

سنجش رضایت روستائیان از عملکرد دهیارها ی شهرستان شمیرانات دهستان لواسان بزرگ

ابوالفضل حیدری*

دکتر خدیجه همای صالحی**

چکیده

امروزه به دلیل پیچیدگی مسائل و پیدایش نیازهای متعدد و ضرورت دستیابی به توسعه نیازمند سازمانهای تخصصی در عرصه مدیریت محلی مانند "دهیاری" هستیم. هر سازمان خدماتی که مشتریان آن مردم هستند نیازمند ارزیابی برنامه ها و اقدامات خویش است. نتایج ارزیابی ها مدیران سازمانها را در تنظیم سیاستهای بهتر و اصلاح روشها و برنامه های موجود یاری می رساند چنین اقداماتی منجر به بهبود کارایی سازمان می شود. دهیاری به عنوان سازمان اصلی مدیریت روستایی نقش مهم و تاثیرگذاری در تامین خدمات عمومی و به سامان کردن زندگی روستایی دارد. هرچه فعالیتهای دهیاری منطبق با نظر مردم باشد رضایت آنان از این سازمان افزایش خواهد یافت و بهترین راه دستیابی به نظر مردم بهره گیری از روشهای علمی نظر سنجی است. مردم از سازمانی مانند دهیاری می خواهند تا با شفافیت و قانون مداری پاسخگوی نیازها و مسائل آنان باشند.

هدف این پژوهش سنجش رضایت روستائیان دهستان لواسان بزرگ از عملکرد دهیارها است که جهت تحقق این هدف از مدلهای تبول، مدل عدم تحقق انتظار، مدل کانو، مدل سروکوال و مدل شاخص ملی رضایت مشتری آمریکا استفاده شد و بر اساس آنها مدل پیشنهادی محقق ساخته شد.

برای تجزیه و تحلیل اطلاعات جمع آوری شده ۹۰ خانوار به عنوان نمونه به طور تصادفی انتخاب گردید و پرسشنامه بین آنها توزیع گردید و پس از پردازش اطلاعات کسب شده از طریق پرسشنامه سه فرضیه تدوین شده آزمون گردید و الویت بندی متغیرهای مورد بررسی به کمک ضریب همبستگی چوپروف صورت گرفت.

روش تحقیق در این پژوهش توصیفی-پیمایشی می باشد و روش آماری مورد استفاده آزمون استقلال صفات است. بر اساس نتایج به دست آمده نتیجه گیری و پیشنهادهای لازم ارائه شده است.

واژگان کلیدی: رضایت- عملکرد- دهیاری- دهستان لواسان بزرگ

* کارشناس ارشد جغرافیا و برنامه ریزی روستایی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی

** عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب

تاریخ پذیرش: ۹۱/۳/۴

تاریخ دریافت: ۹۱/۲/۱

هیچ سازمان، جامعه و حتی حکومتی نمی تواند خود را از بررسی و سنجش رضایت مشتریان، استفادکنندگان و گیرندگان خدمات بی نیاز بداند. تداوم نارضایتی از یک سازمان خدماتی و مشارکتی مانند دهیاریها می تواند تاثیر فراوانی بر عملکرد دهیاری در اجرای طرح های هادی روستایی، برنامه های اقتصادی-اجتماعی، خدمات عمومی و ارتباط موفق با سازمانها و سایر نهادهای در ارتباط با روستا را با خود به همراه داشته باشد، زیرا دهیاریها به عنوان اصلی ترین واحد مدیریت روستایی به لحاظ ابعاد مشارکتی، قوام و دوامشان به میزان رضایت و اعتماد روستائیان از عملکرد و کارایی آنان بستگی دارد (فیروز آبادی ۱۳۸۸، ۷).

بیان مساله

مدیریت روستایی علم «تلفیق و تنظیم عوامل مختلف طبیعی، انسانی، اقتصادی، و ... در جامعه روستایی» است. در نتیجه براساس تعریف توسعه روستایی نیز می توان گفت که مدیریت روستایی در واقع فرآیند سازماندهی و هدایت جامعه روستایی از طریق شکل دهی سازمانها و نهادهای دست اندر کار در اداره مناطق روستایی است. (رضوانی، ۱۳۸۳، ۲۱۱)

در سیستم جدید مدیریتی کشور، مدیریت روستاها به شوراها و دهیاریها سپرده شده است. مدیریت روستایی در فرآیند توسعه روستایی یکپارچه و پایدار نقش اساسی دارد. مدیریت روستایی در واقع فرآیند سازماندهی و هدایت جامعه و محیط روستایی از طریق شکل دادن به سازمانها و نهادهاست. این سازمانها و نهادها، ابزار یا وسایل تامین هدفهای جامعه روستایی هستند. هدفهایی که مردم آن را ترسیم می کنند و می پذیرند. همچنین مدیریت توسعه روستایی فرآیند چندجانبه ای است که شامل سه رکن مردم، دولت و نهادهای عمومی هستند. در این فرآیند با مشارکت مردم و از طرق تشکیلات و سازمانهای روستایی برنامه ها و طرحهای توسعه روستایی تدوین و اجرا گردیده و تحت نظارت و ارزشیابی قرار می گیرد. (همان منبع، ۲۱۱)

دهیاریها به عنوان اصلی ترین واحد مدیریت روستایی ثبات و دوامشان به میزان رضایتمندی روستائیان از عملکرد آنها بستگی دارد. مردم از سازمانی مانند دهیاری انتظار کار آیی دارند آنها می خواهند تا این سازمان پاسخگوی پرسشها و مسائل آنها باشد. رضایت مردم از دهیاری نقش مهمی در موفقیت سازمان مذکور در دستیابی به اهداف خود دارد. روستائینی که از دهیاری خود رضایت داشته باشند مشارکت و همکاری بیشتری در جهت پیشبرد برنامه ها ایفاء می نمایند که در این تحقیق به سنجش رضایت روستائیان از عملکرد دهیاریها پرداخته می شود. (فیروز آبادی، ۱۳۸۸، ۱۷)

فرضیه های تحقیق

- ۱- رابطه معناداری میان پاسخگویی به نیازهای روستائیان و رضایت از عملکرد دهیاریها وجود دارد.
- ۲- رابطه معناداری میان مشارکت دهیاریها با اهالی و رضایت روستائیان وجود دارد.
- ۳- رابطه معناداری میان ویژگیهای شخصی دهیار و رضایت روستائیان از عملکرد دهیاریها وجود دارد.

قلمرو و روش تحقیق

موضوع تحقیق، بررسی سنجش رضایت روستائیان از عملکرد دهیاریهای دهستان لواسان بزرگ شهرستان شمیرانات؛ شامل روستاهای نیکنآمده، لواسان بزرگ، رسنان و کلان می باشد که در سال ۱۳۹۰ وبه روش توصیفی - پیمایشی صورت پذیرفت. جامعه آماری در این تحقیق خانوارهای روستایی است که بر اساس آخرین آمار موجود ۹۰۸ خانوار می باشد.

تعیین حداقل حجم نمونه مورد نیاز و روش نمونه گیری

در این تحقیق برای تعیین حجم نمونه از خانوارهای روستایی از فرمول کوچران استفاده شد. برای این منظور ابتدا یک مطالعه مقدماتی (پری تست) با حجم ۲۵ نفر صورت گرفت و واریانس عملکرد دهیاری‌ها ۰/۱۶ محاسبه گردید و بر این اساس حجم نمونه به صورت زیر محاسبه شد:

$$n = \frac{N \times P \times q \times u_{1-\frac{\alpha}{2}}^2}{N_e + p \times q u_{1-\frac{\alpha}{2}}^2} = \frac{908 \times 0.2 \times 0.8 \times 1.96^2}{908 \times 0.08^2 + 0.2 \times 0.8 \times 1.96^2} = 86.864.31 \neq 90$$

جدول ۱: حجم نمونه به تفکیک روستا

| نام روستا | جمعیت | تعداد خانوار | حجم نمونه |
|-------------|-------|--------------|-------------------------------|
| رستان | ۳۷۵ | ۱۱۱ | $0.1222466 \times 90 = 11$ |
| لواسان بزرگ | ۵۳۲ | ۱۴۸ | $0.1629955 \times 90 \neq 15$ |
| کلان | ۵۶۱ | ۱۴۳ | $0.1574889 \times 90 \neq 14$ |
| نیکنمده | ۱۷۳۹ | ۵۰۶ | ۵۰ |
| جمع کل | ۳۲۰۷ | ۹۰۸ | ۹۰ |

ماخذ: سازمان آمار، سرشماری ۱۳۸۵ یافته‌های تحقیق پژوهشگر، ۱۳۹۰

پرسشنامه ای که برای خانوارهای روستایی تهیه گردید دارای ۲۵ سؤال در مقیاس لیکرت است و سئوالها با توجه به فرضیه های تحقیق و مدل تحلیلی تحقیق تدوین شده است. در تدوین آن سعی شده است سوالها به گونه ای مطرح شود که حتی المقدور خالی از ابهام باشد.

تعیین روایی و پایایی پرسشنامه

در این تحقیق روایی با استفاده از روش آلفای کرونباخ محاسبه شد که مقدار آن ۰/۸۹ می باشد و نشان از روایی بالای پرسشنامه دارد. به منظور تعیین پایایی (اعتبار) پرسشنامه یک گروه ۱۰ نفره انتخاب گردید و پرسشنامه بین آنها توزیع شد. پس از ۱۵ روز یکبار دیگر پرسشنامه توسط همان گروه ۱۰ نفره کامل گردید که توزیع فراوانی در دو نوبت به شرح زیر است:

جدول ۲: توزیع فراوانی پرسشنامه ها

| نوبت توزیع | خیلی زیاد و زیاد | متوسط، کم و خیلی کم | جمع |
|------------|------------------|---------------------|-----|
| نوبت اول | ۶۱ | ۱۸۹ | ۲۵۰ |
| نوبت دوم | ۷۷ | ۱۷۳ | ۲۵۰ |

ماخذ: یافته‌های تحقیق پژوهشگر، ۱۳۹۰

سپس آزمون مقایسه دو نسبت انجام شد و محاسبات انجام شده نشان داد که پاسخ ها در دو نوبت دارای نسبت یکسان هستند، یعنی پرسشنامه اعتبار دارد.

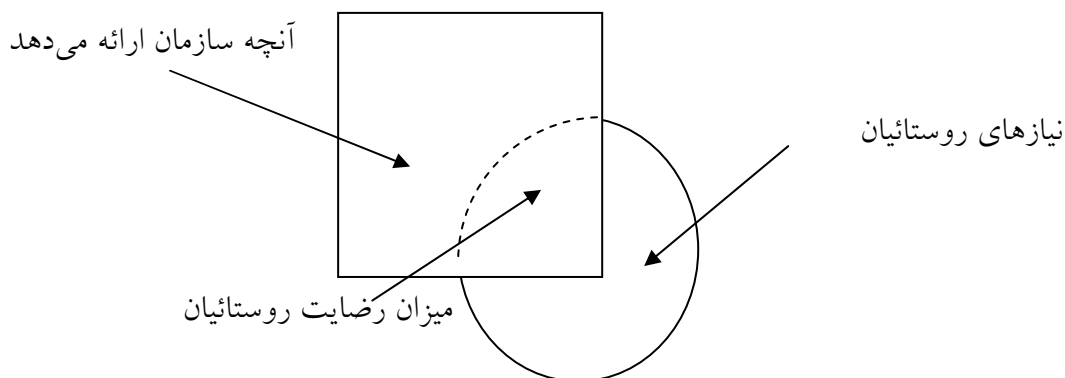
مدلهای مورد استفاده و مدل پیشنهادی محقق

در مدل پیشنهادی محقق از مدل های علمی مختلف سنجش رضایت استفاده گردید و مدل پیشنهادی محقق بر گرفته از تلفیق این مدلها می باشد که در ابتدا به مدل های مورد استفاده و سپس به مدل پیشنهادی محقق اشاره می گردد:

مدل تبول

میزان رضایت روستائیان را می توان به کمک مدل تبول توضیح داد. در این مدل، نیازهای روستائیان با دایره و خدماتی که سازمان ارائه می دهد با مربع نشان داده شده است. رضایت کامل وقتی ارائه می گردد که خدمات سازمان کاملاً نیازها و انتظارات روستائیان را تحت پوشش قرار دهد. به عبارت دیگر دایره در داخل مربع قرار گیرد. (فیروزآبادی، ۱۳۸۸، ۷۳)

شکل ۱: مدل تبول (میزان رضایت روستائیان)

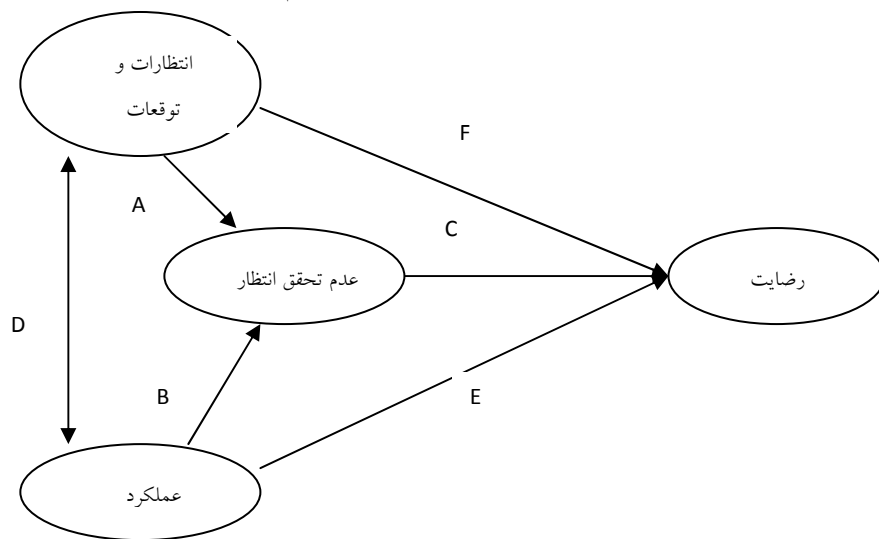


ماخذ: (فیروز آبادی، ۱۳۸۸، ۷۳)

مدل عدم تحقق انتظار

در این مدل انتظارات، پیش بینی ها یا توقعات مشتری یا شهروند درباره عملکرد یک محصول یا خدمت است که از تجربه پیشین، شایعات یا ارتباطاتی نظیر تبلیغات و رسانه ها حاصل می آید از آنجائیکه انتظارات پیش از تجربه مصرف وجود داشته باشند به عنوان متغیر بیرونی در مدل نشان داده شده اند، در این مدل عملکرد، یک متغیر بیرونی فرض شده است و به ارزیابی مشتری از ویژگی ها و جنبه های متعدد محصول یا خدمت برپایه تجربه و مصرف جدید، اشاره دارد. عدم تحقق، در این مدل اختلاف میان کیفیت مورد انتظار محصول یا خدمت و کیفیتی است که در عمل دریافت و یا تجربه شده است. اختلافی که هم می تواند مثبت و هم منفی باشد. (فیروزآبادی، ۱۳۸۸)

شکل ۲: مدل رابطه عدم تحقق انتظار با عملکرد

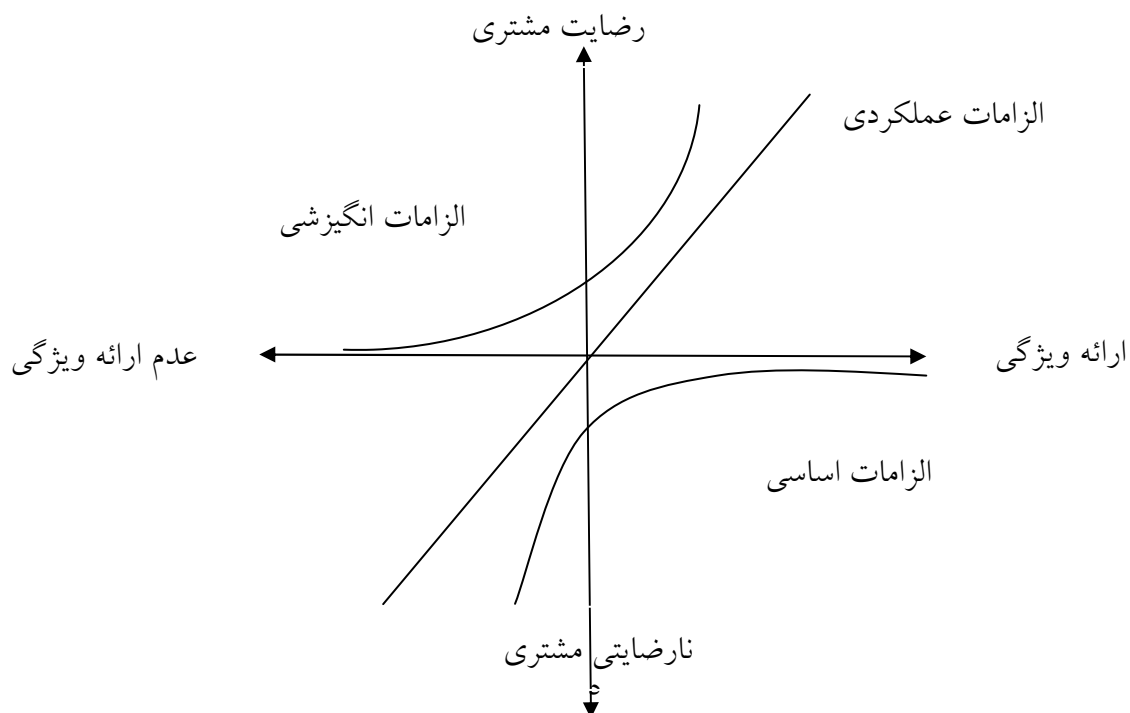


ماخذ: (فیروزآبادی، ۱۳۸۸)

مدل کانو

نور یاکی کانو مدلی ارائه کرده است که نحوه‌ی ارتباط بین کیفیت و رضایت مشتری را بخوبی توضیح می‌دهد. در این مدل کیفیت یا همان ویژگی‌ها و خصوصیات کالا و خدمات به سه دسته به شرح زیر تقسیم شده، و ارتباط هر یک با رضایت مشتری و تاثیر هر یک بر این رضایت مندی بیان شده است:

شکل ۳: مدل کانو

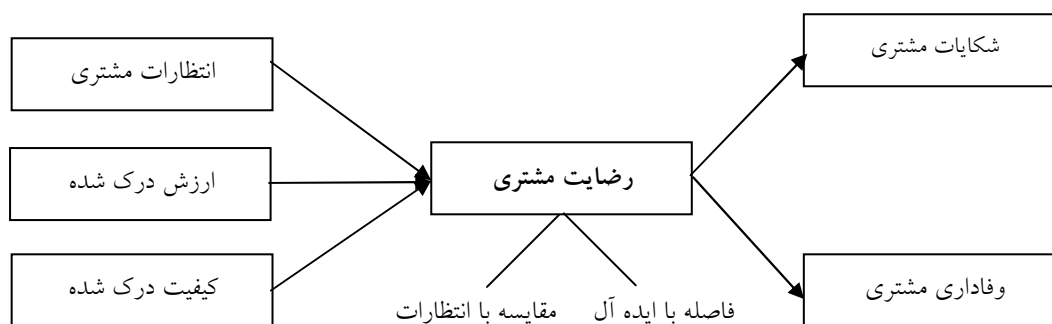


ماخذ: (صفاری نژاد، رجیبی، ۱۳۸۷، ۹۴-۹۳)

مدل شاخص ملی رضایت مشتری آمریکا^۱ (ACSI)

یکی از مهم‌ترین شاخص‌های رضایت مشتری از کیفیت کالاها و خدمات عرضه شده که با استفاده از مدل‌های علی - معلولی و پیامدها توسعه یافته‌اند، شاخص رضایت مشتری آمریکا ACSI می‌باشد. این مدل علاوه بر ارائه مقادیر پارامترهای میانگین و پراکندگی برای متغیر رضایت مشتری و علل آن برای یک سازمان، به ارزیابی تأثیر متغیرها بر یکدیگر نیز می‌پردازد. در این مدل رضایت مشتری از جمله متغیرهایی است که با استفاده از چند شاخص قابل اندازه‌گیری محاسبه می‌شود. (ملکی، دارابی، ۱۳۸۷، ۳۰)

شکل ۴: مدل کلی شاخص ملی رضایت آمریکا ACSI



مدل سرو کوال^۲

در سال ۱۹۸۰ نگرانی نسبت به رضایتمندی مشتریان و گیرندگان خدمات موضوع مهمی بود که صنعت و دانشگاهها را برآن داشت تا روی این مسئله بیشتر تحقیق نمایند، که از این میان سه محقق با نامهای پاراسومان، لئوناردبری و زیتامل از جنبه علمی این مسئله را بررسی کردند. در سال ۱۹۹۶ آنها نظر خود را در مورد اندازه‌گیری کیفیت خدمات با روش سرو کوال منتشر نمودند ((روش آنها در اندازه‌گیری دو بعد عملکرد (ارزیابی اجزاء و اهمیت اجزاء) در ارتباط با کیفیت خدمات است)). آنان یک مقاله مفهومی منتشر کردند که ۵ شکاف را همانند شکل (۵) معرفی نمودند:

شکاف ۱: تفاوت بین انتظارات گیرندگان خدمات و آگاهی مدیران از انتظارات آنها.

شکاف ۲: تفاوت بین آگاهی از انتظارات گیرنده خدمت و کیفیت خدمات.

شکاف ۳: تفاوت بین کیفیت خدمات و خدمات دریافت شده.

شکاف ۴: تفاوت بین خدمات دریافتی و آن چیزی که در مورد خدمات به مصرف کننده (روستایی) ارتباط دارد.

شکاف ۵: تفاوت بین انتظارات گیرنده خدمات و آن چیزی که از خدمات دریافت شده. (صفاری نژاد، رجیبی، ۱۳۸۷، ۹۸-۹۷)

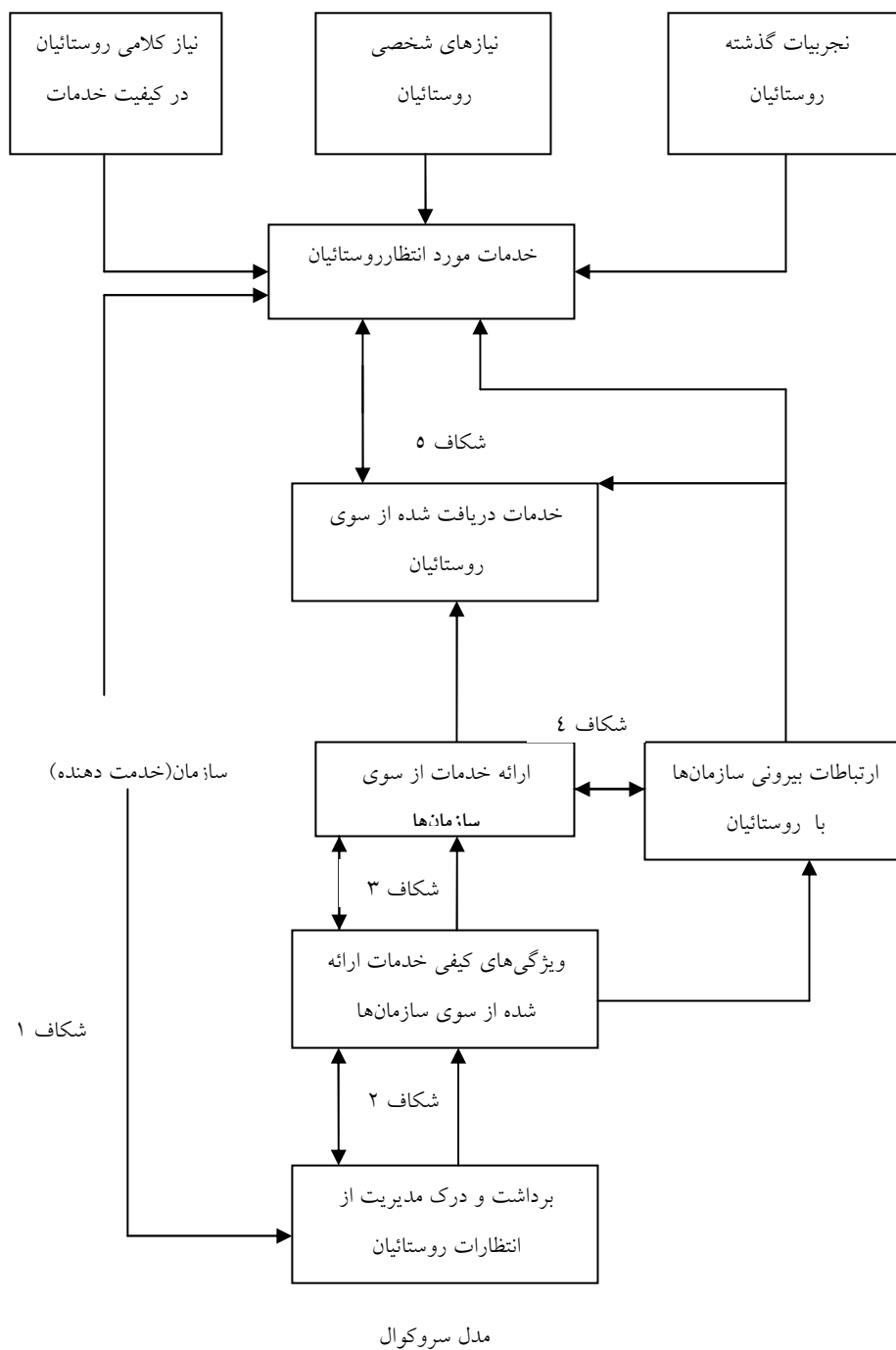
پاراسورامان و همکارانش پنج معیار اصلی را برای سنجش کیفیت خدمات به مشتریان ایجاد کردند که به عنوان مدل

سرو کوال معروف گردید:

^۱ American Customer Satisfaction Index

^۲ Service Quality

- ۱- موارد قابل لمس یا فیزیکی (وضعیت ظاهری) شامل مشاهده ی تجهیزات، پرسنل، تسهیلات یا تجهیزات مدرن
 - ۲- اعتماد : توانایی و تمایل در کمک به گیرندگان خدمات و ارائه خدمات به آنها.
 - ۳- پاسخگویی : توانایی و تمایل در کمک به گیرندگان خدمات و ارائه ی خدمات به آنها.
 - ۴- اطمینان (تضمین): دانش و توانایی و تواضع کارکنان برای دادن اطمینان لازم به گیرندگان خدمات .
 - ۵- همدلی : مراقبت و توجه کافی به گیرنده خدمات. (صفاری نژاد، رجبی، ۱۳۸۷، ۱۰۱).
- شکل (۵): مدل سروکوال



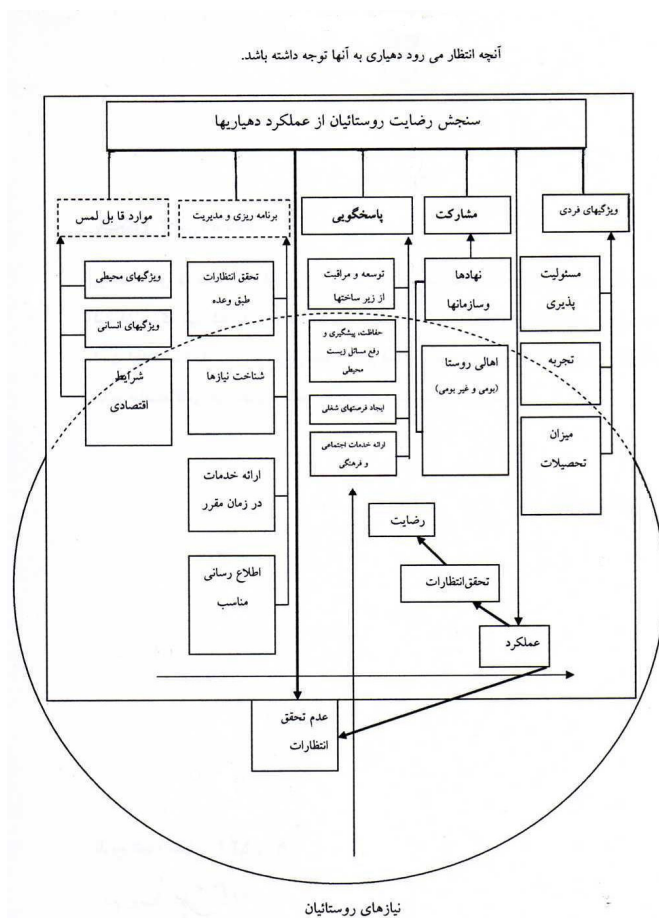
ماخذ: (بختیاری، سهرابی ۱۳۸۶، ۱۱)

مدل پیشنهادی محقق :

در مدل پیشنهادی محقق از مدل‌های علمی مختلف سنجش رضایت استفاده گردید و مدل پیشنهادی محقق بر گرفته از تلفیق این مدلها در جهت سنجش رضایت روستائیان از عملکرد دهیارها تدوین و طراحی گردید. این مدل از دو شکل هندسی

دایره (نیازهای روستائیان) و چهار ضلعی (آنچه دهیارها ارائه می دهند) بر اساس مدل تبول تشکیل گردیده است که میزان قسمت مشترک این دو شکل هندسی حکایت از میزان رضایتمندی روستائیان از عملکرد دهیارها دارد و هر مقدار میزان هم پوشانی و اشتراک این دو شکل هندسی بیشتر گردد نشان از بالا بودن میزان رضایتمندی دارد و بالعکس هرچه میزان هم پوشانی کمتر گردد یعنی عملکرد دهیاری باعث رضایتمندی روستائیان نگردیده است. همچنین محور X (افقی) عملکرد و محور Y (عمودی) رضایت را نشان می دهد.

در شکل (۶) مدل پیشنهادی محقق نشان داده می شود:



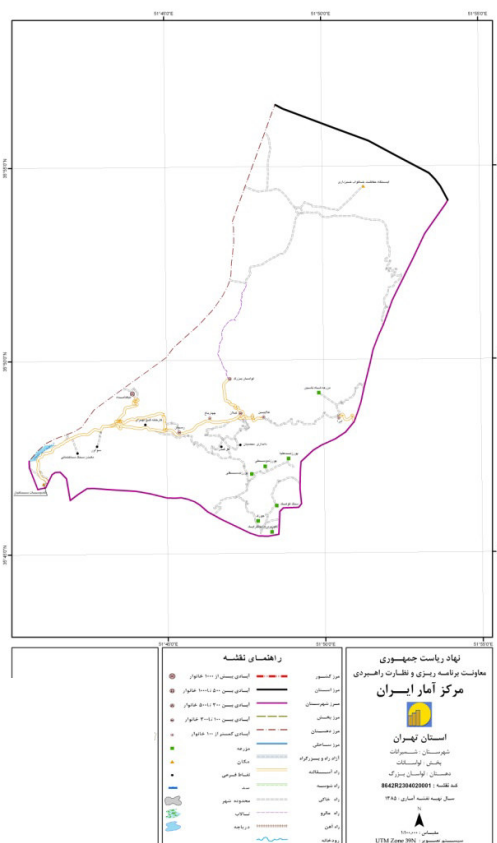
موقعیت شهرستان شمیرانات و دهستان لواسان بزرگ

شهرستان «شمیرانات» از شمال با شهرستانهای «نور» و «آمل» (استان «مازندران»)، در شرق با شهرستان «دماوند»، در جنوب با «تهران» و در غرب با بخش «کن» و استان البرز هم مرز می باشد. بر اساس تقسیمات کشوری این شهرستان دارای دو بخش رود بار قصران و لواسانات و شهر شمیران (تجریش) و شهر لواسان و فشم است که بخش لواسانات به دو دهستان لواسان بزرگ و کوچک تقسیم می گردد. (محمودیان ۱۳۸۱، ۶۶).

بر اساس اطلاعات مرکز آمار ایران، روستاهای دهستان لواسان بزرگ شامل: نیکنامه، چهارباغ، رسنان، کلان، لواسان بزرگ، ایرا، پورزند سفلی، پورزند علیا، پورزند وسطی، جوزک، علائین، مزرعه شاه نشین و هیزم دره (خانلر آباد) می

باشد. که بر اساس ضوابط تاسیس دهیارها (جمعیت بیشتر از ۳۰۰ نفر و ۸۰ خانوار) فقط چهار روستا (نیکنامده، لواسان بزرگ، رسنان و کلان) دارای دهیاری می باشند.

نقشه ۱: موقعیت دهستان لواسان بزرگ و روستاهای مورد مطالعه



جمعیت

در سرشماری سال ۱۳۷۵ جمعیت دهستان لواسان بزرگ ۳۴۲۸ نفر (۹۰۱ خانوار) و در سال ۱۳۸۵ جمعیت دهستان بزرگ ۳۸۸۸ نفر (۱۱۱۲ خانوار) بوده که ۶۶۰ نفر حدود ۱۳/۴ درصد به جمعیت دهستان لواسان بزرگ افزوده شده است.

خلاصه ویژگیهای طبیعی

شهرستان شمیرانات سرزمینی است با ۹۴ درصد کوهستان و تحت تاثیر سیستم کوهزایی البرز و چین خوردگی طی ادوار مختلف زمین شناسی شکل گرفته است. آب و هوای شهرستان شمیرانات نیز تحت تاثیر عوامل جغرافیایی از همه ناهمواریهاست که در ناهمگونی اقلیم، حجم و نوع بارش و تفاوت های دمایی تاثیر می گذارند. به دلایل توپوگرافی (کوهستانی بودن) و آب و هوایی، این سرزمین در زمره شهرستانهای پر آب کشور قرار دارد. از نظر پوشش

گستره وسیعی از ناحیه شمیرانات به پشتوانه شریط اکولوژیکی پوشیده از گیاهان مرتعی است. وضعیت پوشش گیاهی ناحیه بیانگر غنای پوشش گیاهی و اکوسیستم نباتی ناحیه می باشد. (محمودیان، ۱۳۸۱، ۸۴)

ویژگیهای اقتصادی

آمارهای مربوط به وضع فعالیتها و اشتغال جمعیت حکایت از این دارد که اقتصاد شهرستان بر فعالیتهای خدماتی استوار است که ناشی از گردشگر پذیر بودن منطقه و در نتیجه گسترش فعالیتهایی است که خدمات مورد نیاز برای گردشگران را تامین می نماید. به طوری که ۵۵ درصد از شاغلین شهرستان در بخش خدمات مشغول به کار هستند و پس از آن صنعت و معدن با ۲۸/۱ درصد و کشاورزی با ۱۵/۷ درصد قرار دارند جدول های زیر نشان دهنده وضع فعالیت و اشتغال جمعیت در سال ۱۳۸۵ می باشد. (منبع: مرکز آمار ایران، ۱۳۸۵)

جدول شماره ۵: توزیع شاغلان در بخشهای مختلف اقتصادی شهرستان شمیرانات ۱۳۸۵

| شرح | شاغل | | کشاورزی | | صنعت و معدن | | خدمات | |
|--------------|-------|------|---------|------|-------------|------|-------|------|
| | تعداد | درصد | تعداد | درصد | تعداد | درصد | تعداد | درصد |
| شهرستان | ۹۸۷۶ | ۱۰۰ | ۱۵۵۳ | ۱۵/۷ | ۲۷۷۱ | ۲۸/۱ | ۵۴۲۵ | ۵۵ |
| نقاط روستایی | ۴۹۸۷ | ۱۰۰ | ۱۲۳۱ | ۲۴/۷ | ۱۱۴۵ | ۲۳ | ۲۵۶۷ | ۵۱/۵ |

ماخذ: مرکز آمار ایران سرشماری نفوس و مسکن ۱۳۸۵

روش آماری تجزیه و تحلیل اطلاعات

آزمون فرضیه های تحقیق با استفاده از آزمون استقلال صفات به کمک توزیع کای دو صورت گرفته است و پس از هر آزمون ضریب همبستگی چوپروف برای الویت بندی متغیرهای تحقیق محاسبه شده است.

آزمون فرضیه اول

مراحل انجام آزمون فرضیه اول به شرح زیر است:

۱)

H_0 : میان پاسخگویی به نیازهای روستائیان و رضایت از عملکرد دهیارها رابطه معنادار وجود ندارد.

H_1 : میان پاسخگویی به نیازهای روستائیان و رضایت از عملکرد دهیارها رابطه معنادار وجود دارد.

۲) $\alpha = 0.05$

$$3) k(x_1, x_2, \dots, x_n) = \chi^2 = \sum^s \sum^t \frac{(m_{ij} - m'_{ij})^2}{m'_{ij}}$$

$$۴) w(x^{\dagger} \geq x_{1-\alpha, (s-1)(t-1)}^{\dagger})$$

$$۴) w(x^{\dagger} \geq x_{.۹۵, ۴۰}^{\dagger})$$

-مرحله پنجم: انتخاب نمونه

جدول فراوانی تجربی (مشاهده شده) و جدول فراوانی نظری (محاسبه شده) تشکیل گردید و بر اساس این دو جدول مقدار عددی ملاک آزمون به شرح زیر تعیین گردید:

$$k = \sum \sum \frac{(m_{ij} - m'_{ij})^2}{m'_{ij}} = ۲۱۲.۳۶$$

مرحله ششم: تصمیم گیری

$$۲۱۲.۳۶ > ۵۵.۷۵۸ \Rightarrow k \in w$$

با توجه به اینکه مقدار عددی ملاک آزمون در ناحیه بحرانی قرار می گیرد، لذا فرض H_0 رد و فرض H_1 پذیرفته می شود. به عبارت دیگر میان پاسخگویی به نیازهای روستائیان و رضایت از عملکرددهیاریها رابطه معنی داری وجود دارد.

محاسبه ضریب همبستگی چوپروف:

$$\rho = \sqrt{\frac{x^{\dagger}}{n\sqrt{(s-1)(t-1)}}} = \sqrt{\frac{۲۱۲/۳۶}{۵۵\sqrt{۴۰}}} = \sqrt{\frac{۲۱/۲/۳۶}{۳۴۷/۸۵}} = \sqrt{۰/۶۱} = ۰/۷۸$$

$$\rho = ۰.۷۸$$

آزمون فرضیه دوم و سوم نیز مانند آزمون فرضیه اول انجام شد که نتایج آن در جدول (۷) قابل مشاهده است.

جدول ۷: نتایج آزمون فرضیات

| ضریب همبستگی چوپروف | رد یا تائید فرضیه | مقدار x^{\dagger} جدول | مقدار عددی ملاک آزمون | الویت فرضیه | ردیف |
|---------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------|-------------|------|
| ۰/۸۵ | تائید | ۳۱/۴۱۰ | ۹۷/۳۷۲ | فرضیه دوم | ۱ |
| ۰/۷۸ | تائید | ۵۵/۷۵۸ | ۲۱۲/۳۶ | فرضیه اول | ۲ |
| ۰/۶۵ | تائید | ۴۱/۳۳۷ | ۹۱/۸۸۲ | فرضیه سوم | ۳ |

تجزیه و تحلیل یافته‌ها

انتظار می‌رفت که تأسیس این سازمان جدید با توجه به طرح مباحث توسعه بویژه رویکردهای جدیدی که ضرورت توجه به مردم و مشارکت آنها در برنامه‌های توسعه را مطرح می‌سازد، تغییری قابل توجه در ساختارهای موجود اداری بدهد. اما نگاهی به توزیع ۴۸ وظیفه دهیاری‌ها که در جدول (۸) آمده است، نشان می‌دهد که همکاری با دولت و اجرا یا ترویج سیاست‌های آنها بیشترین سهم را در میان وظایف دهیاری‌ها دارد. ۲۵ درصد از وظایف دهیاری‌ها به این موضوع اختصاص دارد. پس از آن انجام وظایف مربوط به دهیاری قرار دارد که ۲۳ درصد وظایف دهیاری‌ها را به خود اختصاص داده است. رسیدگی به امور مختلف روستا مانند: مسائل بهداشتی و نظافت، بخش دیگری از وظایف دهیاری است که ۱۹ درصد وظایف دهیاری را شامل می‌شود. ۱۶/۵ درصد از وظایف دهیاری نیز به همکاری با شورا اختصاص دارد و نسبت مشابهی نیز وظایف دهیاری‌های نسبت به مردم روستایی را شامل می‌شود. (فیروزآبادی ۱۳۸۸، ۶۵)

جدول شماره ۲-۲: توزیع فراوانی وظایف دهیاری‌ها نسبت به روستا و بازیگران مدیریت روستایی

| بازیگر | فراوانی | درصد | توضیحات |
|--------|---------|------|--|
| دولت | ۱۲ | ۲۵ | بندهای ۵ و ۷ و ۱۰ و ۱۱ و ۱۳ و ۳۱ و ۳۲ و ۳۴ و ۳۶ و ۳۹ و ۴۱ و ۴۳ |
| شورا | ۸ | ۱۶/۵ | بندهای ۲ و ۹ و ۱۵ و ۱۶ و ۱۷ و ۴۰ و ۴۲ |
| مردم | ۸ | ۱۶/۵ | بندهای ۳ و ۲۶ و ۲۷ و ۳۵ و ۳۷ و ۳۸ و ۴۷ |
| دهیاری | ۱۱ | ۲۳ | بندهای ۶ و ۱۲ و ۱۸ و ۱۹ و ۲۱ و ۲۲ و ۲۸ و ۳۳ و ۴۵ و ۴۶ و ۴۸ |
| روستا | ۹ | ۱۹ | بندهای ۱ و ۴ و ۲۰ و ۲۳ و ۲۴ و ۲۵ و ۲۹ و ۳۰ و ۴۴ |

این نسبت اندک درحالی است که نگاهی به محتوای وظایف مربوط به مردم که در جدول شماره ۲-۲ آمده نشان می‌دهد که هیچکدام از آنها بطور مستقلی موضوعات مهم توسعه اجتماعی مانند: مشارکت در اداره امور، مشاوره و تعامل و مانند اینها توجه ندارد. (فیروزآبادی ۱۳۸۸، ۶۵)

از بررسی سئوال‌هایی که مربوط به پاسخگویی است نتایج زیر حاصل شد:

روستائیان از خدمات عمرانی و خدمات بهداشتی و خدمات فرهنگی رضایت دارند و معتقدند اطلاع‌رسانی قوانین مرتبط با آنها به خوبی انجام شده و دهیار همواره در ارائه راهکارهایی جهت رفع نیاز روستائیان به مسئولان کوشا بوده است. ولی در ارتباط با مراقبت از اموال و تأسیسات عمومی ساخته شده و جذب اعتبارات، گسترش خدمات گردشگری و صنایع دستی، حمایت از کشاورزان و دامداران و بازاریابی محصولات آنها به اندازه کافی کوشا نبوده است. از تحلیل داده‌های ارائه شده که مربوط به متغیر مشارکت است نتایج زیر حاصل شد:

همکاری دهیاری با نهادها و اداره های فعال در روستا و همچنین شورای اسلامی روستا خوب ارزیابی شده است. ضمناً دهیار در اولویت بندی فعالیتهای اجرایی نظر روستائیان را مد نظر داشته است. ولی داده ها گویای آن است که تعامل دهیار با ریش سفیدان و معتمدین محلی (افراد بومی) کمتر از تعامل با افراد غیر بومی است.

در خصوص ویژگیهای فردی دهیار، در همه موارد به استثناء سابقه کار اداری و اجرایی (تجربه)، که نشان از تجربه متوسط دهیاران است بقیه موارد خوب ارزیابی گردید.

همچنین تمامی فرضیه های تحقیق تأیید و بر اساس ضریب همبستگی چوپروف به ترتیب مشارکت (فرضیه دوم)، پاسخگویی (فرضیه اول) و ویژگیهای فردی (فرضیه سوم) بیشترین اهمیت و تاثیر را در رضایتمندی دارا بوده اند.

پیشنهادات تحقیق

پیشنهادات محقق در این تحقیق به شرح ذیل ارائه می شوند:

تخصیص عادلانه اعتبار از محل ردیفهای قانون بودجه کل کشور

یکی از منابع درآمدی شهرداریها، دریافت اعتبارات از محل ردیفهای قانون بودجه کل کشور می باشد که به عناوین مختلف از جمله «کمک به شهرداریهای زیر ۲۰ هزار نفر»، «کمک به حمل و نقل عمومی»، «مترو» و... دریافت می کنند. بررسی ردیفهای اعتباری قانون بودجه کل کشور حداقل طی سال ۱۳۸۸ حاکی از تبعیض در تخصیص اعتبار به مدیریت شهری و روستایی می باشد. به عنوان نمونه کل اعتبار تخصیص یافته به مدیریت روستایی در این قانون در سال ۱۳۸۸، ۷۲ میلیارد ریال برای ۱۷ میلیون نفر روستایی تحت پوشش دهیاریها می باشد درحالیکه برای جمعیت ۴/۵ میلیون نفری جمعیت شهری تحت پوشش شهرداریهای زیر ۲۰ هزار نفر، ۱۹۰۰ میلیارد ریال تخصیص یافت. مقایسه سرانه اعتبار تخصیصی به هر نفر نشان می دهد، این مقدار برای هر روستایی ۴/۲ هزار ریال و برای هر شهری ۴۲۲ هزار ریال می باشد. لذا با عنایت به شعار محوری محرومیت زدایی و عدالت محوری مسئولان و نمایندگان مجلس، حداقل انتظار رعایت عدالت و تساوی بین شهروندان روستایی و شهری است. (دربان آستانه، ۱۳۸۸)

ضمناً خروجی روستاها به شهرها شامل: آب گوارا، محصولات کشاورزی و مواد اولیه، هوای پاک و غیره... و خروجی شهرها در این فرایند به روستاها شامل: فاضلاب، زباله، هوای آلوده و.. بنابر این ضرورت تخصیص اعتبارات و هزینه های جبرانی زیست محیطی ناشی از آلودگی شهرها بر مناطق روستایی بیشتر احساس می گردد.

افزایش امنیت شغلی دهیاران

با توجه به نتایج تحقیق نارضایتی دهیاران به دلیل عدم امنیت شغلی پرسنل دهیاری و سطح پایین حقوق و دستمزدهای آنها مساله مهمی است که باید در برنامه ریزی های کلان مدنظر قرار گیرد. عدم امنیت شغلی مشکلی عمومی در بین دهیاران مورد مطالعه می باشد که به دلیل عزل و نصبهای مکرر توسط شورای اسلامی روستا صورت می گیرد. طبق بند ۴ ماده ۶ اساسنامه، تشکیلات و سازمان دهیاریها مصوب ۱۳۸۰ هیات وزیران، شورای اسلامی روستا می تواند دهیار را عزل نماید. که با توجه به بررسی های به عمل آمده علت اغلب عزل و نصبهای مکرر سوء برداشت و اختلاف نظرات جزئی بین شورای اسلامی روستا و دهیار و گاهی درخواست غیرقانونی شورای اسلامی روستا از دهیاری برای انجام برخی امور می باشد که خارج از حیطه وظایف یا توان دهیاری می باشد. لذا به نظر می رسد، آیین نامه ها و قوانین و مقررات استخدامی در جهت افزایش امنیت شغلی و افزایش سطح دستمزد پرسنل دهیاری باید به نحوی اصلاح گردد که باعث بهبود رضایتمندی پرسنل و در نتیجه افزایش عملکرد نهایی دهیاری گردد.

یکی دیگر از راههای تامین امنیت شغلی دهیاران می تواند افزایش تعداد اعضاء شوراهای اسلامی باشد. در واقع با افزایش تعداد اعضاء شورای روستا رسیدن به اجماع نسبی جهت برکناری و عزل دهیار در دوره فعالیت شوراها دشوارتر می گردد.

اجرای برنامه‌های توانمندسازی دهیاران

طی سال‌های اخیر تلاش‌های گسترده‌ای توسط وزارت کشور (سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور) و استانداری‌ها در جهت برگزاری دوره‌های آموزشی دهیاری‌ها و انتشار کتب و نشریات آموزشی صورت گرفته است، اما تازه تاسیس بودن دهیاری‌ها و فقدان دانش و تجربه آنها، اثربخشی این فعالیت‌ها را تحت الشعاع قرار داده است. لذا به نظر می‌رسد با رویکرد جدید آموزشی و توجه ویژه به این مهم از جمله افزایش کیفیت و کمیت دوره‌ها و بازدیدهای آموزشی در راستای بهبود مهارت‌های برنامه‌ریزی‌های کوتاه و میان‌مدت، آشنایی به قوانین و مقررات به خصوص در حوزه اطلاع‌رسانی برنامه‌ای و عملکردی، همکاری‌های تعاملی و اشتراکی با سایر دهیاری‌ها و دستگاه‌های اجرایی، می‌توان این مشکل را به نحوی برطرف کرد. البته ذکر این نکته ضروری است که اجرای برنامه‌های توانمندسازی دهیاری‌ها بدون توجه به مدیران و کارشناسان دولتی بخصوص استانداری‌ها و واحدهای تابعه از یک سو و روستاییان از سوی دیگر نمی‌تواند به نتیجه مناسب برسد. لذا گروه مخاطبان این برنامه‌ها باید علاوه بر دهیاران، روستاییان و مدیران و کارشناسان دولتی را نیز در برگیرد.

تقویت تعاونی‌های دهیاری‌ها

مشکل ضعف بینه مالی دهیاری‌ها هرچند تا حد زیادی ریشه در خلاءها و نواقص قانونی و اجرایی نشدن قوانین و مقررات دارد، اما براساس نتایج تحقیق، ناشی از عدم بهره‌برداری مناسب از حداقل امکانات موجود نیز می‌باشد. با توجه به مقیاس کوچک این روستاها، تجهیز این دهیاری‌ها به ماشین‌آلات عمرانی و خدماتی بزرگ مقرون به صرفه نیست. زیرا اکثریت روستاهای مورد مطالعه از تجهیزات و ماشین‌آلات در مواقع غیر ضرور هیچگونه استفاده‌ای نمی‌کنند. در عوض سایر روستاهای فاقد تجهیزات، از استفاده از این امکانات محروم هستند. لذا به منظور اجتناب از هزینه‌های اضافی و فعالیت‌های غیراقتصادی، بهترین گزینه تشکیل و تقویت تعاونی دهیاری‌ها به منظور تشریک مساعی و امکانات با یکدیگر می‌باشد.

حفاظت از محیط زیست و مقررات بهداشتی

یکی از وظایف دهیاریها لزوم توجه به مسائل زیست محیطی و بهداشتی می باشد. دهیاران می توانند با مشارکت مردم و مسئولین در حفاظت از محیط زیست و رعایت مسائل بهداشتی تاثیر گذار باشند. از جمله این اقدامات می توان به: جمع آوری زباله و فاضلابهای روستایی، مکان یابی علمی و اصولی جهت دفن و باز یافت زباله، آموزشهای زیست محیطی به روستائیان، تشکیل کارگاههای آموزشی و کلاسهای دانش افزایی، تشویق روستائیان به استفاده از کودهای طبیعی و مبارزه بیولوژیک با آفات و امراض وغیره اشاره نمود. با توجه به اینکه مشاهده گردید که دفن غیر اصولی زباله در این مناطق صورت می پذیرد و یا زباله به صورت ناقص سوزانده می شود و این مناطق، جزو حوضه های آبخیز سد لتیان است پیشنهاد می گردد که زباله ها و مواد آلاینده به مکانی خارج از این شهرستان منتقل گردد.

از جمله اقدامات سازمان حفاظت از محیط زیست درصیانت از محیط زیست این منطقه می توان به تعطیلی و انتقال کارخانه گچ تهران که در مسیر سه راهی نیکنار به روستای رسنان قرار داشته است اشاره نمود. که پیشنهاد می گردد با توجه به این که بافت فیزیکی این کارخانه در قسمتهایی تخریب گردیده و چشم انداز نامناسبی را نیز بوجود آورده و این تخریب و ضایعات به مرور وارد سد لتیان می گردد، مسئولین محلی و دولتی با هماهنگی با مالک کارخانه نسبت به تعیین تکلیف آن اقدام نمایند.

تشکیل مجمع یا اتحادیه روستایی

نظر به مشکلات مختلف روستائیان از جمله کمبود بودجه، مشکلات بخشهای کشاورزی و دامداری، اشتغال و غیره ایجاد یک اتحادیه روستایی یا دبیرخانه روستایی با مشارکت شوراها، دهیارها، مطلعین و کارشناسان جهت بررسی و پیگیری مطالبات و نیازهای روستائیان امری ضروری به نظر می رسد. تشکیل این مجموعه با ماهیتی مردمی و غیر دولتی و ارتباط با تمامی روستاهای کشور می تواند با همفکری و تعامل با اعضاء یک پتانسیل مردمی قدرتمندی را ایجاد نماید. از محاسن چنین تشکلی؛ انتقال تجارب بین روستاهای کشور، توسعه و بازاریابی محصولات، ارزیابی نقاط قوت و ضعف روستاها، ایجاد تعاونیها، بررسی مشکلات و راههای برون رفت از آن، ایجاد ارتباط با سازمانهای تخصصی - منطقه ای و غیره را می توان اشاره نمود.

تقویت بخش کشاورزی

یکی از موارد نارضایتی روستائیان در دهستان لواسان بزرگ مو ضوعات بخش کشاورزی بوده است. همچنین یافته های ویژگیهای اقتصادی نشان می دهد که جایگاه بخش کشاورزی در اقتصاد شهرستان بعد از خدمات و صنعت و معدن و در رتبه سوم قرار دارد. به دلیل ارزش افزوده و تغییر کاربری جهت ساخت خانه های دوم، بخشی از زمینهای کشاورزی تبدیل به خانه های دوم گردید که این موضوع باعث شده عده ای از روستائیان زمینهای کشاورزی را به قطعات کوچک تبدیل نموده و جهت ساخت وساز به فروش برسانند، که پیشنهاد می گردد دهیاران با کمک مسئولین (بخشداری، فرمانداری، سازمان جنگلها و مراتع، سازمان نظام مهندسی کشاورزی و غیره...) مکانیسمی را تهیه و تعریف نمایند که از ساخت وسازهای غیر اصولی و تغییر کاربری بی ضابطه زمینهای کشاورزی جلوگیری به عمل آید.

همچنین به دلیل شیب زیاد زمینهای این مناطق و کمبود زمینهای یکپارچه و غیر هندسی بودن زمینها کشت تولیدات گلخانه ای توصیه می گردد. ضمناً به دلیل داشتن آب کافی حوضچه های پرورش ماهی با رعایت مسائل زیست محیطی مناسب است. همچنین به دلیل داشتن مراتع غنی پرورش زنبور عسل در کنار این فعالیتها پیشنهاد می گردد. نزدیکی به بازار مصرف (شهر تهران و...) نیز یکی از محاسن تولید برای روستائیان این مناطق است. در این راستا دهیارها می توانند با هماهنگی با وزارت جهاد کشاورزی و بانکها از خدمات این بخشها (وام، کمکهای ارشادی و غیره) روستائیان را بهره مند سازند.

تسهیل تردد از مسیر تاسیسات سد لتیان

یکی از مهمترین راههای دسترسی به این دهستان از منطقه جاجرود و کنار گذر سد لتیان می باشد که وجود یک نگهبانی بازرسی و سؤال از بعضی از مسافرین از علت سفر به این دهستان به دلیل حفاظت از سد لتیان از عوامل محدود کننده توسعه این روستاها محسوب می گردد. با توجه به اینکه در جاده های دیگر کشور (مانند جاده چالوس - سد امیر کبیر) هم مردم به راحتی تردد می نمایند لذا با هماهنگی دستگاههای مربوط نسبت به رفع این موضوع رسیدگی شود.

مدیریت واحد روستایی

با تشکیل دهیاری (مدیریت روستایی)، برنامه ریزی های اجرایی باید به گونه ای باشد که متناسب با ظرفیت دهیارها و وظایف دستگاهها به تدریج به مدیریت روستایی واگذار گردد. این در حالی است که مقاومت در واگذاری وظایف وجود دارد و دستگاهها و نهادها، دهیاری را به عنوان رقیب خود تلقی می نمایند. توجه به ظرفیت سازی در دهیارها و ایجاد نظام تشکیلاتی، سازمانی و نهاد سازی مناسب برای تحقق این مهم از ضروریات تلقی می شود.

ورود جدی به ابعاد اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی توسعه در مناطق روستایی

یکی از ابعادی که تاکنون کمتر به آن پرداخته شده است، ابعاد اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی است که مدیریت روستایی می تواند به عنوان محور این فعالیتها در محیط روستایی باشد. در بررسی وظایف دهیارها باید گفت که نقش دهیاری تسهیل گری در ایفای وظایف است و به نظر می رسد می با یست از این فضا گذر کرد. وجود بسترهای قانونی از جمله بند ب ماده ۳۷ قانون برنامه چهارم (واگذاری فعالیتهای دستگاههای اجرایی به شهرداریها) تسهیل کننده این موضوع می باشد. (سازمان شهرداریها و دهیاریها، ۱۳۹۰)

تعامل سازنده بین شوراهای اسلامی روستا و دهیاری ها

شوراهای اسلامی نقش تعیین کننده ای در جهت دهی به فعالیتهای دهیارها دارند. از آسیب های جدی در نظام مدیریت روستایی تفاوت بینشی و اندیشه ای است که در بین شورا و دهیاری وجود دارد. لذا باید برنامه ریزی شود تا شوراهای اسلامی نیز مانند دهیاران آموزشهای لازم را فرا گیرند. هرچند تعامل و همکاری دهیارها و شوراهای اسلامی روستا در این تحقیق مناسب بوده است اما در یکی از روستاهای کوچک که حجم نمونه آن در تحقیق پائین بوده این تعامل پائین بوده است.

تدوین الگوی مدیریتی روستایی جامع و فراگیر

بر اساس ضوابط تاسیس دهیارها (داشتن حداقل جمعیت ۳۰۰ نفر و ۸۰ خانوار) تعداد زیادی از مراکز سکونتگاهی کشور فاقد یک نظام مدیریتی می باشند. لذا برنامه ریزی برای طراحی الگوی جامع مدیریتی ضروری می باشد.

تجمیع دهیارها (قرار گرفتن تعدادی روستا تحت پوشش یک دهیاری)

با توجه به نتیجه تحقیق در صورت اصلاح قوانین، پیشنهاد می شود چندین روستا تحت پوشش یک دهیاری قرار گیرند (تجمیع دهیارها). که فواید این موضوع در (جدول ۵-۱) نشان داده می شود.

جدول (۵-۱): نتایج، پیشنهادات و مزیتهای تجمیع دهیارها (قرار گرفتن تعدادی روستا تحت پوشش یک دهیاری)

| مشکلات | نتایج تحقیق | پیشنهادات | فواید و مزایای پیشنهاد |
|---|---|--|---|
| فقدان بودجه مناسب و پایین بودن سطح درآمدی دهیاری، فقدان ساختمان و ماشین آلات و لوازم اداری، پایین بودن حقوق دهیارها، نداشتن اختیارات کافی | دوشغله بودن دهیاران، حجم کارپائین دهیاران | تحت پوشش قرار گرفتن چند روستا توسط یک دهیاری، اصلاح مقررات و قوانین مربوطه | کاهش هزینه ها (ساختمان، لوازم اداری، حقوق کارمند، ماشین آلات و...)، صرف منابع مالی حاصل از صرفه جویی در پروژه ها، افزایش حجم کارها، بالا رفتن بهره وری، بهره مندی روستاهای فاقد دهیاری از مدیریت روستایی، کوچک شدن سازمان در جهت خدمت رسانی بهتر، امکان افزایش حقوق، بالا رفتن ظرفیت دهیاری جهت تفویض اختیار از نهادهای دیگر و غیره ... |

منابع:

- ۱- بختیاری، حسین، سهرابی، روح الله (۱۳۸۶)، سومین کنفرانس ملی مدیریت عملکرد، مرکز همایشهای علمی جهاد دانشگاهی تهران
- ۲- تاج، شهره (۱۳۸۸)، جزوه درسی روشهای تحقیق در برنامه ریزی روستایی، دانشگاه آزاد اسلامی تهران مرکزی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، گروه جغرافیا
- ۳- دربان آستانه، علیرضا (۱۳۸۸)، تبیین حکمروایی روستایی در حکومتهای محلی، پایان نامه دکترا توسعه روستایی دانشگاه تهران
- ۴- رضوانی، محمد رضا (۱۳۸۳)، مقدمه‌ای بر برنامه ریزی توسعه روستایی در ایران، چاپ اول، تهران، انتشارات قومس
- ۵- رفیع پور، فرامرز (۱۳۷۲)، سنجش گرایش روستائیان نسبت به جهادسازندگی، نشر مرکز تحقیقات و بررسی مسائل روستایی تهران
- ۶- سازمان نقشه برداری کشور (۱۳۹۰)
- ۷- صفاری نژاد، میثم، رجبی، صالح (۱۳۸۷)، نگرشی بر مدل‌های سنجش رضایت مشتری، تهران، انتشارات نشر مهربان
- ۸- طالب، مهدی (۱۳۷۶)، مدیریت روستایی در ایران، چاپ دوم، انتشارات دانشگاه تهران
- ۹- علیزاده، فیروز (۱۳۸۳)، طرح هادی روستای رسنان شهرستان شمیرانات، تهران، بنیاد مسکن انقلاب اسلامی
- ۱۰- فیروزآبادی، سید احمد (۱۳۸۸)، بررسی میزان رضایتمندی روستائیان از عملکرد دهیارها، تهران، انتشارات سازمان شهرداریها و دهیارها
- ۱۱- کربلایی حسنی، امیر (۱۳۸۹)، بررسی عملکرد دهیارها در فعالیتهای عمرانی و خدماتی روستاهای شهرستان آشتیان، کارشناسی ارشد، گروه جغرافیا، دانشکده ادبیات و علوم انسانی دانشگاه واحد تهران مرکزی
- ۱۲- محمودیان (۱۳۸۱)، اطلس شهرستان شمیرانات، تهران، نشر موسسه جغرافیایی و کارتوگرافی گیتاشناسی و بنیاد دانشنامه بزرگ فارسی
- ۱۳- مرکز آمار ایران، سرشماری نفوس و مسکن ۱۳۸۵
- ۱۴- ملکی، آناهیتا، دارابی، ماهان (۱۳۸۷)، روشهای اندازه گیری رضایت مشتری، تهران، ماهنامه دیماه مهندسی خودرو و صنایع وابسته، شماره ۳
- ۱۵- میراب زاده، پرستو (۱۳۷۳)، توسعه پایدار، فصلنامه محیط زیست جلد ۶ شماره ۳، تهران