نشریه تحقیقات کاربردی علوم جغرافیایی، سال پانزدهم، شماره ۳۶، بهار ۹۴

ارزیابی و تحلیل رضایت‌مندی روستاییان از خدمات سازمان‌های محلی‌استان ایلام

دریافت مقاله:۹۲/۱۱/۹ پذیرش نهایی: ۹۳/۱۰/۱۱
صفحات:۴۹-۲۵

علیرضا دربان آستانه: استادیار جغرافیا و برنامه ریزی روستایی، دانشکده جغرافیا، دانشگاه تهران[۱]
Email:astaneali@ut.ac.ir

چکیده

امروزه در حکومت‌های مردم‌سالار پاسخگویی به مردم و رضایت آنها نسبت به خدمات محلی اهمیت حیانی در جلب مشارکت مردم در اداره امور و به تبع آن موفقیت سازمان‌ها دارد. در نواحی روستایی طیف وسیعی از خدمات توسط سازمان‌های عمومی و محلی ارائه می‌شود. رضایت روستاییان از کیفیت خدمات آنها، یکی از شاخص‌های ارزیابی عملکرد عمومی آنها نیز محسوب می‌شود. مطالعه حاضر با هدف سنجش و تحلیل رضایت اعضاءشورای اسلامی روستایی از کیفیت خدمات سازمان‌های محلی فعال در نواحی روستایی استان ایلام به اجرا درآمد. جامعه آماری تحقیق کلیه اعضاء شورای اسلامی روستایی روستاهای استان می‌باشد که به دلیل ضرورت آگاهی از رضایتمندی در کلیه روستاها، مطالعه به صورت تمام شماری انجام شد و در مجموع ۱۱۳۰ پرسشنامه از ۳۹۸ روستای بالای ۲۰ خانوار گردآوری شد. داده‌های مورد نیاز با استفاده از پرسشنامه بسته از جامعه آماری گردآوری شد. در این تحقیق برای سنجش رضایت روستاییان از مدل شکاف کیفیت خدمات، برای تحلیل نتایج و ارزیابی نظر روستاییان از آزمون کای اسکوئر تک نمونه‌ای استفاده شد. همچنین به منظور مقایسه و سطح‌بندی رضایتمندی روستاییان از کیفیت خدمات سازمان‌های محلی از تحلیل خوشه‌ای و برای مقایسه میزان رضایت روستاییان در شهرستان‌های مختلف از آزمون تجزیه واریانس یکطرفه و آزمون تعقیبی دانکن استفاده شد. نتایج تحقیق نشان داد روستاییان در مجموع نسبت به عملکرد سازمان‌های محلی رضایت اندکی دارند. در این میان روستاییان دهلران کمترین و روستاییان شهرستان ایلام بیشترین رضایت را از خدمات عمومی دارا می‌باشند. همچنین نتایج تحلیل همبستگی نشان داد ارتباط مثبت و معنی‌داری بین شاخص عمومی برخورداری و ارتباط معکوس و معنی‌داری بین شاخص میانگین فاصله دسترسی با شاخص رضایت عمومی وجود دارد.

کلید واژگان: رضایتمندی، سازمان‌های محلی، دهیاری، شورای اسلامی روستایی، استان ایلام

---

[۱]. **نویسنده مسئول:** تهران- خیابان وصال- کوچه آذین- دانشکده علوم جغرافیایی دانشگاه تهران

[Downloaded from jgs.khu.ac.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.22287736.1394.15.36.3.9]

مقدمه

در سال‌های اخیر توجه به نیازهای مشتریان و پاسخ‌گویی به خواسته‌های آنان، چه در بخش تولیدی و چه در بخش خدماتی، یکی از اصلی‌ترین و ضروری‌ترین وظایف و یا حتی اهداف سازمان‌ها شده است. از آن جاکه بیش از نیمی از تولید ناخالص اغلب کشورهای جهان از بخش خدمات حاصل می‌شود و به دلیل ویژگی‌های خاص آن (مانند ارتباط مستقیم با مشتریان)، توجه به این بخش اهمیت دوچندانی یافته است. منظور از خدمات، انجام نوعی فعالیت اقتصادی است که باعث تولید محصولی نامحسوس (دارای ارزش افزوده) شود. کیفیت به عنوان یکی از مهم‌ترین معیارهای ارزیابی خدمات عبارت است از مفهومی گسترده که قسمت‌های مختلف سازمان نسبت به آن تعهد دارد و هدف آن بالابردن کارآیی کل سازمان با حداقل هزینه و به منظور افزایش قابلیت رقابت، به نحوی که کل این مجموعه را با ویژگی‌های مورد نظر مشتری تطبیق دهد است (Fiegenbaum,1991:131).

موضوع کیفیت، مدیریت سازمان‌ها را با چالش‌هایی مواجه ساخته و پذیرش آن در بخش خدمات به طور فزاینده‌ای افزایش یافته است. کیفیت خدمات[1] عامل مهمی برای رشد، موفقیت و ماندگاری سازمان است و به عنوان موضوعی راهبردی، موثر و فراگیر در دستور کار مدیریت قرار گرفته است (Sahney et al, 2004;144). رقابت شدید موجب شده است تا کیفیت خدمات، به عامل مهمی برای موفقیت و بقای سازمان‌ها تبدیل شود. سازمان‌هایی که از نیازها، نظرات و عکس‌العمل مشتریان بهره می‌جویند، در بازار رقابتی امتیازات مهمی کسب می‌کنند. بنابراین سازمان‌ها نگران پاسخگویی به منافع مشتریان و اجتماع هستند (sureshchandar et al, 2001:112).

سازمان‌های عمومی با مشکلات متعددی برای بهبود خدمات مواجه‌اند. اغلب این سازمان‌ها دارای «مشتریان متنوع» برای «خدمات متنوع» هستند. تنوع مشتریان باعث می‌شود که سازمان‌ها در ارائه خدمات مجبور به در نظر گرفتن انتظارات تمام مشتریان باشند. به همین دلیل شیوه‌های شناسایی و ارزیابی انتظارات مشتریان در این بخش از اهمیت خاصی برخوردار است (آذر و همکاران، ۱۳۸۹؛ ۱۴). سازمان‌های محلی که حکومت بنا به مقتضیات اداری یا ملاحظات دیگر در چارچوب قوانین و مقررات، برای اجرای برنامه‌های سطح محلی در فضای جغرافیایی محدود، ایجاد می‌کند، خدمات محلی لازم را در محدودهٔ شهر یا روستا برای مردم تامین می‌نماید (حافظ نیا و کاویانی راد، ۱۳۸۳؛ ۳۷).

[1] - quality service

[Downloaded from jgs.khu.ac.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.22287736.1394.15.36.3.9]

در خدمات‌رسانی روستایی دو مشکل عمده وجود دارد یکی دسترسی نامناسب به فرصت‌ها و خدمات و دیگری عدم انعکاس نظرات روستاییان و نیازهای آنها در ارائه سیاست‌های خدمات‌رسانی بوسیله حکومت‌های مرکزی و محلی است. در مناطق روستایی و بخصوص در کشورهای جهان سوم به وضوح می‌توان عدم تناسب بین میزان عرضه و تقاضای خدمات و تاسیسات را مشاهده کرد. این بی تناسبی، زمانی به علت بی توجهی نسبت به جامعه یا گروهی ایجاد می‌شود و گاهی به دلیل عدم توانایی کشور در فراهم نمودن امکانات مورد نیاز حادث می‌گردد، همچنین در بسیاری از موارد این عدم هماهنگی ناشی از نداشتن روش و یا غیرکارآمد بودن روش‌های توزیع است (تقوایی و ضرابی، ۱۳۷۷، ۱۵۸)

احساس رضایت روستاییان از محیط و خدماتی که این سازمان‌ها ارائه می‌کنند، عامل مهمی در جهت ایجاد انگیزه در مردم برای مشارکت در توسعهٔ روستایی و بهبود کیفیت محل سکونت خویش است. علاوه بر این، رضایت شهروندان از عملکرد سازمان‌های عمومی موجب ترغیب آنان برای همکاری با سازمان‌های مربوطه در جهت انجام بهتر وظایف و ارائهٔ خدمات در سطح روستا می‌شود. در حالی که نارضایتی از عملکرد سازمان‌های محلی و به ویژه احساس تبعیض در ارائهٔ خدمات به روستاهای مختلف موجب یاس، ناامیدی و عدم مسؤولیت‌پذیری شهروندان می‌شود (برک پور و همکاران، ۱۳۸۹؛ ۲۰۴). از سوی دیگر ارزیابی رضایتمندی روستاییان از عملکرد سازمان‌های محلی فعال در نواحی روستایی به نحوی ارزیابی عملکرد آنها محسوب می‌شود و در یک جامعه مردم‌سالار، سازمان‌های محلی موظف به جلب رضایت مردم و شناسایی نقاط قوت و ضعف خود می‌باشند (Akgul, 2012;555).

به طور کلی، بررسی و سنجش عملکرد سازمان‌های محلی و نحوهٔ ارائهٔ خدمات از دو منظر عینی و ذهنی می‌تواند صورت گیرد. در منظر عینی، کیفیت خدمات بر پایهٔ سنجش آنها نسبت به معیارها و استانداردهایی صورت می‌گیرد که توسط مراجع مرتبط تنظیم می‌شود. اما در منظر ذهنی، احساس مردم و میزان رضایت بهره برداران از خدمات محلی، تعیین کنندهٔ کیفیت و چگونگی عملکرد ارائه دهندگان خدمات است. یکی از مزایای مهم رویکرد ذهنی، بی واسطه بودن سنجش ذهنیت استفاده کنندگان اصلی خدمات محلی است (برک‌پور و همکاران، ۱۳۸۹؛ ۲۰۴). این ارزیابی با استفاده از اطلاعات حاصل از نظرسنجی از شهروندان می‌تواند اطمینان لازم را در خصوص میزان رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد و فعالیت‌های سازمان‌های محلی به دست دهد. براین اساس مطالعه حاضر با هدف سنجش و تحلیل رضایت روستاییان از عملکرد سازمان‌های محلی فعال در نواحی روستایی در سطح روستاهای استان ایلام به اجرا درآمد و سعی در پاسخ به سئوالات پژوهشی زیر را دارد:

[Downloaded from jgs.khu.ac.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.22287736.1394.15.36.3.9]

- رضایتمندی روستاییان از خدمات عمومی روستایی در سطح استان چگونه است؟
- در سطح بندی خدمات، کدامیک از خدمات دارای بهترین وضعیت می‌باشد؟
- آیا تفاوت معنی داری بین رضایتمندی روستاییان از خدمات عمومی در شهرستان‌های استان وجود دارد؟
- آیا در خدمات حوزه‌ای بین فاصله دسترسی به خدمات و رضایتمندی روستاییان ارتباط معنی داری وجود دارد؟
- آیا بین شاخص برخورداری عمومی روستاها از خدمات و رضایتمندی روستاییان ارتباط معنی‌داری وجود دارد؟

برای پاسخ به سئوالات فوق، نظرات ۱۱۳۰ نفر از اعضاء شورای اسلامی در ۳۹۸ روستای استان ایلام در قالب پرسشنامه گردآوری و مورد بررسی قرار گرفت.

مبانی نظری

-مفهوم کیفیت خدمات و رضایتمندی

خدمت[1]، فرآیندی است که در تعاملات بین مشتریان و کارکنان، منابع فیزیکی، کالاها و یا سیستم‌های ارائه‌کننده خدمت، روی می‌دهد تا راه‌حلی برای مسائل مشتریان باشد (Gronroos, 2000;46 and Spreng et al, 2009:538). گرچه فرآیند این کار، ممکن است با یک کالای فیزیکی مرتبط باشد، اما اجرای خدمت نامحسوس است و معمولا مالکیت هیچ‌یک از عوامل تولید را به‌دنبال ندارد و بنگاهی که محصول آن کالای غیرمرئی و غیرملموس باشد به عنوان یک بنگاه خدماتی شناخته می‌شود (لاولاک، ۱۳۸۶؛۳۴).

اغلب رضایت مشتری و کیفیت خدمات را در ارتباط با هم می‌دانند. به اعتقاد گروهی کیفیت خدمات منجر به رضایتمندی می‌شود و برخی برعکس رضایتمندی را مقدمه‌ای برای افزایش کیفیت خدمات می‌دانند (Mokhlis et al, 2011; 126). به همین دلیل عامل کیفیت درک شده توسط مشتریان و تفاوت آن با کیفیت مورد نظر آنها تعیین کننده میزان رضایت‌مندی مشتریان تعریف شده است. در صورتی که ذهنیت مشتری نسبت به خدمات دریافتی پائین‌تر از حد انتظار باشد، آنگاه مشتریان علاقه خود را نسبت به تأمین‌کننده خدمت از دست می‌دهند (کاتلر و آرمسترانگ ۱۳۸۴، ۵۱۶). به عبارت دیگر رضایت‌مندی احساس یا نگرش یک مشتری نسبت به کیفیت یک کالا یا خدمت بعد از استفاده از آن است و اگر کالا یا خدمتی رضایت

1. Service

[Downloaded from jgs.khu.ac.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.22287736.1394.15.36.3.9]

مشتری را بتواند جلب کند، به احتمال زیاد مشتری تقاضای خود را تکرار خواهد کرد (Jamal & Naser، 2002، 147).

کیفیت یک مفهوم چند بعدی است. تصورات، ارزش‌ها، مقاصد کلی و اهداف خاص هر فرد و یا گروه ذینفع، پایه‌های تعریف کیفیت را تشکیل می‌دهد. کیفیت در چشم مشاهده کننده یا در ذهن مصرف کننده قرار دارد و براساس ذهنیت و طرز تلقی افراد، اهداف و تجارب آنها ادراک می‌شود (زوار و همکاران، ۱۳۸۶؛ ۶۹). کیفیت مجموعه‌ای از خصوصیات و مشخصات یک خدمت است که احتیاجات و رضایت مصرف کننده را تأمین می‌کند (کاتلر و آرمسترانگ، ۱۳۸۴، ۸۷۷). بنابراین کیفیت خدمات نیز به فرد بستگی دارد و معانی متفاوتی برای افراد مختلف دارد. بیشتر تعاریف کیفیت خدمات مشتری مدار هستند و در جهت رضایت مشتری، به عنوان عملکرد دریافت شده، مشخص می‌شود. کیفیت خدمات مقایسه چیزی است که مشتریان احساس می‌کنند که خدمات باید باشد (انتظارات[1])، با قضاوتی که از خدمات دریافتی دارند (ادراکات[2]). (زوار و همکاران، ۱۳۸۶؛ ۶۹). بدین ترتیب می‌توان کیفیت خدمت را بر مبنای رضایت مشتری به صورت میزان اختلاف موجود مابین انتظارات یا خواست‌های مشتری و درک او از عملکرد واقعی خدمت تعریف نمود (Wisniewski, 2001; 997).

-مدل‌های کیفیت خدمات

برای سنجش رضایت شهروندان از عملکرد سازمان‌های محلی نیز مدل‌های مختلفی مورد استفاده قرار می‌گیرد که از آن جمله می‌توان به مدل سروکوال و شکاف کیفیت خدمات و مدل عدم تحقق انتظارات اشاره کرد که در این تحقیق از روش شکاف کیفیت خدمات بهره‌گرفته شد.

-مدل شکاف کیفیت خدمات

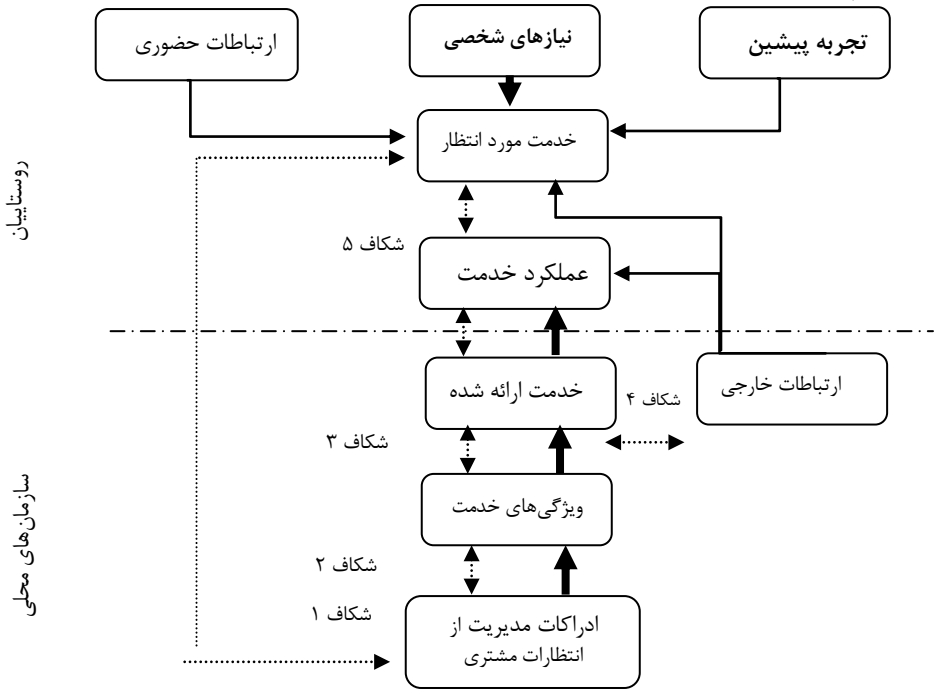
قبل از آن که مشتریان یک خدمت را دریافت کنند، در مورد کیفیت خدمات انتظاراتی دارند که بر پایه نیازهای شخصی، توقعات گذشته، توصیه‌های که شنیده‌اند و تبلیغات موسسه ارائه کننده خدمات قرار دارد. بعد از خرید و مصرف خدمات، مشتریان کیفیتی را که توقع داشته‌اند با آن چه واقعاً دریافت کرده‌اند، مقایسه می‌کنند. حال اگر خدمات ارائه شده، در منطقه تحمل پذیری قرار گیرد آنها احساس خواهند کرد که آن خدمت مناسب است، اما اگر کیفیت واقعی

1. expectations
2. perception

[Downloaded from jgs.khu.ac.ir on 2024-10-12]
[DOR: 20.1001.1.22287736.1394.15.36.3.9]

پایین‌تر از سطح خدمات مناسب و مغایر با انتظار مشتریان باشد، یک اختلاف یا شکاف کیفیت بین عملکرد ارائه کننده خدمت و انتظارات مشتری ایجاد شده است.

در اواسط دهه ۱۹۸۰ بری، پاراسورامان و زیتمل[1] شروع به مطالعهٔ شاخص‌های کیفیت خدمات و چگونگی ارزیابی کیفیت خدمات توسط مشتریان کردند. مدل شکاف کیفیت خدماتی[2] تلاش می‌کند تا فعالیت‌های عمده سازمان خدماتی که ادراک از کیفیت را تحت تاثیر قرار می‌دهد را نشان دهد. به علاوه این مدل‌ها، تعاملات بین این فعالیت‌ها را نشان داده و اتصالات بین فعالیت‌های سازمان خدماتی را که مربوط به ارائه سطح رضایت‌بخش از کیفیت خدمات است را معرفی می‌نمایند. این اتصالات به عنوان شکاف‌ها یا عدم تطابق‌ها توصیف می‌شوند. در این مدل‌ها پنج شکاف مورد بررسی قرار می‌گیرد. این مدل مدیریت را قادر خواهد ساخت تا به شکاف‌های خدماتی و علل وقوع این شکاف‌ها پی ببرد (Mokhlis et al, 2011; 126).



شکل(۱)مدل شکاف کیفیت خدمات (عصاریان نژاد و شیرازی رومنان، ۱۳۹۰؛ ۲۱۱)

1. Parasuraman, Zeithaml & Berry
2 .Model of Service Quality Gaps

[Downloaded from jgs.khu.ac.ir on 2024-10-12]
[DOR: 20.1001.1.22287736.1394.15.36.3.9]

-مدل سروکوال

پاراسورامان و همکارانش کیفیت خدمات عمومی را حاصل تفاوت بین ادراکات و انتظارات مردم تعریف نمودند که شکاف شماره پنج (شکل ۱)، در مدل تحلیل شکاف، آن را نشان می‌دهد. بنابراین برای ارزیابی کیفیت خدمات، بایستی انتظارات و ادراکات مردم را سنجید. از این رو پاراسورامان و همکارانش در ادامه پژوهش‌های خود با تکیه بر تحقیقات قبلی و بر مبنای مدل مفهومی تحلیل شکاف، ابزاری برای سنجش کیفیت خدمات عمومی مطرح کردند. این ابزار «مقیاس کیفیت خدمات» نام داشت و به ابزار استانداردی جهت اندازه گیری کیفیت خدمات تبدیل شد.

این ابزار در ادبیات کیفیت خدمات، با نام مدل سروکوال[1] (SERVQUAL) مطرح گردیده است. مدل سروکوال دارای مؤلفه‌های استاندارد شده‌ای است که برای اندازه گیری انتظارات و ادراکات مردم درباره کیفیت خدمات عمومی به کار می‌رود (بر اساس شکاف شماره ۵ مدل تحلیل شکاف). معادله اولیه کیفیت خدمات که به اصطلاح شکاف مطلوبیت نام دارد، به صورت زیر می‌باشد که بر اساس مؤلفه‌های مدل سروکوال سنجیده می‌شود.

انتظارات مردم – ادراکات مردم = شکاف کیفیت خدمات

به این صورت که در تمامی مؤلفه‌های سروکوال، ادراکات و انتظارات مردم مورد ارزیابی قرار می‌گیرند. در مدل اولیه برای سنجش کیفیت خدمات ده بعد در نظر گرفته شد، اما در تحقیقات بعدی بین ابعاد قابلیت اعتماد، شایستگی، ارتباطات، تواضع و امنیت و نیز بین دسترسی و درک مشتری همبستگی قوی مشاهده شد و این متغیرها در دو مولفه کلی «اطمینان خاطر» و «همدلی» ترکیب شد و در مجموع پنج مولفه اصلی شامل اطمینان خاطر، همدلی، عوامل ملموس، قابلیت اعتبار و پاسخگویی به عنوان مولفه‌های سنجش کیفیت خدمات معرفی شد (زوار و همکاران، ۱۳۸۶؛ ۷۲)

-مدل تحقق انتظار

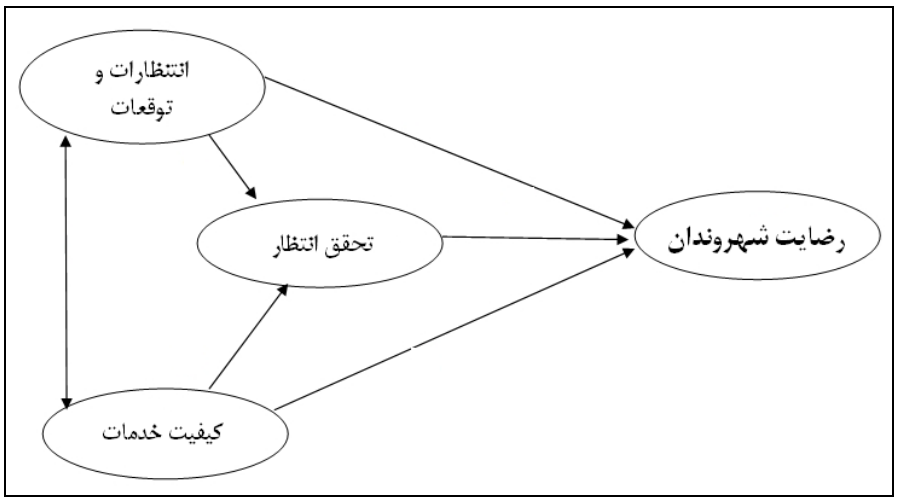
مدل تحقق انتظار را الیور[2] براساس ترکیب پژوهش‌های نظری و تجربی در حوزه کسب و کار تدوین کرد و فن رایزین[3] در سال ۲۰۰۴ با استفاده از داده‌های مربوط به پیمایش شهروندان

1. Service quality
2 .Oliver
3 .Van Ryzin

[Downloaded from jgs.khu.ac.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.22287736.1394.15.36.3.9]

که از طریق تلفن از شهر نیویورک جمع آوری شد، آن را مورد آزمون قرار داد و قابلیت آن را برای مطالعات مربوط به محصولات و خدمات حکومت‌های محلی تایید کرد.



شکل(۲) مدل رابطه رضایت شهروندان با انتظارات آنها و کیفیت خدمات

در این مدل انتظارات[1] پیش بینی‌ها یا توقعات مشتری یا شهروند درباره کیفیت یک خدمت است که از تجربه پیشین، شایعات یا ارتباطاتی نظیر تبلیغات و رسانه‌ها حاصل می‌آید. کیفیت خدمت، یک متغیر بیرونی فرض شده است و به ارزیابی مشتری از ویژگی‌ها و جنبه‌های متعدد محصول یا خدمت بر پایه تجربه مصرف جدید، اشاره دارد. تحقق یا عدم تحقق[2] در این مدل اختلاف میان کیفیت مورد انتظار محصول یا خدمت و کیفیتی است که در عمل دریافت و یا تجربه شده است (Van Ryzin, 2004; 10)

پیشینه تحقیق

مطالعات انجام شده در زمینه سنجش رضایتمندی در ایران کمتر شامل بررسی رضایتمندی مردم یک اجتماع محلی مانند اهالی روستا می‌باشد. اغلب این مطالعات از نوع بررسی رضایتمندی کارکنان سازمان‌ها و یا مراجعه کنندگان و بهره‌بردران از یک روش خاص پزشکی

1. expectations
2. disconfirmation

[Downloaded from jgs.khu.ac.ir on 2024-10-12]
[DOR: 20.1001.1.22287736.1394.15.36.3.9]

و سایر خدمات بهداشتی و درمانی و به صورت مقایسه‌ای هستند. از این رو در بخش زیر تعدادی از مهمترین پژوهش‌های مرتبط با موضوع مقاله مورد بررسی قرار می‌گیرد.

عزیزی و همکاران (۱۳۹۱) در پژوهشی به بررسی میزان رضایتمندی روستاییان شهرستان داراب از ابعاد مختلف عملکرد پزشک خانواده پرداختند. روش مطالعه از نوع توصیفی و تحلیلی بود و از شاخص‌های متعددی مانند ساعت حضور پزشک خانواده در مرکز، خدمات مربوط به سالمندان، تزریقات و پانسمان، خدمات دارویی و آزمایشگاهی، مشاوره ارایه خدمات تغذیه و . . . استفاده کردند. نتایج تحقیق نشان داد میزان رضایت کل به طور میانگین (۹. ۴۷ درصد خیلی زیاد)، (۴/۲ درصد زیاد)، (۹/۳۳ درصد متوسط)، (۱۲/۱۵ درصد کم) و (۲۸/۲۲ درصد خیلی کم) بوده است و در بیشتر موارد افراد رضایت حداکثری را از خدمات ابراز نکرده اند.

صادقی و همکاران (۱۳۹۱) در پژوهشی به بررسی و ارزیابی رضایت روستاییان از عملکرد دهیاران در روند مدیریت و توسعه روستایی در سه بعد اقتصادی، اجتماعی و محیطی- کالبدی در بخش مرکزی شهرستان بیرجند پرداختند. حجم نمونه تحقیق ۳۰ دهیاری و ۳۰۵ سرپرست خانوار بود که به صورت تصادفی انتخاب شد. نتایج تحقیق نشان داد رضایتمندی روستاییان در شاخص‌های حفظ سلامتی و بهداشت محیط، همکاری با بخشداری، همکاری با شورا، مدیریت هزینه، پیگیری تهیه و اجرای طرح هادی روستا بالا و در گویه‌های امداد رسانی در مواقع بحرانی، بودجه نویسی و بودجه ریزی، نگهداری تاسیسات، اموال و دارایی‌های روستا را ضعیف ارزیابی شد.

فیروزآبادی و جاجرمی (۱۳۹۰) در مطالعه‌ای به بررسی وضعیت رضایت روستاییان از عملکرد دهیاری‌ها و عوامل مرتبط با آن در استان قزوین پرداختند. نتایج مطالعه آنها نشان داد که قریب به ۷۰ درصد از پاسخگویان از عملکرد دهیاری‌ها در روستاهای مورد مطالعه رضایت کامل دارند. همچنین نتایج نشان داد بین عملکردی سازمانی دهیاری و میزان رضایتمندی روستاییان ارتباط معنی داری وجود دارد. این میزان از رضایت برای سازمانی که حدود یک دهه از فعالیت آن می‌گذرد در خور توجه است.

گوتیرز و همکارانش (۲۰۰۹)، در مقاله‌ای به بررسی رابطه بین «کیفیت خدمات، رضایت مردم و اعتبار حکومت محلی» از طریق بررسی رضایت شهروندان از کیفیت خدمات دولت محلی پرداختند. در این تحقیق با ۴۰۰ نفر از ۷۶ حکومت محلی در منطقهٔ کاستیلای لئون اسپانیا به صورت رو در رو مصاحبه شد. نتایج نشان داد ارتباط مثبت و مستقیم بین کیفیت خدمات و رضایت شهروندان وجود دارد. در حالی که بین کیفیت خدمات و اعتبار، ارتباط معکوس مشاهده شد (Gutierrez at all, 2009: 2) .

[Downloaded from jgs.khu.ac.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.22287736.1394.15.36.3.9]

مخلیص و همکاران در سال ۲۰۱۱ به ارزیابی رضایتمندی شهروندان از کیفیت خدمات شهرداری‌های جنوب تایلند پرداختند. حجم نمونه این مطالعه ۲۳۴ نفر از شهروندان ایالت پاتانی بود. مدل مورد استفاده در این تحقیق، سروکوال و از تحلیل عاملی برای گروه‌بندی گویه‌های تحقیق استفاده شد. همچنین از آزمون همبستگی پیرسون و رگرسیون چندگانه برای بررسی عوامل مرتبط با رضایتمندی شهروندان استفاده شد. نتایج تحقیق نشان داد در مجموع شهروندان از کیفیت خدمات شهرداری‌ها رضایت نسبی را دارند. همچنین تحلیل رگرسیون نشان داد وضعیت فیزیکی تجهیزات، پاسخگویی و همدلی مهمترین عوامل تبین کننده رضایت شهروندان محسوب می‌شود (Mokhlis et al, 2011; 126).

آکگول در سال ۲۰۱۲ در مطالعه‌ای تحت عنوان سنجش رضایت شهروندان از خدمات شهرداری کیرسهیر(ترکیه)، با استفاده از روش ارزیابی کیفیت خدمات به روش سروکوال، عملکرد شهرداری را از زوایای محتلف مورد بررسی قرار دادند. حجم نمونه تحقیق شامل ۲۹۲ نفر از شهروندان بود که از طریق پرسشنامه گردآوری شد. نتایج تحقیق نشان داد که شهروندان در مجموع از عملکرد شهرداری راضی نیستند و انتظارات آنها را برآورده نمی‌کند. همچنین روابط بین متغیرهای جمعیت‌شناختی و عملکرد شهرداری مورد بررسی قرار گرفت که نتایج نشان داد برخی متغیرها مانند وضعیت تاهل، سطح تحصیلات، نوع شغل و درآمد ماهیانه شهروندان با میزان رضایتمندی آنها ارتباط دارد (Akgul, 2012;554-60). علاوه بر مطالعات یاد شده مطالعات دیگری نیز بررسی شده است که نتایج در جدول یک درج شده است.

روش تحقیق

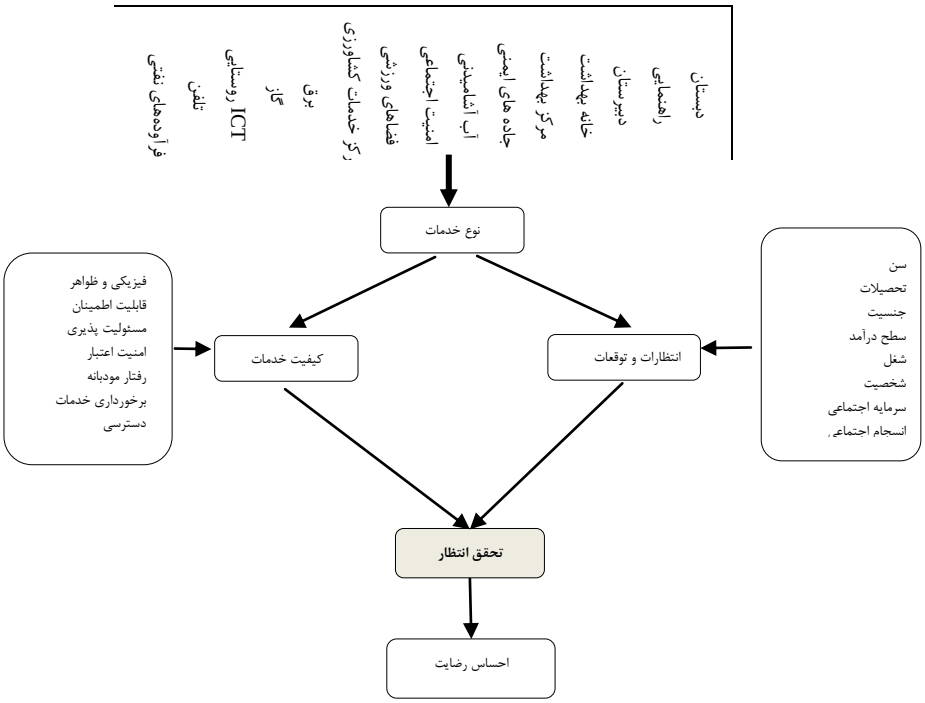
این پژوهش از نظر هدف، کاربردی، از نظر میزان کنترل متغیرها، توصیفی و از بعد روش اجرا و ماهیت کلی پژوهش، پیمایشی می‌باشد. واحد آماری تحقیق، کلیه روستاهای استان ایلام (بالای ۲۰ خانوار) که دارای شورای اسلامی روستایی در زمان تحقیق (۱۳۹۰) بودند، می‌باشد. جامعه آماری تحقیق نیز کلیه اعضاء شورای اسلامی روستایی و دهیاران روستاهای یاد شده می‌باشد که به دلیل ضرورت آگاهی از میزان رضایت روستاییان کلیه روستاها، مطالعه به صورت تمام شماری انجام شد و در مجموع ۱۱۳۰ پرسشنامه از ۳۹۸ روستای بالای ۲۰ خانوار گردآوری شد.

داده‌های مورد نیاز به استفاده از پرسشنامه با سئوالات بسته از جامعه آماری گردآوری شد. پرسشنامه طراحی شده شامل سه بخش اطلاعات فردی پاسخگویان، کارکردهای اداری روستا (به منظور سطح‌بندی برخورداری روستاها)، رضایت روستاییان از سازمان‌های محلی دولتی بود

[Downloaded from jgs.khu.ac.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.22287736.1394.15.36.3.9]

که سئوالات در قالب طیف لیکرت و به صورت پنج‌گزینه‌ای طراحی شد. خدمات مورد مطالعه در این تحقیق شامل کلیه خدمات دستگاه‌های اجرایی فعال در روستا و یا سازمان‌هایی که به نحوی روستاییان خدمات آنها را در روستا دریافت می‌کنند، می‌باشد که فهرست آن در جداول ۲ درج شده است.



شکل (۳) مدل مفهومی تحقیق

برخورداری روستاها از خدمات و زیرساخت‌های روستایی معمولاً به دلیل تظاهرات بیرونی و ارتباط مستقیم آنها با زندگی مردم و ماهیت فعالیت دستگاه‌های اجرایی بیشتر از سایر ابعاد توسعه روستایی مورد توجه قرار می‌گیرد که در این مطالعه، وضعیت برخورداری و میانگین فاصله دسترسی و رضایت مردم از خدمات دریافتی مورد بررسی قرار گرفت.

یکی از شاخص‌هایی که در این مطالعه مورد بررسی قرار گرفت میانگین بهره‌مندی می‌باشد. با توجه به اینکه تعداد متقاضیان برخی خدمات محدود می‌باشد و یا ظرفیت زیرساخت‌ها یا تجهیزات موجود بیش از نیاز روستاها می‌باشد، لذا ارائه خدمات متناسب با جمعیت و نیاز روستاها به صورت نقطه‌ای و حوزه‌ای تعریف می‌شود. به عنوان مثال براساس دستورالعمل‌های

[Downloaded from jgs.khu.ac.ir on 2024-10-12]
[DOR: 20.1001.1.22287736.1394.15.36.3.9]

موجود جمعیت تحت پوشش یک خانه بهداشت ۱۵۰۰ نفر یا شعاع دسترسی آن یک ساعت پیاده‌روی در نظر گرفته شده است. بنابراین در برنامه‌ریزی برای روستاهایی که دارای حداقل جمعیت ۱۵۰۰ نفر می‌باشند، یک خانه بهداشت روستایی و برای روستاهای کم جمعیت‌تر برای چند روستای همجوار با رعایت ضوابط مربوطه یک خانه بهداشت دیگر در نظر گرفته شده است. یکی دیگر از شاخص‌هایی که دراین مطالعه مورد بررسی قرار گرفت میانگین فاصله روستاییان از امکانات و خدمات روستایی است. بدیهی است میانگین فاصله دسترسی برای روستاهای فاقد امکانات و خدمات محاسبه شده است و این شاخص برای روستاهای دارای امکانات یاد شده صفر می‌باشد. مقادیر این پارامتر شاخص مناسبی برای ارزیابی کمبودها و اولویت‌های توسعه‌ای در سطح استان می‌باشد.

روایی صوری پرسشنامه با کمک گروه کارشناسان امور روستایی فرمانداری‌ها و استانداری ایلام و یک مرحله پیش‌آزمون مورد بررسی قرار گرفت و پس از اعمال اصلاحاتی مورد تایید واقع شد. همچنین پایایی مقیاس‌های پرسشنامه با استفاده از آزمون کرونباخ آلفا در نرم‌افزار spss مورد ارزیابی قرار گرفت که ضرایب محاسبه شده در حد متوسط و خوب (بالای ۰/۶۵) مورد تایید قرار گرفت.

در این تحقیق به منظور سنجش رضایت روستاییان از مدل شکاف کیفیت خدمات، برای تحلیل نتایج ارزیابی و آزمون نظر روستاییان از آزمون کای اسکوئر تک نمونه‌ای استفاده شد. همچنین به منظور مقایسه و سطح‌بندی رضایتمندی روستاییان از کیفیت خدمات سازمان‌های محلی از تحلیل خوشه‌ای و برای مقایسه میزان رضایت روستاییان در شهرستان‌های مختلف از آزمون تجزیه واریانس یکطرفه (ANOVA) و آزمون تعقیبی دانکن استفاده شد.

یافته‌های تحقیق

در این بخش برخورداری از خدمات مختلف و رضایتمندی روستاییان از آن براساس ماهیت خدمات در پنج گروه خدمات «آموزشی»، «خدمات بهداشتی درمانی، بهزیستی»، «یربنایی»، «خدمات فرهنگی، ورزشی و تفریحی»، «پوشش شبکه‌های تلویزیونی و رادیویی»، «مدیریت محلی» و «اقتصادی و پشتیبانی تولید» مورد بررسی قرار می‌گیرد.

- خدمات آموزشی

براساس نتایج مطالعه بهترین وضعیت برخورداری[1] مربوط به شاخص دبستان با ۸۶/۸۶ درصد می‌باشد که پوشش نسبتاً کاملی برای خدمات آن در سطح استان وجود دارد. بعد از شاخص

۱- میانگین میزان برخوردار بودن نقاط روستایی استان ایلام از هر یک از امکانات و خدمات ذکر شده است.

[Downloaded from jgs.khu.ac.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.22287736.1394.15.36.3.9]

دبستان، بهترین وضعیت امکانات و خدمات آموزشی مربوط به مدرسه راهنمایی پسرانه و دخترانه به ترتیب با ۱۸/۸۶ و ۱۵/۴۸ درصد برخورداری می‌باشد. کمترین میزان برخورداری مربوط به شاخص هنرستان و مرکز آموزش فنی و حرفه‌ای با برخورداری ۰/۶۲ و ۰/۸۲ درصد می‌باشد. البته کاهش میزان برخورداری امکانات و خدمات آموزشی مدارس راهنمایی، دبیرستان‌ها و . . . به دلیل ماهیت ارائه خدمات به صورت حوزه‌ای برای روستاها می‌باشد. بدیهی است انتظاری برای ایجاد زیرساخت‌های موجود برای همه روستاهای استان وجود ندارد. با توجه به تعریف میانگین بهره‌مندی، نظر به اینکه میزان برخورداری مراکز حوزه‌های روستایی مورد بررسی قرار گرفته است. لذا انتظار بهبود قابل توجه مقادیر این شاخص نسبت به شاخص برخورداری وجود دارد که نتایج مندرج در جدول (۱) نیز مؤید این مسئله می‌باشد. به نحوی که میانگین بهره‌مندی دبستان و مدارس راهنمایی بیش از ۵۰ درصد می‌باشد و در مورد سایر امکانات آموزشی نیز هرچند کمترین بهره‌مندی مربوط به هنرستان و مرکز آموزش فنی و حرفه‌ای به با مقادر ۲۲/۱۱ درصد می‌باشد، اما در مجموع نسبت به شاخص میانگین برخورداری در وضعیت بهتری قرار دارند. نتایج میانگین فاصله دسترسی به امکانات و مراکز آموزشی نشان می‌دهد، کمترین میانگین دسترسی مربوط به دبستان به دلیل تعدد زیاد آن در سطح استان با ۷/۹۱ کیلومتر و بیشترین فاصله مربوط به مرکز آموزش فنی و حرفه ای با ۳۱/۴۸ کیلومتر می‌باشد.

جدول (۱) وضعیت شاخص‌های آموزشی در روستاهای استان

امکانات و خدمات	میانگین برخورداری	میانگین بهره‌مندی	میانگین فاصله دسترسی (km)	میانگین رضایت	کای اسکوئر	سطح معنی‌داری
دبستان	۸۶/۸۶	۹۷/۰۰	۷/۹۱	۳/۰۴	۲۲۸/۰۶۶	۰/۰۰
مدرسه ی راهنمایی پسرانه	۱۸/۸۶	۶۳/۱۶	۱۰/۶۹	۲/۷۰	۳۰۱/۴۴۷	۰/۰۰
مدرسه ی راهنمایی دخترانه	۱۵/۴۸	۵۵/۷۹	۱۱/۹۱	۲/۶۸	۳۳۳/۰۴۵	۰/۰۰
دبیرستان پسرانه	۶/۷۸	۳۶/۸۴	۱۶/۰۸	۲/۴۵	۵۶۹/۱۹۳	۰/۰۰
دبیرستان دخترانه	۷/۰۱	۳۶/۸۴	۱۶/۳۲	۲/۴۳	۲۸۳/۷۶۲	۰/۰۰
پیش دانشگاهی	۲/۸۷	۲۷/۳۷	۱۸/۹۷	۲/۴۱	۲۴۲/۱۸۴	۰/۰۰
هنرستان	۰/۶۲	۲۲/۱۱	۲۶/۶۳	۲/۳۸	۲۴۳/۹۰۶	۰/۰۰
مرکز آموزش فنی و حرفه ای	۰/۸۲	۲۲/۱۱	۳۱/۴۸	۲/۳۴	۲۶۲/۵۳۳	۰/۰۰
مرکز آموزش کشاورزی	۱/۸۶	۲۳/۱۶	۲۹/۹۷	۲/۴۳	۳۲۳/۳۱۱	۰/۰۰

[Downloaded from jgs.khu.ac.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.22287736.1394.15.36.3.9]

به طور کلی با توجه به درجه‌بندی پنج طبقه‌ای در مورد میانگین رضایتمندی روستاییان و نتایج آزمون کای اسکوئر می‌توان گفت به جز خدمات دبستان با میانگین ۳/۰۴، میانگین رضایتمندی روستاییان نسبت به سایر خدمات آموزشی در حد ضعیف و کم می‌باشد.

-خدمات بهداشتی درمانی، بهزیستی

نتایج در زمینه میانگین برخورداری شاخص‌های خدمات بهداشتی و درمانی بسیار متفاوت می‌باشد، به طوری که در شاخص بیمه درمانی روستایی و خانه بهداشت با میانگین برخورداری ۸۵/۳۸ و ۳۴/۱۴ درصد نسبت به سایر شاخص‌ها از وضع مطلوب‌تری برخوردار هستند، کمترین میزان برخورداری مربوط به مرکز بهداشتی درمانی، پزشک، دندانپزشک، با میانگین برخورداری ۱/۴۴، ۱/۶۴ و ۱/۶۴ درصد می‌باشد.

میانگین بهره‌مندی در مراکز حوزه روستایی از شاخص‌های بهداشتی و درمانی در بخش بیمه درمانی روستائیان و خانه بهداشت به ترتیب با ۸۱/۰۵ و ۸۳/۱۶ درصد در بهترین وضعیت می‌باشند، از سوی دیگر در زمینه پزشک، بهیار و مامایی روستایی، داروخانه و گردآوری زباله و دفع فاضلاب میانگین بهره‌مندی به ترتیب ۴۲/۱۱، ۴۷/۳۷، ۳۷/۸۹ و ۶۷/۳۷ درصد و در شرایط متوسطی می‌باشد. پایین‌ترین شاخص در این مورد دندانپزشک و مرکز بهداشتی و درمانی با تسهیلات زایمانی است.

جدول (۲) وضعیت شاخص‌های خدمات بهداشتی درمانی، بهزیستی در روستاهای استا

	میانگین برخورداری	میانگین بهره‌مندی	میانگین فاصله دسترسی (km)	میانگین رضایت	کای اسکوئر	سطح معنی‌داری
بیمه درمانی روستاییان	۸۵/۳۸	۸۱/۰۵	خدمات نقطه‌ای	۳/۰۹	۲۱۲/۹۴۳	۰/۰۰
مرکز بهداشتی درمانی	۹/۷۳	۴۶/۳۲	۱۲/۸۹	۲/۹۲	۳۵۱/۷۵۴	۰/۰۰
خانه ی بهداشت	۳۹/۱۴	۸۳/۱۶	۷/۵۷	۳/۱۲	۲۷۹/۵۲۰	۰/۰۰
داروخانه	۴/۵۵	۳۷/۸۹	۱۸/۸۴	۲/۶۳	۳۳۱/۹۱۸	۰/۰۰
مرکز بهداشتی درمانی	۱/۴۴	۲۴/۲۱	۲۸/۲۴	۲/۵۹	۲۹۳/۷۰۱	۰/۰۰
پزشک	۶/۳۷	۴۲/۱۱	۲۳/۳۷	۲/۵۶	۲۵۲/۷۵۸	۰/۰۰
دندانپزشک	۱/۶۴	۲۷/۳۷	۳۱/۵۸	۲/۵۳	۳۱۲/۴۷۱	۰/۰۰
دندانپزشک تجربی یا دندانساز	۱/۶۴	۲۶/۳۲	۳۳/۲۷	۲/۴۴	۳۲۱/۵۰۸	۰/۰۰
بهیار یا مامای روستایی	۸/۸۳	۴۷/۳۷	۲۰/۰۲	۲/۶۰	۳۴۵/۰۷۴	۰/۰۰
غسالخانه	۷/۰۷	۳۶/۸۴	۱۸/۵۹	۲/۶۲	۳۷۹/۹۳۰	۰/۰۰
گرد آوری زباله و دفع فاضلاب	۳۶/۴۲	۶۷/۳۷	خدمات نقطه‌ای	۲/۵۳	۴۲۳/۰۲۵	۰/۰۰

[Downloaded from jgs.khu.ac.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.22287736.1394.15.36.3.9]

بهترین فاصله دسترسی یاد شده مربوط به خانه‌های بهداشت روستایی با ۷/۵۷ کیلومتر و بیشترین فاصله دسترسی مربوط به دندانپزشک با میانگین دسترسی ۳۳/۲۷ درصد می‌باشد. با توجه به نتایج آزمون کای اسکوئر، میانگین رضایت عمومی روستاییان هم به جز بیمه درمانی، در حد ضعیف برای تمامی شاخص‌ها گزارش شده است (جدول ۲)

-خدمات زیربنایی

بر اساس نتایج مندرج در جدول (۳) در بخش خدمات زیربنایی، زیرساخت‌های برق با پوشش بیش از ۹۰ درصد در صدر ارائه خدمات به روستاها قرار دارند و ضعیف‌ترین سطح برخورداری مربوط به روشنایی معابر و سیستم تصفیه آب با میانگین برخورداری به ترتیب ۹/۶۲ و ۷/۲۵ درصد می‌باشد. میانگین بهره‌مندی در مراکز حوزه‌های روستایی برای آب لوله کشی، تهیه طرح هادی، برق، تلفن، و آنتن دهی تلفن همراه شرایط نسبتاً مطلوبی را نسبت به سایر زیرساخت‌ها و خدمات دارند و در امکانات و خدماتی مانند پست با ۵۰/۵۳ درصد، دفتر مخابرات با ۶۱/۰۵ درصد، مقاوم سازی ابنیه ۶۸/۴۲ درصد، صدور سند مالکیت ۶۴/۲۱ درصد، شرایط متوسطی برقرار است و بالاخره زیرساخت‌های شبکه فاضلاب روستایی با بهره‌مندی ۳۸/۸۹ و سیستم تصفیه آب با ۳۲/۶۳ درصد بهره‌مندی در بدترین شرایط خدمات‌دهی قرار دارند.

بررسی میانگین رضایت مندی روستاییان هم در این گروه، حاکی از رضایت ضعیف و متوسط مردم از امکانات و خدمات روستایی می‌باشد. در این میان بالاترین میزان رضایتمندی از کیفیت آنتن دهی تلفن همراه و کمترین آن هم از شبکه فاضلاب روستایی و اجرای طرح هادی روستایی است.

- خدمات فرهنگی، ورزشی و تفریحی

دربخش خدمات فرهنگی، ورزشی، تفریحی میانگین برخورداری به طور کلی در سطح پایینی قرار دارد (جدول ۴) و فقط در شاخص کانون فرهنگی مردمی (۳۶/۱۶) شرایط نسبتا متوسطی وجود دارد. هرچند کانون‌های فرهنگی و مردمی مورد بررسی نیز به نحوی تشکلی اجتماعی فاقد امکانات تعریف شده می‌باشند. در بقیه شاخص‌ها مانند کتابخانه، پارک روستایی، سالن ورزشی، روحانی، خانه قرآن میزان برخوداری بسیار پایین و کمتر از ۱۰ درصد می‌باشد.

در شاخص میانگین بهره‌مندی مراکز حوزه‌های روستایی کانون فرهنگی مردمی (۶۹/۴۷) زمین ورزشی (۴۲/۱۱) دارای بهترین وضعیت و در بقیه موارد، میانگین بهره‌مندی کمتر از ۳۰ درصد می‌باشد. در مجموع با توجه به نتایج میانگین برخورداری و بهره‌مندی می‌توان نتیجه گرفت یکی از ضعف‌های اصلی توسعه روستایی استان، ضعف امکانات و زیرساخت‌های فرهنگی روستایی است که تاکنون کمتر مورد توجه قرار گرفته است. در این خصوص نظرات روستاییان

[Downloaded from jgs.khu.ac.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.22287736.1394.15.36.3.9]

و مدیران محلی روستایی نیز مؤید این واقعیت می‌باشد و در مصاحبه‌ها به کررات به کمبود امکانات غنی‌سازی اوقات فراغت، ورزش و سرگرمی روستاییان اشاره شد.

براساس نتایج آزمون کای اسکوئر میزان رضایتمندی روستاییان از خدمات یاد شده ضعیف ارزیابی شد. بالاترین میزان رضایت مربوط به کانون فرهنگی مردمی و کمترین آن هم مربوط به زمین ورزشی و خانه قرآن است. بررسی‌های به عمل آمده در خصوص علل نارضایتی روستاییان، عدم دسترسی یا فاصله دسترسی غیرقابل قبول خدمات مذکور اعلام شد.

جدول (۳) وضعیت شاخص‌های خدمات زیربنایی در روستاهای استان

امکانات و خدمات	میانگین برخورداری	میانگین بهره‌مندی	میانگین فاصله دسترسی (km)	میانگین رضایت	کای اسکوئر	سطح معنی‌داری
صندوق پست	۱۱/۶۸	۴۶/۳۲	۱۸/۹۶	۲/۶۰	۳۸۱/۱۱۹	۰/۰۰
دفتر پست	۱۲/۹۶	۵۰/۵۳	۱۸/۵۷	۲/۶۲	۴۱۵/۲۹۹	۰/۰۰
دفتر مخابرات	۱۸/۳۵	۶۱/۰۵	۱۶/۵۸	۲/۷۲	۴۲۶/۲۰۱	۰/۰۰
تلفن	۷۴/۳۳	۸۳/۱۶	خدمات نقطه‌ای	۳/۱	۲۵۱/۴۸۸	۰/۰۰
ICT روستایی(مرکز مخابرات و اینترنت)	۱۶/۰۱	۵۱/۵۸	۱۶/۲۶	۲/۵۴	۲۶۱/۹۳۹	۰/۰۰
وسائط نقلیه‌ی عمومی (مینی بوس، سواری)	۳۸/۳۵	۷۰/۵۳	۱۶/۸۹	۲/۷۵	۵۰۶/۰۳۷	۰/۰۰
آب لوله کشی	۸۳/۵۰	۹۱/۸۴	خدمات نقطه‌ای	۲/۶۹	۱۳۳/۱۶۸	۰/۰۰
سیستم تصفیه ی آب	۷/۲۵	۳۲/۶۳	خدمات نقطه‌ای	۲/۴۳	۷۳۱/۸۳۶	۰/۰۰
شبکه فاضلاب روستایی	۱۱/۵۸	۳۷/۸۹	خدمات نقطه‌ای	۲/۴۴	۵۰۰/۵۷۴	۰/۰۰
تهیه طرح هادی	۵۰/۹۴	۸۰/۰۰	خدمات نقطه‌ای	۲/۷۳	۵۴۱/۷۱۳	۰/۰۰
اجرای طرح هادی	۳۰/۶۷	۷۲/۶۳	خدمات نقطه‌ای	۲/۴۸	۵۹۵/۴۶۳	۰/۰۰
صدور سند مالکیت	۳۰/۳۵	۶۴/۲۱	خدمات نقطه‌ای	۲/۷۲	۵۸۲/۷۱۷	۰/۰۰
بهسازی معابر	۱۹/۳۳	۵۵/۷۹	خدمات نقطه‌ای	۲/۴۳	۵۷۷/۱۶۴	۰/۰۰
مقاوم سازی ابنیه	۳۴/۲۵	۶۸/۴۲	خدمات نقطه‌ای	۲/۶۶	۵۶۹/۶۶۴	۰/۰۰
کیفیت راه روستا (خاکی، شنی، آسفالته)	۸۴/۳۱	۸۳/۱۶	خدمات نقطه‌ای	۲/۸۸	۱۷۷/۴۱۰	۰/۰۰
روشنایی معابر	۹/۶۲	۳۵/۷۹	خدمات نقطه‌ای	۲/۶۲	۱۲۶/۶۴۵	۰/۰۰
برق	۹۶/۱۱	۹۲/۶۳	خدمات نقطه‌ای	۳/۲۶	۲۲۶/۸۳۶	۰/۰۰
گاز لوله کشی	۱۵/۳۵	۴۰/۰۰	خدمات نقطه‌ای	۲/۶۰	۷۱۳/۲۹۱	۰/۰۰
آنتن‌دهی ایرانسل	۳۸/۱۶	۵۳/۶۸	خدمات نقطه‌ای	۲/۴۸	۴۳۴/۸۴۸	۰/۰۰
آنتن دهی همراه اول	۸۵/۶۸	۸۸/۴۲	خدمات نقطه‌ای	۳/۰۲	۲۷۰/۰۹۴	۰/۰۰

[Downloaded from jgs.khu.ac.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.22287736.1394.15.36.3.9]

جدول(۴) وضعیت شاخص‌های خدمات فرهنگی، ورزشی و تفریحی در روستاهای استان

امکانات و خدمات	میانگین برخورداری	میانگین بهره‌مندی	میانگین فاصله دسترسی (km)	میانگین رضایت	کای اسکوئر	سطح معنی‌داری
پارک روستایی	۱۱/۷۶	۲۵/۹۵	خدمات نقطه‌ای	۲/۴۶	۱۸۹.۶۹۸	۰/۰۰
خانه عالِم	۸/۲۳	۳۳/۶۸	خدمات نقطه‌ای	۲/۶۰	۷۳.۱۸۶	۰/۰۰
خانه قرآن	۸/۳۰	۳۲/۶۳	۲۰/۴۳	۲/۶۳	۶۴.۸۷۶	۰/۰۰
کانون فرهنگی مردمی	۳۶/۱۶	۶۹/۴۷	خدمات نقطه‌ای	۲/۶۴	۶۳.۰۲۴	۰/۰۰
کتابخانه	۵/۱۳	۳۲/۶۳	۲۲/۰۵	۲/۳۴	۶۶.۰۲۵	۰/۰۰
زمین ورزشی	۱۲/۰۳	۴۲/۱۱	۲۱/۰۶	۲/۳۶	۹۹.۰۶۳	۰/۰۰
سالن ورزشی	۶/۲۰	۳۱/۵۸	۲۰/۷۹	۲/۴۲	۵۴.۳۰۲	۰/۰۰

- پوشش شبکه‌های تلویزیونی و رادیویی

میانگین برخورداری پوشش شبکه‌های تلویزیونی برای شبکه‌های استانی، اول، دوم و سوم همچنین رادیو اف ام بسیار خوب و برای شبکه خبر، شبکه ۴ و در حد متوسط می‌باشد. نظر به ضرورت بهره‌مندی روستاییان از خدمات در محل شاخص برخورداری و بهره‌مندی دارای وضعیت مشابه می‌باشد. همچنین فصله دسترسی به خدمات در این گروه حذف شده است. در این گروه از خدمات، میانگین رضایتمندی روستاییان نیز برای امواج رادیویی و شبکه‌های اول، دوم و سوم تلویزیون مطلوب و برای شبکه‌های چهارم، شبکه استانی و شبکه خبر ضعیف ارزیابی شد. نتایج در جدول (۵) درج شده است.

جدول (۵) وضعیت شاخص‌های پوشش شبکه‌های تلویزیونی و رادیویی در روستاهای استان

امکانات و خدمات	میانگین برخورداری	میانگین رضایت	کای اسکوئر	سطح معنی‌داری
پوشش امواج رادیویی متوسط	۸۲/۸۹	۳/۰۸	۲۳۹/۵۶۱	۰/۰۰
پوشش امواج اف. ام رادیویی	۷۵/۵۲	۳/۰۸	۲۰۸/۲۹۱	۰/۰۰
پوشش شبکه‌ی اول تلویزیون	۹۲/۷۸	۳/۴۲	۲۵۵/۷۵۰	۰/۰۰
پوشش شبکه‌ی دوم تلویزیون	۹۰/۹۳	۳/۳۷	۲۲۶/۵۷۰	۰/۰۰
پوشش شبکه‌ی سوم تلویزیون	۹۳/۳۹	۳/۲۵	۲۸۲/۳۶۹	۰/۰۰
پوشش شبکه‌ی چهارم تلویزیون	۳۸/۴۳	۲/۷۲	۴۱۳/۲۷۰	۰/۰۰
پوشش شبکه‌ی استانی تلویزیون	۸۰/۵۴	۲/۹۹	۲۴۵/۳۴۰	۰/۰۰
پوشش شبکه‌ی خبر تلویزیون	۳۷/۶۶	۲/۶۷	۴۰۳/۹۴۷	۰/۰۰

-مدیریت محلی

در این گروه از خدمات، نظر به اینکه اعضاء شورای اسلامی روستاها بخش مهمی از جامعه آماری را تشکیل می‌دادند، لذا رضایتمندی روستاییان از این نهاد مورد بررسی قرار نگرفت. اما

[Downloaded from jgs.khu.ac.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.22287736.1394.15.36.3.9]

سه نهاد دهیاری‌ها، پاسگاه نیروی انتظامی و شورای حل اختلاف مورد بررسی قرار گرفت که نتایج در جدول (۶) درج شده است.

میانگین برخورداری در زمینه مدیریت محلی برای دهیاری در سطح ۴۴/۹۳ درصد، برای شورای حل اختلاف ۲۸/۰۲ و کمترین برخورداری مربوط به پاسگاه نیروی انتظامی با برخورداری ۴/۳۳ می‌باشد، در این زمینه میانگین بهره‌مندی برای دهیاری در وضعیت بهترین با میانگین بهره‌مندی بیش از ۸۰ درصد می‌باشد. وضعیت شاخص‌های بهره‌مندی از پاسگاه انتظامی و شورای حل اختلاف به ترتیب ۳۰/۵۳ و ۵۷/۸۹ درصد می‌باشد. میانگین رضایت عمومی روستاییان هم در طیف ۵ درجه‌ای متوسط ارزیابی شده است. براساس نتایج تحقیق میانگین رضایت عمومی از دهیاری‌ها با میانگین ۲/۹۴ بیشترین و کمترین رضایت عمومی از شوراهای حل اختلاف روستایی اعلام شد.

جدول (۶) وضعیت شاخص‌های مدیریت محلی در روستاهای استان

امکانات و خدمات	میانگین برخورداری	میانگین بهره‌مندی	میانگین فاصله دسترسی (km)	میانگین رضایت	کای اسکوئر	سطح معنی‌داری
دهیاری	۴۴/۹۳	۸۰/۰۱	خدمات نقطه‌ای	۲/۹۴	۲۱۵/۲۳۷	۰/۰۰
پاسگاه انتظامی	۴/۳۳	۳۰/۵۳	۱۴/۷۷	۲/۷۴	۳۵۵/۶۲۷	۰/۰۰
شورای حل اختلاف	۲۸/۰۲	۵۷/۸۹	۱۰/۴۳	۲/۷۵	۵۴۷/۰۰	۰/۰۰

-خدمات اقتصادی و پشتیبانی تولید

خدمات اقتصادی و پشتیبانی تولید، خدمات اساسی برای تامین مایحتاج و پشتیبانی برای تولید و فعالیت می‌باشند و نقش مهمی در اقتصاد روستا برعهده دارند که وضعیت برخورداری روستاهای استان در جدول زیر درج شده است. براین اساس بهترین وضعیت مربوطه به شعبه عرضه نفت و محصولات سوختی با برخورداری ۳۴/۸۵ درصد و کمترین برخورداری مربوط به جایگاه CNG با ۱/۲۴ درصد برخورداری می‌باشد. هرچند بهره‌مندی مراکز روستایی از خدمات و زیرساخت‌های یاد شده در وضعیت بهتری قرار دارند همچنان شعبه عرضه نفت و محصولات سوختی با برخورداری ۷۳/۶۸ درصد در بهترین وضعیت و کمترین برخورداری مربوط به جایگاه CNG با ۲۳/۱۶ درصد بهره‌مندی می‌باشد.

همچنین فاصله دسترسی برای جایگاه سی ان جی با میانگین دسترسی ۴۴/۴۵ کیلومتر در حد بالا می‌باشد. در این میان کمترین فاصله دسترسی مربوط به فروشگاه تعاونی با میانگین فاصله دسترسی ۱۵/۳۸ کیلومتر می‌باشد.

[Downloaded from jgs.khu.ac.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.22287736.1394.15.36.3.9]

براساس نتایج آزمون کای اسکوئر مندرج در جدول (۷)، رضایت‌مندی روستاییان از خدمات یاد شده در حد متوسط و ضعیف ارزیابی شد.

یافته‌های تحلیلی

- رضایت عمومی روستاییان

در بخش قبلی رضایت عمومی روستاییان استان به تفکیک نوع خدمات مورد بررسی قرار گرفت. در این بخش نیز میزان رضایت عمومی روستاییان به تفکیک شهرستان‌های استان با استفاده از آزمون تجریه واریانس یکطرفه (ANOVA) و آزمون تعقیبی (Duncan) مورد بررسی قرار گرفت. که نتایج آزمون مقایسه میانگین در جدول (۸) درج شده است. براین اساس شهرستان‌ها در سه گروه ناراضی، رضایت عمومی متوسط قابل تقسیم‌بندی هستند. به طوریکه روستاییان شهرستان دهلران به عنوان تنها شهرستان گروه ناراضی، کمترین رضایت عمومی را نسبت به خدمات موجود و روستاییان شهرستان ایلام بیشترین رضایت عمومی نسبت به خدمات موجود اعلام نمودند. نتایج تفصیلی در جدول و نمودار زیر درج شده است.

جدول (۷) وضعیت شاخص‌های خدمات اقتصادی و پشتیبانی تولید در روستاهای استان

امکانات و خدمات	میانگین برخورداری	میانگین بهره‌مندی	میانگین فاصله دسترسی (km)	میانگین رضایت	کای اسکوئر	سطح معنی‌داری
فروشگاه تعاونی	۱۰/۳۱	۳۸/۹۵	۱۵/۳۸	۲/۴۰	۲۲۴/۲۱۳	۰/۰۰
بانک	۳/۵۱	۲۹/۱۷	۱۹/۲۸	۲/۷۷	۳۲۱/۲۰۱	۰/۰۰
تعمیرگاه ماشین آلات کشاورزی	۲/۶۷	۲۳/۱۶	۲۲/۳۵	۲/۵۹	۴۲۱/۹۳۹	۰/۰۰
شرکت تعاونی روستایی	۱۵/۰۲	۴۹/۴۷	۱۷/۱۸	۲/۴۰	۳۴۲/۶۹۷	۰/۰۰
جایگاه گاز مایع خانگی	۱۲/۰۶	۴۳/۱۶	۲۲/۷۱	۲/۴۷	۳۲۱/۵۷۰	۰/۰۰
شعبه عرضه محصولات سوختی	۳۴/۸۵	۷۳/۶۸	۱۳/۳۲	۲/۵۲	۲۸۵/۶۸۹	۰/۰۰
پمپ بنزین	۳/۲۹	۲۶/۳۲	۱۸/۶۹	۲/۷۵	۲۷۶/۸۱۶	۰/۰۰
جایگاه CNG	۱/۲۴	۲۳/۱۶	۴۴/۴۵	۲/۳۸	۲۹۵/۴۶۳	۰/۰۰
دامپزشک	۱/۸۵	۲۳/۱۶	۲۱/۵۲	۲/۴۳	۳۲۹/۴۳۹	۰/۰۰
تکنسین دامپزشکی	۲/۴۶	۲۷/۳۷	۲۷/۷۲	۲/۳۵	۳۴۹/۹۷۱	
مرکز خدمات جهاد کشاورزی	۳/۹۲	۲۶/۳۲	۱۶/۲۵	۲/۶۱	۳۵۱/۷۵۴	

[Downloaded from jgs.khu.ac.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.22287736.1394.15.36.3.9]

جدول (۸) مقایسه میانگین رضایت عمومی روستاییان از خدمات دریافتی

شهرستان	گروه اول	گروه دوم	گروه سوم	انحراف معیار	حداقل	حداکثر
دهلران	۲/۳۸			۰/۶۷	۲ .۱	۷۹ .۳
ملکشاهی		۲/۵۴		۰/۶۳	۲ .۱	۹۲ .۳
آبدانان		۲/۶۸		۰/۶۶	۳۵ .۱	۳۷ .۴
ایوان		۲/۹۵	۲/۹۵	۰/۴۰	۹۸ .۱	۹۳ .۳
دره شهر		۲/۹۷	۲/۹۷	۰/۶۷	۲۳ .۱	۸۰ .۴
شَیروان چرداول		۲/۹۹	۲/۹۹	۰/۵۸	۵۲ .۱	۷۵ .۴
مهران		۳/۰۱	۳/۰۱	۰/۶۶	۴۲ .۲	۲۱ .۴
ایلام			۳/۰۸	۰/۶۵	۲ .۱	۸۰ .۴

-فاصله دسترسی‌ها

میانگین فاصله دسترسی روستاییان به خدمات حوزه‌ای، شاخص مهمی در تبیین رضایت‌مندی روستاییان می‌باشد، به طوریکه این انتظار وجود دارد با کاهش فاصله دسترسی، رضایت روستاییان افزایش یابد. از سوی دیگر این شاخص نشانگر پوشش مناسب خدمات می‌باشد. به همین دلیل میانگین فاصله دسترسی به خدمات به تفکیک شهرستان‌های استان ایلام با استفاده از آزمون تجزیه واریانس یکطرفه و آزمون دانکن مورد بررسی قرار گرفت که نتایج در جدول (۹) درج شده است. براساس نتایج تحقیق، شهرستان‌های استان در دو گروه گروه‌بندی شدند. گروه اول شامل شهرستان‌های ایوان، دره شهر و ملکشاهی از نظر آماری فاصله دسترسی کمتری به خدمات دارند و گروه دوم شامل شهرستان‌های ملکشاهی، ایلام، مهران، دهلران، شَیروان چرداول و آبدانان دارای میانگین فاصله دسترسی بیشتری به خدمات می‌باشند. در مجموع کمترین فاصله دسترسی مربوط به شهرستان ایوان با ۱۱/۳۶ کیلیومتر و بیشترین فاصله دسترسی مربوط به شهرستان آبدانان با ۲۵/۸۲ کیلومتر می‌باشد.

جدول (۹) مقایسه میانگین فاصله دسترسی روستاییان از خدمات حوزه‌ای مورد نیاز

شهرستان	میانگین گروه اول	میانگین گروه دوم	انحراف معیار	حداقل	حداکثر
ایوان	۱۱/۳۶		۶/۹۶	۰ .۳	۳۲/۵۴
دره شهر	۱۳/۶۴		۱۲/۲۳	۰	۸۲/۱۳
ملکشاهی	۱۸/۴۴	۱۸/۴۴	۱۳/۳۲	۰	۴۶/۹۴
ایلام		۲۱/۶۶	۱۹/۸۹	۰	۶۸/۵۹
مهران		۲۲/۰۵	۸/۹۷	۹/۷۱	۳۹/۵۳
دهلران		۲۲/۳۱	۱۳/۴۱	۰	۶۳/۲۵
شَیروان چرداول		۲۳/۶۲	۱۴/۵۶	۰	۸۵/۱۰
آبدانان		۲۵/۸۲	۱۵/۸۵	۳	۶۵

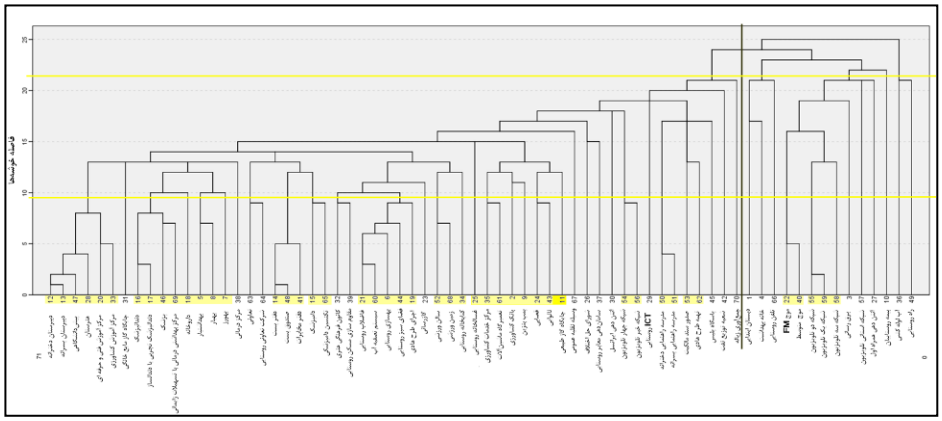
[Downloaded from jgs.khu.ac.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.22287736.1394.15.36.3.9]

–سطح‌بندی رضایتمندی روستاییان

در این مطالعه به منظور سطح‌بندی و مقایسه رضایتمندی روستاییان به تفکیک دستگاه‌های خدماتی، از تحلیل خوشه‌ای استفاده شد. نتایج آزمون نشان می‌دهد براساس فاصله، خوشه‌های شناسایی شده متفاوت می‌باشد. در صورت انتخاب فاصله اقلیدسی ۲۲، پنج خوشه و در صورت انتخاب فاصله اقلیدسی ۹، ۴۳ خوشه قابل شناسایی است. شکل (۴) دندروگرام مربوطه و موقعیت هریک از خوشه‌ها را نشان می‌دهد.

ماهیت گروه‌های تشکیل شده در فاصله اقلیدسی ۹ نشان می‌دهد که سازمان‌های واقع در خوشه‌ها دارای ارتباط موضوعی و کاری بیشتری هستند. به عنوان مثال خوشه اول خدمات آموزشی، خوشه سه و چهار، پنج و شش خدمات درمانی، خوشه هشت تشکل‌های تعاونی، خوشه نه خدمات ارتباطاتی و . . . می‌باشد. اما با افزایش فاصله اقلیدسی تشابه خوشه‌ها از نظر ماهیت و موضوع خدمات کاهش و شباهت‌ها براساس رضایتمندی افزایش می‌یابد. به عنوان مثال ماهیت خوشه‌های تشکیل شده در فاصله اقلیدسی ۲۲ نشان می‌دهد خوشه اول عمده سازمانهایی هستند که موفق به جلب رضایت روستاییان نشده‌اند. اما روستاییان نسبت به خدمات چهار گروه دیگر دارای رضایت بیشتری هستند. این سازمان‌های خدماتی عبارتند از:



شکل (۴) دندروگرام سطح‌بندی رضایتمندی روستاییان

نتیجه‌گیری

رویکرد و نظر روستاییان نسبت به کیفیت خدمات سازمان‌های عمومی و محلی یکی از مهمترین شاخص‌های ارزیابی عملکرد سازمان‌ها محسوب می‌شود. رضایت نسبی شهروندان از کیفیت خدمات باعث ارتقاء مشارکت روستاییان در اداره امور، بهبود سرمایه اجتماعی و اعتماد

[Downloaded from jgs.khu.ac.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.22287736.1394.15.36.3.9]

به سازمان‌های خدماتی و به تبع آن تسریع فرآیند توسعه اجتماعی و روستایی می‌شود. به همین دلیل این مطالعه با هدف ارزیابی و تحلیل رضایت روستاییان از کیفیت خدمات سازمان‌های محلی فعال در نواحی روستایی در سطح روستاهای استان ایلام به اجرا درآمد.

نتایج تحقیق نشان می‌دهد به جز چند سازمان محلی (مانند خانه بهداشت، دبستان، بیمه‌های درمانی،تلفن، برق، دهیاری‌ها، پوشش امواج رادیویی و تلویزیونی) در مجموع کیفیت خدمات سازمان‌های محلی در نواحی روستایی مورد مطالعه مورد اقبال و توجه روستاییان قرار ندارد.

ارزیابی و مقایسه میانگین فاصله دسترسی به خدمات به تفکیک شهرستان‌های استان نیز نشان داد شهرستان‌های ایوان، دره شهر و ملکشاهی از نظر آماری فاصله دسترسی کمتر و شهرستان‌های ملکشاهی، ایلام، مهران، دهلران، شَیروان چرداول و آبدانان دارای میانگین فاصله دسترسی بیشتری به خدمات می‌باشند. در مجموع کمترین فاصله دسترسی مربوط به شهرستان ایوان با ۱۱/۳۶ کیلیومتر و بیشترین فاصله دسترسی مربوط به شهرستان آبدانان با ۲۵/۸۲ کیلومتر می‌باشد. همچنین بررسی ارتباط دو عامل برخورداری از خدمات و فاصله دسترسی نشان داد ارتباط مثبت و معنی‌داری بین شاخص عمومی برخورداری و ارتباط معکوس و معنی‌داری بین شاخص میانگین فاصله با شاخص رضایت عمومی روستاییان وجود دارد.

نتیجه کلی و عمومی تحقیق حاکی پایین بودن رضایت روستاییان از کیفیت خدمات سازمان‌های محلی در استان مرزی و محروم ایلام است و ضرورت توجه سازمان‌های محلی برای ارائه جامع‌تر خدمات و توجه بر کیفیت آن را گوشزد می‌نماید. به خصوص توزیع فضایی رضایتمندی روستاییان در شهرستان‌های مختلف نشان می‌دهد، عدم رضایت در شهرستان‌های مرزی و محروم تر مانند دهلران، ملکشاهی، آبدانان گسترده‌تر و محسوس تر است. یکی دیگر از نتایج تحقیق نقش شاخص برخورداری از خدمات در تعیین نظر پاسخگویان و رضایت آنها از کیفیت خدمات سازمان‌های مورد بررسی است. هرچند این نتیجه در نگاه اول منطقی و قابل قبول به نظر می‌رسد، اما چنین انتظاری می‌تواند موفقیت طرح‌های سطح‌بندی سلسله مراتبی ارائه خدمات را با مشکل مواجه نماید. زیرا مهمترین هدف چنین طرح‌هایی، استفاده بهینه و اقتصادی از زیرساخت‌های خدماتی سطح‌بالاتر مانند دبیرستان، مرکز بهداشت، مراکز خدمات کشاورزی و مرکز آموزش فنی و حرفه‌ای در نواحی روستایی است و ارائه کلیه خدمات به صورت نقطه‌ای به همه روستاها نه منطقی و نه علمی است.

بنابراین به نظر می‌رسد در کنار برخی نارسایی‌های مراکز خدمات حوزه‌ای، دیدگاه روستاییان به کارکرد چنین نهادهایی نیز باید تغییر کند. به عنوان مثال تجربه انگستان برای ارائه خدمات

[Downloaded from jgs.khu.ac.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.22287736.1394.15.36.3.9]

آموزشی دبیرستان در یک محدوده چند روستا نشان می‌دهد به منظور تسهیل دسترسی دانش‌آموزان به مراکز آموزشی در روستاهای مرکزی مجاور، سرویس رایگان حمل و نقل در نظر گرفته می‌شود (RI, 2006;7). در ایران نیز می‌توان ضمن برنامه‌ریزی و تدوین استانداردهای علمی مکان‌یابی مراکز خدمات و نیز ارائه تسهیلاتی برای دسترسی بهتر روستاهای اقمار به خدمات حوزه‌ای، فرهنگ استفاده جمعی از چنین مراکزی را با استفاده از رسانه‌های جمعی در بین روستاییان نهادینه کرد.

منابع و ماخذ

۱. آذر عادل، رضایی پندری عباس، جعفری نژاد نوید (۱۳۸۹). **ارزیابی کیفیت خدمات بخش دولتی با داده های فازی**. پژوهشنامه مدیریت اجرایی، دوره ۱۰، شماره۲، (پیاپی ۴۰)، صص ۳۸-۱۳.

۲. برک پور،ناصر؛ حامد گوهری پور؛ مهدی کریمی (۱۳۸۹). **ارزیابی عملکرد شهرداری ها بر پایه سنجش میزان رضایت مردم از خدمات شهری (نمونه موردی: مناطق . ۱ و ۱۱ شهر تهران)**، فصلنامه مدیریت شهری. شماره ۲۵، صص ۵۴-۳۸.

۳. تقوایی، مسعود و ضرابی، اصغر، (۱۳۷۷)، **آشفتگی توزیع خدمات روستایی و نحوه سازماندهی آن (مطالعه موردی شهرستان گچساران)**، مجله علوم انسانی دانشگاه سیستان و بلوچستان، شماره ۷، صص ۱۸۳-۱۵۷.

۴. عزیزی، جلیل، مهدی کریم یار جهرمی و محسن حجت (۱۳۹۱)، **بررسی میزان رضایتمندی روستاییان شهرستان داراب از ابعاد مختلف عملکرد پزشک خانواده**، مجله دانشگاه علوم پزشکی فسا، سال دوم، شماره ۳، صص ۹۵-۷۸.

۵. حافظ نیا، محمد رضا و مراد کاویانی راد (۱۳۸۳). **افقهای جدید در جغرافیای سیاسی**، تهران، انتشارات سمت.

۶. زوار، تقی، محمدرضا بهرنگی، مصطفی عسگریان و عزت اله نادری (۱۳۸۶)، **ارزشیابی کیفیت خدمات مراکز آموزشی دانشگاه پیام نور استانهای آذربایجان شرقی و غربی از دیدگاه دانشجویان**، پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی زمستان ۱۳۸۶; ۱۳(۴ (۴۶))، صص ۶۷-۹۰.

۷. سلیمان، محمود، حجت ا... صادقی و غلامرضا کاووسی (۱۳۹۱)، **بررسی و ارزیابی عملکرد دهیاران در روند مدیریت و توسعه روستایی با تاکید بر ابعاد و شاخص-های**

[Downloaded from jgs.khu.ac.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.22287736.1394.15.36.3.9]

اقتصادی، اجتماعی و محیطی- کالبدی(مطالعه موردی بخش مرکزی شهرستان بیرجند). مجله پژوهش و برنامه ریزی روستایی، سال ۱، شماره ۱، صص ۹۵-۷۳.

۸. عصاریان نژاد، حسین و حسن شیرازی رومنان (۱۳۹۰)، **ارزیابی کیفیت خدمات انتظامی پلیس +۱۰ با استفاده از مدل تحلیل سروکوال**. پژوهش های مدیریت انتظامی (مطالعات مدیریت انتظامی) دوره ۶، شماره ۲، صص۲۰۸-۲۲۱.

۹. فیروز ابادی، سیداحمد و حسین جاجرمی (۱۳۹۰)، **وضعیت رضایت روستاییان و عوامل مرتبط با آن از عملکرد دهیاری ها**، پژوهش‌های روستایی، سال سوم، شماره یکم، صص ۶۱-۹۱.

۱۰.کاتلر، فلیپ و آرمسترانگ، گری (۱۳۸۴)، **مدیریت بازاریابی**، (مترجم: بهمن فروزنده)، تهران: انتشارات آتروپات.

۱۱.لاولاک، کریستوفر (۱۳۸۶)، **اصول و مدیریت بازاریابی خدمات**، بهمن فروزنده، اصفهان: انتشارات آموخته.

Akgul, D. (2012). ***Measuring the satisfaction of citizens for the services given***. the Social and Behavioral Sciences, 62 :555 – 560.

Fiegenbaum, A.V. (1991). ***Total quality Control, 3rd Edition***. New York, MC Grave-Hill.

Gronroos, C. (2000). ***Service Management and Marketing***. John Wiley & Sons Ltd,

Gutierrez R., Vazquez Burguete P., Vaughan R., Edwards J. (2009). ***The Transformation of Municipal Services: towards Quality in the Public Sector. Theoretical and Applied Economics***, 02(531): 03-16.

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.

Mokhlis S., Yaleakho A. and Mamat I. (2011). ***Municipal Service Quality and Citizen Satisfaction in Southern Thailand***. Journal of Public Administration and Governance, 1(1):122-137.

Rodríguez, P. G., Burguete, J. L., Vaughan, R. & Edwards, J. (2009). ***Quality dimensions in the public sector: municipal services and***

[Downloaded from jgs.khu.ac.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.22287736.1394.15.36.3.9]

citizen's perception. Journal of International Review on Public and Nonprofit Marketing, 6(1): 75-90.

Rural Innovation (RI). (2006). ***A study of rural service standards, Fair Access to Rural Services in the North West***, [online] http://www.lancashire.gov.uk/environment

Sahney, S., Banwet, D.K., Karunes, S. (2004). ***A SERVQUAL and QFD approach to total quality education: A student perspective***. International Journal of Productivity and Performance Management, 53 (2): 143-166.

Spreng, R. A.; Shi, L. H.; Page, T. J. (2009***). Service Quality and Satisfaction in Business-to-Business Services***. Journal of Business & Industrial Marketing, 24 (8): 537–548.

Sureshchandar, G. S., Rajendran, C., Kamalanabhan, T. J. (2001). ***Customer perceptions of service quality: A critique***. Total Quality Management, 12(1): 111-124.

Van Ryzin G. G. (2004). ***The measurement of overall citizen satisfaction***. Public Performance and Management Review, 27(3): 9-28.

Wisniewski, M. (2001). ***Assessing customer satisfaction with local authority services using SERVQUAL***. Total Quality Management & Business Excellence, 12(7&8): 995-1002.

Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2003). ***Services Marketing: Integrating Customer Focus across the Firm***. New York: McGraw-Hill.

[Downloaded from jgs.khu.ac.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.22287736.1394.15.36.3.9]

[Downloaded from jgs.khu.ac.ir on 2024-10-12]

[DOR: 20.1001.1.22287736.1394.15.36.3.9]