

Research Paper

Analyzing the Level of Rural Satisfaction with the Quality of Local Government Services (Case: Rural Settlements of Rey City)

Naser Shafieisabet^{1*}, Sogand Khaksar²

1- Associate Professor of Geography & Rural Planning, Shahid Beheshti University, Tehran, Iran.

2- Ph.D. Student of Geography & Rural Planning, Shahid Beheshti University, Tehran, Iran.

Received: 2020/05/08

Revised: 2020/07/07

Accepted: 2020/07/08

Use your device to scan and read the article online



DOI:

10.30495/jzpm.2022.4249

Keywords:

Satisfaction, Service quality, Servqual model, Local Government, Rey City.

Abstract

Abstract

Lack of attention to the demands of the villagers regarding the assessment of the level of satisfaction with the quality of services provided in rural centers will lead to many challenges in the development of rural development. Therefore, analyzing and identifying the strengths and weaknesses of services in the Russian environment will help local management, planners and rural stakeholders in appropriate and efficient planning in this area. According to the purpose of the applied research and according to the data collection method, the present research is a survey type and according to the nature of the data, it is a quantitative research type. Based on the background of the research and preliminary studies of researchers in the field of coordinating the main questionnaire with the conditions and requirements of local management services has been set. The results showed that due to planning based on the technology-oriented approach (technical-instrumental and with expert originality) and disregarding the opinion and demands of rural residents studied in development programs and implementation of projects, a lot of gaps between expectations and perceptions. Rural residents have local management services in terms of sensibility, reliability, reliability, responsiveness and empathy. Although in some aspects of the five dimensions, the situation of the villages has improved compared to the past, but little attention has been paid to the demands of the villagers and their non-participation in the service process.

Citation: Shafieisabet, N., Khaksar, S.,: Analyzing the Level of Rural Satisfaction with the Quality of Local Government Services (Case: Rural Settlements of Rey City): Journal of Regional Planning. 2022: 12 (45): 123-138.

***Corresponding Author:** Naser Shafieisabet

Address: Associate Professor of Geography & Rural Planning, Shahid Beheshti University, Tehran, Iran

Tell: 0982129902636

Email: n_shafiei@sbu.ac.ir

Extended Abstract

Introduction

Since villagers are satisfied with the quality of local management and planning services and the optimal distribution of services and facilities to increase the welfare and comfort of residents of different regions in the territorial space of each country, it is worthwhile to manage them and distribute services appropriately and optimally. Space facilities in different areas for human groups. Thus, if the satisfaction of the various rural groups is not met, a huge gap in their supply and expectation of service quality will be revealed by governmental and non-governmental organizations (Cronin and Taylor, 1985: 55; Javed & Liu), 2018: 462; Hong et al, 2020: 52 1985: 41; Parasuraman et al). Deprivation of the required local services and the lack of favorable living conditions in rural settlements reduce the opportunities for better living for the villagers. Therefore, local management and service organizations need to promptly provide feedback on the performance of their services to provide better and more appropriate services to the satisfaction of the villagers, and to provide service gaps between existing perceptions and perceptions. Reduce expectations by considering the Russians' demands (Marini et al., 2019). The level of rural satisfaction with the services received and their sense of satisfaction is obtained by comparing the initial expectations of the quality of services with the actual quality. Satisfaction with services depends on factors such as one's own experiences, people's needs, and other people's experiences. Thus, it is necessary to use appropriate methods to assess people's satisfaction with the quality of service (Vogus & Clelland, 2016: 37).

Methodology

According to the purpose of the present study, it is of applied type, and according to the method of data collection, it is of survey type. According to the nature of data, it is of quantitative research type. Thematically, this research is a type of research that evaluates

the level of satisfaction with the quality of services based on the Servqual model, which was conducted in 1397 in rural settlements of Rey city. To accurately explain the hypotheses of the present study and provide a meaningful framework for assessing rural satisfaction, the quality of local management services based on the CERCUAL model was used as a descriptive-analytical method. Rey city is in Tehran province. Among them, about 20% of the villages are equivalent to 14 villages, and the sample size is equal to 320 family units, which is based on the "Cochran" method and its modified formula. The main tools for collecting field research information are the modified survey questionnaire, which is based on the research background and preliminary studies of researchers in coordinating the main questionnaire with the conditions and requirements of local management services.

Results and Discussion

The findings of this paper indicate the gap between the expectation and perception of villagers from the performance of local management in services provided. In the villages of the study area, in terms of empathy due to poor performance of local management in establishing communication and cooperation between local management with higher institutions and organizations, weakness in their existing performance to perform their duties, weakness in respecting the rights of villagers and non-discrimination. Among the people in providing services, the weakness in respecting and respecting the same for all groups, the weakness in giving importance to the villagers to consult and decide on issues, and the weakness in creating empathy and compassion in promoting various activities with the people, the difference in quality is greater than other dimensions. In the dimension of accountability due to the weakness of local management performance in timely information on follow-up and monitoring in the field of preparation and implementation of plans, regulations, and regulations of

construction and non-construction projects and projects, weakness in the formation of public gatherings for Presenting a work report and receiving suggestions and answers to questions and attracting people's participation and self-help, weakness in fulfilling their promises in due time and following up and speeding up the preparation and implementation of various development projects and projects will cause more quality differences than other dimensions. In this regard, the satisfaction of the villagers is less. Also, in terms of confidence, due to the weakness in paying attention to the opinions of the villagers to follow up and monitor the implementation of plans and projects and holding various educational workshops, establishing proper communication and behavior with the people, weakness in creating trust in the people for cooperation and weakness. There is a difference in quality in following up and monitoring the various projects and projects of the studied villages.

Conclusion

The scope of local governance is such that all members of society, from the lowest level of development to the highest level of self-knowledge, are exposed. As an effective factor in various agricultural and non-agricultural activities, the villagers have a major and significant share in the participation of the required manpower in the rural community. Without their participation, it is impossible to achieve sustainable rural development. Evaluation of local management services in the studied villages indicates the gap between the quality of services provided to villagers and their expectations. Therefore, according to this issue, the local management must

upload new services in rural areas. Planning based on the technology-oriented approach (technical-instrumental and with expert originality) and ignoring the opinions and demands of rural residents studied in development programs and implementation of projects, in the dissatisfaction of rural residents and the gap between the current situation and the desired situation. It has been effective. Physically, despite the services provided by the local administration, the situation in the villages has not improved compared to the past. In rural areas, there is a gap between the current situation and the desired situation for the above reasons. This shows that local management is doing its job poorly in this area and is focusing on things like speeding up programs, informing about regulations, paying attention to people's opinions, responding to times of crisis, and so on.

مقاله پژوهشی

ارزیابی و بررسی میزان رضایتمندی روستاییان از کیفیت خدمات مدیریت محلی
(موردپژوهی: سکونتگاه‌های روستایی شهرستان ری)ناصر شفیعی ثابت^{۱*}، سوگند خاکسار^۲

۱- استادیار گروه جغرافیا و برنامه ریزی روستایی، دانشگاه شهید بهشتی، تهران، ایران.

۲- دانشجوی دکتری جغرافیا و برنامه ریزی روستایی، دانشگاه شهید بهشتی، تهران، ایران.

چکیده

کم‌توجهی به‌خواست روستاییان در خصوص ارزیابی میزان رضایتمندی از کیفیت خدمات ارائه شده در کانون های روستایی، چالش‌های فراوانی در فراگرد توسعه روستایی در پی خواهد داشت. بنابراین، واکاوی و شناساندن نقاط قوت و ضعف خدمات رسانی در محیط روستا، مدیریت محلی، برنامه ریزان و دست‌اندرکاران روستایی را در برنامه ریزی مناسب و کارآمد در این زمینه یاری خواهد رساند. این پژوهش با توجه به هدف از نوع کاربردی و با توجه به چگونگی گردآوری داده‌ها از نوع پیمایشی است و برحسب ماهیت داده‌ها از نوع پژوهش‌های کمی است و ابزار اصلی گردآوری داده‌های میدانی پژوهش، پرسش‌نامه تغییر یافته سروکوال به عنوان یکی از ابزارهای مطلوب برای سنجش کیفیت و کمیت خدمات با انتظارات مردم، که برپایه پیشینه پژوهش و مطالعات مقدماتی پژوهشگران در زمینه هماهنگ کردن پرسش‌نامه اصلی با شرایط و مقتضیات خدمات مدیریت محلی تنظیم شده است. نتایج نشان داد، به دلیل برنامه ریزی براساس رویکرد عقل‌گرایی فن‌محور (فنی-ابزاری و با اصالت متخصص) و بی‌توجهی به نظر و خواسته های ساکنان روستایی مورد مطالعه در برنامه های عمرانی و اجرای طرح‌ها، شکاف زیاد بین انتظارات و ادراکات ساکنان روستایی از خدمات مدیریت محلی در بعد محسوسات، قابلیت اعتماد، اطمینان، پاسخ‌گویی و هم‌دلی وجود دارد. هرچند در بعضی از گویه های ابعاد پنج‌گانه مذکور، وضعیت روستاها درمقایسه با گذشته بهبود داشته است، اما کم‌توجهی به خواسته های ساکنان روستایی و مشارکت ندادن آنها در فراگرد خدمات رسانی در افزایش شکاف بین ادراکات و انتظارات آنها از خدمات ارایه شده اثرگذار بوده است.

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۰۲/۱۹

تاریخ داوری: ۱۳۹۹/۰۴/۱۷

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۰۴/۱۸

از دستگاه خود برای اسکن و خواندن مقاله به صورت آنلاین استفاده کنید



DOI:

10.30495/jzpm.2022.4249

واژه‌های کلیدی:

رضایتمندی، کیفیت خدمات، مدل سروکوال، مدیریت محلی، شهرستان ری

* نویسنده مسئول: ناصر شفیعی ثابت

نشانی: استادیار گروه جغرافیا و برنامه ریزی روستایی، دانشگاه شهید بهشتی، تهران، ایران.

تلفن: ۰۲۱۲۹۹۰۲۶۳۶

پست الکترونیکی: n_shafiei@sbu.ac.ir

مقدمه

از آنجا که رضایت‌مندی روستاییان از کیفیت خدمات‌رسانی مدیریت محلی و برنامه‌ریزی، توزیع بهینه خدمات و امکانات با هدف افزایش رفاه و آسایش ساکنان مناطق گوناگون در فضای سرزمینی هر کشور اهمیت زیادی دارد، شایسته است که مدیریت بهینه و توزیع متناسب خدمات و امکانات در فضا در مناطق گوناگون برای گروه‌های انسانی انجام پذیرد. بنابراین، اگر رضایت‌مندی گروه‌های گوناگون روستایی تامین نشود، شکاف بسیار زیادی در ادراکات و انتظارات آن‌ها در زمینه کیفیت خدمات-رسانی از سوی سازمان‌ها و نهادهای دولتی و غیردولتی آشکار خواهد شد (Cronin and Taylor, 1985:55 ; Javed & Liu, 2018: 41; Hong et al, 2020: 462; Parasuraman et al).

محرومیت از خدمات محلی مورد نیاز و نبود شرایط محیط زیستی مطلوب در سکونتگاه‌های روستایی، باعث کاهش فرصت‌های زندگی بهتر برای روستاییان می‌شود. بنابراین، مدیریت محلی و سازمان‌های دست‌اندرکار خدمات‌رسانی، برای ارایه خدمات مطلوب‌تر و متناسب با میزان رضایت‌مندی روستاییان، نیازمند بازخورد عملکرد خدمات‌رسانی خود در روند زمانی هستند، تا از این راه شکاف‌های خدماتی بین ادراک موجود و ادراک انتظاری را با در نظر گرفتن خواسته‌های روستاییان کاهش دهند (Marini et al, 2019). میزان رضایت‌مندی روستاییان از خدمات دریافتی و احساس رضایت آنها از راه مقایسه انتظارات اولیه از کیفیت خدمات با کیفیت واقعی آن بدست می‌آید. احساس رضایت‌مندی از خدمات به عواملی همچون تجربیات خود فرد، نیاز افراد، و تجربه دیگر افراد وابسته است. بدین ترتیب، بکارگیری روش‌های مناسب برای ارزیابی میزان رضایت‌مندی افراد از کیفیت خدمات‌رسانی ضروری است (Vogus & Clelland, 2016:37). در ایران، سازمان‌های زیادی در کانون‌های روستایی فعالیت می‌کنند که با توجه به هدف‌های ویژه خود، اثرگذاری فضایی پرشماری در مناطق روستایی ایجاد می‌کنند. شورای اسلامی روستایی و دهیاری‌ها در ارتباط با بخش‌داری‌ها، جهادکشاورزی، بنیادمسکن و دیگر سازمان‌های دولتی، به مثابه مدیریت محلی روستایی از نهادهایی هستند که برای بهبود کیفیت خدمات‌رسانی‌شان، نیازمند ارزیابی و آگاهی از میزان رضایت روستاییان از خدمات خود با ابزارهای مناسب هستند.

در این راستا، یکی از ابزارهای مطلوب برای سنجش کیفیت و کمیت خدمات با انتظارات مردم ابزار «سروکوال»^۱ است که

آمیخته‌ای از دو واژه کیفیت و خدمات سازمان است؛ و می‌تواند میزان ادراکات و انتظارات روستاییان را بسنجد (Parasuraman et al, 1994:2; Al-Hawari, 2006:228). از آنجا که عملکرد مدیریت محلی، به طور مستقیم با زندگی روستاییان ارتباط دارد، کم‌توجهی به خواسته‌ها و انتظارات آنان چالش‌های فراوانی را در زمینه خدمات‌رسانی در سکونتگاه‌های روستایی ایجاد می‌کند. شوراها و دهیاری‌های روستایی براساس قانون، به مثابه مدیریت محلی، خدمات‌رسانی به روستاییان را برعهده دارند. مهم‌ترین وظایف این شوراها و دهیاری‌ها عبارتند از: کنترل و نظارت بر ساخت و سازهای مسکونی و غیرمسکونی بر مبنای طرح‌های و پروژه‌های عمرانی مصوب، در زمینه صدور جواز ساخت رعایت حریم راه‌ها و عقب‌نشینی‌های لازم در این راستا، تعمیر و نگهداری تاسیسات و تجهیزات روستا، همچون: شبکه راه و معابر روستا، شبکه برق و روشنایی و غیره، و هماهنگی با سازمان‌های بالادست دولتی برای رفع کمبودهای گوناگون در روستاها، کمک به مردم برای حل اختلافات حقوقی و غیر آن، تشکیل گروه‌های عمومی جهت ارائه گزارش کار و دریافت پیشنهاد، ایجاد زمینه مناسب و جلب مشارکت عمومی در راستای اجرای فعالیت‌های تولیدی و وزارتخانه‌ها و سازمان‌های دولتی و دیگر خدمات اجتماعی و اقتصادی در روستا است.

برای تعیین شکاف‌های موجود بین خدمات ارائه شده به وسیله مدیریت محلی و پاسخ‌گویی به این پرسش که آیا عملکرد مدیریت محلی بر میزان رضایت‌مندی روستاییان از کیفیت خدمات دریافت شده، اثرگذار بوده و برای تبیین فرضیه‌های پژوهش از مدل سروکوال استفاده شد. با توجه به طرح مسئله، ادبیات و پیشینه پژوهش، فرضیه‌های این پژوهش، و همچنین، بر اساس اغلب پژوهش‌های انجام شده در ابعاد سروکوال بر مبنای دیدگاه پاراسورامان و همکاران (Parasuraman et al, 1994: 201-202) بدین شرح است: ۱) بین وضعیت مورد انتظار و وضعیت موجود روستاها در زمینه نوع و کیفیت خدمات ارائه شده توسط مدیریت محلی تفاوت معناداری وجود دارد، که متأثر از افزایش آگاهی روستاییان در نتیجه گسترش ارتباط بیرونی جوامع روستایی است. ۲) در هر یک از ابعاد محسوسات، قابلیت اعتماد، اطمینان، پاسخ‌گویی و همدلی، پس از اجرای طرح‌های عمرانی (مانند عملیات راه‌سازی، بهبود کیفیت معابر روستا، نور و روشنایی و غیره) و طرح‌های اجتماعی - فرهنگی (مانند شکل‌گیری تشکل‌های اجتماعی همچون بسیج، تعاونی، کارگاه‌های تولیدی و غیره) در سکونتگاه‌های روستایی، وضعیت روستاهای مورد مطالعه در مقایسه با گذشته بهبود چندانی نداشته است و در پاره‌ای از روستاهای مورد بررسی روند نزولی داشته است. ۳) در

¹ Servqual

زندگی، یکی از واکنش‌های اساسی انسان در برابر برخورداری از امکانات و معرف سطح انتظارات آنان و نوع نگرشی است که به زندگی خود دارند، که این موضوع بیش‌تر از انگیزش‌ها، نیازها، انتظارات و آرمان‌های او ناشی می‌شود. رضایت مندی نسبی بوده و در افراد گوناگون و بین دو جنس متفاوت است (Khani & Soori, 2012:104). به بیان دیگر، رضایت و ناراضی‌تی یکی از رفتارهای عاطفی و فیزیکی انسان است که بازگوکننده برداشت ذهنی انسان از محیط پیرامونش است. محیط پیرامون محاط بر انسان و خود شخص است که بر رفتار وی تأثیر می‌گذارد. رفتار عاطفی انسان براساس آرزوهای افراد از زندگی پیش رو و هم‌چنین، از تأثیراتی که محیط بر ادراک انسان دارد، تشکیل شده است. یکی از معیارهای بنیادین ارزیابی کیفیت خدمات، میزان رضایت خدمات گیرندگان است. ارزیابی رضایت روستاییان کار ساده‌ای نیست و نیازمند توجه به عوامل و ابعاد گوناگونی است. به همین سبب، برای برآوردن نیازهای آن‌ها ضروری است که این نیازها به ویژگی‌های محصول‌ها یا خدمات، تبدیل یا دسته‌بندی شود (Rampersad, 2001:346; Shafieisabet et al. 2017:3). پژوهش‌ها در زمینه خدماتی که بدون توجه به رضایت افراد از نحوه مدیریت بوده، نشان می‌دهد که ارائه خدمات در مواردی که به صورت هم‌زمان و نامحسوس بوده، و پیامدهای انسانی و مالی وجود دارد، از کیفیت پایین برخوردار است. بنابراین، سازمان‌های دست‌اندرکار می‌توانند شیوه‌هایی ویژه را برای مدیریت پیچیدگی و تنوع این موضوع (صلاحیت فرهنگی و نظام‌های کاری ارتباطی)، نامشهود بودن (شیوه‌های ارائه خدمات) و تولید هم‌زمان برای بهبود کیفیت خدمات، و جلب رضایت‌مندی افراد، ارائه دهند (Vogus & Clelland, 2016:37). تجربه رویدادهای گوناگون نشان می‌دهد که احساس لذت، وفاداری و رضایت‌مندی افراد وابسته به نظام ارائه خدمات است. تجربه قبلی از خدمات ارائه شده از سوی یک نهاد، امکان ارزیابی کیفیت خدمات و تأثیر رضایت شهروندان از خدمات ارائه شده و وفاداری را در دریافت کنندگان خدمات افزایش می‌دهد که به نوبه خود حاکی از تأثیر کیفیت ارائه خدمات بر رضایت‌مندی افراد دارد (Ahrholdt et al, 2017:471). به سخن دیگر، محسوسات، قابل لمس بودن و قابلیت اطمینان از کیفیت خدمات دریافت شده در بخش‌های دولتی و غیر دولتی موجب شکل‌گیری رضایت‌مندی افراد می‌شود (Javed & Liu, 2018:480). در این زمینه، از کارکردهای دولت آسان‌سازی بهره‌گیری از خدمات ارائه شده توسط نهادهای دولتی برای شهروندان است. اگرچه ارائه خدمات عمومی که به معنای تلاش برای تحقق نیازها و حقوق

روستاها مورد مطالعه بین سطح تحصیلات و احساس رضایت روستاییان از کیفیت خدمات دریافتی رابطه معناداری وجود دارد.

پیشینه پژوهش و مبانی نظری

ارزیابی عملکرد

ارزیابی و سنجش عملکرد فرآیندی است برای اطمینان از این که مجموعه‌ای از فعالیت‌ها و خروجی‌ها، اهداف سازمان را به شکلی مؤثر و کارآمد تحقق می‌بخشد. سنجش عملکرد می‌تواند بر عملکرد یک سازمان، یک بخش، یک کارمند یا فرآیندهای موجود برای مدیریت وظایف خاص متمرکز شود (Harris et al, 2003). ارزیابی عملکرد می‌تواند شامل تعیین وظایف و نتایج بدست آمده از فعالیت‌های سازمان، ارائه بازخورد به موقع و هدایت‌گری، مقایسه عملکرد و رفتارهای واقعی کارکنان و رفتارهای مطلوب باشد و موجب پاداش برای آن‌ها شود (U.S. Office of Personnel Management, 2019). به سخن دیگر، سنجش عملکرد نوعی بررسی منظم از عملکرد کارکنان یک سازمان است و هم‌چنین، به مثابه گونه‌ای واری عملکرد یا ارزیابی مهارت‌ها، دستاوردها و رشد یا عدم رشد کارکنان شناخته می‌شود (Silver, 2019). به عبارت دیگر، این ارزیابی یکی از ابزارهایی است که از سوی، میزان موفقیت یا شکست سازمان را در زمینه فعالیت‌ها و اقداماتش نشان می‌دهد؛ و از سوی دیگر، منجر به هدایت صحیح مدیریت در راستای تحقق اهداف، کارایی و اثر بخشی فعالیت‌های سازمان می‌شود (Azkia & Firoozabadi, 2008:94). از آغاز دهه ۱۹۹۰ میلادی، به کارگیری شاخص‌های مربوط به اندازه‌گیری و ارزیابی عملکرد در برنامه‌ها و پروژه‌های موسسات دولتی رونق یافت. از محرک‌های کلیدی این موضوع می‌توان به کتاب «نوسازی دولت» «اسبورن و گبلر»^۱ اشاره کرد که به ایجاد نظام شاخص‌های مبتنی بر پی-آیندها و بازتاب‌ها انجامیده است (Barekpoor et al, 2010:205).

رضایت‌مندی و عملکرد مدیریت محلی

برمبنای واکاوی در فرهنگ‌نامه‌ها و واژه‌نامه‌های گوناگون، رضایت‌مندی هنگامی بوجود می‌آید که افراد از خدمتی که دریافت کرده‌اند، براساس خواسته آن‌ها بوده و احساس خوبی نسبت به آن دارند و یا زمانی که کاری را انجام داده و از آن احساس خشنودی می‌کنند (Cambridge Dictionary, 2017). در فرهنگ‌نامه‌ای دیگر، رضایت‌مندی، به مثابه تحقق یک نیاز و یا کیفیت و یا وضعیت رضایت بخش از یک خواسته قلمداد شد (Webster Dictionary, 2017). بنابراین، رضایت‌مندی از

¹Osborn & Gebler

شده توسط مدیریت محلی دارد (Cronin and Taylor, 1992:57). خدماتی دارای کیفیت است که بتواند نیازها و خواسته‌های افراد را برآورده کند و با سطوح انتظارات افراد منطبق باشد. انتظارات افراد نیز با آنچه شهروندان خواهان آن هستند و آنچه که احساس می‌کنند ارائه دهنده خدمات باید به آن‌ها عرضه کند، در ارتباط است. بنابراین، کیفیت را شهروندان تعیین می‌کنند، یعنی اگر خدمتی کمتر از حد انتظارات آن‌ها باشد، بین ادراکات و انتظارات خدمات گیرندگان شکاف ایجاد می‌شود (Gronroos, 1988:8). کراسبی معتقد است که کیفیت هیچ معنا و مفهومی بجز آن‌چه که شهروندان می‌خواند ندارد. به بیان دیگر، یک خدمت از سوی مدیریت محلی زمانی با کیفیت است که با خواسته‌ها و نیازهای روستاییان مطابقت داشته باشد (Crosby, 1984:33). برای اندازه‌گیری کیفیت خدمات، مدل‌های گوناگونی همچون «کانو^۱»، «اسکمپ^۲» و «سروکوال» وجود دارد. ارزیابی کیفیت خدمات براساس مدل سروکوال از راه شکاف بین انتظار و ادراک استفاده‌کنندگان از خدمات، کوشش در سنجش میزان کیفیت خدمات دارد، این مدل که به «تحلیل شکاف^۳» نیز معروف است توسط «پاراسورامان»، «زیت‌هامل و بری^۴» عرضه شده است. هدف نهایی این مدل رهنمون ساختن سازمان به سوی تعالی عملکرد است (Bodvarsson & Gibson, 2002: 473; Ebrahimi & Imani, 2014: 204). ابزار سروکوال کیفیت خدمات سازمان را از راه ابعاد پنجگانه زیر واکاوی می‌کند:

- ۱- عوامل محسوس که جنبه‌های فیزیکی و تجهیزاتی سازمان ارائه دهنده خدمات را ارزیابی می‌کنند؛ ۲- قابلیت اعتماد که توانایی سازمان را در ارائه خدمات به شکل صحیح و در زمان تعیین شده می‌سنجد؛ ۳- پاسخ‌گویی که تمایل عناصر سازمان را برای کمک به استفاده‌کنندگان و ارائه هرچه سریع‌تر خدمات به آنها ارزیابی می‌کند؛ ۴- اطمینان یا تضمین که دانش، ادب و توانایی کارکنان در ایجاد اطمینان خاطر در مشتریان را می‌سنجد؛ ۵- همدلی که میزان اهمیت دادن به مشتریان و طرز رفتار فردی کارکنان با مراجعه‌کنندگان را مورد سنجش قرار می‌دهد. در سال ۱۹۸۵ پاراسورامان و همکارانش مفهومی را با عنوان فاصله مطلوبیت با مناسبت رفتاری در چارچوب (مدل تحلیل شکاف) مطرح کردند. آن‌ها کیفیت و مطلوبیت خدمات را فاصله و شکاف بین انتظارات مراجعه‌کنندگان از خدمات و ادراکات او از خدمات دریافت شده بر می‌شمارند (Shafiei & Doostisabzi, 2016:117). مدل تحلیل شکاف، پیوند بین عملکرد مدیریت محلی (شوراهای اسلامی و

اساسی جامعه است، برای مراکز و نهادهای دولتی به یک وظیفه تبدیل شده است؛ اما کیفیت ارائه خدمات و بهبود عملکرد در ارائه این نوع خدمات به مسئله‌ای اصلی برای نظام مدیریت دولتی تبدیل شده است. انتظار می‌رود که افزایش رضایت‌مندی افراد باعث شود تا نسبت به حکومت وفادارتر شده و مشارکت آن‌ها در فعالیت‌های گوناگون مربوط به جامعه افزایش یابد (Marini et al, 2019). بنابراین، چهارچوب حساس ارزیابی کیفیت خدمات، برای پرکردن شکاف بین ارائه دهنده‌گان خدمات (مدیریت محلی) و رضایت‌مندی شهروندان، جایگاهی ویژه دارد؛ زیرا با افزایش رضایت‌مندی، اعتماد مجدد افراد به نظام مدیریت و حکومت افزایش می‌یابد (Hong et al, 2020:52). به بیان دیگر، درک شهروندان از کیفیت خدمات با رضایت افراد از مشارکت در فعالیت‌های گوناگون داوطلبانه و غیر داوطلبانه ارتباط دارد. گردش مالی و مشارکت به صورت داوطلبانه در درجه اول وابسته به رضایت‌مندی از کیفیت خدمات ارائه شده دارد (Shepherd, et al, 2020). برای ارزیابی رضایت‌مندی ساکنان مناطق و نواحی گوناگون روستایی از عملکرد مدیریت محلی و خدمات ارائه شده از سوی آن‌ها به روستاییان می‌توان از مدل‌های گوناگونی بهره‌گیری گرفت. براساس گونه‌ای دسته‌بندی، مدل‌های اندازه‌گیری رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان از خدمات به دو نوع عینی و ذهنی دسته‌بندی می‌شوند. مدل‌های عینی بر ایده‌های استوارند که رضایت‌مندی استفاده‌کنندگان (روستاییان) را از راه شاخص‌هایی می‌سنجند که با شدت رضایت‌مندی آن‌ها همبستگی دارند. مدل‌های ذهنی براساس سطح رضایت‌مندی نیازهای استفاده‌کنندگان (روستاییان) سنجیده می‌شوند و مطابق با ادراک استفاده‌کنندگان از رضایت‌شان عمل می‌کنند. این مدل‌ها به گونه مستقیم از باورهای استفاده‌کنندگان بهره می‌گیرند و رویکردی از رضایت‌مندی آن‌ها را ارائه می‌دهند که به ادراک آن‌ها نزدیک‌تر است (Ganpat et al, 2014).

ارزیابی کیفیت خدمات

ادراکات و انتظارات و اولویت‌های شهروندان، تعیین‌کننده رضایت آن‌ها است. به سخن دیگر، رضایت‌مندی و یا عدم رضایت، از تفاوت بین انتظارات و ادراک شهروندان از واقعیت شکل می‌گیرد. امروزه سازمان‌ها برای ایجاد رضایت‌مندی در افراد باید افزون بر حذف دلایل نارضایتی‌های موجود، ارائه دهنده خدمات با کیفیت مطلوب باشند تا موجب شادمانی شهروندان شوند و رضایت آن‌ها را جلب کنند. بنابراین، پژوهش‌ها در زمینه رضایت‌مندی روستاییان ارتباط نزدیکی با کیفیت خدمات ارائه

³ Gap Analysis

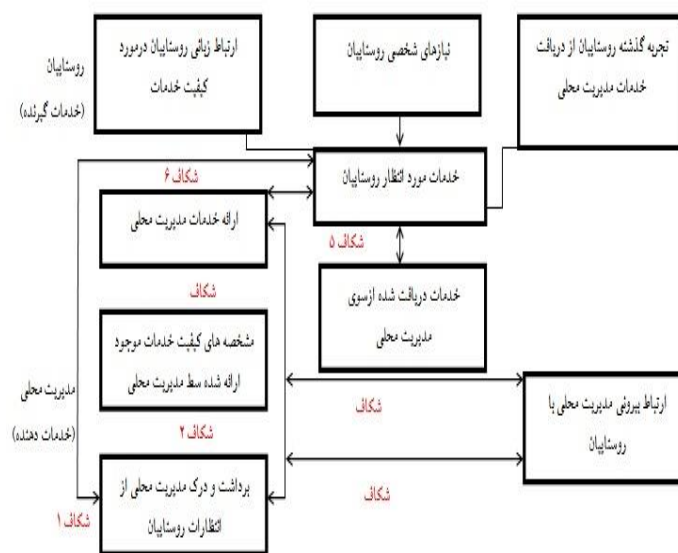
⁴ Zeithaml & Berry

¹ Kano

² Scamper

انتظارات و ادراکات مردم سنجیده شود. عملکرد مدل سروکوال این است که از پاسخگویان خواسته می‌شود ابتدا مولفه‌ها را برحسب انتظارات شان از خدمات و سپس ادراکات شان را از عملکرد واقعی مورد نظر یا خدمات دریافت شده از دیدگاه همان ویژگی‌ها رتبه بندی کنند. این دو دسته از رتبه‌بندی‌ها با یکدیگر مقایسه می‌شوند. اگر عملکرد ادراک شده از حد انتظارات پاسخگویان کم‌تر باشد نشانه پایین بودن کیفیت خدمات یا وجود شکاف بین این دو است؛ و برعکس اگر میزان عملکرد ادراک شده بالاتر از انتظارات پاسخگویان باشد نشان دهنده بالا بودن کیفیت خدمات یا نبود شکاف بین این دو است (Parasuraman et al, 1998:12)

دهیاری‌ها) در بهبود اعتماد و انسجام اجتماعی را نشان می‌دهد که بین این پیوندها شکاف‌ها مورد بررسی قرار می‌گیرد. وجود شکاف‌ها و بزرگ تر شدن آن‌ها مانع دستیابی به سطح اعتماد و احساس امنیت در بخش کیفیت خدمات محسوب می‌شوند. پاراسورامان و همکارانش در ادامه پژوهش خود با تکیه بر تحقیقات پیشین 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 استاندارد برای اندازه گیری کیفیت خدمات تبدیل شد و با نام مدل سروکوال مطرح شد (Ebrahimi & Imani, 2014:203). مدل مفهومی شکاف در شکل ۱ ارائه شده است. پاراسورامان و همکارانش کیفیت خدمات عمومی را حاصل تفاوت بین ادراکات و انتظارات مردم تعریف کردند که شکاف شماره ۵ در مدل تحلیل شکاف آن را نشان می‌دهد. بنابراین، برای ارزیابی کیفیت خدمات لازم است



شکل ۱- مدل تحلیل شکاف براساس مدل پاراسورامان- (منبع: برگرفته از مدل پاراسورامان، ۱۹۹۴)

توصیفی - تحلیلی استفاده شد. جامعه آماری در این پژوهش تعداد ۷۲ روستای بالای ۲۰ خانوار شهرستان ری در استان تهران است. که از میان آن‌ها حدود ۲۰ درصد روستاها معادل ۱۴ روستا و حجم نمونه معادل تعداد ۳۲۰ واحد خانواری است که بر مبنای روش «کوکران»^۷ و فرمول تعدیل شده آن است. ابزار اصلی جمع آوری داده‌های میدانی پژوهش، پرسش‌نامه تغییر یافته سروکوال است که بر پایه پیشینه پژوهش و مطالعات مقدماتی پژوهشگران در زمینه هماهنگ کردن پرسش‌نامه اصلی با شرایط و مقتضیات خدمات مدیریت محلی تنظیم شده است. از نظر نوع و تعداد و شاخص‌های مورد بررسی، تغییرات و تعدیل

مواد و روش پژوهش

این پژوهش با توجه به هدف از نوع کاربردی و با توجه به چگونگی گردآوری داده‌ها از نوع پیمایشی است و برحسب ماهیت داده‌ها از نوع پژوهش‌های کمی است. به لحاظ موضوعی هم این پژوهش از نوع پژوهش‌های ارزیابی میزان رضایت‌مندی از کیفیت خدمات براساس مدل سروکوال است که در سال ۱۳۹۷ در سکونتگاه‌های روستایی شهرستان ری انجام شد. برای تبیین دقیق فرضیه‌های این پژوهش و همچنین، برای آرایه چهارچوب معنی‌داری در زمینه ارزیابی میزان رضایت‌مندی روستاییان از کیفیت خدمات مدیریت محلی براساس مدل سروکوال از روش

1- Cochran

فصلنامه علمی برنامه ریزی منطقه‌ای. ۱۴۰۱؛ ۱۲ (۴۵): ۱۳۸-۱۲۳

از دیدگاه صاحب‌نظران مدیریت محلی (شورای اسلامی روستایی و دهیاری)، پژوهشگران در این راستا واساتید در دانشگاه شهید بهشتی استفاده شد و اصلاحات لازم به عمل آمد. در تحلیل کیفیت خدمات ارائه شده مدیریت محلی شکاف و فاصله بین انتظارات و ادراکات پاسخگویان در هریک از ابعاد مورد بررسی، از روش نمره دهی به هریک از گویه‌های طیفی لیکرت استفاده شد. به منظور آزمون فرضیه‌های پژوهش و بررسی این که آیا فاصله و اختلاف بین انتظارات و ادراکات پاسخگویان در ابعاد نامبرده از نظر آماری معنادار است یا تنها تصادف یا مداخله سایر عوامل بروز کرده است، از آزمون ویلکاکسون استفاده شد. برای ارزیابی ارتباط بین کیفیت خدمات و ویژگی‌های عمومی پاسخگویان، از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شد.

هایی در پرسش‌نامه سروکوال صورت گرفته است. بر این مبنای، انتظارات و ادراکات پاسخگویان از خدمات مدیریت محلی که شامل پیشبرد سریع برنامه‌های اجتماعی، اقتصادی، عمرانی، بهداشتی، فرهنگی، آموزشی، پرورشی و سایر امور رفاهی از راه همکاری مردم و نظارت بر امور روستا، بخش، شهر و شهرک است (Montazeri, 2004:86) در ابعاد پنج‌گانه محسوسات، قابلیت اعتماد، اطمینان، پاسخگویی و همدلی ارزیابی شد. پرسش‌نامه افزون بر چند سؤال مربوط به ویژگی‌های عمومی پاسخگویان روستایی، دربرگیرنده ۳۶ گویه است که در دو بخش انتظارات و ادراکات بررسی شدند. در تنظیم گویه‌ها از طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت از خیلی کم تا خیلی زیاد، استفاده شد. برای تحلیل پایایی پرسش‌نامه پژوهش از ضریب آلفای کرونباخ بهره‌گرفته شد. از آنجا که ابزار سروکوال، ابزار استاندارد است روایی بالایی دارد. برای تأیید روایی پرسش‌نامه این پژوهش

جدول ۱- محاسبه ضریب آلفای کرونباخ برای ابعاد پنج‌گانه محسوسات، قابلیت اعتماد، اطمینان، پاسخ‌گویی و همدلی

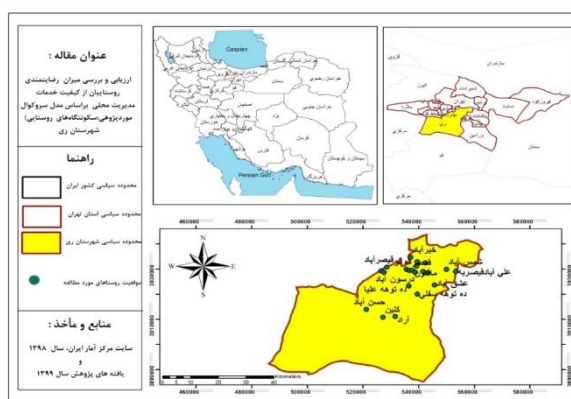
ابعاد	ضریب آلفای کرونباخ	موارد استاندارد شده براساس ضریب آلفای کرونباخ	میانگین
محسوسات	۰/۴۸۶	۰/۸۸۵	۰/۷۹۳
همدلی	۰/۵۹۶	۰/۹۵۸	۰/۹۱۹
پاسخگویی	۰/۵۷۶	۰/۹۶۳	۰/۹۳۰
اعتماد	۰/۵۲۲	۰/۹۴۳	۰/۸۹۲
اطمینان	۰/۵۷۱	۰/۹۵۴	۰/۹۱۳
مجموع	۰/۸۲۴	۰/۹۵۷	۰/۷۸۹

منبع: مطالعات میدانی نویسندگان، ۱۳۹۷

۱۳۹۳). این ناحیه از لحاظ موقعیت ریاضی در طول ۵۱ درجه و ۴۰ دقیقه طول و ۳۵ درجه و ۲۸ دقیقه عرض جغرافیایی قرار دارد (نقشه ۱). بر اساس نتایج سرشماری عمومی نفوس و مسکن در سال ۱۳۹۵ در ناحیه مورد مطالعه تعداد ۵ بخش، ۴ شهر و ۹ دهستان و ۱۲۳ روستا وجود دارد.

محدوده مورد مطالعه

سکونتگاه‌های روستایی محدوده مورد مطالعه در شهرستان ری در حوزه جنوب استان تهران استقرار یافته است. مساحت این ناحیه معادل ۲۲۵۹ کیلومتر مربع است و ۱۶/۵ درصد مساحت استان تهران را در برمی‌گیرد (سالنامه آماری استان تهران،



شکل ۲- نقشه موقعیت سیاسی محدوده مورد مطالعه

تنها ۰/۳ درصد از پاسخگویان را کشاورز تشکیل می‌دهد. که این مسئله بیانگر روی آوردن اکثر ساکنان روستاهای مورد مطالعه به مشاغل غیر بومی و بدون در نظر گرفتن ظرفیت‌های محیطی-اکولوژیک محدوده مورد مطالعه است. سطح تحصیلات حدود ۶۳ درصد پاسخگویان زیردپلم و فقط حدود ۱۰ درصد تحصیلات دانشگاهی داشتند.

بحث و یافته‌های پژوهش

براساس یافته‌های پرسش‌نامه خانوار روستاهای ۵۹/۴ درصد از پاسخگویان را مردان و ۴۰/۶ درصد را زنان تشکیل می‌دادند. از لحاظ شغلی مشاغل آزاد با ۵۴/۱ درصد بیش‌ترین مقدار را در بین پاسخگویان به خود اختصاص می‌دهد پس از آن جمعیت خانه‌دار با ۳۱/۶ درصد بیش‌ترین فراوانی را در بین پاسخگویان دارند و

جدول ۲- توزیع پاسخگویان برحسب ویژگی‌های عمومی (n=320)

درصد	میانگین	فراوانی	شرح	جنس
۴۰/۶	۴۰/۶۲	۱۳۰	زن	جنس
۵۹/۴	۵۹/۳۷	۱۹۰	مرد	
۱۱/۲	۱۱/۲۵	۳۶	۲۰-۲۹	سن
۶۵/۹	۶۵/۹۳	۲۱۱	۳۰-۳۹	
۱۴/۱	۱۴/۰۶	۴۵	۴۰-۴۹	
۴/۴	۴/۳۸	۱۴	۵۰-۵۹	
۴/۴	۴/۳۸	۱۴	۶۰ سال و بیش‌تر	
۰/۳	۰/۳۱	۱	کشاورز	شغل
۵۴/۱	۵۴/۰۶	۱۷۳	آزاد	
۹/۱	۹/۰۶	۲۹	کارمند	
۳۱/۶	۳۱/۵۶	۱۰۱	خانه‌دار	
۵	۵	۱۶	دانشجو، بازنشسته و ...	
۲۵/۳	۲۵/۳۱	۸۱	خواندن و نوشتن ابتدایی کم‌سواد	تحصیلات
۳۷/۵	۳۷/۵	۱۲۰	دیپلم	
۲۷/۵	۲۷/۵	۸۸	دیپلم	
۹/۷	۹/۶۹	۳۱	لیسانس و بالاتر	

منبع: مطالعات میدانی نویسندگان، ۱۳۹۷

وجود دارد. بر این اساس گویه پیگیری و نظارت بر زمینه‌سازی ایجاد واحدهای صنعتی، صنایع دستی کوچک، گلخانه، تولید

بررسی ابعاد گوناگون گویای این است که در بعد محسوسات در روستاهای شهرستان ری بین انتظارات و ادراکات مردم شکاف

پیگیری و نظارت در اجرای طرح‌ها و پروژه‌ها و برگزاری کارگاه‌های گوناگون آموزشی و برقراری ارتباط و رفتار مناسب و شایسته، بیش‌ترین میزان شکاف را نشان می‌دهد. در بعد پاسخگویی در روستاهای ناحیه مورد مطالعه گویه اطلاع‌رسانی به موقع در زمینه پیگیری و نظارت‌های انجام شده در زمینه تهیه و اجرای طرح‌ها، آیین‌نامه‌ها و مقررات طرح‌ها و پروژه‌های عمرانی و غیرعمرانی، تشکیل گردهمایی‌های عمومی جهت ارائه گزارش کار و دریافت پیشنهاد و پاسخ به سؤال‌ها و جلب مشارکت و خودیاری مردم و عمل به وعده‌های خود در زمان مقرر دارای اختلاف بیش‌تری نسبت به سایر گویه‌هاست. در بعد همدلی در روستاهای ناحیه مورد مطالعه گویه‌های برقراری ارتباط و همکاری بین مدیریت محلی و سازمان‌های بالا دستی، درک شرایط و مشکلات گروه‌های آسیب‌پذیر و کم‌بضاعت، عملکرد موجودشان نسبت به انجام وظایف خود، رعایت حقوق روستاییان و تبعیض‌قائل‌نشدن بین مردم در ارائه خدمات و اهمیت دادن به مردم روستا برای مشورت و تصمیم‌گیری در مسائل شکاف بیش‌تر از سایر گویه‌ها را نشان می‌دهد.

گیاهان دارویی و نظایر آن، پیگیری و نظارت بر ارائه وام و تسهیلات مالی، پیگیری در برگزاری کارگاه‌های گوناگون، پیگیری و نظارت برای تأمین آب شرب و کشاورزی و رفع مشکلات آن، پیگیری و نظارت بر ساخت و ساز مسکن و عملیات عمرانی نظیر راه، برقرسانی، عملیات گازرسانی نسبت به گویه‌های دیگر دارای شکاف بیش‌تری است و اختلاف بیش‌تری بین ادراکات و انتظارات مردم از عملکرد مدیریت محلی مشاهده می‌شود. در بعد قابلیت اعتماد در روستاهای ناحیه مورد مطالعه، گویه‌های جلب مشارکت روستاییان در طرح‌ها و پروژه‌ها و فعالیت‌های گوناگون عمرانی، خدماتی و شرکت در کلاس‌ها و کارگاه‌های آموزشی، اشاعه فرهنگ مشارکت و جلب کمک‌های مردمی و خیریه کشور به منظور دخالت مردم در امور گوناگون، رعایت زمان بندی در نظارت و پیگیری برفعالیت سازمان‌های دولتی برای اجرای طرح‌ها و پروژه‌ها، پیگیری و نظارت برای جذب درآمدهای جدید و کمک‌های مالی برای اجرای طرح‌ها و پروژه‌های گوناگون و ایجاد اعتماد میان مردم با سازمان‌های دولتی بیش‌ترین میزان شکاف را نسبت به سایر گویه‌ها نشان می‌دهد. در بعد اطمینان گویه به توجه به نظرات مردم روستا برای

جدول ۳- میانگین امتیازهای اهمیت و رضایت خانوارها در روستاهای محدوده مورد مطالعه

روستاهای محدوده مورد مطالعه (n=320)			ابعاد مورد بررسی
میانگین	میانگین	اختلاف	
اهمیت	رضایت	کیفیت	
۴/۲۱	۲/۵۷	-۱/۶۴	جمع گویه‌های محسوسات
۴/۴۸	۳/۱۶	-۱/۳۲	پیگیری و نظارت بر اجرای سیستم بهداشتی دفع فاضلاب و جمع‌آوری زباله
۴/۲۷	۲/۵۴	-۱/۷۳	پیگیری و نظارت برای تأمین آب شرب و کشاورزی و رفع مشکلات آن
۳/۹۱	۲/۶۹	-۱/۲۲	پیگیری و نظارت برای مقابله با خشکسالی، حوادث و رویدادهای غیر مترقبه طبیعی و غیر طبیعی
۴/۳۶	۲/۹۵	-۱/۴۱	پیگیری و نظارت برای حفظ نظم و امنیت فیزیکی و انتظامی، حل اختلاف، روشنایی معابر و نظایر آن
۴/۱۸	۲/۸۲	-۱/۳۶	نظارت بر موقع بر حفظ و نگهداری تأسیسات عمومی (تعمیر مدارس، تجهیز و نگهداری اموال و دارایی‌های روستا)
۴/۱۸	۲/۶۰	-۱/۵۸	پیگیری و نظارت بر ساخت و ساز مسکن و عملیات عمرانی نظیر راه، برقرسانی، عملیات گازرسانی
۴/۲۲	۲/۱۳	-۲/۰۹	پیگیری و نظارت بر ارائه وام و تسهیلات مالی
۴/۱۱	۲/۵۸	-۱/۵۳	نظارت و پیگیری برای سند دار کردن و تعیین مالکیت اراضی و نظارت بر حسن اجرای مقررات مربوط به حفاظت و بهسازی محیط زیست
۴/۱۸	۲/۱۸	-۲	پیگیری در برگزاری کارگاه‌های گوناگون
۴/۱۸	۲/۰۲	-۲/۱۶	در پیگیری و نظارت بر زمینه‌سازی ایجاد واحدهای صنعتی، صنایع دستی کوچک، گلخانه، تولید گیاهان دارویی و نظایر آن
۳/۲۸	۲/۴۵	-۰/۸۳	جمع گویه‌های قابلیت اعتماد
۴/۱۱	۲/۴۰	-۱/۷۱	رعایت زمان بندی در نظارت و پیگیری برفعالیت سازمان‌های دولتی برای اجرای طرح‌ها و پروژه‌ها
۴/۱۵	۲/۵۱	-۱/۶۴	ایجاد اعتماد میان مردم روستا
۴/۲۲	۲/۵۳	-۱/۶۹	ایجاد اعتماد میان مردم با سازمان‌های دولتی
۴/۲۰	۲/۵۴	-۱/۶۶	نظارت و کنترل بر اجرای برنامه‌ها، طرح‌ها، پروژه‌ها و جلب مشارکت مردمی
۴/۲۰	۲/۶۳	-۱/۵۷	پیگیری و نظارت بر تعمیر و نگهداری تأسیسات و تجهیزات و خدمات
۴/۱۱	۲/۴۲	-۱/۶۹	پیگیری و نظارت برای جذب درآمدهای جدید و کمک‌های مالی برای اجرای طرح‌ها و پروژه‌های گوناگون

۴/۲۴	۲/۲۰	-۲/۰۴	اشاعه فرهنگ مشارکت و جلب کمک های مردمی و خیریه کشور به منظور دخالت مردم در امور گوناگون
۴/۴۲	۲/۳۱	-۲/۱۱	جلب مشارکت روستاییان در طرح ها و پروژه ها و فعالیت های گوناگون عمرانی، خدماتی و شرکت در کلاس ها و کارگاه های آموزشی
۴/۲۹	۲/۵	-۱/۷۹	جمع گویه های اطمینان
۴/۳۸	۲/۵۳	-۱/۸۵	برقراری ارتباط و رفتار مناسب و شایسته با مردم
۴/۲۹	۲/۵۰	-۱/۷۹	پیگیری و نظارت بر طرح ها و پروژه های گوناگون
۴/۳۴	۲/۵۴	-۱/۸	ایجاد اطمینان در مردم برای همکاری
۴/۲۹	۲/۴۲	-۱/۸۷	توجه به نظرات مردم روستا برای پیگیری و نظارت در اجرای طرح ها و پروژه ها و برگزاری کارگاه های گوناگون آموزشی
۴/۱۹	۲/۵۱	-۱/۶۸	ایجاد فضای امن برای مردم و مسئولان دولتی
۴/۳۲	۲/۵۱	-۱/۸۱	جمع گویه های پاسخگویی
۴/۴۲	۲/۴۲	-۲	اطلاع رسانی به موقع در زمینه پیگیری و نظارت های انجام شده در زمینه تهیه و اجرای طرح ها، آیین نامه ها و مقررات طرح ها و پروژه های عمرانی و غیرعمرانی
۴/۳۲	۲/۶۰	-۱/۷۲	پیگیری و تسریع برای تهیه و اجرای طرح ها و پروژه های عمرانی و غیرعمرانی گوناگون
۴/۳۴	۲/۵۰	-۱/۸۴	عمل به وعده های خود در زمان مقرر
۴/۲۱	۲/۵۲	-۱/۶۹	پاسخگویی در زمان بحران در روستا (خشکسالی، حوادث غیرمترقبه طبیعی و انسانی، زلزله، سیل، سرقت، قتل و نظایر آن)
۴/۴۸	۲/۵۰	-۱/۹۸	تشکیل گردهمایی های عمومی جهت ارائه گزارش کار و دریافت پیشنهاد و پاسخ به سؤال ها و جلب مشارکت و خودیاری مردم
۴/۱۸	۲/۵۲	-۱/۶۶	پاسخگویی در زمینه پیگیری و نظارت و سریع عمل کردن برای طرح های گوناگون
۴/۴۱	۲/۴۳	-۱/۹۸	جمع گویه های همدلی
۴/۳۰	۲/۴۹	-۱/۸۱	ایجاد همدلی و دلسوزی در پیشبرد فعالیت های گوناگون با مردم
۴/۴۴	۲/۶۰	-۱/۸۴	اهمیت دادن به مردم روستا برای مشورت و تصمیم گیری در مسائل
۴/۳۷	۲/۳۶	-۲/۰۱	عملکرد موجود شان نسبت به انجام وظایف خود
۴/۴۳	۲/۵۴	-۱/۸۹	رعایت احترام و ارزش گذاری یکسان برای تمام گروهها
۴/۴	۲/۴۵	-۱/۹۵	رعایت حقوق روستاییان و تبعیض قائل نشدن بین مردم در ارائه خدمات
۴/۴۳	۲/۲۶	-۲/۱۷	درک شرایط و مشکلات گروه های آسیب پذیر و کم بضاعت
۴/۵	۲/۲۹	۲/۲۱	برقراری ارتباط و همکاری بین شورای اسلامی و دهیاری با نهادهای سازمان های بالا دستی
۴/۱۰	۲/۴۹	-۱/۶۱	امتیاز کل

منبع: یافته های پژوهش، ۱۳۹۷

وتسریع برای تهیه و اجرای طرح‌ها و پروژه‌های عمرانی و غیرعمرانی گوناگون سبب ایجاد اختلاف بیش‌تر کیفیت نسبت به سایر ابعاد شده و در این زمینه رضایت روستاییان کمتر می‌باشد. همچنین، در بعد اطمینان به دلیل ضعف در توجه به نظرات مردم روستا برای پیگیری و نظارت در اجرای طرح‌ها و پروژه‌ها و برگزاری کارگاه‌های گوناگون آموزشی، برقراری ارتباط و رفتار مناسب و شایسته با مردم، ضعف در ایجاد اطمینان در مردم برای همکاری و ضعف در پیگیری و نظارت بر طرح‌ها و پروژه‌های گوناگون روستاهای مورد مطالعه اختلاف کیفیت مشاهده می‌شود. برای ارزیابی و اطمینان از اینکه فاصله بین انتظار و ادراک پاسخ‌گویان در ابعاد پنج‌گانه مورد بررسی نتیجه تصرف و دخالت سایر عوامل نیست، از آزمون ناپارامتری ویلکاکسون استفاده شده. نتیجه آزمون گویای آن است که در کیفیت کلی خدمات ارائه شده و در ابعاد محسوسات، قابلیت اعتماد، اطمینان، پاسخ‌گویی و همدلی، تفاوت بین ادراکات و انتظارات پاسخگویان روستایی در سطح ۹۹ درصد معنادار است (جدول ۴).

یافته‌های توصیفی، نشانگر وجود فاصله و شکاف بین انتظار و ادراک روستاییان از عملکرد مدیریت محلی در خدمات ارائه شده است. در روستاهای محدوده مورد مطالعه در بعد همدلی به دلیل ضعف عملکرد مدیریت محلی در برقراری ارتباط و همکاری بین مدیریت محلی با نهادها و سازمان‌های بالا دستی، ضعف در عملکرد موجود ایشان نسبت به انجام وظایف خود، ضعف در رعایت حقوق روستاییان و تبعیض قائل نشدن بین مردم در ارائه خدمات، ضعف در رعایت احترام و ارزش‌گذاری یکسان برای تمام گروه‌ها، ضعف در اهمیت دادن به مردم روستا برای مشورت و تصمیم‌گیری در مسائل و ضعف در ایجاد همدلی و دلسوزی در پیشبرد فعالیت‌های گوناگون با مردم، میزان اختلاف کیفیت بیش‌تر از سایر ابعاد است. در بعد پاسخ‌گویی به دلیل ضعف عملکرد مدیریت محلی در اطلاع‌رسانی به موقع در زمینه پیگیری و نظارت‌های انجام شده در زمینه تهیه و اجرای طرح‌ها، آیین‌نامه‌ها و مقررات طرح‌ها و پروژه‌های عمرانی و غیرعمرانی، ضعف در تشکیل گردهمایی‌های عمومی برای ارائه گزارش کار و دریافت پیشنهاد و پاسخ به سؤال‌ها و جلب مشارکت و خودیاری مردم، ضعف در عمل به وعده‌های خود در زمان مقرر و پیگیری

جدول ۴- آزمون معناداری بین انتظار و ادراک پاسخ‌گویان از ابعاد کیفیت خدمات

ابعاد کیفیت	مقدار (Z)	سطح معنی‌داری (sig)
محسوسات	-۱۵/۴۳۲	۰/۰۰۰
قابلیت اعتماد	-۱۵/۳۰۹	۰/۰۰۰
اطمینان	-۱۵/۱۶۲	۰/۰۰۰
پاسخ‌گویی	-۱۵/۰۵۷	۰/۰۰۰
همدلی	-۱۵/۱۷۹	۰/۰۰۰

منبع: یافته‌های پژوهش، ۱۳۹۷

از وضع موجود رابطه معنی‌داری نشان داده نشده است. به بیان دیگر، تحصیلات و شغل پاسخگویان در احساس رضایت آنان از عملکرد مدیریت محلی تأثیری نداشته است (جدول ۵). زیرا از یک بیش‌تر پاسخگویان سطح تحصیلات‌شان پایین‌تر از دیپلم بوده است. از سوی دیگر، چون بیش‌تر روستاییان ارتباط زیادی با شهر تهران و ری دارند میزان رضایت‌مندی آن‌ها از خدمات مدیریت محلی اندک است.

تأثیر ویژگی‌ها و شرایط ساکنان روستایی در ارزیابی آن‌ها از کیفیت خدمات ارائه شده از سوی مدیریت محلی، از راه برقراری آزمون پیرسون، ارتباط بین خصوصیات یاد شده با ابعاد گوناگون کیفیت خدمات مورد آزمون قرار گرفت. براین اساس، بررسی میزان همبستگی بین جنس، سن و میزان رضایت ساکنان روستایی از عملکرد مدیریت محلی، رابطه معنی‌دار وجود دارد، اما بین سطح تحصیلات، شغل پاسخگویان و میزان رضایت آنان

جدول ۵- همبستگی متغیر های عمومی جامعه مورد بررسی با احساس رضایت پاسخگویان در همه ابعاد

ردیف	متغیر اول	متغیر دوم	ضریب همبستگی پیرسون	سطح معنی داری	وجود رابطه
۱	جنس	ادراکات موجود	۰/۱۳۰	۰/۰۲۰	دارد
۲	سن		۰/۱۶۳	۰/۰۰۳	دارد
۳	تحصیلات		۰/۰۶۱	۰/۲۷۹	ندارد
۴	شغل		-۰/۰۱۱	۰/۸۴۸	ندارد

منبع: بر اساس یافته های پژوهش، ۱۳۹۷

نتیجه گیری و ارائه پیشنهادها

وسعت جریان مدیریت محلی به حدی است که تمامی افراد جامعه از پایین ترین سطح توسعه یافتگی تا بالاترین حد خودشناسی را در معرض دید قرار می دهد. روستاییان به عنوان عامل مؤثر در فعالیت های گوناگون کشاورزی و غیر کشاورزی، از نظر مشارکت نیروی انسانی مورد نیاز در جامعه روستایی، سهم عمده و به سزایی دارند؛ به گونه ای که بدون مشارکت آنان، رسیدن به توسعه پایدار روستایی امری ناممکن است. ارزیابی خدمات مدیریت محلی در روستاهای مطالعه شده حکایت از شکاف و فاصله بین کیفیت کلی خدمات ارائه شده به روستاییان و انتظارات آن ها دارد. در بخش محسوسات، میزان خدمات رسانی به روستاییان کافی نبوده است. ساکنان روستایی تقاضا دارند مدیریت محلی (شورای اسلامی روستا و دهیاری)، پیگیری و نظارت بر امور گوناگون روستا از جمله زمینه سازی ایجاد واحدهای صنعتی، صنایع دستی کوچک، گلخانه، تولید گیاهان دارویی، ارائه وام و تسهیلات مالی و نظایر آن را داشته باشند. در بخش قایلیت اعتماد، روستاییان خواهان مشارکت در طرح ها و پروژه ها و فعالیت های گوناگون عمرانی، خدماتی و شرکت در کلاس ها و کارگاه های آموزشی به منظور دخالت در امور گوناگون هستند. در بعد اطمینان نیز اختلاف زیادی بین انتظارات و ادراکات مردم از خدمات مدیریت محلی دارند، بدین صورت که آن ها خواستار برقراری ارتباط و رفتار مناسب و شایسته مسئولان و مدیران محلی با مردم و همچنین، پیگیری و نظارت بر طرح ها و پروژه های گوناگون هستند. در بعد پاسخگویی نیز مدیریت محلی هنوز نتوانسته که بعد فرهنگی موفق عمل کند و شکاف گویه اطلاع رسانی به موقع در زمینه پیگیری و نظارت های انجام شده در زمینه تهیه و اجرای طرح ها، آیین نامه ها و مقررات طرح ها و پروژه های عمرانی و غیر عمرانی با مقدار ۲- مؤید این واقعیت است. نتایج نشان می دهد که بیشترین شکاف بین در بعد همدلی وجود دارد و گویه های این شکاف بیشترین فاصله را بین انتظارات و ادراکات مردم نشان می دهند. شکاف بین درک شرایط و مشکلات

گروه های آسیب پذیر و کم بضاعت، بیشترین و مقایسه سطح و کیفیت زندگی خود با سطح و کیفیت زندگی دیگران (کیفیتی که می توانست موجود باشد) در سکونتگاه های روستایی محدوده مورد مطالعه از سوی خدمات ارائه شده مدیریت محلی در هریک از ابعاد پنج گانه و گویه های آن متفاوت است. این پژوهش در قیاس با یافته های مارینی و همکاران، ۲۰۱۹، هنگ و همکاران، ۲۰۲۰ و سفرد و همکاران، ۲۰۲۰، به نتایج مشابهی رسیده و شکاف و اختلاف بین تمام ابعاد پنج گانه به ویژه بعد همدلی زیاد و معنادار گزارش شده است. بنابراین، ساکنان روستایی انتظارات بیش تری از لحاظ معیارهای همدلی از مدیریت محلی دارند. آن ها انتظار دارند که مدیران محلی با ایجاد همدلی و دلسوزی در پیشبرد فعالیت های گوناگون، رعایت احترام و ارزش گذاری یکسان برای تمام گروه ها، رعایت حقوق روستاییان و تبعیض قائل نشدن بین مردم در ارائه خدمات و درک شرایط و مشکلات گروه های آسیب پذیر و کم بضاعت بیش تر رسیدگی شود تا از بسیاری از این راه از بسیاری از مشکلات و بحران های محیط روستایی ایشان جلوگیری شود. نتایج آزمون همبستگی گویای آن است که میزان انتظارات ساکنان روستایی با افزایش آگاهی ها از راه رسانه های جمعی، این انتظارات به مرور در سکونتگاه های روستایی افزایش یافته و فاصله های سنتی بین شهر و روستا از بین رفته است. در نتیجه خواسته ها و انتظارات روستاییان به صورت روزافزون بالا رفته است. بنابراین، لازم است که مدیریت محلی با توجه به این مسئله به بارگذاری خدمات جدید در مناطق روستایی اقدام کنند. برنامه ریزی براساس رویکرد عقل گرایی فن محور (فنی- ابزاری و با اصالت متخصص) و بی توجهی به نظر و خواسته های ساکنان روستایی مورد مطالعه در برنامه های عمرانی و اجرای طرح ها، در نارضایتی ساکنان روستایی و شکاف بین وضع موجود و وضع مطلوب مؤثر بوده است. در بعد فیزیکی نیز به رغم خدمات ارائه شده از سوی مدیریت محلی، وضعیت روستاها در مقایسه با گذشته بهبود نیافته است. در سکونتگاه های روستایی محدوده مورد مطالعه، شکاف بین وضع موجود و وضع

افزایش آگاهی می‌تواند باعث تشویق مردم روستایی برای مشارکت آن‌ها و نیز مطالبه حقوق خود از نهادها و سازمان‌های گوناگون شود بنابراین، افزایش میزان آگاهی مردم نسبت به حقوق خود، مزایای مشارکت در امور اجتماعی و اقتصادی و پروژهای عمرانی و شناخت وظایف سازمان‌های دولتی و غیر دولتی، فعالیت‌های مذهبی، اجتماعی و خیریه پیشنهاد می‌شود. ۴- اختلافات محلی چند دستگی بین طایفه‌ای، درگیری و نزاع در بسیاری از نقاط روستایی مورد مطالعه باعث بروز اغتشاشات فضایی و نوعی بدبینی و جبهه‌گیری نسبت به مدیران محلی شده است. بنابراین، برای رفع این چالش و مشکل حل اختلافات محلی و زمینه‌سازی جهت رفع اختلاف و چند دستگی و اختلاف بین طایفه‌ای، درگیری و نزاع، افزایش همدلی میان مردم روستا، احترام مردم روستا به یکدیگر، احترام مردم روستا به ریش سفید، احترام مردم روستا نسبت به اعضای شورا، احترام مردم روستا نسبت به دهیار، ایجاد همبستگی بین مردم در مواقع گرفتاری، همدلی و دلسوزی مسئولین و مدیران با مردم، درک شرایط و مشکلات گروههای روستایی آسیب‌پذیر توسط نهادهای مسئول، دلسوزی و همدلی مردم با یکدیگر، روحیه گذشت و فداری مردم با یکدیگر، همبستگی مردم و کمک به یکدیگر پیشنهاد می‌شود.

Reference

- 1- Ahrholdt, D. Gudergan, S. & Ringle, C. (2017). *Enhancing service loyalty: The roles of delight, satisfaction, and service quality*. Journal of Travel Research, 56, pp: 436-450.
- 2- Al-Hawari, M. (2006). *The effect of automated service quality on bank financial performance and the mediating role of customer retention*. Journal of Financial services marketing, 10, pp: 228-243.
- 3- Azkia, M., & Firoozabadi, S. A. (2008). "A Study of Social Capital in Types of Land Operating Systems and Factors Affecting the Conversion of Rural Operations to Cooperatives", Social Sciences Letter. 33, 98-77.
- 4-Barekpoor, N., Goharipoor, H., Karimi, M. (2010). "Evaluating the performance of municipalities based on measuring people's satisfaction with urban services (Case study: Districts 1 and 11 of Tehran)", Urban Management. 25(8), 203 -218.
- 5- Bodvarsson, B. (2002). *Tipping and service quality: A reply to LYNN*, The Social Science Journal 39, pp: 471-476.

مطلوب به دلایل مذکور وجود دارد. این موضوع نشان می‌دهد که مدیریت محلی به وظایف خود در این زمین ضعیف عمل می‌کند و به مواردی همچون تسریع در اجرای برنامه‌ها، اطلاع‌رسانی در زمینه آیین‌نامه‌ها، توجه به نظر مردم، میزان پاسخ‌گویی در زمان بحران و مانند این‌ها کمتر توجه کرده است. از آن‌جا که هدف این پژوهش آگاهی از کیفیت خدمات مدیریت محلی به منظور ارتقای رضایت‌مندی روستایی و در نهایت بهبود زندگی روستاییان است، با تکیه بر یافته‌های پژوهش، راهکارهایی برای ارتقای میزان رضایت‌مندی ساکنان روستایی پیشنهاد می‌شود:

- ۱- عملکرد مدیریت محلی براساس به سیاست‌ها و رویکردهای حاکم بر بخش‌های گوناگون مدیریتی حالت متخصص محور از بالا به پایین است. بنابراین پیشنهاد می‌شود تغییر رویکرد در مدیریت از متخصص محور به ارتباطی، ذینفع محور و مشارکت دادن روستاییان در خدمات‌رسانی به روستاها صورت گیرد. ۲- در مدیریت محلی دستگاه‌های گوناگونی دخالت می‌کنند و یک حالت سردرگمی و آشفتگی در مدیریت روستایی ناحیه مورد مطالعه مشاهده می‌شود. بنابراین، رفع موازی‌کاری و عدم تفویض اختیار در دستگاه‌های اداری و اجرایی و واگذاری اختیارات کافی به مدیریت محلی برای تسهیل‌سازی امور پیشنهاد می‌شود. ۳-

- Cambridge Dictionary. 2017. www.dictionary-cambridge.org
- 6- Cronin, J., & Taylor, S. (1992). *Measuring service quality: a reexamination and extension*. Journal Mark. 56, pp: 55-68.
- 7- Crosby, P. (1984). *Quality Without Tears: The Art of Hassel Free Management*. US, Mc Graw – Hill.
- 8- Ebrahimi, M., & Imani, F. (2014). *Evaluating Customer Satisfaction in Iranian Agricultural Cooperatives by use of SERVQUAL Model*. International Journal of Agriculture and Crop Sciences, 7, pp: 203-206.
- 9- Ganpat, W., Ramdial, R., & Narine, K. (2014). *Farmers Satisfaction with the Extension Service in Trinidad West Indies*, Conference: Association for International Agricultural & Extension Education, At Miami, Florida, 21,1-16, Available at: http://www.researchgate.net/profile/Lendel_Narine/publications, accessed 24.5.
- 10- Gronroos, C. (1984). *Service Model and its Marketing Implications*. European Journal of Marketing, 18(4), 36-44.

- 11- Harris, H., Brewster, C., & Sparrow, P. (2003). *International Human Resource Management*. CIPD Publishing. ISBN 9780852929834.U.S.
- 12- Honga, S. Choib, D. & Chaeb, J. (2020). *Exploring different airport users' service quality satisfaction between service providers and air travelers*. Journal of Retailing and Consumer Services. 52.
- 13- Javed, S., & Liu, S. (2018). Evaluation of outpatient satisfaction and service quality of Pakistani healthcare projects. *ProQuest*. 8(4), 462-480.
- 14- Khani, F. & Souri, F. (2012). "Gender Approach in Rural Satisfaction Analysis of Dehyaran Performance (Case Study: Konani Section of Koohdasht County)", *Geography, (Scientific-Research Quarterly of the Geographical Society of Iran, New Volume, Year) Tenth*. 32(1), 101-126.
- 15- Marini, J. & Susi, E. (2019). *The Effect of Satisfaction on Service Quality and Promotion toward Client Loyalty of UPT Puskesmas and IB Kota Pariaman*. Third padang international conference on Economics Education, Economic Business and Management, 2019.
- 16- Montazeri, S. A. A. (2004). "Complete Collection of Islamic Laws and Regulations, Second Edition", *Beit Al-Ahzan*, pp: 86-100.
- 17- Parasuraman, A. Zeithaml, V. & Berry, L. (1988). *SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality*, *Journal of Retailing*, 64, pp: 12-40.
- 18- Parasuraman, A. Zeithaml, V. & Berry, L. (1994). *Alternative Scales for Measuring Service Quality: A comparative Assessment Based on Psychometric and diagnostic Criteria*. *Journal of retailing*, 70, pp: 201-230.
- 19- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1985). *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. *Journal Mark*. 49, pp:41-50.
- 20- Rampersad, H. (2001). *75 Painful Questions about Your Customer's Satisfaction*, the *TQM Journal*, 13, pp: 157-168.
- 21- Shafieisabet, N., Doostisabzi, Behzad., & Azharianfar, S. (2017). "An Assessment of Villagers' Satisfaction with the Quality of Construction-Related Services Based on the SERVQUAL Model. *Current Urban Studies*, 5(01), 20.
- 22- Shafieisabet, N., & Dostisabzi, B. (2016). "Assessment of villagers' satisfaction with the quality of services of Rural Water and Sewerage Company based on Servqual model Case study: Rural settlements of Delfan city of Lorestan province", *Rural Research*, 7(1), 1381-133.
- 23- Shepherd, W., Ployhart, R., & Kautz, J. (2020). *The neglected role of collective customer perceptions in shaping collective employee satisfaction, service climate, voluntary turnover, and involuntary turnover: A cautionary note*. *The Journal of Applied Psychology*. 2020.
- 24- Silver, C. (2019). *Performance Appraisal*. Published in: www.investopedia.com the mediating role of customer retention. *Journal of Financial Services Marketing*, 10(3) 228-243.
- 25- U.S. Office of Personnel Management, (2019). *Performance Management*. Retrieved 2019-02-28. www.opm.gov
- 26- Vogus, J., & Mc Clelland, L. (2016). *When the customer is the patient: Lessons from healthcare research on patient satisfaction and service quality ratings*. *Human Resource Management review*. 26, pp: 37-49.
- 27- Webster Dictionary, (2017). www.merriam-webster.com.