



تبیین رضایتمندی روستاییان از عملکرد دهیاری ها (مطالعه موردی: بخش مرکزی شهرستان اهواز)

شقایق رحمانی پیانی*¹، عبدالعظیم آجیلی²

¹ کارشناس ارشد ترویج و آموزش کشاورزی دانشگاه کشاورزی و منابع طبیعی رامین خوزستان² دانشیار گروه ترویج و آموزش کشاورزی دانشگاه کشاورزی و منابع طبیعی رامین خوزستان

چکیده

دهیاری ها از جمله منابع بالقوه ای هستند که با اصلاح و سازماندهی مجددشان می توان در راستای توسعه روستایی از وجود آن ها بهره جست. رضایت مندی مردم از عملکرد دهیاری ها ضامن موفقیت و تداوم فعالیت آنان و نشانه توفیق مدیریت روستایی در زمینه های مهمی چون افزایش اثربخشی و پاسخگویی است. هدف از این پژوهش، تبیین رضایتمندی روستاییان از عملکرد دهیاران می باشد. روش پژوهش از لحاظ هدف کاربردی و از نظر گردآوری داده ها توصیفی- پیمایشی است. جامعه آماری روستای الباجی از بخش مرکزی شهرستان اهواز می باشد که حدود 2800 نفر بوده (N=2800) و بر اساس جدول مورگان نمونه ای به حجم 338 نفر (n=338) انتخاب گردید. روش تحقیق پیمایشی و ابزار جمع آوری اطلاعات پرسشنامه است که با استفاده از نرم افزار SPSS_{v20} تجزیه و تحلیل صورت گرفت. نتایج نشان داد که در زمینه کارکردهای اقتصادی، کمترین رضایت مربوط به «کیفیت بازاریابی محصولات کشاورزی» و بیشترین رضایت مربوط به «کیفیت بازاریابی محصولات دامی در روستا» است. در زمینه کارکردهای اجتماعی، بالاترین رتبه مربوط به «کیفیت خدمات اداری در روستا» و پایین ترین رتبه مربوط به «کیفیت خدمات تجاری در روستا» است. همچنین در زمینه کارکردهای کالبدی- زیست محیطی بالاترین اولویت مربوط به «لایروبی قنات و چاه در روستا» بوده و «کیفیت غسالخانه و گورستان در روستا» پایین ترین اولویت را به خود اختصاص داده است. همچنین بین تحصيلات و میزان رضایت از عملکرد دهیاری ها رابطه معناداری در سطح پنج درصد و با شاخص کالبدی- زیست در سطح یک درصد رابطه دارد و با شاخص اجتماعی رابطه معناداری ندارد.

واژه های کلیدی: رضایتمندی، دهیاری، مدیریت روستایی، توسعه روستایی.

مقدمه

بی شک توسعه کشاورزی، مقوله ای بیگانه و جدای از توسعه روستایی نیست، بنابراین برنامه ریزی در جهت تسریع فرآیند توسعه روستایی، امری اجتناب ناپذیر تلقی می گردد. در این میان نهادها و سازمان های منطقه ای موجود، از جمله منابع بالقوه ای هستند که با تقویت یا تجدید ساختار آن ها و به عبارتی، با اصلاح و سازماندهی مجددشان، می توان در راستای توسعه روستایی از وجود



آن ها بهره جست. از جمله این سازمان ها؛ دهیاری ها هستند که می توانند نقش مهمی در توسعه پایدار روستایی داشته باشند (اعظمی و همکاران، 1390). همچنین سازمان هایی مانند دهیاری به میزان فراوانی به رضایت و اعتماد جامعه روستایی نیاز دارند تا بتوانند مشارکت مردم در پیشبرد برنامه ها از یک سو و ثبات و پایداری را در اعمال مدیریت روستایی از سوی دیگر به دست آورند (ایمانی جاجرمی و پوررجب، 1388). همچنین دهیاری ها تعامل نزدیک و همیشگی با زندگی مردم دارند و از این رو نظر روستاییان درباره اثر بخشی فعالیت های آن ها معیار مهمی در خصوص موفقیت دهیاری ها به شمار می رود و رضایت مندی مردم از عملکرد دهیاری ها ضامن موفقیت و تداوم فعالیت آنان و نشانه توفیق مدیریت روستایی در زمینه های مهمی چون افزایش اثربخشی و پاسخگویی است، (راسخی و همکاران، 1390 و فیروزآبادی و جاجرمی، 1390).

دهیاری به عنوان سازمان اصلی مدیریت روستایی نقش مهم و تأثیر گذاری در تأمین خدمات عمومی سامان مندی زندگی روستایی دارد. از سوی دیگر، روستاییان از دهیاری ها انتظار «کارایی» دارند و می خواهند تا این سازمان خدمات عمومی مورد نظرشان مانند: بهداشت و نظافت روستایی، ساماندهی کالبدی و تأمین ایمنی را فراهم کند و مشکلات عمومی آن ها را در سریع ترین زمان ممکن و با کمترین هزینه برطرف سازد. مسلم است که هرچه فعالیت های دهیاری منطبق با نظر مردم باشد، رضایت آنان از این سازمان افزایش خواهد یافت و هرچه از میزان این انطباق کاسته شود، سبب کاهش رضایت مردم می گردد (مهردوی و نجفی کانی، 1384؛ مردادی و پاپ زن، 1391). به طور کلی آگاهی از وضعیت رضایت مردم می تواند سودمندی های زیر را برای دهیاری ها داشته باشد: (جاهد، 1391)

- افزایش اثر بخشی دهیاری؛
- افزایش پاسخگویی دهیاری به جامعه روستایی؛
- افزایش میزان اعتماد عمومی مردم به دهیاری؛
- افزایش مشارکت مردم در برنامه های دهیاری؛
- افزایش مشروعیت دهیاری نزد افکار عمومی روستاییان؛

. بدین ترتیب، تحلیل رضامندی روستاییان به عنوان مخاطبان واقعی دهیاری ها مسئله ای بسیار حائز اهمیت است که معمولاً از چشم محققان دور مانده است و کمتر به بررسی عوامل مؤثر در موفقیت این نهادها و سنجش رضایت مردم از آن ها پرداخته شده است، این مطالعه به دنبال آن است که رضایت مندی روستاییان از عملکرد دهیاری ها را مورد بررسی و تحلیل قرار دهد.

مروری بر مطالعات پیشین

پیشینه فعالیت های دهیاری ها در ایران چندان طولانی نیست و از این رو کمتر پژوهشی در این زمینه صورت گرفته است. از سوی دیگر مطالعات انجام شده در زمینه سنجش رضایت مندی در ایران کمتر شامل بررسی رضایت مندی مردم از یک اجتماعی محلی مانند اهالی روستا است و بیشتر تحقیقات از نوع بررسی رضایت شغلی، رضایت مندی کارکنان سازمان ها و یا مراجعه کنندگان به سازمان



ها و یا بهره برداران از یک روش خاص پزشکی و سایر خدمات بهداشتی و درمانی و مانند این ها به صورت مقایسه ای هستند. با این وجود در این بخش تعدادی از مهم ترین پژوهش های مرتبط با موضوع مورد نظر بیان می شود.

جاجرمی و پوررجب(1388) مطالعه ای با هدف سنجش ویژگی های کارآفرینی و تأثیر عوامل زمینه ای آن بر دهیاران به عنوان مدیران جدید روستایی انجام دادند، نتایج نشان داد که متغیرهای ترکیبی سن- تحصیلات، سن- مطالعه مطبوعات، تحصیلات- تردد به شهر و تحصیلات- مطالعه مطبوعات تأثیری بر میزان کارآفرینی دهیاران ندارند؛ اما ترکیب دو متغیری سن- تردد به شهر با کارآفرینی دهیاران دارای رابطه معنی دار گردید.

همچنین پژوهشی توسط دیزاوندی، انصاری و ازکیا در سال 1389 با هدف بررسی میزان رضایت اعضای شرکت های تعاونی روستایی از عملکرد اقتصادی و اجتماعی تعاونی های روستایی در سطح شهرستان مشهد صورت گرفته است. نتایج تحقیق نشان داد که بین ویژگی های فردی مدیران از نظر سن، میزان تحصیلات، سابقه مدیریت و میزان رضایت اعضا از عملکرد تعاونی های روستایی رابطه مستقیم و معناداری وجود داشت و از سوی دیگر با بهبود شاخص های اقتصادی و اجتماعی در مناطق روستایی، میزان رضایت اعضا از عملکرد تعاونی های روستایی به نحو چشمگیری افزایش یافت.

همچنین از میان پژوهش هایی که به بررسی عملکرد دهیاری ها پرداخته اند می توان به پژوهشی در مورد دهیاری ها در استان قزوین اشاره کرد که توسط جاجرمی و فیروزآبادی(1390) انجام شد که به وضعیت رضایت روستاییان و عوامل مرتبط با آن از عملکرد دهیاری ها پرداخته است. یافته های تحقیق نشان داد که 70 درصد از پاسخگویان از عملکرد دهیاری ها در روستاهای خویش رضایت دارند و هرچه ارزیابی عملکردی سازمانی از دهیاری بهتر باشد، میزان رضایت در آن روستا بیشتر می شود. دهیاری ها توانسته اند با انجام کارهای عمرانی مانند آسفالت معابر و تأمین پاکیزگی محیط، رضایت نسبی را کسب کنند.

در مطالعه ای دیگر سوری(1390) در ارزیابی عملکرد دهیاری ها بخش کونانی به این نتیجه رسید که بین عملکرد دهیاری ها در شاخص های سه گانه مدیریت روستایی و توسعه روستایی رابطه معناداری وجود دارد. همچنین، افتخاری و دیگران، 1386 در تحقیقی با عنوان نگرشی نو به مدیریت روستایی با تأکید بر نهاده های تأثیرگذار انجام دادند و نتیجه گرفتند که با ترکیب مؤلفه های سه گانه توسعه پایدار یعنی اقتصادی، اجتماعی و زیست محیطی و تعامل دو دسته نیروهای درونی(مردم و نهادهای محلی) و بیرونی(دولت و بازار) امکان ایجاد یک الگوی جدید مدیریت روستایی را فراهم می کند.

در مطالعه ای دیگر شاهکوهی و همکاران در تابستان 1390 در مطالعه ای به عوامل مؤثر بر میزان رضایت مندی روستاییان نسبت به عملکرد دهیاران به روش پیمایش میدانی پرداختند، نتایج نشان داد که در ابعاد اقتصادی، اجتماعی و کالبدی- زیست محیطی، رضایت روستاییان با عملکرد دهیاری ها در سطح 99 درصد رابطه معنی دار دارد و همچنین بیشترین تأثیرگذاری در رضایت روستاییان از عملکرد دهیاران، عامل اقتصادی است.

همچنین حاجی نژاد و همکاران (1390) پژوهشی با هدف بررسی میزان بهره برداری از فناوری اطلاعات در مدیریت روستاهای ایران و مشخص ساختن تاثیر عوامل جغرافیایی و ویژگی های شخصی دهیاران بر این استفاده است. تحلیل های آماری نتایج به دست آمده حاکی از آن است که بین دهیاران منطقه مورد مطالعه از نظر استفاده از فناوری اطلاعات در سطح اطمینان 95 درصد تفاوت معناداری وجود دارد؛ اما بین دهیاران دو شهرستان گلوگاه و بهشهر از این نظر تفاوت معناداری از نظر آماری به چشم نمی خورد. به علاوه، نتایج تحقیق نشان از آن داشت که بین میزان استفاده از فناوری اطلاعات و تحصیلات دهیاران در سطح اطمینان 95 درصد تفاوت معناداری وجود دارد. اما بین میزان استفاده دهیاران از فناوری اطلاعات و متغیرهایی جغرافیایی مورد مطالعه در



این تحقیق - شامل میزان فاصله از مرکز شهرستان و استان، نوع راه ارتباطی، وضعیت توپوگرافی و سطح امکانات روستا- هیچ گونه تفاوت معناداری از نظر آماری دیده نمی شود.

همچنین پژوهشی که توسط مرادی و پاپ زن (1391) با هدف ارائه الگویی به منظور شناسایی عوامل بستر ساز موفقیت دهیاری های دهستان بالادربند شهرستان کرمانشاه انجام شد، یافته ها نشان داد که بخش عمده فعالیت دهیاران مورد مطالعه، در زمینه اجرای طرح هادی روستایی و برنامه های خدمات عمومی بوده است و دهیاران مواردی نظیر حکمروایی محلی مطلوب، رضایت شغلی و ویژگی های فردی- حرفه ای دهیار، تأمین امکانات، تجهیزات و منابع مالی مورد نیاز دهیاری را به عنوان عوامل بستر ساز موفقیت این نهاد در انجام وظایف قانونی اش اثربخش دانستند.

در مطالعه دیگر خانی و سوری، 1391 در پژوهشی با رویکرد جنسیتی در تحلیل رضایتمندی روستاییان از عملکرد دهیاران، بر اساس نظریه تبادل اجتماعی، درصدد تحلیل میزان رضایتمندی زنان و مردان از عملکرد دهیاران در مدیریت روستایی بخش کونانی از توابع شهرستان کوهدشت برآمدند. نتایج نشان داد که زنان نسبت به مردان از عملکرد اقتصادی و اجتماعی دهیاران رضایتمندی کمتر و در بعد کالبدی- زیست محیطی دارای رضایتمندی بیشتر نسبت به مردان هستند. این تفاوت ها عمدتاً با نقش های جنسیتی و منافع حاصل از عملکرد شوراها و تأثیرگذاری آن بر رضایتمندی دو جنس ارتباط دارد.

همچنین در حوزه مطالعات خارجی باید به کار ویتز شاپیرو (Weitz-Shapiro, 2007) اشاره کرد که رابطه میان عملکرد حکومت محلی و رضایت شهروندان پرداخته است. او به دنبال بررسی این مسئله است که عملکرد حکومت های محلی به عنوان سازمان های دموکراتیک چه تأثیری بر رضایت شهروندان از دموکراسی دارد؟ با توجه به تمرکز زدایی گسترده ای که در بسیاری از نقاط جهان صورت می گیرد، تحلیل رضایت شهروندان از دموکراسی را تنها با اتکا به در نظر گرفتن رابطه آن ها با دولت ملی ناکافی می داند. همچنین به بررسی رابطه میان عملکرد حکومت محلی با رضایت شهروندان از دموکراسی پرداخت و نشان داد که پیوند مهمی میان عملکرد حکومت محلی با نظام مورد حمایت شهروندان وجود دارد. همچنین نتایج نشان داد که شهروندان میان انواع مختلف کیفیت عملکرد حکومت محلی تمایز قائل می شوند و برخی معیارهای عملکرد حکومت محلی از جمله فساد بر ارزیابی شهروندان از نحوه کار دموکراسی تأثیر می گذارند و حتی بر اعتقاد شهروندان به دموکراسی نیز مؤثرند. اما برخی اشکال دیگر عملکرد حکومت محلی مانند ناکارآمدی بوروکرات های محلی از محدوده قلمرو محلی فراتر نمی روند. این مطالعه بیانگر این موضوع است که بخشی از ناراضی شهروندان از نحوه کار دموکراسی در کشور آرژانتین به سبب عملکرد ضعیف برخی حکومت های محلی است.

در مطالعه دیگر گودا و سیدارمای (Gowda and Siddarmaih, 1999) طی مطالعه ای در هند به این نتیجه رسیدند که مشارکت جمعی هم بر ادراک شغلی و هم بر عملکرد شغلی تأثیر معنی داری بر جا می گذارد. مک کافری (Maccaffery, 2005) و دنیس (Dennis, 2005) نیز عوامل چهارگانه محیط و امکانات فیزیکی، مهارت ها و آموزش های مورد نیاز، ارزیابی عملکرد، انتظارات شغلی را در بهبود عملکرد مؤثر می دانند.

با توجه به پیشینه تحقیق، عوامل متفاوتی بر موفقیت دهیاران، به عنوان مدیران جدید روستایی، در اداره روستا و افزایش عملکرد دهیاری ها و کسب رضایت روستاییان در حد مطلوب مؤثر می باشد. از جمله این عوامل می توان به موارد زیر اشاره کرد: الف) ویژگی های مربوط به مدیران مانند: سن، تحصیلات، مطالعه مطبوعات، تردد به شهر، سابقه مدیریت، کارآفرینی، رضایت شغلی و میزان استفاده دهیاران از فناوری اطلاعات، ب) فعالیت دهیاران مانند: انجام کارهای عمرانی در روستا، اجرای طرح هادی روستایی، برنامه های خدمات عمومی ج) عوامل اقتصادی (تأمین امکانات، تجهیزات و منابع مالی مورد نیاز)، اجتماعی و کالبدی- زیست



محیطی در مناطق روستایی. بنابراین در این مطالعه میزان رضایت مردم از عملکرد دهیاری ها و عوامل مؤثر بر موفقیت دهیاری ها و رضایت روستاییان از دهیاری ها ، مورد آزمون قرار می گیرد.

روش پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی بوده و از نظر نحوه گردآوری داده ها، توصیفی - همبستگی است که به صورت پیمایش میدانی و همراه با مشاهده و مصاحبه انجام گرفت. ابزار گردآوری داده ها علاوه بر مطالعات کتابخانه ای ، پرسشنامه محقق ساخته می باشد که روایی آن توسط اعضای هیئت علمی گروه ترویج و آموزش کشاورزی دانشگاه کشاورزی و منابع طبیعی رامین خوزستان تأیید شده است و پایایی آن از طریق اجرای پیش آزمون و ضریب آلفای کرونباخ برای گویه های اقتصادی، 0/77 برای گویه های اجتماعی 0/76 و برای گویه های زیست محیطی- کالبدی برابر 0/70 به دست آمد که حاکی از قابل اعتماد بودن ابزار پژوهش می باشد. نمونه گیری از نوع تصادفی و به صورت چند مرحله ای انجام شد. مرحله اول انتخاب شهرستان اهواز از استان خوزستان، مرحله دوم انتخاب تصادفی بخش مرکزی از شهرستان اهواز و مرحله سوم انتخاب تصادفی دهستان الهایی از بخش مرکزی و در نهایت انتخاب تصادفی دهیاری روستای الباجی صورت گرفت که براساس سرشماری سال 1389، 560 خانوار را پوشش می دهد.

بر اساس نظام ارزیابی عملکرد دهیاری ها، عملکرد هر دهیاری در هر شاخص به صورت کمی با تقسیم بندی پنج گانه ای مورد ارزیابی قرار می گیرد. (نمونه گیری با توجه به ارزیابی عملکرد دهیاری ها که سازمان شهرداری و دهیاری ها انجام داده بودند صورت گرفت که با توجه به جدول زیر دهیاری روستای الباجی دارای عملکرد بسیار خوب می باشد) (سازمان شهرداری و دهیاری های کشور، 1390).

جدول 1- ارزیابی عملکرد دهیاری ها

عملکرد	ارزیابی
بسیار ضعیف	کمتر از 20
ضعیف	21-40
متوسط	41-60
خوب	61-85
بسیار خوب	86-100

منبع: سازمان شهرداری و دهیاری های کشور، 1390

جامعه آماری این پژوهش روستاییان ساکن در روستای الباجی که جمعاً 2800 نفر (N=2800) می باشد که با توجه به الزامات نظری و هدفمند بودن جامعه آماری و نیز امکانات بودجه ای در نهایت بر اساس جدول مورگان نمونه ای به حجم 338 نفر (n=338) برآورد شد که 340 نفر به طور تصادفی از میان سرپرستان خانوار انتخاب گردید. در این مطالعه رضامندی روستاییان به عنوان متغیر وابسته و متغیرهای مستقل شامل؛ سن، تحصیلات، شغل و غیره می باشد. متغیرهای مورد مطالعه از طریق پیشینه نگاشته ها انتخاب شد.



بر این اساس فرضیه های پژوهش به شرح زیر می باشند:

- سطح تحصیلات و میزان رضایت از عملکرد دهیاری رابطه آماری با هم دارند.
- میانگین هزینه های ماهانه خانوار و میزان رضایت از عملکرد دهیاری رابطه آماری با هم دارند.
- میان سابقه اقامت در روستا با میزان رضایت از عملکرد دهیاری ارتباط وجود دارد.
- نوع شغل و میزان رضایت از عملکرد دهیاری با هم رابطه آماری دارند.
- میان بعد خانوار و میزان رضایت از عملکرد دهیاری رابطه آماری وجود دارد.

یافته ها

با توجه به یافته های حاصل از پژوهش میانگین سن افراد مورد مطالعه 34/53 و کمترین و بیشترین سن افراد مورد مطالعه برابر با 18 و 75 سال بود. 57 نفر در گروه سنی زیر 25 سال، 256 در رده سنی 26-50 سال و 27 نفر در رده ی سنی بالای 51 سال قرار دارد. تعداد 266 نفر (78 درصد) متأهل و 74 نفر (22 درصد) مجرد بودند. از میان افراد مورد مطالعه 109 بیسواد (32 درصد) و مابقی بالاتر از سطح ابتدایی بودند که در این میان 37 نفر (11 درصد) در سطح لیسانس و بالاتر قرار داشتند (جدول 2).

جدول 2- توزیع فراوانی و درصد ویژگیهای فردی

متغیر	فراوانی	درصد	
سن	کمتر از 25	57	16/76
	26-50	256	75/29
	بیشتر از 51	27	7/94
تحصیلات	بی سواد	109	32
	ابتدایی	24	7
	راهنمایی	31	9
	متوسطه	27	8
	دیپلم	58	17
	فوق دیپلم	54	16
وضعیت تأهل	لیسانس و بالاتر	37	11
	مجرد	74	22
	متأهل	266	78



27	92	دامدار	شغل
25/9	88	کشاورز	
7/9	27	خانه دار	
2/6	9	معلم	
10/3	35	کارگر	
14/2	48	کارمند	
4/7	25	باغ دار	
7/4		آزاد	

در جدول (3) مشاهده می شود روستاییان از کیفیت بازاریابی محصولات کشاورزی در روستا دارای بیشترین میانگین رتبه ای (3/75) که بیانگر بیشترین رضایت آنان می باشد. همچنین اولویت دوم مربوط به ایجاد فرصت های شغلی جدید در روستا و اولویت سوم مربوط به تثبیت و سند دار شدن املاک در روستا می باشد. روستاییان کمترین رضایت را از کیفیت بازاریابی محصولات دامی در روستا با میانگین رتبه ای (2/55) داشتند.

جدول 3- میزان رضایت مندی افراد مورد مطالعه از عملکرد های اقتصادی دهیاران

رتبه	ضریب تغییرات	انحراف معیار	میانگین رتبه ای	گویه های اقتصادی
1	0/31	1/19	3/75	کیفیت بازاریابی محصولات کشاورزی در روستا
2	0/32	1/12	3/43	ایجاد فرصت های شغلی جدید در روستا
3	0/33	1/17	3/50	تثبیت و سند دار شدن املاک در روستا
4	0/34	1/15	3/33	میزان اشتغال غیر کشاورزی روستا
5	0/35	1/31	3/71	گسترش گردشگری در روستا
6	0/35	1/29	3/64	میزان توسعه قالی بافی در روستا
7	0/38	1/14	2/93	میزان سرمایه گذاری تولیدی در روستا
8	0/41	1/14	2/72	زمینه های تشکیل تعاونی های تولیدی در روستا
9	0/43	1/29	2/95	ایجاد نهادهای عمومی در روستا
10	0/46	1/18	2/56	تعداد کارگاه های تولیدی در روستا
11	0/48	1/09	2/27	میزان درآمد افراد روستا
12	0/50	1/29	2/55	کیفیت بازاریابی محصولات دامی در روستا



جدول 4- میزان رضایتمندی افراد مورد مطالعه از عملکردهای اجتماعی دهیاران

رتبه	ضریب تغییرات	انحراف معیار	میانگین رتبه ای	گویه های اجتماعی
1	0/37	1/36	3/60	کیفیت خدمات اداری در روستا
2	0/39	1/38	3/50	کیفیت دسترسی مردم به آرد و نان مرغوب در روستا
3	0/41	1/46	3/49	کیفیت پست در روستا
4	0/42	1/41	3/35	میزان مهاجرت از روستا
5	0/46	1/45	3/12	کیفیت خدمات ارتباطی (تلفن) در روستا
6	0/47	1/31	2/74	تعداد فضاهای آموزشی در روستا
7	0/48	1/32	2/74	تعداد مراکز تفریحی در روستا
8	0/50	1/47	2/92	دسترسی به سوخت و انرژی
9	0/51	1/40	2/77	موارد معرفی خانواده های بی بضاعت روستا به سازمان های امدادی
10	0/51	1/44	2/77	رضایت از زندگی در روستا
11	0/54	1/35	2/48	کیفیت سطح بهداشت و نظافت در روستا
12	0/56	1/40	2/49	میزان اختلافات محلی در روستا
13	0/57	1/38	2/38	وجود صندوق قرض الحسنه و خیریه در روستا
14	0/66	1/36	2/03	کیفیت خدمات تجاری در روستا

در بررسی گویه های اجتماعی، رتبه اول مربوط به گویه «کیفیت خدمات اداری در روستا» با میانگین رتبه ای (3/60) است که بیانگر این است که روستاییان از کیفیت خدمات اداری دهیاری در روستا بالاترین رضایت را داشته اند، همچنین عملکرد دهیاری در زمینه «کیفیت دسترسی مردم به آرد و نان مرغوب در روستا» و «کیفیت پست در روستا» به ترتیب رتبه دوم و سوم را به خود اختصاص داده اند. روستاییان کمترین رضایت را از کیفیت خدمات تجاری دهیاری در روستا با میانگین رتبه ای (2/03) دارند (جدول 4).

جدول 5- میزان رضایتمندی افراد مورد مطالعه از عملکردهای کالبدی-زیست محیطی دهیاران



رتبه	ضریب تغییرات	انحراف معیار	میانگین رتبه ای	گویه های زیست محیطی و کالبدی
1	0/31	1/19	3/75	لایروبی قنات و چاه در روستا
2	0/33	1/17	3/50	وسعت فضای سبز در روستا
3	0/34	1/15	3/33	ایجاد و گسترش خیابان و میداين در روستا
4	0/35	1/31	3/71	اقدامات جهت جلوگیری از شیوع بیماری های دامی در روستا
5	0/35	1/29	3/64	کیفیت آب آشامیدنی روستا
6	0/37	1/36	3/60	کیفیت شبکه دفع فاضلاب و آب های سطحی در روستا
7	0/39	1/38	3/50	اقدامات برای حفظ روستا در برابر خطرات طبیعی (سیل و ...)
8	0/42	1/41	3/35	کیفیت و دسترسی حمل و نقل عمومی در روستا
9	0/43	1/29	2/95	کیفیت ساخت و ساز مساکن در روستا
10	0/46	1/18	2/56	میزان تسطیح و توسعه معابر در روستا
11	0/47	1/31	2/74	اقدامات برای جلوگیری از تخریب خاک در روستا
12	0/48	1/32	2/74	کیفیت راههای ارتباطی در روستا
13	0/50	1/40	2/77	حفظ بناها و آثار باستانی روستا
14	0/51	1/29	2/55	کیفیت جمع آوری و دفع زباله در روستا
15	0/51	1/44	2/77	تلاش برای استحصال بهینه آب های زیرزمینی در روستا
16	0/54	1/35	2/48	کیفیت شبکه گاز روستایی
17	0/56	1/40	2/49	اجرای طرح هادی روستایی
18	0/57	1/38	2/38	کیفیت تأسیسات و خدمات عمومی در روستا
19	0/66	1/36	2/03	کیفیت غسالخانه و گورستان در روستا

در بررسی رضایت افراد مورد مطالعه از کارکردهای کالبدی- زیست محیطی دهیاری بالاترین اولویت مربوط به لایروبی قنات و چاه در روستا می باشد که میانگین رتبه ای آن (3/75) است و به بیانگر این است که روستاییان مورد مطالعه از عملکرد دهیاری روستای خود در زمینه لایروبی قنات و چاه بیشترین رضایت را دارند همچنین عملکرد دهیاری در زمینه وسعت فضای و ایجاد و گسترش خیابان و میداين در روستا به ترتیب رتبه ی دوم و سوم را به خود اختصاص داده اند. روستاییان از کیفیت غسالخانه و گورستان در روستا کمترین رضایت را داشته اند که دارای میانگین رتبه ای (2/03) می باشد.

تحلیل استنباطی یافته ها

بررسی داده های تحقیق نشان می دهد که بین هیچکدام از متغیرهای مستقل مربوط به پاسخ دهندگان شامل؛ سن، سابقه اقامت در روستا، وضعیت تأهل، جنسیت، درآمد یا هزینه های ماهیانه خانوار، تعداد اعضای خانوار و نوع شغل (دامدار، کشاورز، خانه دار، معلم، کارگر، کارمند، باغ دار، آزاد) با میزان رضایت آنان از عملکرد دهیاری ها رابطه آماری معنی داری وجود ندارد. اما همانطور که در جدول 6 مشاهده می شود، تحصیلات (بی سواد، ابتدایی، راهنمایی، متوسطه، دیپلم، فوق دیپلم، لیسانس و بالاتر) با میزان



رضایت از عملکرد دهیاری ها در زمینه کارکرد اقتصادی در سطح پنج درصد و در زمینه کارکرد کالبدی - زیست محیطی در سطح یک درصد رابطه آماری معناداری وجود دارد.

مقایسه میزان رضایت روستاییان از عملکرد هیاری ها برحسب میزان تحصیلات با توجه به ماهیت متغیرهای مستقل (بیش از 2 سطح) و ترتیبی بودن متغیر دیدگاه از آزمون کروسکال والیس استفاده شد. نتایج جدول (7) نشان می‌دهد بین رضایت روستاییان از عملکرد دهیاری ها در زمینه کارکرد اقتصادی (در سطح پنج درصد) و در زمینه کارکرد کالبدی - زیست محیطی (در سطح یک درصد) برحسب میزان تحصیلات آنان تفاوت آماری معناداری وجود دارد به این ترتیب که آن هایی که دارای مدرک دیپلم هستند از کارکرد اقتصادی دهیاری رضایت بیشتری داشته و آن هایی که دارای مدرک متوسطه هستند از کارکرد زیست محیطی - کالبدی دهیاری رضایت بیشتری دارند (جدول 7).

جدول 6- آزمون همبستگی متغیر تحصیلات با میزان رضایتمندی از عملکرد دهیاری

شاخص	متغیر مستقل	ضریب همبستگی پیرسون	sig
اقتصادی	تحصیلات	0/211*	0/022
اجتماعی	تحصیلات	0/137	0/139
کالبدی - زیست محیطی	تحصیلات	0/369**	0/000

جدول 7- آزمون کروسکال والیس متغیر تحصیلات با میزان رضایتمندی از عملکرد دهیاری

متغیر	تحصیلات	میانگین رتبه‌ای	درجه آزادی	کای اسکویر	sig
کارکرد اقتصادی	بی سواد	47/11	6	8/79	0/037*
	ابتدایی	61/78			
	راهنمایی	60/44			
	متوسطه	63/98			
	دیپلم	76/61			
	فوق دیپلم	67/82			
	لیسانس و بالاتر	71/74			



0/056	9/22	6	45/87	بی سواد	کارکرد اجتماعی
			68/22	ابتدایی	
			57/03	راهنمایی	
			66/33	متوسطه	
			67/82	دیپلم	
			78/54	فوق دیپلم	
			76/52	لیسانس و بالاتر	
0/000*	39/14	6	37/30	بی سواد	کارکرد کالبدی-زیست محیطی
*			52/10	ابتدایی	
			71/74	راهنمایی	
			89/37	متوسطه	
			55/75	دیپلم	
			56/43	فوق دیپلم	
			58/69	لیسانس و بالاتر	

**معنی داری در سطح 0/01 *معنی داری در سطح 0/05

نتیجه گیری

دهیاری ها تعامل نزدیک و همیشگی با زندگی مردم دارند و از این رو نظر روستاییان درباره اثر بخشی فعالیت های آن ها معیار مهمی در خصوص موفقیت دهیاری ها به شمار می رود و رضامندی مردم از عملکرد دهیاری ها ضامن موفقیت و تداوم فعالیت آنان و نشانه توفیق مدیریت روستایی در زمینه های مهمی چون افزایش اثربخشی و پاسخگویی است. مدیریت روستایی را در فرآیند توسعه پایدار می توان مدیریت روستایی را در سه بعد اصلی اقتصادی، اجتماعی و زیست محیطی در نظر گرفت، که هر یک از این ابعاد دارای جنبه های خاص خود هستند. با توجه به یافته های حاصل از پژوهش، در زمینه رضایت روستاییان از کارکردهای اقتصادی دهیاری، پایین ترین اولویت مربوط به «کیفیت بازاریابی محصولات کشاورزی در روستا» و بیشترین اولویت مربوط به «کیفیت بازاریابی محصولات دامی در روستا» است که با نتایج خانی و سوری (1391) مطابقت دارد. در زمینه کارکردهای اجتماعی، بیشترین رضایت مربوط به «کیفیت خدمات اداری در روستا» و کمترین میزان رضایت مربوط به «کیفیت خدمات تجاری در روستا» است که با نتایج خانی و سوری (1391) مغایرت دارد. همچنین در زمینه کارکردهای کالبدی-زیست محیطی دهیاری بالاترین رضایت مربوط به «لایروبی قنات و چاه در روستا» بوده و «کیفیت غسالخانه و گورستان در روستا» پایین ترین رضایت را ایجاد کرده است که با نتایج خانی و سوری (1391) مغایرت دارد. همچنین نتایج نشان داد که بین تحصیلات با شاخص اقتصادی با اطمینان 95 درصد و با شاخص کالبدی-زیست محیطی با اطمینان 99 درصد رابطه مثبت و معناداری وجود دارد ولی با شاخص اجتماعی رابطه معناداری ندارد که با نتایج فیروز آبادی و جاجرمی (1391) مغایرت دارد.



منابع

- افتخاری، ر.ا.، احمدی، ا. و امیری، م. (1386). نگرش نو به مدیریت روستایی با تأکید بر نهاده های تأثیر گذار، تهران: فصلنامه روستا و توسعه، سال 10، شماره 2، صص 25-43.
- اعظمی، ا.؛ سلیمانی، ع. و آگهی، ح. (1390). سنجش رضامندی روستاییان از شرکت های تعاونی روستایی استان کرمانشاه، فصلنامه برنامه ریزی منطقه ای، سال اول، شماره 2، تابستان 1390، صص 15-26.
- امیری اردکانی، م. (1385). موانع مشارکت زنان روستایی در برنامه های ترویجی، ماهنامه جهاد، شماره 272، صص 32-25.
- ایمانی جاجرمی، ح. و پوررجب میاندوآب، پ. (1388). سنجش و تحلیل ویژگی های کارآفرینی دهیاران با تأکید بر عوامل زمینه ای مؤثر بر آن (مطالعه موردی: دهیاران روستاهای شهرستان میاندوآب).
- حاجی نژاد، ع.؛ نوری، م. و فضلعلی، ز. (1385). ارزیابی میزان بهره برداری دهیاران از فناوری اطلاعات و ارتباطات در مدیریت روستایی (مطالعه موردی: روستاهای شهرستان های گلوگاه و بهشهر - استان مازندران)، 1385.
- خانی، ف. و سوری، ف. (1391). رویکرد جنسیتی در تحلیل رضایت مندی روستاییان از عملکرد دهیاران (مطالعه موردی بخش کونانی شهرستان کوهدشت)، فصلنامه علمی- پژوهشی انجمن جغرافیای ایران، دوره جدید، سال دهم، شماره 32، بهار 1391، صص 48-59.
- خواجه شاهکوهی، ع.؛ سوری، ف. و مهدوی، ش. (1390). عوامل مؤثر بر میزان رضایت مندی روستاییان نسبت به عملکرد دهیاران: مطالعه موردی بخش کونانی شهرستان کوهدشت، فصلنامه روستا و توسعه، سال 15، شماره 1، بهار 1391، صص 23-41.
- جاهد، س. (1391). بررسی اجمالی فعالیتهای تعاونی دهیاری ها در مناطق روستایی، کارشناس دفتر مطالعات و برنامه ریزی روستایی سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور، ماهنامه پژوهشی، آموزشی و ترویجی دهیاری، شماره 39، صص 7-18.
- سازمان جهانی خوار و بار کشاورزی (1372). "نقش زنان در توسعه کشاورزی"، ترجمه: غلام حسین صالح نصب. مجله جهاد، شماره 153، صص 15-29.
- شاهرودی، ع. ا.؛ چیذری، م. و توسی، ب. (1385). تأثیر دانش بومی زنان روستایی بر توسعه پایدار کشاورزی، ماهنامه جهاد، شماره 271، صص 15-26.
- شهبازی، ا. (1372). "توسعه و ترویج روستایی". تهران: انتشارات دانشگاه تهران.
- راسخی، ب.؛ رحیمی، ا. و علی بیگی، ا. ح. (1390). ارزیابی عوامل مؤثر بر رضایت روستاییان از دفاتر ICT روستایی: مطالعه موردی: شهرستان کرمانشاه، پژوهش های ترویج و آموزش کشاورزی، سال چهارم، شماره 4، زمستان 1390، پیاپی 16، صص 10-25.
- فیروزآبادی، ا. و ایمانی جاجرمی، ح. (1390). وضعیت روستاییان و عوامل مرتبط با آن از عملکرد دهیاری ها (مطالعه موردی: روستاهای استان قزوین)، پژوهش های روستایی، سال سوم، شماره یکم، بهار 1391، صص 18-29.
- مرادی، خ. و پاپ زن، ع. ح. (1391). ارائه الگویی به منظور شناسایی عوامل بسترساز موفقیت دهیاری ها (مطالعه موردی: دهیاری های دهستان بالادربند شهرستان کرمانشاه)، پژوهش های روستایی، سال سوم، شماره دوم، تابستان 1391، صص 175-202.



- مهدوی، م. و نجفی کانی، ع. ا. (1384). تجربه ای دیگر در مدیریت روستاهای ایران: مطالعه موردی دهیاری های استان آذربایجان غربی، فصلنامه پژوهش های جغرافیایی، سال 37، شماره 53، صص 8-15.
- Dennis, E. and Erdmann, D. (2005). "Improvement of job performance", available on: <http://www.traintoingrain.com/tda/2005/03/improvingperfo.html>.
 - Gowda, N.S. and Siddaramaih, B.S. (1999), "Job perception and job performance of extension guides in Karnataka". *Mysore-Journal of Agricultural Science*. 23:3, 411-415; 5.
 - Maccaffery, Jim (2005), "Job performance". Available on: www.studies_online.org
 - Weitz-Shapiro, R., 2007, The Local Connection: Local Government Performance and Satisfaction with Democracy in Argentina, *Comparative Political Studies* 41(3), PP. 285-308.

Satisfactory Explanation of the Villagers from the Rural Municipality case study: Central Part of Ahwaz City

Shaghayegh Rahmani Payani^{*1}, Abdolazim Ajili²

and Natural¹ MSc Student of Agricultural Extension and Education, Khuzestan Ramin Agriculture Resources University, ² Assistant Professor in the Department of Agricultural Extension and Education of and Natural Resources University Khuzestan Ramin Agriculture

Abstract

Rural municipalities, including potential sources that contribute to the reform of rural development are regenerated. The satisfaction of the performance guarantee for the success and sustainability of rural municipalities, rural management success in increasing the effectiveness of their activities and symptoms. This study aimed to explore the satisfaction of the municipality rural villages. The purpose of the research methods used and the data collection survey. The population of this village in the central part of the city of Ahvaz is about 2,800 people. According to Morgan, a sample size of 338 were selected. Survey methodology and questionnaire data collection and analysis were performed using the software SPSSv20. The results showed that the economy functions, the lowest level of satisfaction, "Marketing of quality agricultural products" and the greatest satisfaction, "the quality of livestock products in rural marketing". In social functions, the highest ranking of "quality administrative services in rural" and the lowest ranking of "quality services in the country". Satisfaction of the functions of the body - Environmental Rural Municipality of highest priority to "dredging canals and wells in the village" and "Quality mortuary and cemetery in the village" is allocated to the lowest priority. significant relationship between education and satisfaction Rural Municipality the five percent level and the physical parameters - the one percent is related to environmental and social indicators, a significant relationship exists.

Key Words: Satisfaction, rural development, rural management, rural municipalities.