

بررسی میزان رضایتمندی روستائیان از عملکرد دهیاری و شورای اسلامی روستا (مطالعه موردی: روستاهای شهرستان دره شهر)

آسیه مهدی پور^۱، احمد مهدی پور^۲

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۴۰۱/۰۶/۲۳

تاریخ دریافت مقاله: ۱۴۰۱/۰۴/۳۱

DOI:10.30495/JISDS.2022.68643.11768

چکیده

هدف این مقاله بررسی میزان رضایتمندی ساکنان مناطق روستایی شهرستان دره شهر از عملکرد شورای اسلامی روستا و دهیاری طی پنج دوره (۱۴۰۰-۱۳۷۷) است. این پژوهش با تکیه بر قانون وظایف و اختیارات شوراهای اسلامی روستا و دهیاری‌ها، در چهار بعد اقتصادی، فرهنگی-اجتماعی، زیست‌محیطی و کالبدی میزان رضایتمندی مردم را موردسنجش قرارداد. روش مورد استفاده در این بررسی توصیفی-تحلیلی و از نوع پیمایشی است که با ابزار پرسش‌نامه محقق ساخته و مصاحبه باز داده‌ها از طریق نرم‌افزار spss مورد تحلیل قرار گرفت. پایایی پرسش‌نامه با روش آلفای کرونباخ ۰.۸۹٪ به دست آمد و روایی آن با استفاده از نظرات کارشناسان تأیید شد. جامعه آماری شامل ۳۷۷ نفر از ساکنان روستاهای هدف بوده که به صورت نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شد. در این تحقیق آزمون‌های کای اسکوتر، اسپرمن، v کرامر، تحلیل واریانس یک‌طرفه، آزمون F و پیرسون جهت بررسی همبستگی و معنی‌داری متغیرها مورد استفاده قرار گرفت. یافته‌ها نشان می‌دهد پاسخگویان در بعد فرهنگی اجتماعی ۸۳ درصد، زیست‌محیطی ۷۴/۶، اقتصادی ۷۲/۷ و کالبدی ۶۷/۸ از عملکرد شوراها و دهیاری‌ها رضایتمندی پایینی داشتند. همچنین رضایتمندی روستائیان از شوراها و دهیاری در دوره اول بالاترین میزان ۳۵/۳ درصد و دوره پنجم کمترین میزان ۱/۶ است. نتایج تحلیلی حاصل از مصاحبه باز با روستائیان مورد هدف نشان داد رضایتمندی از عملکرد شوراها و دهیاری در دوره‌های اول بیشتر بوده و پاسخ‌گویان اعضای اول را قابل اعتمادتر، مسئولیت‌پذیرتر و افرادی با سرمایه اجتماعی بالا می‌دانند که در دوره‌های جدیدتر اعضای شورا و دهیاری‌ها غیرقابل اعتماد و غالباً به منافع فردی و طایفه‌ای خود توجه دارند.

واژگان کلیدی: رضایتمندی، شورای اسلامی روستا، دهیاری، روستاهای شهرستان دره شهر

^۱ استادیار علوم سیاسی، دانشکده حقوق و علوم سیاسی، دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز، ایران (نویسنده مسئول).

(Email: assmahdipour@scu.ac.ir)

^۲ کارشناس ارشد جمعیت‌شناسی، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران

(Email: ahmdmdipoor@yahoo.com)

مقدمه

یکی از راه‌های سنجش کارآمدی و اثربخشی سازمان‌ها، بهبود کیفیت خدمات است که از طریق تأمین نیازها و انتظارات مشتریان حاصل می‌گردد (فیروزآبادی و جاجرمی، ۱۳۹۱، ۷۲). رضایت شهروندان از عملکرد هر سازمان و نهاد موجب می‌شود که آنان با اطمینان و اعتماد بیشتری در طرح‌ها و برنامه‌های خدمات‌رسانی عمومی مشارکت داشته باشند در نتیجه برنامه‌ریزی و مدیریت امور در ابعاد مختلف در پیوند با مشارکت عمومی و اعتماد مردم به نتیجه مطلوب خواهد رسید.

بررسی میزان کار آیی و کارآمدی دولت‌ها در دست‌یابی به توسعه پایدار ناظر بر اهمیت مشارکت و اعتماد عمومی در پیشبرد اهداف و برنامه‌های راهبردی است که موجب افزایش مشروعیت و ارتقاء سرمایه اجتماعی می‌گردد. طی سال‌های اخیر تجربه کشورهای موفق در برقراری توسعه پایدار بیانگر اهمیت نقش نهادهای مردم محور و مشارکت جمعی در سطوح محلی و ملی است. در این میان شوراهای اسلامی روستا و دهیاری از مهم‌ترین نهادهای مردم محور به شمار می‌روند که در راستای ایجاد و ارتقاء حکمرانی مشارکتی و مبتنی بر نیازها و اولویت‌های بوم محور شکل گرفت. از این رو بررسی کارایی و کارآمدی این دو نهاد در بستر عملیاتی و اجرایی دارای اهمیت است؛ بنابراین در سال‌های اخیر، شوراهای اسلامی و دهیاری‌ها به‌عنوان مدیریت جدید روستاها تعریف گردیده‌اند و دهیاران و شوراهای اسلامی به‌عنوان نهادهای مردمی و محلی که مدیریت روستاها را بر عهده‌دارند، می‌توانند با سیاست‌گذاری، مدیریت و اجرای برنامه‌های مختلف آموزشی، توسعه زیرساخت‌های لازم، کمک به جذب منابع مالی و ... در توسعه کارآفرینی در روستاها نقش اساسی ایفا کنند و زمینه را برای توسعه کارآفرینی روستایی فراهم آورند (هاشمی و همکاران، ۱۳۹۰).

از نظر تاریخی بعد از پیروزی انقلاب اسلامی شورای اسلامی روستا از نهادهای محلی است که پس از تصویب طرح تشکیلات شوراهای اسلامی کشور، در تاریخ ۱/۹/۱۳۶۱ در استان‌های کشور برپا شده است. بنا به ضرورت تشکیل شوراهای، به‌ویژه در روستاها جهت بهسازی و بهبود وضعیت روستاییان با اصرار جهاد سازندگی در سال ۱۳۶۱، ضمن تصویب طرح «قانون تشکیلات شوراهای اسلامی کشوری»، جهاد سازندگی مسئول تشکیل شورای روستایی با همکاری وزارت کشور شد. با تصویب «قانون انتخابات شورای اسلامی» در سال ۱۳۶۵ برگزاری انتخابات شوراهای در شهر و روستا به وزارت کشور واگذار و وظایف جهاد سازندگی حذف شد؛ ولی به علل مختلف از جمله جنگ تحمیلی، اجرای این قانون امکان‌پذیر نشد (وثوقی، ۱۳۷۷: ۲۶۰). در سال ۱۳۷۵ با تصویب «لایحه قانونی تشکیلات، وظایف و انتخابات شوراهای و شهرداری‌ها» در مجلس و اجرای انتخابات شوراهای در سطح شهرها، شهرک‌ها، روستاها و بخش‌ها در هشتم اسفند سال ۱۳۷۷، شوراهای در اردیبهشت سال ۱۳۷۸ به‌طور رسمی کار خود را شروع کردند. (طالب، ۱۳۷۷: ۳-۱۳).

برنامه ریزان سال‌های نخست پس از پیروزی انقلاب (۱۳۵۸) با تشکیل شوراهای اسلامی در پی دست‌یابی به این اهداف بودند: اجرای سیاست عدم تمرکز، سپردن کارهای عمرانی و اقتصادی و رفاهی به مردم، سرعت بخشیدن به جریان امور، رفع تبعیض، نظارت اجتماعی، تکمیل کار دستگاه‌های دولتی، هدایت و رهبری برنامه‌های محلی، آگاه‌سازی مردم و بالا بردن توان دولت (علوی تبار، ۱۳۷۸: ۷۶).

شوراهای اسلامی مصداق بارز تمرکززدایی و توزیع قدرت تصمیم‌گیری برای برنامه‌ریزی و پیشبرد روند توسعه روستایی در مناطق مختلف کشور هستند. شوراهای پل ارتباطی بین مردم و دولت هستند، (لطیفه و آرمون، ۱۳۹۱). نهادهای مدیریتی منسجمی که وظیفه‌دارند ساختار مدیریتی کشور را به سمت حکمرانی مردمی سوق دهند. مشارکت مردم را در اداره امور و تصمیم‌گیری درباره مسائل مختلف مرتبط با محل زندگی خود آسان کنند و در نهایت عاملی برای ارتقای سطح زندگی روستاییان باشند (احمدی پور و همکاران، ۱۳۸۸).

مدیریت روستایی در ایران طی سال‌های اخیر در ابعاد سیاسی، اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی یکی از مهم‌ترین چالش‌های برنامه ریزان و متخصصین بوده است. با نگاهی به سیر تحول مدیریت روستایی، همواره وجود مدیریتی مرتبط با نیازها و شرایط گوناگون جوامع روستایی احساس می‌شود و کسی را می‌طلبد که از جامعه روستایی برخاسته و رهبری و مدیریت روستاها را آن‌چنان‌که شایسته است، بر عهده گیرد و با هدایت این فرد، جامعه روستایی ایران به توسعه برسد (حسینی ابری، ۴۳۰، ۱۳۸۰). امروزه، نابرابری منطقه‌ای بین مناطق شهری و روستایی در کشورهای در حال توسعه نیز در حال گسترش است. در نتیجه ساکنان مناطق روستایی به تدریج به سمت مناطق شهری می‌روند. بنابراین، مناطق روستایی نیاز به افزایش رضایت جامعه ساکنان خود دارند (لی، ۲۰۲۱).

علی‌رغم پاره‌ای عملکردهای مطلوب شوراهای اسلامی و دهیاری‌ها اکنون که ۵ دوره از تشکیل شوراهای اسلامی شهر و روستا سپری شده است - و در حال حاضر در دوره ششم قرار داریم - بررسی‌ها نشان می‌دهد این دو نهاد مردمی عملکرد مطلوب و کارایی لازم را نداشته‌اند و نتایج بسیاری از پژوهش‌های میدانی بیانگر نارضایتی بسیار پایین مردم از عملکرد اعضای شوراها و دهیاری‌ها است.

یکی از مهم‌ترین کارکردهای شوراهای اسلامی روستایی، برنامه‌ریزی توسعه روستایی بر اساس نیازها و خواسته‌های محلی تحت عنوان برنامه‌ریزی محلی است. با توجه به پشت سر نهادن پنج دوره از زمان فعالیت شوراهای روستایی در کشور و ضرورت آگاهی از میزان نقش‌آفرینی آن‌ها در فرآیند توسعه روستایی، ارزیابی و تحلیل عملکرد این شوراها راهی برای دستیابی به نقاط ضعف و قوت مدیریت محلی روستا و نحوه عملکرد آن‌ها خواهد بود. لذا بررسی و تحلیل عملکرد شوراهای روستایی و دهیاری می‌تواند مقدمه‌ای برای شناخت مسائل و مشکلات و نیز مسائل نقاط روستایی کشور باشد.

تقویت شکاف‌های طایفه‌ای و محلی در جریان انتخابات شوراها، تضعیف اعتماد عمومی به شوراها به دلیل بسترهای ناشی از شکاف‌های محلی، رشد فساد و تخلفات اداری و مالی در مدیریت محلی شوراها، نارضایتی عمومی از عملکرد این نهادها به تدریج طی سال‌های اخیر موجب انباشت مشکلات و پیچیدگی در مدیریت محلی روستایی شده است تا جایی که این وضعیت می‌تواند به تضعیف پایه‌های مشروعیت سیاسی دولت‌ها منجر گردیده و در سطحی وسیع‌تر سرمایه اجتماعی را مورد تهدید قرار دهد. اگرچه مطالعات و اقداماتی در پایش عملکرد شوراهای روستا و دهیاری‌ها انجام شده اما با توجه به پیچیدگی مسائل اجتماعی و ضرورت شناخت آسیب‌ها در ابعاد و مکان‌های مختلف نیاز به بررسی‌های دقیق‌تر و موردی در سطوح مختلف اجتناب‌ناپذیر بوده و می‌تواند در فرایند برنامه‌ریزی و سیاست‌گذاری‌های آتی ثمربخش گردد.

با توجه به اهمیت و ضرورت بررسی عملکرد دو نهاد شورا و دهیاری روستا پرسش اصلی این مقاله این است که میزان رضایت ساکنان مناطق روستایی شهرستان دره شهر (روستاهای آرمو، عباس‌آباد، اسدآباد وسطی، وزیرآباد، دشت آباد علیا، گدار نمک، میدان خلف و کل سفید) از عملکرد شورای اسلامی روستا و دهیاری چگونه است؟

فرضیه‌های پژوهش

فرضیه‌های اصلی

- ۱- میزان رضایت ساکنان مناطق روستایی شهرستان دره شهر (روستاهای آرمو، عباس‌آباد، اسدآباد وسطی، وزیرآباد، دشت آباد علیا، گدار نمک، میدان خلف و کل سفید) از عملکرد شورای اسلامی روستا و دهیاری پایین است.
- ۲- میزان رضایت ساکنان مناطق روستایی شهرستان دره شهر از عملکرد اقتصادی اعضای شورا و دهیاری‌ها طی ۵ دوره فعالیت پایین است.

۳- میزان رضایت ساکنان مناطق روستایی شهرستان دره شهر از عملکرد فرهنگی- اجتماعی اعضای شورا و دهیاری‌ها طی ۵ دوره فعالیت پایین است.

۴- میزان رضایت ساکنان مناطق روستایی شهرستان دره شهر در بعد کالبدی از عملکرد اعضای شورا و دهیاری‌ها طی ۵ دوره فعالیت پایین است.

۵- میزان رضایت ساکنان مناطق روستایی شهرستان دره شهر در بعد زیست‌محیطی از عملکرد اعضای شورا و دهیاری‌ها طی ۵ دوره فعالیت پایین است.

فرضیه‌های فرعی

۱- به نظر می‌رسد بین سن افراد پاسخگو و میزان رضایتمندی رابطه وجود دارد.

۲- به نظر می‌رسد بین جنسیت افراد و میزان رضایتمندی پاسخگویان روستایی از عملکرد شوراهای و دهیاری در شهرستان دره شهر رابطه وجود دارد.

۳- به نظر می‌رسد بین وضع تأهل و میزان رضایتمندی از عملکرد شوراهای و دهیاری در شهرستان دره شهر رابطه وجود دارد.

۴- به نظر می‌رسد بین سطح تحصیلات و با میزان رضایتمندی از عملکرد شوراهای و دهیاری در بین روستاییان شهرستان دره شهر رابطه منفی و مستقیم وجود دارد، یعنی با بالا رفتن تحصیلات رضایتمندی کاهش می‌یابد.

۵- به نظر می‌رسد بین نوع شغل و میزان رضایت از عملکرد شوراهای و دهیاری در روستاهای شهرستان دره شهر رابطه وجود دارد.

اهداف پژوهش

۱- شناسایی میزان رضایتمندی ساکنان مناطق روستایی شهرستان دره شهر از عملکرد شوراهای و دهیاری‌ها طی ۵ دوره اخیر

۲- شناسایی میزان رضایتمندی روستاییان شهرستان دره شهر از عملکرد شوراهای و دهیاری‌ها در بعد اقتصادی

۳- شناسایی میزان رضایتمندی روستاییان شهرستان دره شهر از عملکرد شوراهای و دهیاری‌ها در بعد فرهنگی- اجتماعی

۴- شناسایی میزان رضایتمندی روستاییان شهرستان دره شهر از عملکرد شوراهای و دهیاری‌ها در بعد کالبدی

۵- شناسایی میزان رضایتمندی روستاییان شهرستان دره شهر از عملکرد شوراهای و دهیاری‌ها در بعد زیست‌محیطی

چارچوب نظری

رضایتمندی^۱

از نظر بیشتر محققان، رضایتمندی مفهوم ضمنی قضاوت یا شناخت تجربه‌ای است که خوشنودی یا خرسندی افراد را در برابر خدمات ارائه شده انعکاس می‌دهد (Maranz, 2003, 74). در حال حاضر، دو دیدگاه علمی درباره رضایتمندی مشتریان وجود دارد که با یکدیگر تناقضی ندارند و دیدگاه اول، پایه‌ای برای دیدگاه دوم است. دیدگاه اول که بر اساس احساس روانی مشتریان است، رضایت آنان را به عنوان احساس حاصل از ارزیابی تجمعی بعد از خرید و به عنوان نتیجه‌ای از رفتار خرید آنان بررسی می‌کند به طوری که رضایتمندی به صورت یک احساس روانی خوب هنگامی که چیزی که فرد می‌خواهد، اتفاق افتاده یا حالت رضایت از ارضای یک نیاز یا میل تعریف می‌شود (Hornby, 2000 & khiang, 2013). و به عنوان اساس استقلال مشتری عمل می‌کند (choi & Lee, 2004). بنابراین، رضایتمندی اشخاص، انعکاس حالت روان‌شناختی و عقلانیت‌ابزاری 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،

¹ Satisfaction

رضایت میسر نخواهد شد (پژوهشکده تحقیقات استراتژیک، ۱۳۸۹، ۲۶). دیدگاه بعدی که بر اساس رفتار اقتصادی مشتریان است، رضایتمندی آنان را به عنوان ارزیابی اقتصادی درباره رفتار خرید از طریق مقایسه هزینه‌های پرداخت شده برای خرید و منفعت‌های به دست آمده از خرید را بررسی می‌کند. به طوری که رضایت مشتری، در نتیجه ادراک مشتری طی یک معامله یا رابطه ارزشی به دست می‌آید که در آن، قیمت با نسبت کیفیت خدمات به هزینه‌های مشتری به دست می‌آید. (Hallowell, 1996). به طور کلی، رضایتمندی مسئولیت و قضاوتی ذهنی است که توسط هر فرد، مستقل از تفاوت میان انتظارات قبل و پس از مصرف وی و عملکرد کالا، به کارگیری یک فن یا خدمت دریافتی او انجام می‌شود. (Jamal & Naser, 2002; Fornell 1996). مقوله رضایت مشتری از عملکرد سازمانی به عنوان یک مبحث مدیریتی، زمانی اهمیت یافت که مشتری به عنوان یکی از عناصر مهم تولید اقتصادی یا تولید بازرگانی مطرح شد (آزاد، ۱۳۷۵، ۲۱۴). رضایتمندی به صورت گسترده در ادبیات توسعه نیز به عنوان یک متغیر روشن و نتیجه تأثیر خدمات تولیدی، رفاه اجتماعی و مالی قلمداد شده است (Rodriguez, 2006, 667). و به عنوان شاخصی مهم در پاسخ به رفتارشناختی (Eng, 144, 2005) یکی از شاخص‌های مهم سنجش میزان کارایی مدیران به ویژه در حیطه مدیریت روستایی است؛ به طوری که اندازه‌گیری سطح رضایت، نقش مهمی در برنامه‌ریزی و اصلاح خدمات مدیریتی سازمان‌های مختلف به ویژه سازمان‌های محلی دارد. به طور کلی، در جهت بهبود وضعیت خدمات‌رسانی توسط شورای روستا دهیاری‌ها، آگاهی از نیازهای روزمره روستائیان و شناسایی زمینه‌های خدماتی برای تأمین نیازها و خواسته‌های آنان اجتناب‌ناپذیر است (عنابستانی و همکاران، ۱۳۹۱، ۵۱).

مدیریت روستایی (شورا و دهیاری)

ساختار مدیریت روستایی در کشور در حال حاضر از دو بخش شورای اسلامی روستا به عنوان نهاد تصمیم‌گیر و دهیاری به عنوان نهاد اجرایی تشکیل شده است. این نهادهای عمومی غیردولتی، متولی عمران و توسعه روستایی در سطح نواحی روستایی هستند. این نهادهای محلی، رابط میان نهادهای دولتی و مردمی، ارائه‌کننده بسیاری از خدمات و تسهیلات عمومی و رفاهی، تقویت‌کننده روند توسعه اجتماعی و فرهنگی، بسترساز شهرهای آینده و کنترل‌کننده روند مهاجرت از روستا به شهرها، حافظ امکانات زیربنایی احداث شده در نواحی روستایی و تقویت‌کننده روند توسعه کشاورزی هستند. این دو نهاد مردمی می‌توانند با سیاست‌گذاری، مدیریت و اجرای برنامه‌های مختلف آموزشی، توسعه زیرساخت‌های لازم و جذب منابع مالی و اموری از این دست، در توسعه پایدار در روستاها نقش اساسی ایفا کنند (هاشمی و همکاران، ۱۳۹۰).

شوراها از نظر مدیریتی نهاد غیرسازمانی تلقی می‌شوند. به بیان دیگر شوراها را می‌توان یک مجموعه اجتماعی دانست که مجموعه‌ای از مسئولیت‌ها و وظایف را در راستای تحقق یکسری اهداف اجتماعی و اقتصادی بر عهده می‌گیرند. شوراها به عنوان نهادهای اجتماعی از طریق اشکالی چون انتصاب، انتخاب یا وراثت قابل تشکیل هستند که انسان به لحاظ تجربه تاریخی خود و شرایط متغیر اجتماعی شکل انتخابی آن را بیشتر پذیرفته است. از سویی دیگر، دهیاری‌ها به عنوان سازمان‌های عمومی غیردولتی که اداره امور محلی را با نظارت روستائیان از طریق شوراهای اسلامی به انجام می‌رسانند، در عرصه امور عمومی و خدمات عمومی دارای وظایفی می‌باشند، با تأسیس دهیاری‌ها علاوه بر شورای روستا به عنوان قانون‌گذار و تصویب‌کننده برنامه‌های عمران روستایی، مدیریت اجرایی امور روستا نیز بر عهده دهیاری‌ها گذاشته شده و شوراهای اسلامی روستا نهاد‌های مشارکتی هستند که در قالب آن تلاش مردم روستا به منظور بهبود شرایط اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی جامعه‌شان منسجم و هماهنگ می‌شود.

دهیاری یک نهاد عمومی غیردولتی است که توسط سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور از لحاظ فنی، مالی و غیره پشتیبانی می‌شود. این نهاد نوعی اجرای نظام نوین مدیریت روستاها است که می‌تواند تحولی در فرآیند مدیریت و توسعه روستاها ایجاد کند و دارای کارکردهای متعددی باشد (لطیفه و آرمون، ۱۳۹۱).

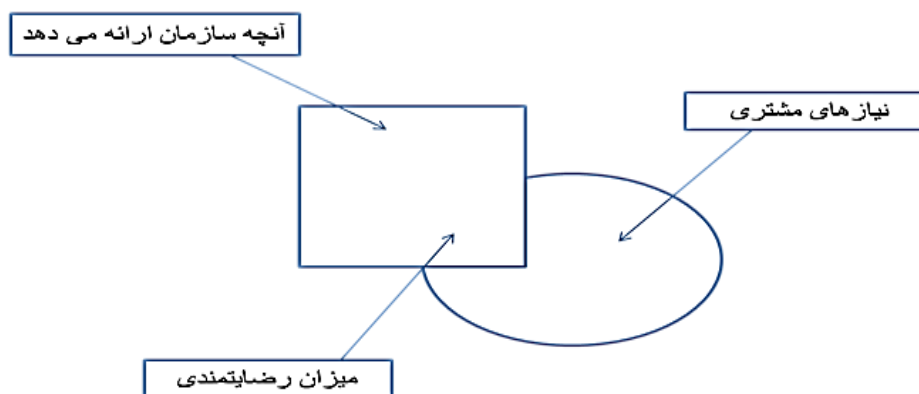
در بازمینی وظایف و اختیارات شورا و دهیاری این نکته روشن می‌گردد که شوراها وظیفه شناخت و رسیدگی به مسائل جامعه روستایی را دارند و برای این کمبودها و مشکلات طرح و برنامه‌ای می‌ریزند و وظیفه دهیاری اجرای این مصوبات شورا و وظایف جانبی دیگری که قانون‌گذار بر عهده وی قرار داده است. در این هر دو وظایف می‌توان از همکاری و قابلیت‌های مردم استفاده کرد. شورا نیز به‌عنوان یک نهاد مدنی، دهیاری را با مردم پیوند می‌زند. شورا وظیفه دارد دهیار را بر اساس ضوابط و مقررات انتخاب نماید، اما حکم دهیار به‌وسیله بخشدار صادر می‌شود (نعمتی و بدری، ۱۳۸۶). شورای اسلامی روستا و دهیاری به‌عنوان دو بال نهاد مدیریت روستایی وظیفه‌دارند تا ضمن برقراری ارتباطی هماهنگ و قانونمند، با مشارکت مردم و متناسب با مقتضیات محلی، اداره امور روستا را بر عهده گیرند (بدری و همکاران، ۱۳۹۲).

از دیدگاه جامعه‌شناسی رضایت موجب افزایش مشروعیت نظام‌های اداری و پایداری آن‌ها می‌شود و از دیدگاه علم مدیریت، موضوع رضایت مشتری از اصول اساسی و اجتناب‌ناپذیر مدیریت کیفیت است به همان نسبت معیاری مهم در چارچوب مدل‌های تعالی سازمانی به شمار می‌رود.

باید دانست که سنجش رضایت مشتری برای همه سازمان‌ها یکسان نیست. به‌طور معمول سازمان‌های تولیدی و صنعتی در محیط رقابتی اهمیت زیادی برای مشتری قائل هستند، اما در سازمان‌های عمومی که در بیشتر موارد رقابتی برای فعالیت آن‌ها وجود ندارد و امکان انتخاب برای مشتری نیست، مسئله رضایت تفاوت می‌یابد و سنجش آن به همان نسبت مشکل می‌شود. شناخت نیازها و انتظارات مشتریان و پاسخگویی به آن‌ها به تأمین رضایت مشتریان می‌انجامد. به نظر متخصصان مدیریت، کسب رضایت مشتری‌ها از نخستین مأموریت‌ها و اولویت‌های مدیریت ارشد سازمان‌هاست و جلب رضایت مشتریان پیش شرط اصلی موفقیت به حساب می‌آید (رضایی، ۱۳۸۰، ۴۱).

میزان رضایت مشتریان را می‌توان با کمک مدل تبول^۱ توضیح داد. در این مدل نیازهای مشتریان با دایره و کالاها و خدماتی که سازمان ارائه می‌دهد با مربع نشان داده شده است. رضایت کامل زمانی به دست می‌آید که محصولات سازمان کاملاً نیازها و انتظارات مشتریان را تحت پوشش قرار دهد. به عبارت دیگر دایره در داخل مربع قرار گیرد.

شکل ۱. مدل تبول



منبع: جعفری و فهیمی ۱۳۷۹.

همان‌طور که در شکل دیده می‌شود از نظر مشتری تنها قسمتی از مربع که در داخل دایره قرار دارد رضایت‌بخش است درحالی‌که دیگر بخش‌های مربع به‌عنوان موارد بی‌اهمیت و غیر لازم قلمداد می‌شود. برای حرکت صحیح و کاملی از نیازها و انتظارات آنان دست یابد (جعفری و فهیمی، ۱۳۷۹، ۵۳).

^۱ Taboul

پیشینه تحقیق

در زمینه کارکردها و عملکرد شوراهای روستا و دهیاری‌ها و نیز سنجش میزان رضایتمندی از این دو نهاد عمومی و مردم‌نهاد مطالعات متعددی انجام شده است؛ که در ادامه به تعدادی از آن‌ها اشاره می‌گردد.

ابوالحسنی و ابراهیم‌آبادی (۱۳۹۸) با استفاده از نظریه نهادگرایی تاریخی و به روش کیفی به نقش تمرکززدایانه شوراهای پرداخته‌اند. یافته‌های این مقاله نشان می‌دهد به دلیل موانع ساختاری و قانونی و نیز موانع تمرکزگرایی ذهنی شوراهای اسلامی شهر و روستا از ابتدا تا به امروز نهادی ناکارآمد و ناموفق بوده و منجر به بازتولید بی‌کفایتی، ایجاد یأس در بین مردم و انواع تخلف‌های مالی و غیرمالی گردیده است.

فلاح محمد حسینی و همکاران (۱۳۹۶) نقش شوراهای اسلامی روستا و دهیاری‌های مناطق روستایی شهرستان اسلامشهر بر توسعه روستایی را مورد مطالعه قرار داده‌اند. نتایج این بررسی که با ابزار پرسشنامه‌ای انجام گرفته ناظر بر این است که این نهاد عمومی بر توسعه در ابعاد مختلف اجتماعی، فرهنگی، زیست‌محیطی، کالبدی و اقتصادی تأثیرگذار است.

رستمی و همکاران (۱۳۹۴) در ارزیابی عملکرد دهیاری‌ها در توسعه روستایی در شهرستان ایوان غرب نشان دادند که تفاوت معناداری بین عملکرد دهیاران در زمینه‌های اقتصادی، اجتماعی و کالبدی دیده نشد و آموزش و سطح تحصیلات در عملکرد دهیاران نقش داشته است.

نتایج تحقیق الله پناه و همکاران (۱۳۹۴) حاکی از آن بود که هرچند از نظر روستائیان، تعاونی دهیاری‌های دهستان دشت‌سر در بعد خدمات کالبدی موفق‌تر از ابعاد زیست‌محیطی و اجتماعی فرهنگی عمل کرده است، با این وجود کماکان روستائیان از انواع خدمات ارائه شده توسط تعاونی دهیاری‌ها رضایت کامل ندارند.

دانشور عامری و همکاران (۱۳۹۳) میزان رضایتمندی ساکنان روستاهای شهرستان اسکو از عملکرد دهیاران را مورد بررسی قرار داده‌اند. این مقاله که به شیوه پیمایشی و ابزار پرسشنامه انجام گرفته نشان می‌دهد بیش از ۶۳ درصد از پاسخگویان از عملکرد دهیاری‌ها در ابعاد اجتماعی، اقتصادی، عمرانی، ایمنی و زیست‌محیطی رضایت متوسط و بالاتر دارند. نویسندگان معتقدند در منطقه مورد مطالعه دهیاران توانسته‌اند طرح‌های توسعه‌ای بسیاری را با موفقیت اجرا کنند و زمینه را برای جلب مشارکت و رضایت روستائیان فراهم سازند.

التیامی نیا (۱۳۹۳) در بررسی عملکرد شوراهای اسلامی با رویکرد توسعه پایدار روستایی نشان می‌دهد که شوراهای اسلامی دهستان پاتاوه در سه بُعد اصلی توسعه پایدار (اجتماعی- فرهنگی، اقتصادی و زیست‌محیطی)، نوعی تفاوت در ارزیابی عملکرد شوراهای، از دید مردم و اعضای شورا وجود دارد، به نحوی که در سه بُعد مذکور، اعضای شوراهای اسلامی میزان موفقیت را بیش از متوسط و در حد بالا ارزیابی کرده‌اند.

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

فیروزآبادی و ایمانی جاجرمی (۱۳۹۱) در بررسی میزان رضایت روستائیان از عملکرد دهیاری‌ها نشان دادند حدود ۷۰ درصد از پاسخگویان، از عملکرد دهیاری‌ها در روستاهایشان رضایت دارند و هرچه ارزیابی عملکردی سازمانی از دهیاری بهتر باشد، میزان رضایت افزایش می‌یابد. در بخش دیگری از یافته‌های این پژوهش مشخص شد که در خصوص عملکرد دهیاری‌ها، بیشترین

میزان رضایت از فعالیت در زمینه خدمات عمرانی بوده است. در زمینه رابطه متغیرهای زمینه‌ای با رضایت مردم از عملکرد دهیاری‌ها مشاهده شد که رابطه‌ای میان متغیرهای تحصیلات، شغل، سابقه اقامت در روستا و درآمد با میزان رضایت از عملکرد دهیار وجود ندارد.

خانی و سوری (۱۳۹۱) رضایتمندی روستاییان از عملکرد دهیاران بخش کونانی شهرستان کوهدشت با رویکرد جنسیتی را مورد تبیین قرار داده‌اند. یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد که زنان در مقایسه با مردان، از عملکرد اقتصادی و اجتماعی دهیاران رضایت کمتر و از عملکرد کالبدی-زیست‌محیطی رضایت بیشتری دارند. همچنین مطابق نتایج، بیشترین میزان اثرگذاری بر سطح رضایت روستاییان، مربوط به عملکرد اقتصادی و در اولویت‌های بعدی مربوط به عملکرد اجتماعی و کالبدی-زیست‌محیطی است.

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

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

لی^۱ (۲۰۲۱) رابطه بین رضایت از خدمات عمومی دولت محلی و ادامه زندگی در مناطق روستایی را مورد مطالعه قرار داده است. در این پژوهش که بر مناطق روستایی استان جئونبوک^۲ در کره جنوبی تمرکز دارد نشان می‌دهد دولت محلی نه تنها جنبه‌های اداری بلکه جنبه‌های سیاسی را باید مورد توجه قرار دهد تا رضایت نسل جوان افزایش یابد. نویسنده معتقد است نابرابری منطقه‌ای امروزه بین مناطق شهری و روستایی در کشورهای در حال توسعه رو به گسترش است و در نتیجه موجب مهاجرت ساکنان روستایی به‌ویژه نسل جوان به شهرها می‌شود.

هودا^۳ (۲۰۱۶) در ارزیابی عملکرد حکومت‌های محلی در تأمین خدمات سلامت در روستاهای هاریانا گزارش نموده که مدیران محلی در تأمین خدمات بهداشت و سلامت نقش مؤثری ایفا نکرده است. بر اساس یافته‌ها مشارکت بیشتر روستاییان و واگذاری کارکردهای مربوط به حوزه سلامت به آن‌ها (تمرکززدایی) از جمله صندوق‌ها، مدیریت، قوانین منجر به کارایی بیشتر حکومت‌های محلی در تأمین خدمات بهداشت و سلامت می‌گردد. خونگساتجاویوات و روترای^۴ (۲۰۱۵) نقش و کارکرد حکومت‌های محلی بر توسعه روستایی در تایلند را مورد بررسی قرار داده‌اند. در این پژوهش اشاره شده است که سازمان‌های مدیریتی تامبون پایین‌ترین سطح مدیریت در مناطق روستایی تایلند هستند و نتایج نشان می‌دهد که این نهادها نقش مهمی را در زمینه توسعه اجتماعی و زیست‌محیطی روستا ایفا می‌نمایند.

نتایج تحقیق اجنی و همکاران^۵ (۲۰۱۲) نشان می‌دهد که حکومت‌های محلی از طریق آموزش‌های ضروری، فراهم‌سازی زمینه مشارکت روستاییان، افزایش دسترسی به اعتبارات مالی، افزایش ارتباط با نهادها و سازمان‌های دولتی، انتقال فناوری و تقویت نظام‌های موجود می‌تواند زمینه رشد سریع و پایدار مناطق روستایی را فراهم آورد.

¹ Lee

² Jeonbuk

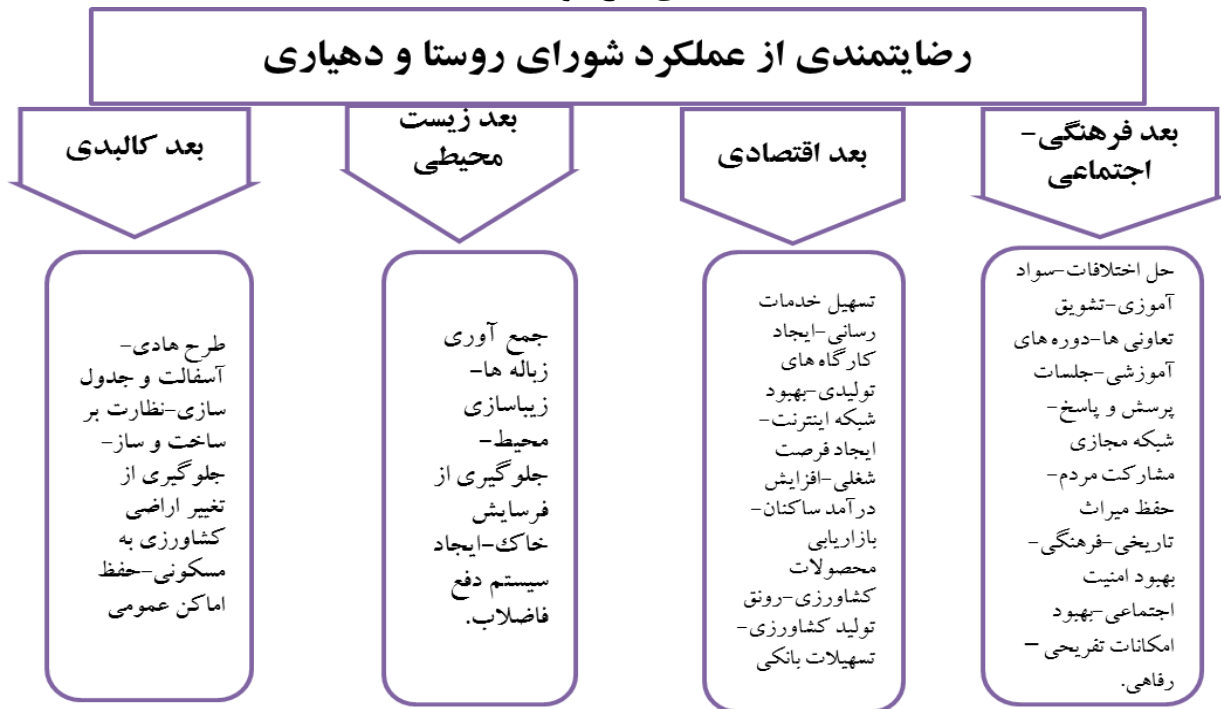
³ Hooda

⁴ Khongsatjaviwat and Routray

⁵ Ocheni et al

ایبیتان^۱ (۲۰۱۰) در پژوهشی نقش مدیران حکومت‌های محلی در توسعه پایدار روستایی در نیجریه نشان داده است که وجود حکومت‌های محلی بر شاخص آموزشی، زیست‌محیطی، شبکه‌های حمایت اجتماعی، اقتصادی، سلامتی و امنیت، محیط مسکونی، زیرساخت‌ها، گذران اوقات و فراغت تأثیرگذار بوده است. بلیر^۲ (۲۰۱۰) در بررسی تأثیر حکومت‌های محلی بنگال بر توسعه روستایی نشان می‌دهد که مدیران روستایی در زمینه رسیدگی به ابعاد عمرانی و اجتماعی دارای عملکرد مؤثری می‌باشند، اما در زمینه اقتصادی به دلیل وجود مشکلاتی همچون کمبود اعتبارات و کم بودن میزان اراضی کشاورزی عملکرد مناسبی نداشته است.

شکل ۲. الگوی تحلیلی تحقیق: رضایت از عملکرد شورا و دهیاری روستا در ابعاد اقتصادی، فرهنگی-اجتماعی، کالبدی و زیست‌محیطی (منبع: نویسندگان)



تعاریف نظری و عملیاتی متغیرها

شاخص‌های سنجش میزان رضایتمندی از قانون وظایف شوراها و دهیاری در سال ۱۳۷۵ استخراج گردید؛ که در چهار بعد اقتصادی، فرهنگی-اجتماعی، زیست‌محیطی و کالبدی با روش پیمایشی و استفاده از ابزار پرسشنامه موردسنجش قرار می‌گیرد.

متغیر وابسته: رضایتمندی از عملکرد شوراها و دهیاری

متغیرهای مستقل:

۱- متغیرهای فردی (سن، جنس، وضع تأهل، سطح تحصیلات و نوع شغل).

۲- بعد اقتصادی، بعد فرهنگی اجتماعی، بعد زیست‌محیطی، بعد کالبدی.

رضایتمندی

رضایت به حالتی از موجود زنده گفته می‌شود که تمایلات محرک وی به هدف خود رسیده‌اند یا می‌توان آن را احساسی دانست که شخص هنگام رسیدن به آرزوهایش پیدا می‌کند. رضایتمندی احساس یا نگرش یک مشتری نسبت به کیفیت یک کالا یا

¹ Ibietan

² Blair

خدمات است و در صورتی که کالا یا خدمتی رضایت مشتری را جلب کند، به احتمال زیاد مشتری تقاضای خود را تکرار خواهد کرد (Jamal&Naser,2002).

بعد اقتصادی

در بعد اقتصادی هدف ایجاد فضای مناسبی برای توسعه اقتصادی است که طی آن کارایی، عرضه کالا و خدمات مورد نیاز افزایش یافته و در پی آن سطح زندگی و رفاه عمومی ترقی پیدا می کند. بنابراین در محیط روستا، هدف مدیریت اقتصادی تأمین سرمایه، تأمین تغذیه، جلوگیری از خروج سرمایه، ایجاد زمینه اشتغال، کارآفرینی، تأمین بازار برای فروش کالاها و خدمات تولیدی و کنترل میزان مصرف، مدیریت عرضه و تقاضاست.

برای تعریف عملیاتی بعد اقتصادی در این مقاله از یک طیف ۱۰ گویه ای که در ۵ مقوله هیچ، کم، تا حدی، زیاد و خیلی زیاد سنجیده خواهد شد. گویه هایی که در جهت سنجش بعد اقتصادی مورداستفاده قرار گرفته اند عبارت اند از: تسهیل خدمات رسانی به روستا (آب، برق، گاز)، کیفیت آب رسانی، کارگاه های تولید، بهبود شبکه اینترنت، فرصت های شغلی، افزایش درآمد روستاییان، بازاریابی محصولات کشاورزی، پیگیری مشکلات اقشار آسیب پذیر، افزایش بازدهی تولید کشاورزی، رفع مشکلات مردم در گرفتن تسهیلات بانکی.

بعد فرهنگی - اجتماعی

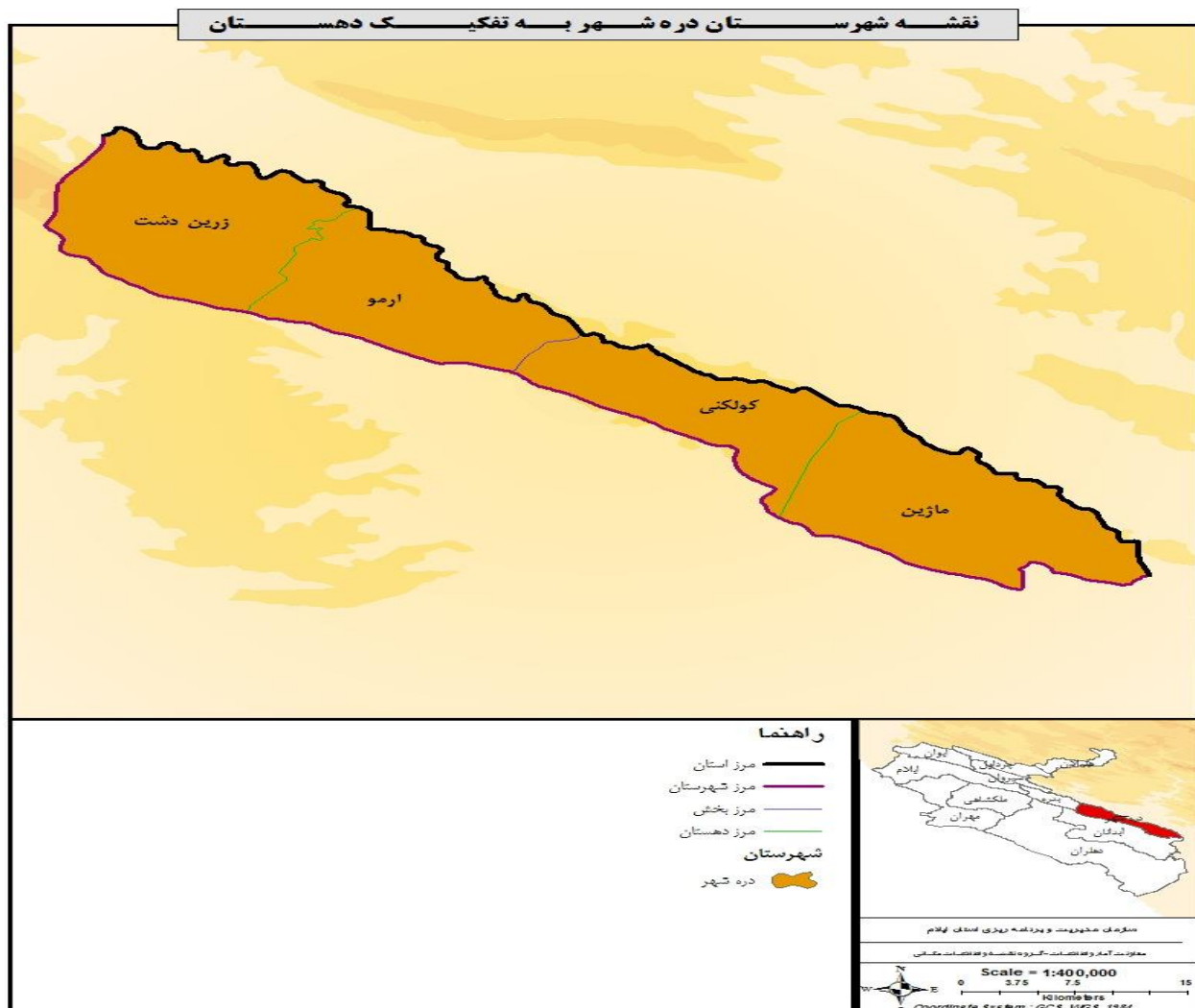
در بعد فرهنگی - اجتماعی، هدف ایجاد زمینه مناسب برای توسعه انسانی است که شامل تغییرات متوالی و مستمر در به دست آوردن الگوهای زندگی مطلوب برای کلیه افراد یک منطقه یا کشور با در نظر گرفتن استعداد های بالقوه افراد و مکان های زیست آن است. در این بعد توانمندسازی، ایجاد زمینه های مشارکت، بسیج اجتماعی، بهبود قوانین و سیاست ها و غیره در میان روستاییان با همکاری دولت و بازار به منظور اداره امور روستا برای رسیدن به عدالت اجتماعی و زندگی سالم است (رکن الدین افتخاری و همکاران، ۱۳۸۶).

بعد فرهنگی اجتماعی شامل یک طیف ۱۰ گویه ای است که در ۵ مقوله هیچ، کم، تا حدی، زیاد و خیلی زیاد سنجیده خواهد شد. گویه های مورداستفاده در این بعد عبارت اند از: حل اختلافات مردمی، سوادآموزی، تشویق به ایجاد شرکت های تعاونی، برگزاری دوره های آموزشی و مهارتی، جلب مشارکت عمومی در حل مشکلات، استفاده از شبکه های مجازی برای مشارکت عمومی، حفظ و نگهداری از میراث فرهنگی تاریخی، بهبود امنیت اجتماعی، بهبود امکانات تفریحی.

بعد زیست محیطی

در این زمینه با مدیریت مناسب اثرات مخاطرات طبیعی و مخاطرات ناشی از فعالیت های غیرطبیعی مردم در زندگی انسان کاهش می یابد (افراخته، ۱۳۸۸) بنابراین، هدف از مدیریت زیست محیطی در روستا، ایجاد زمینه ای برای بهره گیری بهینه، مناسب و به اندازه از محیط طبیعی و منابع آن بدون وارد کردن آسیب به محیط طبیعی و عناصر آن و از جمله تنوع زیستی، زیست بوم سالم با کاهش مخاطرات طبیعی است (رکن الدین افتخاری و همکاران، ۱۳۸۶).

جهت تعریف عملیاتی بعد زیست محیطی در این مقاله از یک طیف ۴ گویه ای که در ۵ مقوله هیچ، کم تا حدی، زیاد و خیلی زیاد استفاده شده است. گویه های مورداستفاده در بعد زیست محیطی عبارت اند از: جمع آوری و دفع زباله، زیباسازی محیط، جلوگیری از فرسایش خاک و مراتع، کمک به ایجاد سیستم دفع فاضلاب.



روش پژوهش

پژوهش حاضر اهداف، کاربردی است و با توجه به ماهیت موضوعی و مؤلفه‌های مورد بررسی، روش تحقیق از نوع پیمایشی است که با استفاده از ابزار پرسشنامه داده‌های مورد نیاز گردآوری شد. جامعه آماری تحقیق (واحد تحلیل) شامل تمامی روستایان بالای ۱۵ ساله مناطق روستایی شهرستان دره شهر در استان ایلام است. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران ۳۷۷ نفر با ضریب اطمینان ۰/۹۵ برآورد گردید. در این تحقیق روش نمونه‌گیری خوشه‌ای برگزیده شده است، این شهرستان ۵۶ روستا دارای سکنه (چراکه بر اساس سرشماری سال ۱۳۹۵ چندین روستا خالی از جمعیت خالی از سکنه شده بودند) را به‌عنوان جامعه آماری دربرمی‌گیرد که در مرحله‌ی ابتدایی چهار دهستان (ارمو، زرین دشت، کولکنی و ماژین) را بر اساس تعداد خانوار به ۸ خوشه تقسیم کردیم، در مرحله بعدی از هر خوشه به‌صورت تصادفی یک روستا را به‌عنوان نمونه انتخاب کردیم. در مرحله آخر، برای اینکه ۳۷۷ نفر از روستایان انتخاب شود، بین جمعیت روستاهای انتخاب شده با حجم نمونه تناسب گرفته شد و در نهایت پرسشنامه‌ها توزیع گردید. قبل از توزیع پرسشنامه در بین جامعه آماری برای حصول پایایی سؤالات تحقیق، پرسشنامه در اختیار ۳۰ نفر از افراد آگاه جامعه آماری قرار داده شد؛ تا پیش‌آزمون تحقیق انجام شود. بعد از تکمیل پرسشنامه توسط آن‌ها با استفاده از نرم‌افزار spss روش آلفای کرونباخ بر روی اطلاعات مورد استفاده قرار گرفت که با توجه مقدار ۰/۸۹۷، از آزمون به‌دست آمده، نتایج آن گویای روایی پرسشنامه بود و مقادیر به‌دست آمده بالا ۰/۷۰ را نشان داد. جهت حصول به نتایج از آماره‌های میانگین، نما و واریانس استفاده شد

همچنین از آزمون‌های کای اسکوئر، اسپرمن، ۷ کرامر و پیرسون جهت بررسی همبستگی و معنی‌داری متغیرها مورد استفاده قرار گرفت. اعتبار به روش‌های مختلفی حاصل می‌شود، از جمله اعتبار تجربی و اعتبار صوری؛ که در این تحقیق، از اعتبار صوری استفاده شده است. برای چنین ارزیابی‌ای، پژوهشگر با چندین صاحب‌نظر مشورت می‌کند. اگر آن‌ها موافق باشند که سؤالات پژوهشگر مربوط به مفهوم مورد نظر است.

نظر به اینکه داده‌های مورد بررسی از طریق پرسشنامه گردآوری شده است و از طیف لیکرت بهره‌گیری شد جهت بررسی نرمال بودن داده‌ها از آزمون چولگی استفاده نمودیم، (که معمولاً در داده‌های پرسشنامه‌ای جهت بررسی نرمال بودن داده‌ها از آزمون چولگی استفاده می‌شود).

جدول شماره (۱): نتایج آزمون چولگی

| عنوان متغیرها | مقادیر چولگی | Std. Error | نتیجه |
|----------------|--------------|------------|-------|
| اقتصادی | ۱/۰۸ | ۰/۱۲۶ | نرمال |
| فرهنگی اجتماعی | ۱/۸ | ۰/۱۲۶ | نرمال |
| زیست‌محیطی | -۰/۰۴۲ | ۰/۱۲۶ | نرمال |
| کالبدی | ۰/۲۰۷ | ۰/۱۲۶ | نرمال |
| جمع رضایتمندی | ۰/۸۰۳ | ۰/۱۲۶ | نرمال |

از آنجاییکه برای تشخیص نرمال بودن توزیع داده‌ها در آزمون چولگی مقدار به دست آمده بایستی بین ۲- و ۲+ باشد بنابراین نتیجه‌گیری نرمال بودن توزیع داده‌ها است.

یافته‌های پژوهش

در این پژوهش میزان رضایتمندی روستائیان شهرستان دره شهر از عملکرد شوراهای دهیاری در ابعاد مختلف اقتصادی، فرهنگی اجتماعی، زیست‌محیطی و کالبدی که بر اساس قانون جزو وظایف آن‌ها است، طی دوره‌های اول تا پنجم مورد بررسی قرار گرفت. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که تعداد ۲۱۵ نفر را مرد و ۱۶۲ نفر زن از کل پاسخگویان را شامل می‌شود (۵۷ درصد مردان و ۴۳ درصد زنان). همچنین به لحاظ شرایط سنی پاسخگویان، بیشترین درصد مربوط به گروه سنی ۲۵ تا ۳۵ سال با ۲۹/۴ درصد فراوانی از کل ۳۷۷ نفر پاسخگویان است. ۳۲ درصد پاسخگویان مربوط به روستائیان روستای ارمو بود که بیشترین فراوانی را به خود اختصاص داده و ۲,۷ درصد پاسخگویان ساکن کل سفید می‌شود که کمترین فراوانی پاسخگویان هستند. بررسی سطح تاهل پاسخگویان نشان می‌دهد که ۶۲ درصد افراد متأهل را شامل می‌شود، بیش از ۲۹ درصد هرگز ازدواج نکرده، بیش از ۳ درصد مطلقه و ۴,۵ درصد را افراد همسر فوتی تشکیل داده‌اند. داده‌های مورد بررسی در رابطه با مؤلفه سطح تحصیلات به ترتیب نشان می‌دهد که دیپلم ۴۱ درصد، لیسانس ۲۵ درصد، سیکل ۱۴ درصد، ابتدایی ۹ درصد، بی‌سواد ۶ درصد، فوق‌لیسانس ۳ درصد و دکتری ۲ درصد پاسخگویان است. در مورد مؤلفه نوع و وضعیت شغلی، ۲۸/۱ درصد پاسخگویان کشاورز هستند، ۱۹/۹ درصد آن‌ها دامدارند، ۱۹/۶ درصد خانه‌دار هستند، ۱۰/۳ درصد بیکار، ۳/۴ درصد آزاد، ۳/۲ درصد کارمند و ۱۵/۴ درصد سایر را به خود اختصاص داده‌اند. همچنین در رابطه با میزان رضایت عمومی از شوراهای دهیاری در طی پنج دوره نتایج به این شرح بود، رضایت از شوراهای دوره اول ۳۵/۳ درصد، شوراهای دوره دوم ۱۹/۱ درصد، شوراهای دوره سوم ۹/۰ درصد، دوره چهارم ۷/۲ درصد، دوره پنجم ۱/۶ درصد و ۲۷/۹ درصد پاسخگویان گزینه هیچکدام را انتخاب نمودند که نشان از آن دارد که رضایتی از دوره‌های

مختلف شوراها نداشته‌اند. آنچه مشخص است، پاسخگویان از عملکرد دوره اول شوراها رضایت بیشتری داشته‌اند که به صورت پلکان رو به پایین طی دوره‌های بعدی میزان رضایت کمتر می‌شود.

جدول شماره (۲): توزیع پاسخگویان بر اساس گویه‌های (مؤلفه‌های) بعد اقتصادی

| انحراف استاندارد | میانگین | میانگین | جمع | | درصد | | | | | گویه |
|------------------|---------|---------|------|---------|-----------|------|--------|------|------|--|
| | | | درصد | فراوانی | خیلی زیاد | زیاد | تا حدی | کم | هیچ | |
| ۰/۵۲۸ | ۲/۶۷ | ۳ | ۱۰۰ | ۳۷۷ | ۰ | ۲/۱ | ۶۳/۷ | ۳۳/۴ | ۰/۸ | ۱- میزان رضایت از تسهیل خدمات‌رسانی به روستا (آب، برق، گاز) |
| ۰/۵۶۹ | ۲/۶۳ | ۳ | ۱۰۰ | ۳۷۷ | ۰ | ۴/۵ | ۵۴/۱ | ۴۱/۴ | ۰ | ۲- رضایت از کیفیت آب‌رسانی به روستا |
| ۰/۶۴۵ | ۱/۸۸ | ۲ | ۱۰۰ | ۳۷۷ | ۰ | ۰ | ۱۵/۶ | ۵۷ | ۲۷/۳ | ۳- ایجاد کارگاه‌های تولیدی در روستا |
| ۰/۶۹۲ | ۱/۸۰ | ۲ | ۱۰۰ | ۳۷۷ | ۰ | ۰ | ۱۵/۹ | ۴۸/۳ | ۳۵/۸ | ۴- اقدامات مؤثر در جهت بهبود شبکه اینترنت |
| ۰/۵۹۲ | ۱/۵۲ | ۱ | ۱۰۰ | ۳۷۷ | ۰ | ۰ | ۵ | ۴۲/۷ | ۵۲/۳ | ۵- میزان عملکرد شورا و دهیاری در جهت ایجاد فرصت‌های شغلی |
| ۰/۵۵۴ | ۱/۳۸ | ۱ | ۱۰۰ | ۳۷۷ | | | ۳/۴ | ۳۲/۱ | ۶۴/۵ | ۶- نقش اعضای شورا در افزایش درآمد ساکنان روستا |
| ۰/۶۳۲ | ۱/۵۰ | ۱ | ۱۰۰ | ۳۷۷ | ۰ | ۱/۳ | ۳/۴ | ۳۹/۸ | ۵۵/۴ | ۷- میزان بازیابی برای محصولات کشاورزی به فروش نرسیده |
| ۰/۶۲۴ | ۱/۶۷ | ۲ | ۱۰۰ | ۳۷۷ | ۰ | ۰ | ۸/۵ | ۵۰/۷ | ۴۰/۸ | ۸- پیگیری مشکلات اقشار آسیب‌پذیر و فقیر روستا |
| ۰/۵۶۹ | ۱/۶۲ | ۲ | ۱۰۰ | ۳۷۷ | ۰ | ۰ | ۴/۵ | ۵۳/۸ | ۴۱/۶ | ۹- نقش شورا و دهیاری در راستای رونق تولید و بازدهی محصولات کشاورزی |
| ۰/۵۴۶ | ۱/۵۱ | ۱ | ۱۰۰ | ۳۷۷ | ۰ | ۰ | ۲/۴ | ۴۷/۲ | ۵۰/۴ | ۱۰- تأثیر شورا جهت رفع مشکلات مردم در گرفتن تسهیلات بانکی |

بعد از ترکیب گویه‌های بالا، وضعیت رضایت پاسخگویان روستایی از عملکرد شورا و دهیاری در بعد اقتصادی شاخص سازی شد. یافته‌های حاصل نشان می‌دهد که ۲۷۴ نفر یعنی ۷۲/۷ درصد از پاسخگویان در بعد اقتصادی رضایت پایینی دارند، ۲۵/۷ درصد رضایت متوسط و در مقابل تنها ۱/۶ درصد پاسخگویان در بعد اقتصادی رضایت بالایی از عملکرد شورا و دهیاری داشته‌اند؛ بنابراین می‌توان گفت که در بعد اقتصادی رضایت از عملکرد شورا و دهیاری در بین پاسخگویان پایین است.

جدول شماره (۳): توزیع پاسخگویان بر اساس گویه‌های (مؤلفه‌های) بعد فرهنگی اجتماعی

| انحراف استاندارد | میانگین | میانگین | جمع | | درصد | | | | | گویه |
|------------------|---------|---------|------|---------|-----------|------|--------|------|------|--|
| | | | درصد | فراوانی | خیلی زیاد | زیاد | تا حدی | کم | هیچ | |
| ۰/۶۲۱ | ۱/۸۱ | ۲ | ۱۰۰ | ۳۷۷ | ۰ | ۲/۱ | ۶۳/۷ | ۳۳/۴ | ۰/۸ | ۱- نقش شورا در حل اختلافات اهالی روستا |
| ۰/۵۹۵ | ۱/۷۱ | ۲ | ۱۰۰ | ۳۷۷ | ۰ | ۴/۵ | ۵۴/۱ | ۴۱/۴ | ۰ | ۲- نقش دهیاری و شورا در جلب مشارکت مردم برای سوادآموزی |
| ۰/۵۵۹ | ۱/۵۳ | ۲ | ۱۰۰ | ۳۷۷ | ۰ | ۰ | ۱۵/۶ | ۵۷ | ۲۷/۳ | ۳- اقدامات شورا در جهت ایجاد و تشویق شرکت‌های تعاونی |
| ۰/۵۳۹ | ۱/۴۵ | ۱ | ۱۰۰ | ۳۷۷ | ۰ | ۰ | ۱۵/۹ | ۴۸/۳ | ۳۵/۸ | ۴- برگزاری دوره‌های آموزشی و مهارتی متناسب با نیاز اهالی |
| ۰/۴۵۴ | ۱/۲۱ | ۱ | ۱۰۰ | ۳۷۷ | ۰ | ۰ | ۵ | ۴۲/۷ | ۵۲/۳ | ۵- برگزاری جلسات پرسش و پاسخ در راستای راه‌حل‌های مشارکتی جهت بهبود امور |

بررسی میزان رضایتمندی روستائیان از عملکرد دهیاری و شورای اسلامی روستا (مطالعه موردی: روستاهای شهرستان دره شهر) / ۷۵

| انحراف | میانگین | میان | جمع | | درصد | | | | گویه | |
|--------|---------|------|------|---------|-----------|------|--------|------|------|---|
| | | | درصد | فراوانی | خیلی زیاد | زیاد | تا حدی | کم | | هیچ |
| ۰/۴۴۴ | ۱/۲۱ | ۱ | ۱۰۰ | ۳۷۷ | ۰ | ۱/۳ | ۳/۴ | ۳۲/۱ | ۶۴/۵ | ۶- فراهم سازی شبکه های مجازی برای اظهار نظر مردم در مسائل اجتماعی |
| ۰/۵۸۴ | ۲/۳۳ | ۲ | ۱۰۰ | ۳۷۷ | ۰ | ۰ | ۳/۴ | ۳۹/۸ | ۵۵/۴ | ۷- میزان توجه به حفظ و نگهداری از آثار تاریخی و میراث فرهنگی |
| ۰/۶۷۳ | ۲/۷۷ | ۳ | ۱۰۰ | ۳۷۷ | ۰ | ۰ | ۸/۵ | ۵۰/۷ | ۴۰/۸ | ۸- همکاری فعال شورا با نیروی انتظامی برای بهبود امنیت اجتماعی |
| ۱/۱۲۹ | ۲/۰۱ | ۲ | ۱۰۰ | ۳۷۷ | ۰ | ۰ | ۴/۵ | ۵۳/۸ | ۴۱/۶ | ۹- نقش شورا برای بهبود امکانات تفریحی و رفاهی |

با ترکیب گویه های بالا، وضعیت رضایت پاسخگویان روستایی از عملکرد شورا و دهیاری در بعد فرهنگی - اجتماعی شاخص سازی شد. یافته های حاصل نشان می دهد که ۸۳ درصد از پاسخگویان در بعد فرهنگی - اجتماعی رضایت پایینی دارند، ۱۶/۲ درصد رضایت متوسط و در مقابل تنها ۰/۸ درصد پاسخگویان در بعد فرهنگی - اجتماعی رضایت بالایی از عملکرد شورا و دهیاری داشته اند؛ بنابراین می توان گفت که در این مورد رضایت از عملکرد شورا و دهیاری در بین پاسخگویان بسیار پایین است.

جدول شماره (۴): توزیع پاسخگویان بر اساس گویه های (مؤلفه های) بعد زیست محیطی

| انحراف استاندارد | میانگین | میان | جمع | | درصد | | | | گویه | |
|------------------|---------|------|------|---------|-----------|------|--------|------|------|---|
| | | | درصد | فراوانی | خیلی زیاد | زیاد | تا حدی | کم | | هیچ |
| ۰/۶۵۹ | ۳/۰۴ | ۳ | ۱۰۰ | ۳۷۷ | ۰/۸ | ۲۱/۰ | ۶۰/۵ | ۱۷/۲ | ۰/۵ | ۱- عملکرد شورا و دهیار در جمع آوری و دفع زباله ها |
| ۰/۴۹۸ | ۱/۹۶ | ۲ | ۱۰۰ | ۳۷۷ | ۰ | ۲/۱ | ۴/۲ | ۸۱/۴ | ۱۲/۳ | ۲- نقش دهیاری و شورا در زیباسازی محیط روستا |
| ۰/۴۶۰ | ۱/۹۰ | ۲ | ۱۰۰ | ۳۷۷ | ۰ | ۰ | ۶/۴ | ۷۸/۰ | ۱۵/۶ | ۳- همکاری شورا و دهیار با نهادها و کارشناسان ذی ربط جهت جلوگیری از فرسایش خاک و مراتع |
| ۰/۶۰۸ | ۱/۵۹ | ۲ | ۱۰۰ | ۳۷۷ | ۰ | ۰ | ۶/۴ | ۴۶/۴ | ۴۷/۲ | ۴- موفقیت شورا در ایجاد سیستم دفع فاضلاب |

هم چنین با ترکیب گویه های بالا، وضعیت رضایت پاسخگویان روستایی از عملکرد شورا و دهیاری در بعد زیست محیطی شاخص سازی شد. یافته های حاصل نشان می دهد که ۷۴/۶ درصد از پاسخگویان در بعد زیست محیطی رضایت پایینی دارند، ۱۹/۴ درصد رضایت متوسط از عملکرد دهیاری و شورا روستا در این رابطه را نشان داده اند و ۵/۹ درصد پاسخگویان در این مورد رضایت بالایی را اعلام داشته اند؛ بنابراین می توان گفت که در این مورد رضایت از عملکرد شورا و دهیاری در بین پاسخگویان پایین است.

جدول شماره (۵): توزیع پاسخگویان بر اساس گویه های (مؤلفه های) بعد کالبدی

| انحراف استاندارد | میانگین | میان | جمع | | درصد | | | | گویه | |
|------------------|---------|------|------|---------|-----------|------|--------|------|------|---|
| | | | درصد | فراوانی | خیلی زیاد | زیاد | تا حدی | کم | | هیچ |
| ۰/۵۳۴ | ۲/۵۴ | ۳ | ۱۰۰ | ۳۷۷ | ۰ | ۲/۱ | ۶۳/۷ | ۳۳/۴ | ۰/۸ | ۱- موفقیت دهیار و شورا در جلب مشارکت مردم برای طرح هادی |
| ۰/۵۷۴ | ۲/۵۰ | ۳ | ۱۰۰ | ۳۷۷ | ۰ | ۴/۵ | ۵۴/۱ | ۴۱/۴ | ۰ | ۲- رضایت از جدول سازی و آسفالت معابر روستا |

| انحراف | میانگین | میانه | جمع | درصد | | | | | گویه | |
|--------|---------|-------|-----|------|---|---|------|------|------|--|
| | | | | | | | | | | |
| ۰/۵۲۶ | ۲/۱۸ | ۲ | ۱۰۰ | ۳۷۷ | ۰ | ۰ | ۱۵/۶ | ۵۷ | ۲۷/۳ | ۳- نظارت شورا بر ساخت و سازها در روستا |
| ۰/۵۸۸ | ۲/۱۵ | ۲ | ۱۰۰ | ۳۷۷ | ۰ | ۰ | ۱۵/۹ | ۴۸/۳ | ۳۵/۸ | ۴- جلوگیری از تبدیل اراضی کشاورزی به مسکونی در روستا |
| ۰/۵۸۱ | ۲/۲۲ | ۲ | ۱۰۰ | ۳۷۷ | ۰ | ۰ | ۵ | ۴۲/۷ | ۵۲/۳ | ۵- رفتار مسئولانه شورا در حفظ و نگهداری اماکن عمومی در روستا |

با ترکیب گویه های بالا، وضعیت رضایت پاسخگویان روستایی از عملکرد شورا و دهیاری در بعد کالبدی شاخص سازی شد. یافته های حاصل نشان می دهد که ۶۷/۸ درصد از پاسخگویان در بعد کالبدی رضایت پایینی دارند، ۳۰/۸۶ درصد رضایت متوسط و در مقابل تنها ۱/۳ درصد پاسخگویان در بعد کالبدی رضایت بالایی از عملکرد شورا و دهیاری داشته اند؛ بنابراین می توان گفت که در بعد کالبدی رضایت از عملکرد شورا و دهیاری در بین پاسخگویان پایین است.

تحلیل آماری

جهت بررسی تفاوت احتمالی و یا ارتباط بین متغیرهای سن، جنس، میزان تحصیلات و محل سکونت پاسخگویان بر میزان رضایت از عملکرد شوراه و دهیاری از آزمون های آماری استفاده شد که نتایج به این شرح است.

رابطه آماری بین محل سکونت با رضایت از عملکرد

برای بررسی این رابطه از آزمون تحلیل واریانس یک طرفه جهت توضیح آماری استفاده شد. نتایج بررسی های آماری بین محل سکونت پاسخگویان و میزان رضایت پاسخگویان حاکی از آن است که میانگین نمره رضایتمندی پاسخگویان ساکن روستای ارمو برابر با ۵۶/۷۳، پاسخگویان ساکن عباس آباد ۵۲/۹۵، پاسخگویان ساکن اسد آباد وسطی ۵۳/۵۲، پاسخگویان ساکن وزیر آباد برابر با ۶۰/۲۱ و میانگین نمره رضایتمندی پاسخگویان دیگر روستاها در جدول شماره (۵) قابل مشاهده است. نتایج آزمون گویای معناداری رابطه بین محل سکونت و میزان رضایتمندی از عملکرد شوراه و دهیاری است، با استفاده از آزمون F این رابطه مورد بررسی قرار گرفت، به طوری که مقدار آزمون F برابر با ۷/۰۵ و سطح معناداری (s=۰/۰۰۰) کمتر از ۱ درصد قابل قبول است؛ بنابراین می توان نتیجه گرفت این فرضیه با ۹۹ درصد اطمینان و سطح خطای کمتر از ۱ درصد مورد تأیید است. نکته مهم قابل مشاهده اینکه در بین تمام روستاییان نمره رضایت از عملکرد شوراه و دهیاری به شدت پایین است.

جدول شماره (۶): توصیف آماری میزان رضایت از عملکرد شورا و دهیاری بر حسب محل سکونت

| محل سکونت | تعداد | میانگین نمره رضایت | انحراف معیار | آزمون |
|---------------|-------|--------------------|--------------|---------------------|
| ارمو | ۱۲۱ | ۵۶/۷۳ | ۹/۱ | F=۷/۰۵ |
| | ۸۶ | ۵۲/۹۵ | ۶/۴ | |
| | ۵۰ | ۵۳/۵۲ | ۹/۶ | |
| | ۴۱ | ۶۰/۲۱ | ۱۰/۱ | |
| دشت آباد علیا | ۳۰ | ۵۰/۲۰ | ۶/۳ | سطح معناداری: ۰/۰۰۰ |
| | ۲۳ | ۵۱/۲۶ | ۶/۴ | |
| | ۱۶ | ۴۹/۵۶ | ۷/۲ | |
| | ۱۰ | ۵۲/۵۰ | ۷/۳ | |

رابطه آماری بین سن با رضایت از عملکرد

برای بررسی این رابطه از آزمون اسپرمن استفاده شد. نتایج حاصل از آزمون اسپرمن گویای این است که با اطمینان ۸۷ درصد و سطح خطای کمتر از ۱ درصد بین سن افراد و میزان رضایتمندی رابطه‌ی معناداری وجود دارد. در این رابطه ضریب همبستگی اسپرمن برابر با ۰/۱۲۸ است که نشان از رابطه‌ی مثبت و ضعیف دارد؛ به این صورت که با افزایش سن افراد میزان رضایتمندی در آنها بالا می‌رود و با کاهش سن آنان میزان رضایتمندی در آنها پایین می‌رود. با توجه به این می‌توان این گونه نتیجه گرفت که سن افراد در میزان رضایتمندی آنان تأثیر گذار است و با توجه به نتیجه آزمون فرض بالا تأیید می‌گردد.

جدول شماره (۷): توصیف آماری میزان رضایت از عملکرد شورا و دهیاری بر حسب سن

| گروه سنی | | | | | | | | میزان رضایتمندی |
|---|---------|---------|---------|---------|---------|---------|-------|-----------------|
| ۷۶ به بالا | ۷۵ - ۶۶ | ۶۵ - ۵۶ | ۵۵ - ۴۶ | ۴۵ - ۳۶ | ۳۵ - ۲۵ | ۲۴ - ۱۵ | | |
| ۰ | ۶۰/۹ | ۵۵/۹ | ۵۰/۹ | ۷۰/۴ | ۷۵/۷ | ۶۷/۵ | پایین | |
| ۱۰۰/۰ | ۱۷/۴ | ۴۱/۲ | ۴۷/۴ | ۲۸/۲ | ۲۳/۴ | ۲۷/۵ | متوسط | |
| ۰ | ۲۱/۷ | ۲/۹ | ۱/۸ | ۱/۴ | ۰/۹ | ۵/۰ | بالا | |
| مقدار ضریب همبستگی اسپرمن: ۰/۱۲۸ سطح معنی‌داری: ۰/۰۱۳ | | | | | | | | |

رابطه آماری بین سن با رضایت از عملکرد

نتایج آزمون آماری کای اسکوئر و ۷ کرامر پیرامون رابطه آماری میان دو متغیر ذکر شده نشان می‌دهد که میزان رضایتمندی از عملکرد شوراها و دهیاری بر حسب جنسیت افراد چندان تفاوتی ندارد؛ اگرچه در رابطه با زنان درصد بیشتری نسبت به مردان رضایت خیلی پایینی را داشته‌اند ولی در بقیه موارد آن قدر مشهود نیست که منجر به معناداری رابطه شود؛ بنابراین فرضیه بالا تأیید نمی‌گردد ($s=0/79$).

جدول شماره (۷): توصیف آماری میزان رضایت از عملکرد شورا و دهیاری بر حسب جنس

| رضایتمندی از عملکرد شوراها و دهیاری | | | | | | | جنس |
|-------------------------------------|------------|------|-------|-------------------------|------------|-------|-----|
| جمع | بسیار بالا | بالا | متوسط | پایین | خیلی پایین | | |
| ۱۰۰ | ۱/۲ | ۳/۱ | ۳۰/۲ | ۵۶/۲ | ۹/۳ | مردان | |
| ۱۰۰ | ۱/۴ | ۳/۳ | ۲۸/۴ | ۵۳/۵ | ۱۳/۵ | زنان | |
| سطح معناداری: ۰/۷۹۵ | | | | مقدار کای اسکوئر: ۱/۶۷۵ | | | |
| سطح معناداری: ۰/۷۹۵ | | | | مقدار وی کرامر: ۰/۰۶۷ | | | |

رابطه آماری بین وضع تأهل با میزان رضایتمندی از عملکرد شوراها و دهیاری

جهت بررسی وضعیت تأهل با میزان رضایتمندی از عملکرد شوراها و دهیاری از آزمون تحلیل واریانس یک طرفه برای توضیح آماری استفاده شد. نتایج بررسی‌های آماری بین وضع تأهل پاسخگویان و میزان رضایتمندی از عملکرد شوراها و دهیاری حاکی از آن است که میانگین نمره میزان رضایتمندی از عملکرد شوراها و دهیاری پاسخگویان هرگز ازدواج نکرده برابر با ۵۰/۹۵، پاسخگویان دارای همسر ۵۵/۸۰، افراد مطلقه ۶۰/۸۴ و پاسخگویان بی همسر در اثر فوت همسر برابر با ۵۶/۱۷ است. با استفاده از آزمون F تفاوت میزان رضایتمندی از عملکرد شوراها و دهیاری بر حسب وضعیت تأهل افراد معنادار شده است، به طوری که مقدار آزمون F برابر با ۱۱/۱۰ و سطح معناداری ($s=0/000$) کمتر از ۱ درصد قابل قبول است؛ بنابراین می‌توان نتیجه گرفت این رابطه با

۹۹ درصد اطمینان و سطح خطای کمتر از ۱ درصد مورد تأیید است. همچنین نکته قابل ذکر در مورد این رابطه، نمره پایین رضایتمندی از عملکرد شوراها و دهیاری در بین همه افراد با توجه به وضعیت تأهل است.

جدول شماره (۹): توصیف آماری میزان رضایت از عملکرد شورا و دهیاری بر حسب وضعیت تأهل

| وضعیت تأهل | تعداد | میانگین نمره رضایتمندی | انحراف معیار | آزمون |
|---------------------|-------|------------------------|--------------|---------------------|
| هرگز ازدواج نکرده | ۱۱۲ | ۵۰/۹۵ | ۷/۸۳ | F=۱۱/۱۰ |
| دارای همسر | ۲۳۵ | ۵۵/۸۰ | ۸/۶۰ | |
| بی همسر بر اثر طلاق | ۱۳ | ۶۰/۸۴ | ۱۱/۱۵ | سطح معناداری: ۰/۰۰۰ |
| بی همسر بر اثر فوت | ۱۷ | ۵۶/۱۷ | ۷/۸۳ | |

رابطه آماری بین سطح تحصیلات با میزان رضایتمندی از عملکرد شوراها و دهیاری

از آزمون اسپرمن برای بررسی این فرضیه استفاده شد. نتایج حاصل از آزمون اسپرمن نشان می دهد که با اطمینان ۹۲ درصد و سطح خطای کمتر از ۱ درصد بین تحصیلات افراد و میزان رضایتمندی رابطه معناداری وجود دارد. در این رابطه ضریب همبستگی اسپرمن برابر با ۰/۱۳۶ - است که نشان از رابطه منفی و ضعیفی دارد؛ به این صورت که با افزایش سطح تحصیلی افراد میزان رضایتمندی در آنها پایین می رود و با کاهش سطح تحصیلی در افراد میزان رضایتمندی در آنها بالا می رود؛ بنابراین می توان این گونه نتیجه گرفت که سطح تحصیلی افراد در میزان رضایتمندی آنان تأثیرگذار است و این تأثیر ارتباط قوی را نشان نمی دهد. باین حال و با توجه به نتیجه آزمون فرضیه بالا مورد تأیید قرار می گیرد.

جدول شماره (۱۰): توصیف آماری میزان رضایت از عملکرد شورا و دهیاری بر حسب سطح تحصیلات

| رضایتمندی از عملکرد شوراها و دهیاری | | | | | | |
|-------------------------------------|-----------|------|-------|-----------------------------------|------------|------------|
| جمع | خیلی بالا | بالا | متوسط | پایین | خیلی پایین | بی سواد |
| ۱۰۰ | ۴/۳ | - | ۳۰/۴ | ۶۵/۲ | - | ابتدایی |
| ۱۰۰ | - | ۱۴/۷ | ۲۶/۵ | ۵۸/۸ | - | سیکل |
| ۱۰۰ | - | - | ۵۰/۰ | ۳۳/۳ | ۱۶/۷ | دیپلم |
| ۱۰۰ | ۲/۶ | ۳/۳ | ۲۶/۱ | ۵۲/۹ | ۱۵/۰ | لیسانس |
| ۱۰۰ | - | ۲/۲ | ۲۳/۷ | ۶۳/۴ | ۱۰/۸ | فوق لیسانس |
| ۱۰۰ | - | - | ۴۵/۵ | ۳۶/۴ | ۱۸/۲ | دکتری |
| ۱۰۰ | - | - | - | ۱۰۰/۰ | - | |
| سطح معنی داری: ۰/۰۰۸ | | | | مقدار ضریب همبستگی اسپرمن: -۰/۱۳۶ | | |

رابطه آماری بین نوع شغل با میزان رضایت از عملکرد شوراها و دهیاری

جهت توضیح آماری نوع شغل با میزان رضایت از عملکرد شوراها و دهیاری از آزمون تحلیل واریانس یک طرفه استفاده شد. نتایج آماری بین نوع شغل پاسخگویان و میزان رضایت از عملکرد شوراها و دهیاری حاکی از آن است که میانگین نمره میزان رضایت از عملکرد شوراها و دهیاری پاسخگویان کارمند برابر با ۵۱/۰۸، پاسخگویان شغل آزاد ۵۲/۰۰، کسانی که مشاغل مختلفی داشته و به عنوان سایر معرفی شده ۵۵/۲۰ درصد، پاسخگویان کشاورز برابر با ۵۳/۶۳ درصد و افراد دامدار ۵۸/۴۱ درصد است. با استفاده از آزمون F تفاوت میزان رضایت از عملکرد شوراها و دهیاری بر حسب نوع شغل افراد معنادار شده است، به طوری که مقدار آزمون F برابر با ۴/۱۷ و سطح معناداری (s=۰/۰۰۰) کمتر از ۱ درصد قابل قبول است؛ بنابراین می توان نتیجه گرفت این رابطه با ۹۹ درصد اطمینان و سطح خطای کمتر از ۱ درصد مورد تأیید است. با توجه به همین امر فرضیه بالا مورد تأیید قرار می گیرد.

آنچه از برآورد میزان رضایت افراد برحسب نوع شغل قابل توجه است اینکه تقریباً در بین همه آنها فارغ از نوع شغل میزان رضایتمندی پایین است و فقط در بین افرادی که شغل دامداری دارند ۵/۳ درصد از آنان رضایتمندی بالایی را از عملکرد شوراهای دهیاری اعلام داشته‌اند.

جدول شماره (۱۱): توصیف آماری میزان رضایت از عملکرد شورا و دهیاری برحسب نوع شغل

| رضایتمندی از عملکرد شوراهای و دهیاری | | | | | | | نوع شغل |
|--------------------------------------|------------|-------|---------------------|------|------------|-----|---------|
| تعداد | خیلی پایین | پایین | متوسط | بالا | بسیار بالا | جمع | |
| ۱۰۶ | ۷/۵ | ۶۳/۲ | ۲۹/۲ | - | - | ۱۰۰ | |
| ۷۵ | ۱۲/۰ | ۳۳/۳ | ۳۷/۳ | ۱۲/۰ | ۵/۳ | ۱۰۰ | |
| ۱۲ | ۲۵/۰ | ۶۶/۷ | ۸/۳ | - | - | ۱۰۰ | |
| ۱۳ | - | ۷۶/۹ | ۲۳/۱ | - | - | ۱۰۰ | |
| ۵۸ | ۸/۶ | ۶۲/۱ | ۲۷/۶ | ۱/۷ | - | ۱۰۰ | |
| ۷۴ | ۸/۱ | ۶۲/۲ | ۲۷/۰ | ۲/۷ | - | ۱۰۰ | |
| ۳۹ | ۳۳/۳ | ۳۵/۹ | ۲۸/۲ | - | ۲/۶ | ۱۰۰ | |
| مقدار $F=۴/۱۷$ | | | سطح معناداری: ۰/۰۰۰ | | | | |

نتیجه‌گیری

پایش و تحلیل رضایتمندی روستائیان از شوراهای روستا و دهیاری گامی مهم در شناخت عملکرد این دو نهاد عمومی است که می‌توان با نگاه تحلیلی و کاربردی ضعف‌ها و ناکارآمدی مدیریت محلی را مورد شناسایی قرار داده و در راستای برون‌رفت از موانع و چالش‌های آن به تجدیدنظر در برخی رویه‌ها و مقررات دست‌یافت. این پژوهش باهدف شناسایی میزان رضایتمندی ساکنان روستاهای شهرستان دره شهر (روستاهای آرمو، عباس‌آباد، اسدآباد وسطی، وزیرآباد، دشت آباد علیا، گدار نمک، میدان خلف و گل سفید) از پنج دوره عملکرد شوراهای و دهیاری‌ها (۱۳۷۷-۱۴۰۰) در ابعاد مختلف اقتصادی، فرهنگی اجتماعی، زیست‌محیطی و کالبدی انجام شد. یافته‌های به‌دست‌آمده در این مقاله به‌طور کلی ناظر بر عدم رضایت از عملکرد مدیریت روستایی در ابعاد مختلف است که با نتایج عنابستانی و همکاران (۱۳۹۲) و فلاح محمد حسینی و همکاران (۱۳۹۶) و اعظمی و همکاران (۱۳۹۰) همخوانی داشته و با نتایج فیروزآبادی و ایمانی جاجرمی (۱۳۹۰) در تضاد است. البته دانشور عامری و همکاران (۱۳۹۳) نیز در بررسی رضایت از عملکرد دهیاری‌ها به این نتیجه رسیدند که ۶۳ درصد از عملکرد دهیاری‌ها رضایت متوسط و بالاتر دارند که با یافته‌های پیش‌مقاله حاضر فاصله زیادی دارد.

در شاخص‌های جزئی‌تر یافته‌ها نشان می‌دهد که ۷۲/۷ درصد از پاسخگویان در بعد اقتصادی رضایت پایینی دارند، ۲۵/۷ درصد رضایت متوسط و در مقابل تنها ۱/۶ درصد پاسخگویان در بعد اقتصادی رضایت بالایی از عملکرد شورا و دهیاری داشته‌اند این نتایج با یافته‌های بلیر (۲۰۱۰) مشترک است؛ بنابراین می‌توان گفت که در بعد اقتصادی رضایت از عملکرد شورا و دهیاری در بین پاسخگویان پایین است.

یافته‌های حاصل از وضعیت رضایت در بعد فرهنگی - اجتماعی نشان می‌دهد که ۸۳ درصد از پاسخگویان در بعد فرهنگی - اجتماعی رضایت پایینی دارند، ۱۶/۲ درصد رضایت متوسط و در مقابل تنها ۰/۸ درصد پاسخگویان در بعد فرهنگی - اجتماعی رضایت بالایی از عملکرد شورا و دهیاری داشته‌اند؛ بنابراین می‌توان گفت که در این مورد رضایت از عملکرد شورا و دهیاری در

بین پاسخگویان بسیار پایین است. پژوهش الله پناه و همکاران (۱۳۹۴) نیز در بررسی میزان رضایت از عملکرد تعاونی‌ها و دهیاری‌های سردشت نشان داد که این رضایتمندی در بعد خدمات کالبدی موفق‌تر از ابعاد فرهنگی بوده است.

یافته‌های حاصل نشان می‌دهد که ۷۴/۶ درصد از پاسخگویان در بعد زیست‌محیطی رضایت پایینی دارند، ۱۹/۴ درصد رضایت متوسط از عملکرد دهیاری و شورا روستا در این رابطه را نشان داده‌اند و ۵/۹ درصد پاسخگویان در این مورد رضایت بالایی را اعلام داشته‌اند؛ بنابراین می‌توان گفت که در این مورد رضایت از عملکرد شورا و دهیاری در بین پاسخگویان پایین است. در بعد کالبدی نتایج نشان می‌دهد که ۶۷/۸ درصد از پاسخگویان رضایت پایینی دارند، ۳۰/۸۶ درصد رضایت متوسط و در مقابل تنها ۱/۳ درصد پاسخگویان در بعد کالبدی رضایت بالایی از عملکرد شورا و دهیاری داشته‌اند؛ بنابراین می‌توان گفت که در بعد کالبدی رضایت از عملکرد شورا و دهیاری در بین پاسخگویان پایین است.

در خصوص نسبت سن و رضایتمندی از عملکرد مدیریت روستایی این پژوهش با یافته‌های لی (۲۰۲۱) با نتایج آماری نسبت میان سن و رضایتمندی از عملکرد مدیریت روستایی تا حدود زیادی دارای اشتراک نظر است. درحالی‌که فیروزآبادی و ایمانی جاجرمی (۱۳۹۰) در سنجش میزان رضایت از عملکرد دهیاری‌ها هیچ نسبت معناداری میان میزان تحصیلات، شغل، سابقه اقامت در روستا و میزان درآمد نمی‌یابند اما تحلیل نظر پاسخگویان مناطق روستایی شهرستان دره شهر نشان می‌دهد که میان این متغیرها با میزان رضایت سطح معناداری بالایی را تأیید می‌نماید.

در خصوص رابطه جنسیت و رضایت بر اساس آزمون اسکوئر و ۷ کرامر آشکار شد که جنسیت نقش جدی در میزان رضایت ندارد این مسئله با نتایج خانی و سوری (۱۳۹۱) که معتقدند زنان در مقایسه با مردان از عملکرد اقتصادی و اجتماعی دهیاران بخش کونانی شهرستان کوهسخت رضایت کمتری دارند، دارای تفاوت جدی است.

یکی از پرسش‌های قابل توجه در این بررسی پایش نظر روستاییان از میزان رضایت آنان در دوره‌های زمانی بود در رابطه با میزان رضایت عمومی از شوراهای و دهیاری در طی پنج دوره نتایج به این شرح است؛ رضایت از شوراهای دوره اول ۳۵/۳ درصد، شوراهای دوره دوم ۱۹/۱ درصد، شوراهای دوره سوم ۹/۰ درصد، دوره چهارم ۷/۲ درصد، دوره پنجم ۱/۶ درصد و ۲۷/۹ درصد پاسخگویان گزینه هیچکدام را انتخاب نمودند که نشان از آن دارد که رضایتی از دوره‌های مختلف شوراهای نداشته‌اند. آنچه مشخص است، پاسخگویان از عملکرد دوره اول شوراهای رضایت بیشتری داشته‌اند که به صورت پلکانی رو به پایین طی دوره‌های بعدی میزان رضایت کمتر می‌شود.

به پیرو پرسش ذکر شده در خصوص مقایسه رضایتمندی از ادوار شورا، در گفت‌وگوی میدانی با اهالی روستاهای مختلف در همین خصوص یافته‌های تحلیلی قابل تأملی به دست آمد که به نظر می‌رسد روستاییان در اقشار و گروه‌های مختلف از شوراهای دوره‌های اولیه نسبت به دوره‌های بعدی رضایتمندی بیشتری داشتند و معتقد بودند که دوره‌های اول به‌ویژه اعضای شورا افرادی با اعتماد اجتماعی بالاتر، با مسئولیت‌پذیری بیشتری بودند که منافع عمومی را در نظر می‌گرفتند و از نظر منش و خصیصه‌های اخلاقی افراد مقبول‌تری بودند. در مصاحبه نامحسوس انجام گرفته با اهالی روستا بسیاری معتقد بودند که شوراهای جدیدتر به محلی برای کسب منافع فردی و طایفه‌ای تبدیل شده که اعضای آن قابل اعتماد نیستند و نسبت به مشکلات عمومی روستا بی‌تفاوت بوده و هیچ اقدامی در جهت جلب مشارکت عموم مردم در نظام تصمیم‌گیری محلی انجام نداده‌اند. نکته‌ای که از راه پرسش‌نامه امکان استخراج آن وجود نداشت و در گفت‌وگو حاصل شد توجه عموم روستاییان به کمرنگ شدن نقش سازنده ریش‌سفیدان روستا بود که به دلیل ایجاد نظام (اداری) شورا و قوانین انتخابات مربوط به شرایط نامزدهای شورا (که افراد دارای مدرک دیپلم و بالاتر را تأیید می‌کند و مانعی برای حضور چهره‌های سنتی کم‌سواد روستا است) اشاره داشتند. علاوه بر این بسیاری معتقد بودند در دوره‌های جدیدتر خریدوفروش آراء و استفاده از تعصبات طایفه‌ای برای جلب آراء بیشتر موجب نارضایتی و نگرانی مردم از نتایج انتخابات شده است. همچنین برخی معتقد بودند اعضای شورا و دهیاری‌ها با قوانین و وظایف خود هیچ آشنایی ندارند و نیز

نهادهای بالادستی تاکنون نظارت قانونی جدی بر عملکرد آنان ندارند. این یافته‌ها با نتایج ابوالحسینی و ابراهیم‌آبادی (۱۳۹۸) هم‌خوانی دارد.

پیشنهادها

- ۱- در راستای مشارکت و اعتماد مردم نسبت به عملکرد شورا و دهیاری و نیز جلوگیری از شکاف قومی و طایفه‌ای فرهنگ سنتی احترام و توجه به جایگاه ریش‌سفیدان و افراد مورد اعتماد مردم تقویت گردد.
- ۲- استفاده از ظرفیت رسانه‌های محلی جهت ایجاد انگیزه مشارکت و اعتماد بین روستائیان و مدیریت محلی.
- ۳- جلوگیری از تبدیل شدن دو نهاد مردم محور شورا و دهیاری به یک دستگاه اداری دولتی.
- ۴- ارائه برنامه‌های فرهنگی اجتماعی جهت مشارکت فعال روستائیان برای بهبود وضعیت روستا.
- ۵- توانمندسازی و ارائه آموزش مهارت محور به روستائیان جهت تقویت اقتصاد روستا.
- ۶- استفاده از دانش بومی - محلی روستائیان باهدف تقویت معیشت روستائیان مبتنی بر ظرفیت‌های روستا.
- ۷- تقویت منزلت و موقعیت اجرایی مدیریت محلی (شورا و هیاری) از طریق ابهام‌زدایی و رفع برخی خلأهای قانونی در وظایف و اختیارات شوراهای روستا و دهیاری‌ها.

منابع

- ابوالحسینی، سید رحیم، ابراهیم‌آبادی، غلامرضا (۱۳۹۸)، شوراهای اسلامی شهر و روستا و تمرکززدایی در جمهوری اسلامی ایران، پژوهشنامه علوم سیاسی، سال سیزدهم، شماره چهاردهم، ص ۳۴-۷.
- احمدی پور، زهرا و همکاران (۱۳۸۸)، ارزیابی نقش شورای اسلامی در توسعه روستایی (مطالعه موردی روستاهای شهرستان‌های خوی و نور)، برنامه‌ریزی و آمایش فضا، دوره چهاردهم، شماره ۳.
- اعظمی، امیر و همکاران (۱۳۹۰)، سنجش رضایتمندی روستائیان از شرکت‌های تعاونی روستایی استان کرمانشاه، مجله برنامه‌ریزی منطقه‌ای دانشگاه آزاد مرودشت، شماره ۲.
- افراخته، حسن (۱۳۸۸)، مقدمه‌ای بر برنامه‌ریزی سکونت‌گاه‌های روستایی، تهران: انتشارات گنج هنر.
- التیامی نیا، پارسا (۱۳۹۳)، ارزیابی عملکرد شوراهای اسلامی با رویکرد توسعه پایدار روستایی (نمونه موردی: دهستان پا تاوه)، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم اجتماعی، دانشگاه پیام نور استان تهران.
- الله پناه، مریم و همکاران (۱۳۹۴) ارزیابی رضایتمندی روستائیان از خدمات تعاونی دهیاری‌ها (مورد مطالعه: تعاونی دهیاری‌های دهستان دشت‌سر)، اقتصاد فضا و توسعه روستایی، ۴(۱): ۳۵-۱۵.
- بدری، سید علی و همکاران (۱۳۹۲) نقش مدیریت محلی در توسعه کالبدی سکونت‌گاه‌های روستایی (مطالعه موردی: شهرستان آران و بیدگل). پژوهش‌های روستایی، ۴(۲): ۲۷۶-۲۴۹.
- بدری، سید علی، موسوی، سید عارف (۱۳۹۱)، مدیریت نوین روستایی، در جستجوی راهکاری مناسب برای توسعه دهیاری‌ها، تهران: انتشارات اشتیاق نور.
- پور طاهری، مهدی و همکاران (۱۳۸۹)، سنجش و اولویت‌بندی پایداری اجتماعی در مناطق روستایی با استفاده از تکنیک رتبه‌بندی بر اساس تشابه به حل ایده‌آل فازی (مطالعه موردی: دهستان حومه بخش مرکزی شهرستان خدابنده)، فصلنامه پژوهش‌های روستایی، دوره ۱، شماره ۱، ص ۳۱-۱.

جعفری، مصطفی و امیرحسین، فهیمی (۱۳۷۹)، ابزارهای استراتژیک و فرهنگی مدیریت کیفیت فراگیر، چاپ اول، موسسه فرهنگی رسا، تهران.

حسینی ابری، حسن (۱۳۸۰)، مدخلی بر جغرافیای روستایی ایران. انتشارات دانشگاه اصفهان، اصفهان.
خانی، فضیله، سوری، فرشاد (۱۳۹۱)، رویکرد جنسیتی در تحلیل رضایتمندی روستاییان از عملکرد دهیاران (مطالعه موردی بخش کونانی شهرستان کوههدشت)، فصلنامه جغرافیا، دوره ۱۰، شماره ۳۲، ص ۱۰۱-۱۲۶.
رستمی، شاه بختی و همکاران (۱۳۹۴)، ارزیابی عملکرد دهیاری‌ها در توسعه روستایی (مطالعه موردی: دهیاری‌های شهرستان ایوان، استان ایلام)، مسکن و محیط روستا، ۳۴(۱۴۹): ۱۱۹-۱۰۳.
سالنامه آماری مرکز آمار ایران، ۱۳۹۵.

رکن‌الدین افتخاری، عبدالرضا و همکاران (۱۳۸۶)، نگرشی نو به مدیریت روستایی با تأکید بر نهادهای تأثیرگذار، فصلنامه علمی پژوهشی روستا و توسعه، شماره ۱۳(۲)، ۳۰-۱.

شایان، حمید و همکاران (۱۳۸۹)، ارزیابی میزان رضایتمندی روستاییان از محیط سکونتگاهی: مطالعه موردی شهرستان کمیجان، فصلنامه روستا و توسعه، دوره ۱۳، شماره ۱، ص ۱۷۹-۱۵۵.

طالب، مهدی (۱۳۷۷)، شورای اسلامی روستایی: کارکردها، تنگناها، فصلنامه مسکن و انقلاب، شماره ۸۴.
علوی تبار، علیرضا (۱۳۷۸)، تدوین الگوی مشارکت شهروندان در امور شهرها، تهران: سازمان شهرداری‌های کشور.
عنابستانی، علی‌اکبر و همکاران (۱۳۹۱)، تحلیل عوامل ساختاری مؤثر بر مشارکت روستاییان در توسعه نواحی روستایی مطالعه موردی شهرستان ایجرود (استان زنجان)، تحقیقات کاربردی علوم جغرافیایی، سال ۱۲، شماره ۲۴.
عنابستانی، علی‌اکبر و همکاران (۱۳۹۲)، بررسی میزان رضایتمندی از کیفیت خدمات سازمان‌های متولی مدیریت محلی روستایی در شهرستان ایجرود (زنجان)، فصلنامه جغرافیا و آمایش شهری- منطقه‌ای، شماره ۷.
قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران (۱۳۸۱)، تهران: کیومرث.

فلاح محمد حسینی، کامبیز و همکاران (۱۳۹۶)، بررسی نقش شورای اسلامی و دهیاری‌ها بر توسعه روستایی در بخش مرکزی شهرستان اسلامشهر، فصلنامه راهبردهای توسعه روستایی، ج ۴، شماره ۴، ص ۴۷۳-۴۵۳.
فیروزی آبادی، سید احمد، ایمانی جاجرمی، حسین (۱۳۹۱)، وضعیت رضایت روستاییان و عوامل مرتبط با آن از عملکرد دهیاری‌ها (مطالعه موردی روستاهای استان قزوین)، فصلنامه پژوهش‌های روستایی، دوره سوم، شماره ۱(پیاپی ۹).
لطیفه، ناهید، رخساره، آرمون، (۱۳۹۱)، جایگاه مدیریت نوین روستایی در برنامه‌های توسعه (مطالعه موردی، روستاهای بخش مرکزی شهریار). همایش ملی توسعه روستایی، ۱۰ شهریور، گیلان.

وثوقی، منصور (۱۳۷۷)، جامعه‌شناسی روستایی. تهران: کیهان
هاشمی، سید سعید و همکاران (۱۳۹۰)، تبیین نقش دهیاری‌ها و شوراهای اسلامی در توسعه کارآفرینی روستایی (مطالعه موردی: بهاباد استان یزد) پژوهش‌های روستایی، ۲(۱۱)، ۱۱۴-۹۳.

Blair, H. W. 2010. Local government and rural development in the bengal Sundarbans: An inquiry in managing common property resources, Agriculture and Human Values, 7(2): 40- 51.

Choi, K. W. Cho, S. Lee, H. Lee and Kim, C. 2004, The Relationships Among Quality, Value, Satisfaction and Behavioral Intention in Health Care Provider Choice, Journal of business Research, Vol. 57, No. 8, PP. 913-921.

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.

Fornell, C. M. et al., 1996, The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose and Findings, Journal of Marketing, Vol. 60, No. 4, PP. 7-18.

- Ibietan, J. 2010. The Role of Local Government in Rural Development Issues, *Knowledge Review*, 20(2): 30 – 36.
- Ighodalo, A. Jacob, F. O. Igbokwe, I. Justine, C. 2012. Local Government and the Challenges of Community and Rural Development in Nigeria: the Way Forward? *International Journal of Asian Social Science*, 2(5): 648-665.
- Khongsatjaviwat, D. And Routray, J. K. 2015. Local Government for Rural Development in Thailand, *International Journal of Rural Management*, 11: 13-24.
- Ocheni, S. Atakpa, M. and Nwankwo 2012. Local Government and Appropriate Capacity Building for Accelerated and Sustainable Rural Development, *European Journal of Business and Social Sciences*, 1(3): 131-135.
- Jamal, Naser, K. (2002). Customer satisfaction and retail banking: an assessment of some of the key antecedents of customer satisfaction in retail banking. *European Journal of Marketing*, 20(4): 146-160.
- Hallowell, R. 1996, The Relationship of Customer Satisfaction Customer Loyalty and Profitability: An Empirical Study, *International journal of Service Industry Management*, Vol. 7, No. 4, PP. 27-42. Retrieved from <http://www.sciencedirect.com>
- Hooda, S. K. 2016. Effectiveness of Local Government and Community Participation in Health Service Delivery in Rural Haryana, *International Journal of Rural Management*, 12: 27-50.
- Hor nby, A. S. 2000, *Oxford Advanced Learners Dictionary of Current English*, 6th Edition, Oxford University Press, Oxford
- Lee, Kyung-Young (2021), Relationship between Public Service Satisfaction and Intention of Continuous Residence of Younger Generations in Rural Areas: The Case of Jeonbuk, Korea, *Land* 2021, 10, 1203. <https://doi.org/10.3390/land10111203>
<https://www.mdpi.com/journal/>
- 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
- 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.

Survey of villagers' satisfaction with the performance of Dehyari and the Islamic Council of the village (Case study: villages of Darrehshahr city)

Assieh Mahdipour¹

Assistant Professor of Political Science, Faculty of Law and Political Science, Shahid Chamran University of Ahvaz, Ahvaz, Iran (Corresponding Author)

Ahmad Mahdipour²

M.A. in Demography, Allameh Tabataba'i University, Tehran, Iran

Abstract: *The main issue in this article is to examine the level of satisfaction of residents of rural areas of Darrehshahr city with the performance of the Islamic Council of the village and Dehyari during five periods (1998-1400). This study, based on the law of duties and powers of Islamic councils of villages and hamlets, measured the level of people's satisfaction in four dimensions: economic, cultural, social, environmental and physical. The method used in this study is descriptive-analytical and survey type that was done by a researcher-made questionnaire and open data interview was analyzed through SPSS software. The reliability of the questionnaire was 89% by Cronbach's alpha method and its validity was confirmed using the opinions of experts. The statistical population consisted of 377 residents of the target villages who were selected by random sampling. In this study, Chi-square, Spearman, V Kramer, one-way analysis of variance, F and Pearson tests were used to examine the correlation and significance of the variables. Findings show that the respondents in the socio-cultural dimension of 83%, environmental 74.6%, economic 72.7% and physical 67.8% had low satisfaction with the performance of councils and villages. Also, the satisfaction of the villagers with the councils and rural areas in the first period is the highest rate of 35.3% and in the fifth period the lowest rate is 1.6. Analytical results from open interviews with the targeted villagers showed that they are more satisfied with the performance of councils and rural areas in the first period and the respondents consider the first members to be more reliable, responsible and people with high social capital in the newer periods. Council members and villagers are unreliable and often focus on their individual and tribal interests.*

Key words: *Satisfaction, Village Islamic Council, Dehyari, Darrehshahr villages.*

¹ Email: assmahdipour@scu.ac.ir (Corresponding Author)

² Email: ahmdmdipoor@yahoo.com