مبتنی بر جامعه محلی توسط نهادهای محلی می‌دانند.

در حال حاضر شوراهای اسلامی از مهم‌ترین نهادهای مدیریت روستایی هستند که وظیفه تصمیم‌گیری، برنامه‌ریزی، سازماندهی و هماهنگی امور روستا را بر عهده دارند. شوراها به‌عنوان یک نهاد قانون‌گذاری در مقیاس کوچک و محلی می‌توانند کمبودهای موجود در روستای خویش را به خوبی شناخته و نسبت به حل آن‌ها برنامه‌ریزی نمایند. ولی

بدون تشکیلات اجرایی ناقص بوده و قادر نخواهند بود وظایف خود را به انجام برسانند. بنابراین در قانون شوراها تشکیل دهیاری‌ها پیش‌بینی و مدیریت اجرایی امور روستا به عهده دهیاری‌ها گذاشته شده است. اجرای طرح هادی، برنامه خدمات عمومی و برنامه خدمات اجتماعی و اقتصادی سه فعالیت عمده دهیاری‌ها است (رضوانی، ۱۳۸۳: ۲۳۰). با توجه اهمیت دهیاری‌ها در بحث مدیریت روستایی کشور مطالعاتی در زمینه عملکرد آن‌ها در ابعاد مختلف انجام شده است. لشنی پارسا (۱۳۸۵) به ارزیابی اثربخشی عملکرد دهیاری‌های شهرستان بروجرد پرداخت و به این نتیجه رسید که به غیر از بعد بهداشتی و زیست محیطی عملکرد دهیاری‌ها در دیگر ابعاد پایین‌تر از متوسط بوده است. فیروزآبادی و جاجرمی (۱۳۹۱) طی پژوهشی به این نتیجه رسیدند که رابطه‌ای بین متغیرهای جنسیت، سن، تحصیلات، شغل، وضعیت تأهل، سابقه اقامت در روستا و درآمد با میزان رضایت از دهیاری‌ها وجود ندارد. رضوانی و همکاران (۱۳۹۲) در ارزیابی عملکرد دهیاری‌ها در شهرستان دهلران عملکرد دهیاران را از نظر مردم نسبتاً نامطلوب ارزیابی کردند. آن‌ها به عدم آگاهی مردم از حساب‌های دهیاری، عدم رسیدگی واقعی به خواسته‌های آن‌ها، عدم اعلام برنامه‌ها و عملکرد دهیاری‌ها و بی‌توجهی به نظرات مردم را از جمله دلایل عملکرد نامطلوب دهیاری‌ها عنوان کرده‌اند. جعفری‌نژاد و همکاران (۱۳۸۹) نیز در مطالعه‌ای به این نتیجه رسیدند که روستاییان از عملکرد دهیاران رضایت در حد متوسط و بالا دارند که این نشان از عملکرد خوب و توانایی و ظرفیت‌های بالای دهیاران در اداره و مدیریت روستا دارد. عنابستانی و همکاران (۱۳۹۱) در تحلیل عوامل مؤثر بر مشارکت روستاییان در توسعه روستاهای شهرستان ایجرود به این نتیجه رسیدند که مردم از عملکرد دهیاری‌ها رضایت کافی را نداشتند و عامل اصلی ناراضی‌تی آن‌ها سوگیری این سازمان‌ها به نفع شخصی و آشنایان بوده است. خانی و سوری (۱۳۹۱) با به‌کارگیری رویکرد جنسیتی در تحلیل رضایتمندی روستاییان از عملکرد دهیاران به این نتیجه رسیدند که زنان نسبت به مردان از عملکرد اقتصادی و اجتماعی دهیاران رضایت کم‌تر و در بعد کالبدی - زیست محیطی دارای رضایت بیشتر نسبت به مردان هستند. عنابستانی و همکاران (۱۳۹۲) در بررسی میزان رضایت از کیفیت خدمات سازمان‌های متولی مدیریت محلی روستایی در شهرستان ایجرود به این

نتیجه رسیدند که عواملی همچون 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 بیش‌ترین سهم را در تبیین میزان رضایت مردم از این سازمان‌ها داشته است. بر اساس ادبیات نظری مدل مفهومی تحقیق به صورت شکل (۱) طراحی شد.



شکل (۱) مدل مفهومی تحقیق

#### متغیرهای تحقیق

با توجه به وظایف دهیاری‌ها، رضایت روستاییان از عملکرد آن‌ها در پنج بعد و با استفاده از متغیرهای زیر مورد سنجش قرار گرفته است.

خدمات اجتماعی و فرهنگی شامل: معرفی خانواده‌های بی‌سرپرست و بی‌بضاعت به سازمان بهزیستی و کمیته امداد، رسیدگی به اختلافات بین اهالی روستا، همکاری با نیروی انتظامی برای برقرای امنیت، توسعه و ایجاد اماکن ورزشی در روستا، رسیدگی و حفظ بناها و آثار باستانی روستا، رسیدگی به وضع آموزش اهالی روستا، تکمیل و بازسازی اماکن مذهبی و پیگیری ایجاد مؤسسات خیریه و صندوق‌های قرض‌الحسنه.

خدمات اقتصادی شامل: توجه به ترویج، توسعه و بازاریابی محصولات کشاورزی، ایجاد تشکل‌های تولیدی در روستا، پیگیری و مساعدت در جهت ایجاد اشتغال برای افراد بیکار روستا، مراقبت و توجه کامل در نصب برگه قیمت برای اجناس در مغازها، رسیدگی به وضعیت کشاورزی و دامداری روستا.

خدمات زیربنایی شامل: پیگیری اجرای طرح‌های هادی و عمرانی اختصاص یافته به روستا، تسطیح، توسعه و آسفالت معابر روستا، تسطیح و نگهداری راه‌های واقع در حریم اراضی، تأمین آب شرب برای روستا، تسهیل دسترسی روستائیان به آرد و نان مرغوب، ایجاد و سازماندهی غسالخانه و گورستان، تأمین روشنایی اماکن و معابر روستا و احداث شبکه‌های دفع آب‌های سطحی.

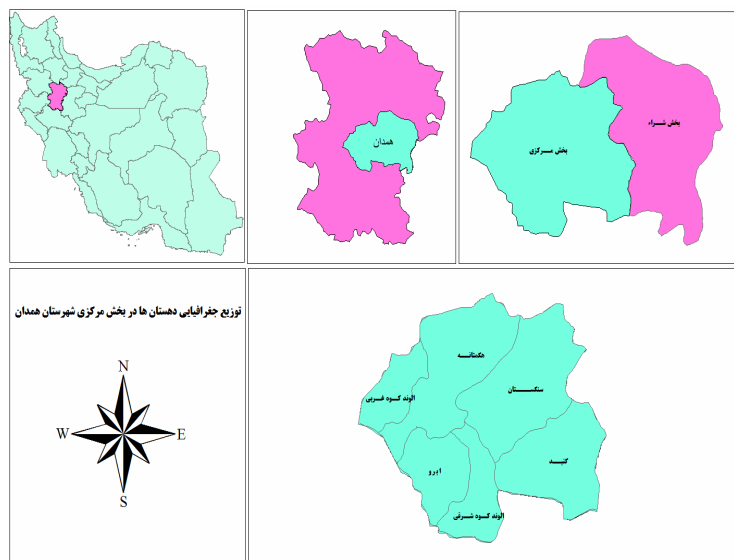
خدمات بهداشتی شامل: همکاری در جلوگیری از شیوع بیماری‌های مشترک انسان و دام، رسیدگی به وضعیت بهداشت و درمان روستائیان، رسیدگی به وضعیت بهداشتی و برقرای نظافت در محیط روستا، رسیدگی به وضعیت بهداشتی نانوایی‌ها، قصابی‌ها و غیره و جمع‌آوری و دفع زباله در روستا.

خدمات زیست محیطی شامل: حفظ و نگهداری از منابع طبیعی روستا، تلاش در جهت استحصال بهینه آب‌های زیرزمینی در روستا و نگهداری و توسعه فضای سبز روستا.

#### معرفی منطقه مورد مطالعه

بخش مرکزی شهرستان همدان براساس آخرین تقسیمات کشوری با ۶۹ هزار نفر جمعیت روستایی در وسعتی معادل ۱۵۰۰ کیلومتر مشتمل بر شش دهستان ابرو به مرکزیت

ابرو، الوند کوه غربی به مرکزیت انصارالامام، الوند کوه شرقی به مرکزیت تفریجان، گنبد به مرکزیت گنبد و سنگستان به مرکزیت آبشینه و هگمتانه به مرکزیت جورقان می‌باشد. مجموع آبادی‌های دارای سکنه این بخش ۶۷ روستا می‌باشد که ۴۳ روستایی آن دارای دهیاری هستند که از این تعداد ۴۰ دهیاری فعال در این بخش وجود دارد.



شکل (۲) نقشه موقعیت جغرافیایی دهستان‌های مورد مطالعه

## مواد و روش‌ها

پژوهش حاضر به‌لحاظ هدف کاربردی است که به روش توصیفی- همبستگی با هدف سنجش میزان رضایتمندی خانوارهای روستایی بخش مرکزی شهرستان همدان از عملکرد دهیاری‌ها انجام شده است. جامعه آماری تحقیق را روستاییان سرپرست خانوار روستاهای دارای دهیاری بخش مرکزی شهرستان همدان تشکیل می‌دادند. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران ۲۶۸ نفر محاسبه شد. روش نمونه‌گیری به‌صورت خوشه‌ای چندمرحله‌ای بود؛ به این صورت که ابتدا از میان ۶ دهستان بخش مرکزی همدان چهار دهستان و در مرحله

دوم از بین روستاهای دارای دهیاری فعال ۱۲ روستا به صورت تصادفی انتخاب و در نهایت به تناسب تعداد خانوارهای ساکن در هر روستا تعداد خانوارهای مورد مطالعه در هر روستا تعیین شدند. پرسشنامه مهم‌ترین ابزار گردآوری داده‌ها بوده که براساس وظایف تعیین شده برای دهیاری‌ها طراحی شد. روایی صوری پرسشنامه توسط متخصصان تأیید و برای بررسی پایایی آن یک مطالعه راهنما با تکمیل ۲۵ پرسشنامه انجام شد و پایایی پرسشنامه با محاسبه ضریب آلفا کرونباخ (۰/۸۳) مورد تأیید قرار گرفت. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌های گردآوری شده از انحراف معیار، میانگین و ضریب تغییرات و آزمون مقایسه میانگین من‌ویت‌نی و تحلیل رگرسیون چندمتغیره استفاده شده است.

### یافته‌ها و بحث

براساس نتایج به دست آمده سن افراد مورد مطالعه بین ۲۴ تا ۶۸ سال متغیر و میانگین سن آن‌ها در حدود ۴۱ سال بود. سطح تحصیلات ۱۶/۷ درصد از افراد مورد مطالعه بی‌سواد، ۲۹/۷ درصد تحصیلات ابتدایی، ۱۷/۵ درصد تحصیلات راهنمایی، ۲۳/۶ درصد تحصیلات دبیرستانی و ۱۲/۶ درصد تحصیلات دیپلم و بالاتر دارند. بررسی وضعیت شغلی آن‌ها نیز نشان داد که اکثریت افراد شغل کشاورزی و دامداری (۴۷/۴) داشتند و تعداد کمی از آن‌ها به شغل کارگری (۲۵/۷ درصد)، کارمندی (۱۰/۸ درصد) و آزاد (۱۵/۳ درصد) داشتند. براساس نتایج به دست آمده اکثریت افراد مورد مطالعه (۷۹/۱ درصد) به طور دائم و تنها ۲۰/۹ درصد به طور موقت در روستا ساکن بودند. همچنین نتایج نشان داد که ۲۶/۹ درصد از افراد مورد مطالعه با دهیاری‌ها همکاری داشته‌اند و بقیه هیچ نوع همکاری با دهیاری‌ها نداشته‌اند.

به منظور اولویت‌بندی میزان رضایتمندی خانوارهای روستایی از خدمات دهیاری‌ها از ضریب تغییرات استفاده شده است. طبق نتایج بدست آمده در بین خدمات اجتماعی و فرهنگی بیش‌ترین رضایتمندی مربوط به معرفی خانواده‌های بی‌سرپرست و بی‌بضاعت به سازمان بهزیستی و کمیته امداد امام خمینی و کم‌ترین رضایت مربوط به پیگیری برای ایجاد مؤسسات خیریه و قرض‌الحسنه بود. در بین خدمات اقتصادی بیش‌ترین رضایتمندی مربوط به توجه دهیاری‌ها به ترویج، توسعه و بازاریابی محصولات کشاورزی و کم‌ترین



میزان رضایت مربوط به رسیدگی دهیاری‌ها به وضعیت کشاورزی و دامداری روستا بود. در بین خدمات زیربنایی بیش‌ترین رضایتمندی روستاییان از پیگیری اجرای طرح هادی و طرح‌های عمرانی اختصاص یافته به روستا و کم‌ترین رضایت آن‌ها در خصوص احداث شبکه های دفع آب‌های سطحی بود. در بین خدمات بهداشتی بیش‌ترین رضایتمندی از متغیرهای همکاری دهیاری‌ها در جلوگیری از شیوع بیماری‌های مشترک انسان و دام و کم‌ترین رضایت آن‌ها نیز در زمینه جمع‌آوری و دفع زباله در روستا بود. در خصوص خدمات زیست محیطی بیش‌ترین رضایتمندی روستاییان از حفظ و نگهداری از منابع طبیعی روستا و کم‌ترین رضایت آن‌ها نیز در خصوص نگهداری و توسعه فضای سبز روستا بود.

جدول (۱) اولویت‌بندی میزان رضایتمندی روستاییان از خدمات دهیاری‌ها

رتبه	ضریب تغییرات	انحراف معیار	میانگین	خدمات دهیاری‌ها	
۱	۰/۲۵۳	۰/۸۱۰	۳/۱۹	معرفی خانواده‌های بی‌بضاعت به کمیته امداد	اجتماعی و فرهنگی
۲	۰/۲۶۰	۰/۹۱۵	۳/۵۰	رسیدگی به اختلافات بین اهالی روستا	
۳	۰/۲۶۸	۰/۹۴۹	۳/۵۴	همکاری با نیروی انتظامی برای برقراری امنیت	
۴	۰/۲۷۰	۰/۸۱۴	۳/۰۱	توسعه و ایجاد اماکن ورزشی در روستا	
۵	۰/۲۸۱	۰/۸۹۹	۳/۱۹	رسیدگی و حفظ بناها و آثار باستانی روستا	
۶	۰/۲۸۹	۱/۰۰۷	۳/۴۷	رسیدگی به وضعیت آموزش اهالی روستا	
۷	۰/۲۹۷	۰/۹۹۳	۳/۳۳	تکمیل و بازسازی اماکن مذهبی	
۸	۰/۳۰۸	۰/۹۴۱	۳/۰۵	پیگیری ایجاد مؤسسات خیریه و قرض الحسنه	
۱	۰/۲۳۹	۰/۸۱۱	۳/۳۹	ترویج، توسعه و بازاریابی محصولات کشاورزی	اقتصادی
۲	۰/۲۷۱	۰/۹۰۷	۳/۳۳	ایجاد تشکل‌های تولیدی در روستا	
۳	۰/۲۷۲	۰/۸۹۴	۳/۲۷	پیگیری در جهت ایجاد اشتغال برای افراد بیکار	
۴	۰/۲۸۸	۱/۰۳۰	۳/۵۷	مراقبت و توجه به نصب برگه قیمت اجناس	
۵	۰/۳۱۲	۱/۰۴۶	۳/۳۴	رسیدگی به وضعیت کشاورزی و دامداری روستا	
۱	۰/۲۱۹	۰/۸۰۶	۳/۶۷	پیگیری اجرای طرح‌های هادی و عمرانی روستا	زیربنایی
۲	۰/۲۴۴	۰/۷۷۹	۳/۱۸	تسطیح، توسعه و آسفالت معابر روستا	
۳	۰/۲۵۵	۰/۹۰۱	۳/۵۲	تسطیح و نگهداری راه‌های واقع در حریم اراضی	
۴	۰/۲۵۹	۰/۸۶۵	۳/۳۳	تامین آب شرب برای روستا	
۵	۰/۲۶۶	۰/۹۴۱	۳/۵۲	تسهیل دسترسی روستاییان به آرد و نان مرغوب	

ادامه جدول (۱)

رتبه	ضریب تغییرات	انحراف معیار	میانگین	خدمات دهیاری‌ها	
۶	۰/۲۷۱	۰/۹۵۳	۳/۵۱	ایجاد و سازماندهی غسالخانه و گورستان	نظارت و نگهداری
۷	۰/۲۸۱	۰/۸۹۹	۳/۱۹	تأمین روشنایی اماکن و معابر روستا	
۸	۰/۳۰۲	۰/۹۳۲	۳/۰۷	احداث شبکه‌های دفع آب‌های سطحی	
۱	۰/۲۶۵	۰/۹۱۹	۳/۴۶	جلوگیری از شیوع بیماری‌های مشترک انسان دام	
۲	۰/۲۷۰	۰/۸۱۴	۳/۰۱	رسیدگی به وضعیت بهداشت و درمان روستائیان	
۳	۰/۲۹۸	۱/۰۶۳	۳/۵۶	رسیدگی به وضع بهداشت و نظافت محیط روستا	
۴	۰/۳۰۸	۱/۰۵۵	۳/۴۲	رسیدگی به وضعیت بهداشتی نانوائی‌ها، قصابی‌ها	زیست محیطی
۵	۰/۳۱۰	۰/۹۵۴	۳/۰۷	جمع‌آوری و دفع زباله در روستا	
۱	۰/۲۸۱	۰/۸۹۹	۳/۱۹	حفظ و نگهداری از منابع طبیعی روستا	
۲	۰/۲۸۲	۰/۹۵۲	۳/۳۶	تلاش در جهت استحصال بهینه آب‌های زیرزمینی	
۳	۰/۳۰۸	۰/۹۴۱	۳/۰۵	نگهداری و توسعه فضای سبز روستایی	

جهت توصیف متغیر رضایتمندی از عملکرد دهیاری‌ها از روش (ISDM) استفاده شده است. در این روش برای گروه‌بندی افراد براساس رضایتمندی آن‌ها از دو مشخصه میانگین و انحراف معیار و روابط زیر استفاده می‌شود. همان‌گونه که ملاحظه می‌شود با تکیه بر نظرات اهالی روستا میزان رضایتمندی آن‌ها را می‌توان در چهار طبقه تقسیم‌بندی نمود. براساس نتایج به‌دست آمده ۱۶/۴ درصد از روستائیان از عملکرد دهیاری‌ها ناراضی، ۳۳/۲ درصد نسبتاً ناراضی، ۳۲/۴ درصد نسبتاً راضی و ۱۸ درصد راضی هستند. در مجموع می‌توان گفت که رضایت روستائیان از عملکرد دهیاری‌ها در حد نسبتاً راضی و ناراضی است.

$$\text{Min} < A < \text{Mean} - \text{St.d} \quad A = \text{ناراضی}$$

$$\text{Mean} - \text{St.d} < B < \text{Mean} \quad B = \text{نسبتاً ناراضی}$$

$$\text{Mean} < C < \text{Mean} + \text{St.d} \quad C = \text{نسبتاً راضی}$$

$$\text{Mean} + \text{St.d} < D < \text{Max} \quad D = \text{راضی}$$

جدول (۲) توزیع فراوانی افراد مورد مطالعه بر حسب رضایت از عملکرد دهیاری‌ها

ردیف	درصد تجمعی	درصد	فراوانی	سطح رضایتمندی
۱	۱۶/۴	۱۶/۴	۴۲	ناراضی
۲	۴۹/۶	۳۳/۲	۸۵	نسبتاً ناراضی
۳	۸۲	۳۲/۴	۸۳	نسبتاً راضی
۴	۱۰۰	۱۸	۴۶	راضی
۵	-	۱۰۰	۲۵۶	جمع
Mean=۹۶/۶۲      SD=۱۰/۲۷      Max=۱۲۳      Min=۶۴				

نتایج حاصل از آزمون من‌ویتنی نشان داد که بین میانگین رضایتمندی افرادی که به طور دائم در روستا اقامت دارند و افرادی که به طور موقت در روستا اقامت دارند، تفاوت معنی‌دار در سطح ۱ درصد وجود دارد و میزان رضایت افرادی که اقامت دائم در روستا دارند بیشتر از افرادی است که به صورت موقت در روستا ساکن هستند. همچنین بین میانگین رضایتمندی افرادی که در امور دهیاری‌ها مشارکت داشته و افرادی که مشارکت نداشته‌اند تفاوت معنی‌دار در سطح ۱ درصد وجود دارد و میزان رضایت افرادی که با دهیاری‌ها همکاری داشته‌اند بیش‌تر از افرادی که با آن‌ها همکاری نداشته‌اند.

جدول (۳) مقایسه میانگین رضایتمندی از عملکرد دهیاری‌ها

متغیر مستقل	نوع	تعداد	میانگین	انحراف معیار	مقدار آماره	Sig
نحوه اقامت در روستا	موقت	۴۵	۹۰/۳۳	۱۰/۰۳۸	۴/۷۱۴	.۰۰۰**
	دائم	۲۱۱	۹۷/۹۷	۹/۸۳۱		
مشارکت در امور دهیاری	بلی	۷۱	۱۰۴/۱	۹/۶۷	۸/۰۶۴	.۰۰۰**
	خیر	۱۸۵	۹۳/۷۶	۸/۹۸		

به منظور بررسی عوامل مؤثر بر رضایتمندی خانوارهای روستایی از عملکرد دهیاری‌ها از رگرسیون گام به گام استفاده شد. با توجه به نتایج به دست آمده، تحلیل رگرسیون تا ۴ مرحله پیش رفت. در گام اول متغیر ارتباط دهیار با اهالی روستا، در گام دوم متغیر سن سرپرست خانوار، در گام سوم متغیر توجه دهیار به نظرات اهالی روستا و در گام چهارم متغیر آگاهی اهالی روستا از وظایف دهیاری‌ها وارد معادله شدند. با توجه به مقدار ضریب ( $R^2$ )

چهار متغیر وارد شده در مجموع ۶۷ درصد از تغییرات متغیر وابسته (رضایت روستاییان از عملکرد دهیاری‌ها) را تبیین کردند. براساس مقادیر بتا به‌دست آمده، متغیر میزان ارتباط دهیار با اهالی روستا نسبت به سایر متغیرها بیش‌ترین سهم را در تبیین متغیر وابسته رضایت از عملکرد دهیاری‌ها داشته است. زیرا به ازاء یک واحد تغییر در انحراف معیار این متغیر به اندازه ۰/۵۱۵ واحد تغییر در انحراف معیار متغیر وابسته ایجاد شده است. هم‌چنین متغیرهای سن سرپرست خانوار ( $\beta=0/229$ )، توجه دهیار به نظرات اهالی روستا ( $\beta=0/260$ ) و متغیر آگاهی اهالی روستا از وظایف دهیاری‌ها ( $\beta=-0/191$ ) به‌ترتیب بیش‌ترین تأثیر را بر رضایتمندی آن‌ها از عملکرد دهیاری‌ها داشته‌اند. در این رابطه معادله رگرسیون حاصل با توجه به ضرایب تأثیر متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته و عدد ثابت عرض از مبدا به صورت زیر است:

$$Y = 64/189 + 5/789 (X_1) + 0/287 (X_2) + 2/943 (X_3) - 1/1979 (X_4)$$

جدول (۴) نتایج رگرسیون بین متغیرهای مستقل و رضایت از عملکرد دهیاری‌ها

Sig	t	$\beta$	B	R <sup>2</sup>	متغیر مستقل
./000	20/264	-	64/189	-	ضریب ثابت
./000	13/684	0/515	5/789	0/38	میزان ارتباط دهیار با اهالی روستا (X <sub>1</sub> )
./000	7/386	0/299	0/287	0/57	سن سرپرست خانوار (X <sub>2</sub> )
./000	6/909	0/260	2/943	0/64	توجه دهیار به نظرات اهالی روستا (X <sub>3</sub> )
./000	-4/655	-0/191	-1/979	0/67	آگاهی اهالی روستا از وظایف دهیاری‌ها (X <sub>4</sub> )

### نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر با هدف بررسی میزان رضایتمندی روستاییان از عملکرد دهیاری‌ها به‌عنوان یکی از معیارهای مهم موفقیت آن‌ها در دستیابی به اهداف خود انجام شده است. نتایج نشان داد که میزان رضایت اکثریت روستاییان از عملکرد دهیاری‌ها در حد نسبتاً راضی و ناراضی بود. براساس نتایج به‌دست آمده بین میانگین رضایتمندی روستاییانی که به‌طور دائم در روستا اقامت داشتند و آن‌هایی که به‌طور موقت در روستا اقامت داشتند تفاوت معنی‌دار وجود داشت. به‌طوری که میزان رضایت روستاییانی که اقامت دائم در روستا داشتند بیشتر

بود. همچنین بین میانگین رضایتمندی روستاییانی که در امور دهیاری‌ها مشارکت داشتند و آن‌هایی که مشارکت نداشتند تفاوت معنی‌دار وجود داشت. در حقیقت مشارکت روستاییان در امور دهیاری‌ها سبب می‌شود که آن‌ها از مشکلاتی که دهیارها در ارائه خدمات به روستاییان با آن‌ها مواجه هستند آگاه باشند و میزان انتظارات خود را مطابق با مشکلات موجود تعدیل نمایند. براساس نتایج تحلیل رگرسیون رابطه دهیار با اهالی روستا یکی از عوامل مؤثر بر رضایتمندی روستاییان از عملکرد دهیاری‌ها بود، به طوری که با افزایش ارتباط آن‌ها میزان رضایتمندی روستاییان نیز افزایش پیدا می‌کند. لی و همکاران (۲۰۰۹) نیز معتقدند ارتباطات بین فردی که در آن افراد بر یکدیگر اثر می‌گذارند و یا تأثیر می‌پذیرند به طور مستقیم بر اثربخشی فردی اثرگذار است که اثربخشی فردی نیز خود می‌تواند به طور مستقیم بر رضایتمندی تأثیرگذار باشد. عنابستانی و همکاران (۱۳۹۲) نیز ارتباط صمیمانه و دوستانه مردم و مسولان و پاسخگویی به مشکلات مردم توأم با احترام و ادب را از فاکتورهای مهم در رضایتمندی روستاییان عنوان کرده‌اند. بنابراین توصیه می‌شود که دهیاران رابطه خود را با روستاییان بیش از پیش تقویت و از این طریق زمینه اعتماد روستاییان را به دهیاری‌ها فراهم آورند. سن سرپرست خانوار یکی دیگر از عوامل مؤثر بر رضایتمندی روستاییان از عملکرد دهیاری‌ها بود. فیروزآبادی و جاجرمی (۱۳۹۱) نیز به رابطه بین سن و رضایت از عملکرد دهیاری‌ها اشاره داشته‌اند. توجه دهیار به نظرات اهالی روستا نیز از دیگر عوامل تأثیرگذار بر رضایتمندی روستاییان از عملکرد دهیاری‌ها است. رضوانی و همکاران (۱۳۹۲) نیز بی‌توجهی به نظرات و پیشنهادهای مردمی را از دلایل عملکرد نامطلوب دهیاری‌ها می‌دانند. در صورتی که دهیاری‌ها از روستاییان در خصوص مدیریت امور روستا نظرخواهی کنند، این امر سبب خواهد شد که مردم خود را در زمینه مدیریت امور روستا در کنار دهیاری‌ها ببینند و همکاری لازم را با دهیاری‌ها داشته باشند. آگاهی اهالی روستا از وظایف دهیاری‌ها از دیگر عوامل تأثیرگذار بر رضایتمندی از عملکرد دهیاری‌ها است. بالا بودن سطح آگاهی روستاییان از وظایف دهیاری‌ها باعث می‌شود آن‌ها انتظارات بیش‌تری از دهیاری‌ها داشته باشند و در صورتی که بین عملکرد دهیاری‌ها با وظایف مشخص شده برای آن‌ها تفاوتی ببینند این موضوع باعث نارضایتی آن‌ها از عملکرد دهیاری‌ها خواهد شد.

## منابع

- ازکیا، مصطفی (۱۳۸۴)، «مقدمه‌ای بر جامعه‌شناسی توسعه روستایی»، تهران: انتشارات اطلاعات.
- جعفری‌نژاد، مسعود؛ کلانتری، صمد و منتظری، مسعود (۱۳۸۹)، «بررسی جایگاه دهیاری‌ها به عنوان نهادهای میانجیگری بین دولت و مردم (مورد مطالعه روستاهای شهرستان نجف آباد)»، فصلنامه تحقیقات سیاسی و بین‌المللی، دوره ۲، شماره ۱، صص ۸۵-۱۱۴.
- چمبرز، ر. (۱۳۷۶)، «توسعه روستایی، اولویت بخشی به فقرا»، ترجمه مصطفی ازکیا، تهران: انتشارات دانشگاه تهران.
- خانی، فضلیه و سوری، فرشاد (۱۳۹۱)، «رویکرد جنسیتی در تحلیل رضایت مندی روستاییان از عملکرد دهیاران (مطالعه موردی بخش کونانی شهرستان کوهدشت)»، فصلنامه انجمن جغرافیای ایران، سال ۱۰، شماره ۳۲، صص ۱۰۱-۱۲۶.
- رضوانی، محمدرضا (۱۳۸۳)، «مقدمه‌ای بر برنامه‌ریزی توسعه روستایی در ایران»، چاپ اول، تهران: نشر قومس.
- رضوانی، محمدرضا؛ محمدی، سمیه و 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، صص ۲۱۶-۱۹۹.
- طالب، مهدی (۱۳۷۶)، «مدیریت روستایی در ایران»، تهران: دانشگاه تهران.
- عنابستانی، علی‌اکبر؛ شایان، حمید؛ جلالیان، حمید؛ تقی‌لو، علی‌اکبر و خسروبیگی، رضا (۱۳۹۱)، «تحلیل عوامل ساختاری مؤثر بر مشارکت روستاییان در توسعه ی نواحی روستایی مطالعه موردی شهرستان ایجرود - استان زنجان»، نشریه تحقیقات کاربردی علوم جغرافیایی، دوره ۱۲، شماره ۲۴، صص ۴۵-۲۵.
- عنابستانی، علی‌اکبر؛ شایان، حمید؛ خسروبیگی، رضا؛ تقی‌لو، علی‌اکبر و خدایی، یوسف (۱۳۹۲)، «میزان رضایتمندی از کیفیت خدمات سازمان‌های متولی مدیریت محلی روستایی در

- شهرستان ایجرود (استان زنجان)»، *جغرافیا و آمایش شهری - منطقه‌ای*، دوره ۳، شماره ۷، صص ۷۰-۵۱.
- فیروزآبادی، سید احمد و ایمانی جاجرمی، حسین (۱۳۹۱)، «وضعیت رضایت روستاییان و عوامل مرتبط با آن از عملکرد دهیاری‌ها (مطالعه موردی: روستاهای استان قزوین)»، *پژوهش‌های روستایی*، دوره ۳، شماره ۱، صص ۶۱-۹۱.
- لشنی پارسا، روح ... (۱۳۸۵)، «ارزیابی اثربخشی عملکرد دهیاری‌های شهرستان بروجرد»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت توسعه، دانشگاه تهران.
- مهدوی، مسعود و نجفی‌کانی، علی اکبر (۱۳۸۴)، «دهیاری‌ها تجربه‌ای دیگر در مدیریت روستاهای ایران (نمونه موردی دهیاری‌های استان آذربایجان غربی)»، *مجله پژوهش‌های جغرافیایی*، دوره ۳۷، شماره ۵۳، صص ۲۱-۳۹.
- Cleaver, K. (1997), "Rural Development Strategies. for Poverty Reduction and Environmental Production in Sub-Saharan Africa", World Bank.
- Lee, C.E., Gim, G., Yoo, B. (2009), "The effect of relationship quality on citizen satisfaction with electronic government services", *The Marketing Management Journal*, 19 (2), PP. 118-129.
- Mahendra, N., & Sharma, B. (2006), "Community Based Rural Energy Development in Nepal: Experience and Lessons from Innovative Approaches", ICIMOD, Kathmandu Nepal.
- 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*, 65(1-2), PP. 73-83.
- Walker, D.H. (2002), "Decision support, Learning and rural resource management", *Agricultural Systems*, 73(1), PP. 113- 127.
- World Bank (1975), "*Rural Development*", Sector policy, Paperback.