

جغرافیا و آمایش شهری - منطقه‌ای، شماره ۷، تابستان ۱۳۹۲

وصول مقاله: ۱۳۹۱/۵/۲۵

تأیید نهایی: ۱۳۹۲/۳/۱۷

صفحات: ۷۰ - ۵۱

## بررسی میزان رضایت‌مندی از کیفیت خدمات سازمان‌های متولی مدیریت محلی روستایی در شهرستان ایجرود (استان زنجان)

دکتر علی‌اکبر عنابستانی<sup>۱</sup>، دکتر حمید شایان<sup>۲</sup>، رضا خسرویگی<sup>۳</sup>، دکتر علی‌اکبر تقی‌لو<sup>۴</sup>، یوسف خدایی<sup>۵</sup>

### چکیده

امروزه، کارآیی هر سازمان بویژه سازمان‌های متولی مدیریت روستایی در گرو تأمین نیازها و پاسخگویی به خواسته‌های فزاینده مردم است که به‌کارگیری هرچه مؤثرتر امکانات و منابع و ارتقای سطح کیفی خدمات را در مناطق روستایی بیش از پیش اجتناب‌ناپذیر ساخته است. به‌طور کلی، شناسایی نیازهای مردم و آگاهی از خواسته‌های آن‌ها نقشی تعیین‌کننده در تعیین اولویت‌های مدیریتی و کارآمدسازی نظام اداری دارد. در واقع، توجه به نقش مردم و آگاهی از خواسته‌های آن‌ها چارچوب مفیدی برای انتخاب راهبردهای مناسب و ارتقای سطح کیفی خدمات فراهم می‌آورد. به همین منظور تحقیق حاضر بر آن است تا با ارزیابی و سنجش سطح رضایت‌مندی روستاییان از خدمات ارائه شده توسط سازمان‌های متولی مدیریت روستایی، اولویت‌های سازمان‌ها را جهت ارائه خدمات مورد شناسایی قرار دهد. از این رو برای پوشش کامل تمامی سطوح و انتظارات ساکنان، از مدل راتر جهت تعیین ابعاد خدمات در سطح ۵۹ سکونتگاه روستایی شهرستان ایجرود استان زنجان استفاده شد. جمع‌آوری داده‌ها از طریق پرسشنامه در حجم نمونه ۴۳۶ نفر و تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از آزمون‌های مناسب در نرم افزار SPSS انجام شده است. بر اساس آزمون t استیودنت، سطح رضایت‌مندی از سازمان‌های مور نظر در تمامی شاخص‌ها، به‌طور معناداری کمتر از حد انتظار است. در نتیجه‌بندی شاخص‌های مؤثر در میزان رضایت‌مندی شاخص‌هایی همچون ارتباط صمیمانه و دوستانه مردم و مسوولان، پاسخگویی به مشکلات مردم توأم با احترام و ادب، نحوه رسیدگی مسوولان به وظایف خود و میزان علاقه و انگیزه مسوولان در انجام وظایف خود بیشترین سهم را در تبیین میزان رضایت‌مندی مردم از سازمان‌ها داشته‌اند. نتایج رگرسیون چند متغیره نشان داد که معیار قابل اعتماد بودن با ضریب تعیین ۰/۴۳۲، بیشترین تأثیر را بر میزان رضایت‌مندی مردم داشته است. به‌طور کلی در جهت بهبود وضعیت خدمات رسانی توسط سازمان‌های متولی آگاهی از نیازهای روزمره مردم و شناسایی زمینه‌های خدماتی برای تأمین نیازها و خواسته‌های مردم اجتناب‌ناپذیر می‌باشد.

کلید واژگان: رضایت‌مندی، سازمان، ابعاد خدمات، مدل راتر، شهرستان ایجرود.

امروزه کامیابی و موفقیت مدیریت توسعه روستایی با کارایی و اثربخشی فرایندهای سازمان‌های متولی این امر در مناطق روستایی در ارتباط است. در این زمینه شاخص‌های مختلفی وجود دارند که در افزایش کارایی و اثربخشی عملکرد سازمان‌های روستایی تأثیرگذار هستند. یکی از شاخص‌های اصلی که سایر شاخص‌ها را تحت تأثیر خود قرار داده، «کسب رضایت ارباب رجوع» است. این مهم زمانی تحقق می‌یابد که سازمان بکوشد با شناسایی نیازهای واقعی خدمت‌گیرندگان، تصویری شفاف و روشن از کم و کیف خدمات قابل ارائه را به دست آورد و با منطبق کردن رفتار خود با نیازهای مخاطبان، امکان افزایش رضایت آنان را فراهم کند (محمدی فر و همکاران، ۱۳۸۹: ۱۰۴). به عبارت دیگر صاحب‌نظران معتقدند که یکی از راه‌های افزایش اثربخشی سازمان، بهبود کیفیت خدمات و منظور از آن، تأمین نیازها و انتظارات مراجعان است (بیک زاد و مولوی، ۱۳۸۸: ۹۱). در این زمینه یکی از بزرگ‌ترین موانع بهبود عملکرد و بهره‌وری پیش روی سازمان‌های متولی مدیریت روستایی، عدم آگاهی سازمان‌ها از انتظارات مردم و زمینه‌های پاسخگویی به آن‌ها و ابعاد خدمات قابل ارائه می‌باشد. به گونه‌ای که این امر باعث شده سازمان‌ها و نهادهای متولی مدیریت در مناطق روستایی از کارایی و اثربخشی لازم برخوردار نباشند و در جلب رضایت ساکنین با مشکل مواجه شوند. این در حالی است که آگاهی از برداشتها و نگرش‌های مشتریان در مورد عملکرد هر سازمان تا حد زیادی به تصمیم‌گیری بهتر در سازمان مورد نظر کمک می‌کند، به گونه‌ای که سازمان‌ها از خواسته‌ها یا انتظارات مشتریان خود آگاهی می‌یابند و می‌توانند مشخص کنند که آیا آن خواسته‌ها یا انتظارات را برآورده می‌سازند یا خیر (آذری و همکاران، ۱۳۸۸: ۹۱) و بر اساس آن اولویت‌های

مدیریتی خود را انتخاب و راهبرد مناسبی را جهت ارتقای سطح عملکرد خود اتخاذ کنند. به عبارت دیگر آگاهی از نیازهای روستاییان و همچنین درک آن‌ها و اطلاع از تصویر ذهنی ساکنان از عملکرد سازمان‌ها چارچوب مفیدی را برای انتخاب راهبردهای مناسب در زمینه مدیریت توسعه روستایی و ارتقای سطح عملکرد سازمان‌ها فراهم می‌آورد. از این رو این مقاله بر آن است تا با سنجش و ارزیابی سطح رضایت‌مندی روستاییان از عملکرد سازمان‌های متولی مدیریت روستایی، به شناسایی عوامل مؤثر در بهبود کیفیت خدمات قابل ارائه توسط این سازمان‌ها بپردازد. بر این اساس سؤال‌های اصلی تحقیق بدین صورت مطرح می‌شوند که سطح رضایت‌مندی ساکنان روستایی از عملکرد سازمان‌های متولی مدیریت روستایی چگونه است؟ و کدام عوامل بر سطح رضایت‌مندی ساکنان از عملکرد سازمان‌های متولی مدیریت در مناطق روستایی مؤثرند؟

### پیشینه تحقیق

به طور کلی در زمینه ارزیابی عملکرد سازمان‌های متولی مدیریت روستایی تحقیقات بسیاری صورت گرفته است. آذری و همکاران (۱۳۸۸) به سنجش رضایت‌مندی از فعالیت شرکت‌های تعاونی مرزنشینان استان خراسان رضوی پرداخته‌اند. از یافته‌های پژوهش چنین بر می‌آید که در عمل، عملکرد اقتصادی این تعاونی‌ها در میزان تأثیرگذاری بر اقتصاد خانوار چندان موفقیت‌آمیز نبوده و در مجموع، در مقایسه با سایر موارد و کارکردها، با رضایت‌مندی کمتر اعضای تعاونی‌ها همراه شده است. پورطاهری و همکاران (۱۳۸۹) به ارزیابی عملکرد شوراهای اسلامی در توسعه روستایی در دهستان آلاداغ بجنورد پرداخته‌اند. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که اعضای شوراهای اسلامی روستایی در نظارت بر اجرای مقررات بهداشتی،

سازمان‌های متولی مدیریت در مناطق روستایی بپردازد. فرایند تحقیق به گونه‌ای است که ابتدا، مفاهیم مرتبط تعریف می‌گردد و ارتباط بین آن‌ها بازگو می‌شود؛ سپس معیارهای مختلف جهت سنجش میزان رضایتمندی از سطح کیفی خدمات تشریح و شاخص‌های مورد نظر انتخاب می‌شود. در نهایت با توجه به چارچوب نظری موضوع و اهداف تعیین شده، مدل مفهومی تحقیق ترسیم می‌شود.

### تبیین تئوریک موضوع

**مفهوم رضایتمندی** - رفتار انسان در فضاهای جغرافیایی انعکاس تأثیر نمود عینی و مقوله‌های ذهنی است. بنابراین انسان بر اساس پیش زمینه‌های ذهنی خود و برداشتی که از محیط پیرامون دارد، قضاوت‌هایی را درباره وضعیت زندگی ارائه می‌دهد. این قضاوت‌ها از یک طرف آمل و آرزوها و از طرف دیگر کیفیت محیط خارج از ذهن او را نشان می‌دهد (شایان و همکاران، ۱۳۸۹: ۷۹). در این بین رضایتمندی سطحی از قضاوت‌های فردی است، در ارتباط با کیفیت کلیه عواملی که به صورت مطلوب یا نامطلوب بر زندگی تأثیرگذار هستند. به عبارت دیگر رضایتمندی قضاوت در مورد کیفیت زندگی است (Ehrhardt & et al., 2000: 181). از نظر بیشتر محققان رضایتمندی به عنوان مفهوم ضمنی قضاوت یا شناخت تجربه‌ای است که منعکس کننده خشنودی و یا خرسندی افراد در برابر خدمتی می‌باشد (Marans, 2003: 74). در فرهنگ لغت رضایتمندی را «بر آورده کردن یا مایه خشنودی و ارضاء شدن» معنا کرده‌اند. ایجاد حالت شادمانی، خشنودی و مطلوبیتی که در نتیجه تأمین نیازها و برآورده کردن تقاضاها و احتیاجات مراجعه کننده توسط ارائه کننده خدمت در مراجعه کنندگان ایجاد می‌گردد، رضایتمندی گفته می‌شود (نژاد حاجلی ایرانی، ۱۳۸۷: ۲۳). مفهوم رضایتمندی بر

تشخیص کمبودها و نارسایی‌های موجود و نیز کمک رسانی در مواقع بحرانی موفق نبوده‌اند. رستم پور و همکاران (۱۳۸۹) به بررسی عملکرد شوراهای اسلامی روستا و تأثیر میزان سواد اعضا در آن (نمونه موردی: شهرستان دیر) پرداخته‌اند. نتایج تحقیق نشان داد که مردم به طور کامل از عملکرد شوراهای اسلامی روستا، رضایت ندارند. بزی و هدایتی (۱۳۸۹) به بررسی روند تحولات مدیریت روستا در ایران با تأکید بر عملکرد شوراهای اسلامی: مطالعه موردی منطقه سیستان پرداخته‌اند. نتایج به دست آمده بیانگر آن است که شوراها جز در مواردی که با کمبود یا نبود اعتبارات و امکانات لازم مواجه بوده‌اند، عملکرد مثبتی داشته‌اند. مطیعی لنگرودی و همکاران (۱۳۹۰) به ارزشیابی عملکرد دهیاری‌ها از دیدگاه روستاییان - دهستان بهیق شهرستان سبزواری پرداخته‌اند. با مقایسه میانگین متغیرهای مربوط به هر شاخص قبل و پس از تشکیل دهیاری‌ها، این نتیجه به دست آمد که از دیدگاه روستاییان، در سطح ۹۹ درصد، تفاوت معناداری در جهت بهبود شاخص‌ها، در دوره قبل و پس از تشکیل دهیاری‌ها به وجود آمده و شاخص‌ها پس از تشکیل دهیاری‌ها بهبود یافته‌اند. همچنین عملکرد دهیاران از دیدگاه روستاییان سمت و سویی مثبت داشته، و در توسعه روستایی مؤثر بوده است. با بررسی ادبیات موضوع مشخص می‌گردد، تحقیقات صورت گرفته در این زمینه به طور جامع تمامی سازمان‌های دخیل در مدیریت روستایی را پوشش نداده‌اند. ضمن این که شاخص‌های مورد استفاده در این تحقیقات بیشتر بخش ملموس مدیریت روستایی را در نظر گرفته و به جنبه کیفی ارائه خدمات در سنجش عملکرد سازمان‌های متولی توجهی نشده است. بنابراین، تحقیق حاضر بر آن است تا با اتخاذ رویکردی کیفی و با در نظر گرفتن نقش مردم و آگاهی از نیازها و خواسته‌های آن‌ها به بررسی ابعاد خدمات قابل ارائه توسط

دلیل وجود مسائل و مشکلات خاص پدید می‌آیند، در بروز نارضایتی مؤثر هستند (قلی زاده و شیرانی، ۱۳۸۹: ۷۰).

#### کیفیت خدمات - ضرورت کسب رضایت مراجعان

باعث شده است که سازمان‌ها از طریق شناسایی نیازمندی‌های مخاطبان، سعی در عرضه خدمات یا کالای متناسب نمایند. میزان برآورده‌سازی این خواسته‌ها را کیفیت تعریف می‌کنند. کیفیت وضعیتی پویاست که با تولید، ارائه خدمات، کارکنان، فرایندها و محیط ارتباط دارد و می‌تواند به سطح انتظارات مشتریان و یا حتی فراتر از آن هم برسد (محمدی فر و همکاران، ۱۳۸۹: ۱۰۴). در یک تعریف، کیفیت عبارت است از مجموعه‌ای از جنبه‌ها و ویژگی‌های یک فرآورده یا خدمت که عامل تعیین کننده‌ای برای پاسخگویی به نیازهای تصریحی و تلویحی از پیش تعیین شده به شمار می‌رود. در این بین کیفیت خدمت به طور متفاوت از دیدگاه‌های مختلفی تعریف می‌شود. در بحث مدیریت کیفیت جامع (TQM)، کیفیت به معنی برآوردن خواسته‌های بیان شده یا ضمنی مشتریان به طور کامل، ذکر شده است و برخی تعاریف دیگر از آن استنتاج شده است؛ تعاریفی از قبیل: مجموعه‌ای از ویژگی‌ها و خدمات محصول یا خدمت که قادر به برآوردن نیازهای صریح و ضمنی است، انطباق با خواسته‌ها و تناسب برای استفاده. باید به این نکته توجه داشت که در تمام این تعاریف، جلب رضایت مشتریان و برآوردن خواسته‌های آنان، مهم‌ترین عامل است (طالقانی و فتاحی، ۱۳۸۴: ۶۰). آسوبونتنگ، مک کلیری و اسوان (۱۹۹۶) کیفیت خدمات را تفاوت بین انتظارات مراجعه کنندگان قبل از مواجه شدن با خدمت و ادراک آن‌ها از خدمات دریافتی تعریف می‌کنند (Kim & et al., 2006: 42). بنابراین تعاریف میزان کیفیت خدمات نشان

دامنه گسترده‌ای از تمایلات و مطلوبیت‌ها جهت رفع نیازهای پایه و یا متعالی انسان اشاره دارد. بسیاری از افراد به چیزهایی که نمی‌توانند داشته باشند، تمایل دارند و بنابراین به دلایل مختلف باید این نیازهای خود را از مناطقی که تمایل کمتری نسبت به آن‌ها وجود دارد، انتخاب و تأمین نمایند. وقتی آنچه را که تمایل داریم، بتوانیم کسب نماییم، رضایتمان حاصل می‌شود. هر چند که ممکن است این رضایت‌مندی طیف مختلفی را پوشش دهد (زفیعیان و همکاران، ۱۳۸۸: ۵۸). به طور کلی انسان موجودی است هدفمند و تا زمانی که به آن چه که می‌خواهد دست نیابد، احساس رضایت نمی‌کند. بر عکس وقتی که مردم به خواسته‌های خود می‌رسند، احساس خوشبختی و رضایت می‌کنند، ولی این احساس سعادت ذهنی ذاتاً زود گذر است، در کوتاه مدت ممکن است آنچه انسان به دست آورده موجب سرخوشی شود، اما در بلند مدت این طور نیست؛ زیرا اگر این گونه بود فعالیت‌های انسان متوقف می‌شد (رنگین کمان، ۱۳۸۶: ۱۹۱). بر همین اساس رضایت را می‌توان رابطه بین انتظارات نقش و نیازهای شخص دانست. رضایت زمانی در حد مطلوب است که انتظارات سازمان‌ها با تمایلات شخصی هماهنگ باشد. وقتی این دو هماهنگی و تطابق نداشته باشند، رضایت میسر نخواهد شد. رضایت تابعی است از سازگاری انتظارات سازمانی با نیازها و سرشت‌های فردی در حالی که این دو، تعادل و هماهنگی داشته باشند، رفتاری که به طور همزمان برآورنده انتظارات سازمانی و نیازهای فرد است (پژوهشکده تحقیقات استراتژیک، ۱۳۸۹: ۲۶). بنابراین رضایت دارای ارتباطی فراگیر و متقابل با نیاز است، به گونه‌ای که در توصیف رضایت، نباید مبحث نیاز را نادیده گرفت. هم نیاز و هم رضایت طی زمان دگرگونی می‌یابند و در یک جامعه تابع عوامل بسیاری می‌باشند. عدم هم‌خوانی بین اهداف، تمایلات و نیازها که غالباً به

<sup>1</sup>- Total Quality Management

گرنروس کیفیت را میزان و نوع تفاوت ادراک خدمت گیرنده از خدمت و انتظارات او می‌داند (پورحیدری و همکاران، ۱۳۸۹: ۵). بنابراین هدف کیفیت خدمات، توصیف یک قضاوت یا گرایش کلی است. همان طور که ذکر شد میزان رضایت‌مندی می‌تواند به عنوان قضاوتی از سطح کیفی خدماتی که محیط به انسان ارائه می‌دهد، قلمداد شود، بنابراین ارتباط مستقیمی با کیفیت خدمات دارد و سطح رضایت افراد با آن سنجیده می‌شود. بر همین اساس رضایت‌مندی مراجعان یکی از معیارهای جدید سنجش عملکرد سازمانی و کیفیت خدمت‌رسانی در سازمان‌ها است. برای رضایت‌مندی مراجعان تعریف‌های متعددی ارائه شده که در ذیل به بعضی از آن‌ها اشاره می‌شود: ۱. ایجاد حالت شادمانی، خشنودی و مطلوبیتی که در نتیجه تأمین نیازها و برآورده کردن تقاضاها و احتیاج‌های مراجع‌کننده توسط ارائه‌کننده خدمت در مراجعه‌کنندگان ایجاد می‌شود ۲. ادراک مراجعان از عملکرد سازمان و خدمات دریافت شده یا ادراک مراجعان که از برآورده شدن خواسته‌ها و انتظاراتشان ایجاد می‌شود ۳. به عقیده «کاتلر»، سطح رضایت، تابعی است از تفاوت بین ادراک از عملکرد و انتظاراتی فرد. ۴. ارزیابی‌های مراجعان از کیفیت کالاها و خدمات دریافت شده را رضایت‌مندی می‌گویند (نژاد حاجعلی ایرانی، ۱۳۸۷: ۳۱). در محیط سکونتگاهی روستایی، کیفیت خدمات و سهولت دسترسی به خدمات از متغیرهای تعیین‌کننده رضایت‌مندی است. اما بار معنایی کیفیت خدمات با رضایت‌مندی متفاوت است. کیفیت خدمات یک گزینه راهنماست که برای ارزیابی عملکرد سازمان‌ها پیشنهاد شده است. میزان رضایت‌مندی اغلب یک «اندازه» کوتاه مدت است که در اثر تجربه یک خدمت خاص شکل می‌گیرد، اما کیفیت خدمت در زمان بیشتری تکوین می‌یابد و با گرایش ایجاد شده در استفاده‌کننده نسبت به یک

می‌دهد که یک خدمت تا چه حد انتظارات مشتری را برآورده ساخته یا فراتر از انتظارات مشتری بوده است. به عبارت بهتر، کیفیت خدمات میزان رضایت مشتریان از برآورده شدن نیازها، خواسته‌ها و انتظاراتشان است و برای ایجاد تمایز بین محصولات و ایجاد اطمینان و وفاداری مشتری ضروری است (طالقانی و تقی‌زاده، ۱۳۸۹: ۷۹).

### رضایت‌مندی و کیفیت خدمات - یکی از مفاهیم

بسیار مرتبط با رضایت‌مندی، که اغلب در کنار آن و حتی به جای آن استفاده می‌شود، مفهوم «کیفیت خدمات» است. بینتر و هابرت بیان می‌کنند که «رضایت‌مندی شامل رضایت از رویارویی یا مواجه شدن با یک خدمت است» (طاهریان، ۱۳۸۶: ۱۸۱). کیفیت خدمات یکی از مهم‌ترین ابزارهای ارزیابی میزان رضایت‌مندی مراجعان است و ارتباط نزدیکی بین کیفیت خدمات و میزان رضایت‌مندی وجود دارد. در واقع میزان رضایت‌مندی مراجعان به وسیله تولیدات و خدمات با سطح کیفی بالا معنا و مفهوم می‌یابد (Abdul Kadir, 2010: 2). امروزه اصل رضایت استفاده‌کنندگان از خدمات، اصلی مورد قبول در سطح جهان است زیرا موضع استفاده‌کننده در مقابل خدمات دریافت شده می‌تواند به طور منطقی بیان‌کننده کارآیی خدمات ارائه شده باشد (پژهان و همکاران، ۱۳۸۹: ۱۳۲). نتایج بسیاری از پژوهش‌ها نشان می‌دهد کیفیت خدمات مقدمه‌ای بر رضایت‌مندی است. کراسبی معتقد است کیفیت هیچ معنا و مفهومی جز هر آن چه خدمت‌گیرنده واقعاً می‌خواهد، ندارد. به عبارت دیگر یک محصول زمانی با کیفیت است که با خواسته‌ها و نیازهای خدمت‌گیرنده انطباق داشته باشد. کیفیت باید به عنوان انطباق محصول با نیاز خدمت‌گیرنده تعریف شود. پراسورامان کیفیت را سازگاری پایدار با انتظارات خدمت‌گیرنده و شناخت انتظارات وی از خدمات خاص می‌داند.

میزان رضایت‌مندی بسیار پیچیده است و به عوامل متعددی بستگی دارد (رفعیان و همکاران، ۱۳۸۸: ۵۶). «ارزیابی میزان رضایت‌مندی از طریق مقایسه دسترسی به خدمات و شاخص‌های دیگری همچون خانه، غذا، لباس، سلامتی، زوجین، دوستی و رفاقت، خانواده، روابط با دیگران، فعالیت روزانه، اوقات فراغت، آسودگی خاطر، امکانات سکونتی و شرایط اقتصادی بستگی دارد» (Carlson, 2009 : 72). در این بین ملاک‌ها و معیارهای مورد استفاده برای اندازه‌گیری کیفیت خدمات و میزان رضایت‌مندی گوناگون است و ابزارها و فن‌های متنوعی به این منظور وجود دارند، نظیر فن هم‌آرایی و کارکردهای کیفی که یک فرآیند سیستماتیک برای شناسایی و درک نیاز و خواسته‌های خدمت‌گیرندگان و ترجمه آن‌ها به ویژگی‌های محصول است. یا مدل مربوط به کیفیت اروپا و یا مدیریت کیفیت فراگیر (رجبی پورمبیدی، ۱۳۸۸: ۲۲۵). نگرش عمیق، موشکافانه و تجربی پاراسورمان و همکارانش منجر به طرح مدل مفهومی سروکوال در قالب پرسشنامه‌ای در قالب ۲۲ سؤال شده است که کیفیت خدمات را بر مبنای ابعاد پنج‌گانه شامل ابعاد و ظواهر فیزیکی، قابلیت اطمینان، مسوولیت‌پذیری، ضمانت و همدلی مورد ارزیابی قرار می‌دهد (پورحیدری و همکاران، ۱۳۸۹: ۷). بر اساس مدل راتر ابعاد کیفیت خدمات شامل پنج بعد مهم و اساسی است که عبارتند از: ۱- اعتبار و قابل اعتماد بودن: توان اجرای ارائه خدماتی که به خدمت‌گیرنده وعده داده شده به طرز مناسب و دقیق که مورد توقع اوست و منظور آن است که خدمات در زمان مقرر بدون اشتباه انجام شود. ۲- اطمینان دادن: شامل توانایی جلب اعتماد و اطمینان خدمت‌گیرندگان از طریق شایستگی ارائه خدمات و رفتارهای مطلوب، احساس امنیت خدمت‌گیرندگان، مؤدب بودن و احترام گذاشتن به خدمت‌گیرنده، برقراری ارتباط

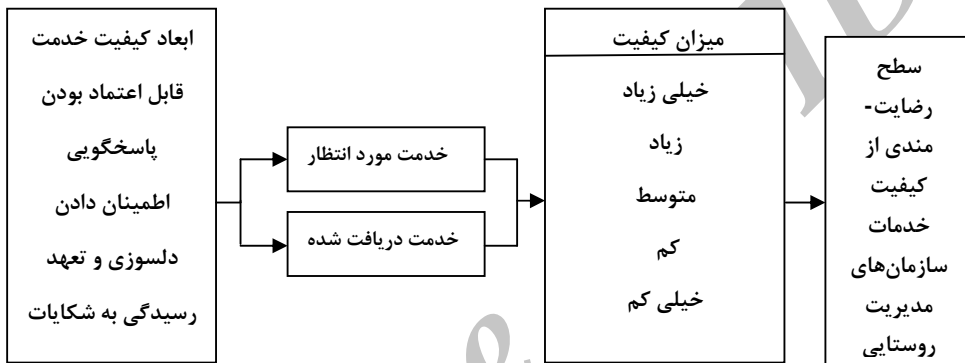
خدمت ارتباط دارد. هرتون و آلتمن رابطه و تفاوت کیفیت خدمات و رضایت‌مندی را به گونه‌ای گویاتر بیان می‌کنند: «سطوح رضایت‌مندی از تعاملات یا برخوردهایی که یک شخص در ارتباط با یک سازمان خاص تجربه می‌کند، تشکیل می‌شود و نشانه‌ای از کیفیت خدمات را برای آن شخص به وجود می‌آورد. تجارب جمعی تعداد بسیاری از اشخاص یک شهرت سازمانی برای کیفیت خدمات می‌سازند (طاهریان، ۱۳۸۶: ۱۸۱). به بیانی دیگر اگرچه کیفیت خدمات و رضایت مشتری به هم وابسته‌اند، اما واقعاً مساوی هم نیستند. در حالی که رضایت نتیجه معاملات افراد است، کیفیت خدمات عقیده عمومی در خصوص توفیق یا عدم توفیق نسبی یک سازمان در ارائه خدمات است. به عبارت دیگر کیفیت خدمات نگرش و احساس عمومی قبلی نسبت به خدمات است، در حالی که رضایت خدمت ویژه است (طالقانی و تقی زاده، ۱۳۸۹: ۸۰). با این اوصاف امروزه توجه به مقوله رضایت و بهبود کیفیت خدمات، نقش مهمی در ارتقای سطح عملکرد سازمان‌ها بویژه سازمان‌های مدیریتی در ارتباط با مناطق روستایی دارد. در واقع آگاهی از خواسته‌ها و نیازهای روستاییان، زمینه‌های خدماتی معلوم و اولویت‌های مدیریتی جهت تصمیم‌گیری منطقی در سطح سازمان‌های مربوط را آشکار می‌کند. برآیند این عمل افزایش بهره‌وری و ارتقای سطح عملکرد سازمان‌های مدیریتی روستایی را با خود به همراه دارد. بنابراین بهبود کیفیت خدمات، عنصر کلیدی در برطرف کردن نیازهای روستاییان می‌باشد و در این ارتباط تدوین راهبردهای جلب رضایت روستاییان با بهبود سطح کیفی خدمات در سازمان‌های متولی مدیریت روستایی توصیه می‌گردد.

**معیارهای ارزیابی و سنجش سطح رضایت‌مندی مردم از عملکرد سازمان‌های متولی مدیریت روستایی** - به طور کلی ارزیابی و اندازه‌گیری

داشتن): شامل درک نظرات خدمت‌گیرنده، نشان دادن و اعمال توجه خاص و گرم به خدمت‌گیرندگان، حساس بودن نسبت به نیازهای خدمت‌گیرنده و تلاش برای درک آن‌ها. ۵- پاسخگو بودن (واکنش‌پذیری): شامل میل به حل سریع مشکلات خدمت‌گیرنده و ارائه خدمت فوری و کاهش زمان انتظار (موسی پور و همکاران، ۱۳۸۸: ۸).

مؤثر با خدمت‌گیرنده، کافی بودن دانش کارکنان برای پاسخ به سؤال‌های خدمت‌گیرنده. ۳- ظواهر و ملموس‌های محیط خدمت: شامل ظاهر تسهیلات، تجهیزات مدرن فیزیکی، وجود کارکنان با ظاهری تمیز و آراسته، وضعیت محیط فیزیکی که گواهی است قابل احساس بر توجه خدمت‌دهنده به بهداشت و سلامتی خدمت‌گیرنده خود. ۴- دلسوزی و تعهد (همدلی

نمودار ۱: چهارچوب مفهومی تحقیق؛ بررسی عوامل مؤثر بر رضایت‌مندی مردم در نواحی روستایی

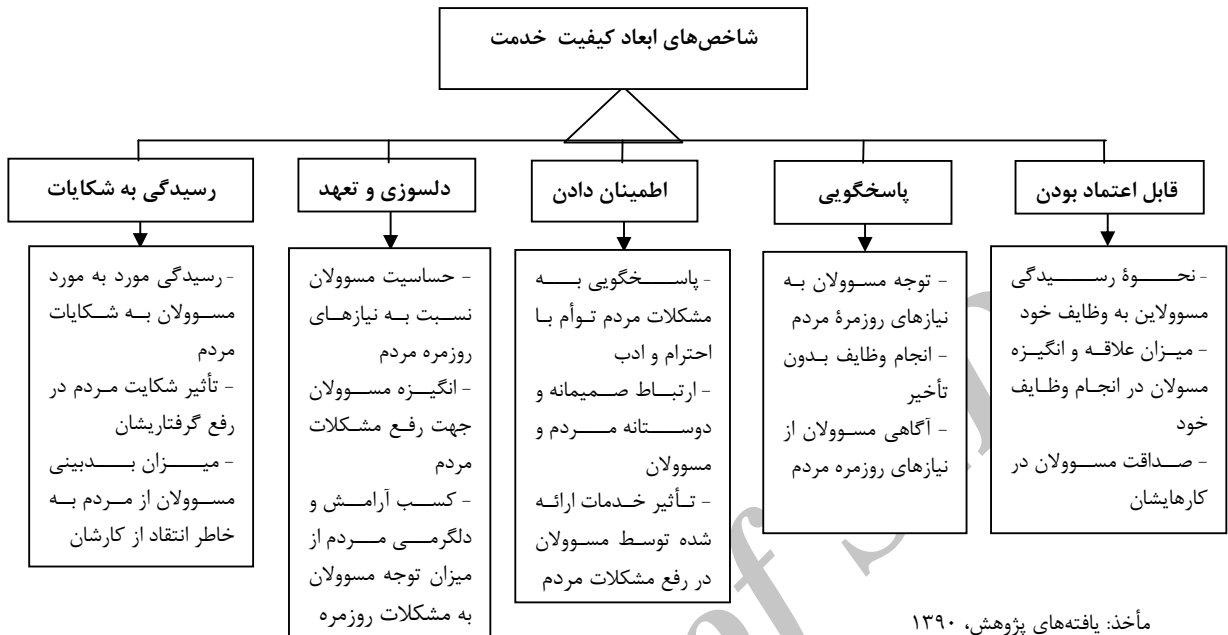


مأخذ: یافته‌های پژوهش، ۱۳۹۰

مناسب، قانون‌مندی، سادگی و سهولت، و انعطاف‌پذیری» (نژاد حاجلی ایرانی، ۱۳۸۷: ۳۲). همان‌طور که ذکر شد چارچوب مفهومی این پژوهش، الگویی است که توسط راتر مطرح شده است. تغییراتی در این چارچوب مفهومی صورت گرفت تا با محیط روستایی کشور ما سازگار شود و با توجه به تحقیقات گذشته، در فضای مؤسسات دولتی در کشور، به سنجش رضایت‌مندی ساکنان روستایی از سطح کیفیت خدمات سازمان‌های متولی مدیریت روستایی بپردازد. در ارتباط با چهارچوب مفهومی ارائه شده شاخص‌های ابعاد کیفیت خدمت سازمان‌های متولی مدیریت در نواحی روستایی به شرح نمودار زیر می‌باشد:

بانگ و فانگ ابعاد کیفی خدمات و رابطه میان این ابعاد با رضایت‌مندی مشتری را مشخص نمودند. این ابعاد کیفی شامل: قابلیت اعتماد، پاسخگویی، سهولت دسترسی و شایستگی و هزینه دسترسی می‌باشد. در واقع کیفیت به اشکال گوناگونی بیان می‌شود، از جمله به عنوان برتری، ارزش، تطابق با ویژگی‌ها، تطابق با نیازمندی‌ها، سازگاری برای استفاده، پرهیز از زیان و برآوردن انتظارات خدمت‌گیرندگان را می‌توان نام برد (بهروزی، ۱۳۸۳: ۴۵). «به عقیده دیوید گاروین، در سنجش کیفیت خدمات ارائه شده به مراجعان مشخصه‌های مختلفی باید مورد نظر قرار بگیرند که عبارتند از: اطلاع‌رسانی سریع و دقیق، سرعت در ارائه خدمات، درستی خدمات، زیبایی و تمیزی، رفتار

## نمودار ۲: شاخص‌های ابعاد کیفیت خدمت سازمان‌های متولی مدیریت در نواحی روستایی



۱۳۸۹:۱۰۵). با پیروزی انقلاب اسلامی و تشکیل جهاد سازندگی و تصویب قوانین مربوط به احیا و واگذاری زمین (هیأت‌های هفت نفره) و همچنین بنیاد مسکن انقلاب اسلامی، روستاییان کشور با نهادهای تازه که نمایندگان انقلاب بودند، آشنا شدند (طالب، ۱۳۷۱: ۴۸). جهاد سازندگی و هیأت‌های هفت نفره نیاز به پل واسطی داشتند تا بتوانند اهداف دولت انقلابی را در روستاها پیش ببرند. از این رو در جهت پیشبرد اهداف خود، اقدام به تشکیل شوراهای اسلامی روستایی نمودند. هر چند که قانون تشکیل شوراهای اسلامی کشور در تاریخ دهم شهریور ۱۳۶۱ به تصویب رسید، اما انتخاب اعضای شوراها در این دوره بدون دخالت مردم و از طرف جهاد سازندگی انجام می‌گرفت که مطابق تصمیمات بعدی خانه همیار روستا به عنوان نهاد اجرایی در روستا توسط جهاد سازندگی پیشنهاد و تشکیل گردید (حسام، ۱۳۸۲: ۱۱). اما با شروع دوره جدید شوراها در سال ۱۳۷۵ و انتخاب شوراها با نظر مستقیم مردم میزان مشارکت مردمی در مدیریت

## سازمان‌های متولی مدیریت در نواحی

روستایی- به طور کلی در فرایند مدیریت توسعه روستایی، وجود سازمان و تشکیلات مناسب در سطح ملی، منطقه‌ای و محلی متناسب با ساختار جامعه روستایی بسیار ضروری است (رضوانی، ۱۳۸۳: ۲۲۳). به بیان دیگر مدیریت روستایی در واقع فرآیند سازماندهی و هدایت جامعه روستایی از طریق شکل دهی سازمان‌ها و نهادهای دست اندرکار در اداره مناطق روستایی است. این سازمان‌ها و نهادهای ابزارهای تأمین هدف‌های جامعه روستایی هستند (رکن‌الدین افتخاری و همکاران، ۱۳۸۶: ۸) و نقش مهمی در پیشبرد اهداف توسعه دارند. نظام مدیریت روستایی ایران در سال‌های اخیر به لحاظ ساختارهای اقتصادی- اجتماعی، دگرگونی‌های پیچیده‌ای داشته است. به طور کلی مدیریت روستاها تا سال ۱۳۴۱ متمرکز و در اختیار مالک، مباشر و کدخدا بوده است و از آن تاریخ تا سال ۱۳۵۷ در قالب انجمن ده، خانه انصاف و با همکاری کدخدا صورت می‌گرفته است (بزی و هدایتی،



سازمان‌ها در ارائه خدمات و تأمین نیازها و خواسته‌های ساکنان روستایی می‌باشد.

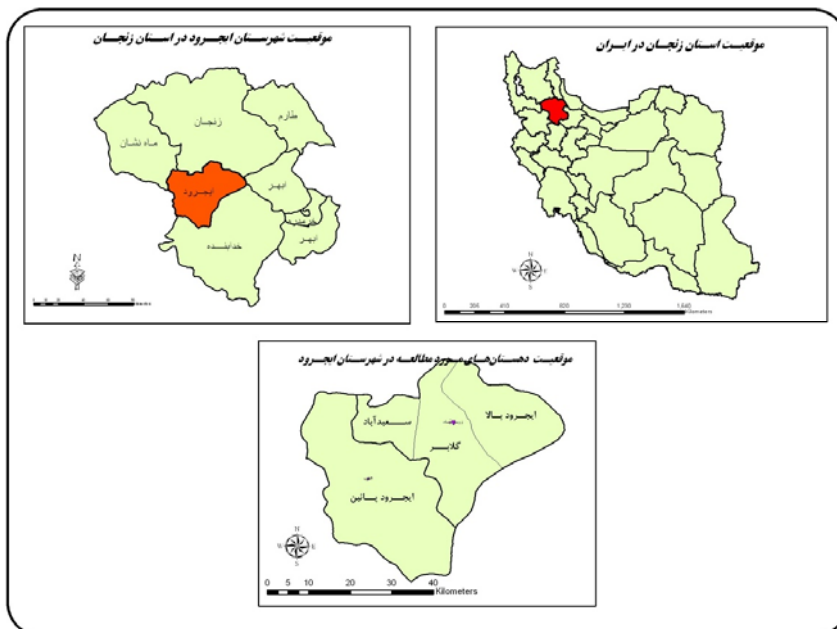
### مواد و روش‌ها

**محدوده یا قلمرو پژوهش** - شهرستان ایجرود به عنوان یکی از شهرستان‌های استان زنجان، ۴۷ درجه ۴۹ دقیقه تا ۴۸ درجه ۳۵ دقیقه عرض شمالی و ۳۶ درجه ۵ دقیقه تا ۳۶ درجه ۳۴ دقیقه طول شرقی را قرار گرفته است (سازمان برنامه بودجه، ۱۳۷۶: ۳). شهرستان ایجرود حدود ۱۸۲۹ کیلومتر مربع مساحت دارد. از سمت شمال و شمال غرب به شهرستان‌های زنجان و ماه‌نشان، از سمت شرق به شهرستان ابهر، از جنوب و جنوب شرق به شهرستان خدابنده و از سمت غرب با استان کردستان هم‌جوار است. این شهرستان از نظر ارتباطی در مسیر جاده زنجان به کردستان و در فاصله ۳۵ کیلومتری مرکز استان واقع شده است.

روستایی تقویت گردید؛ اما از آنجایی که وظایف شوراها در این دوره بیشتر تصمیم‌گیری و قانون‌گذاری بود، از سال ۱۳۷۷ قانون تأسیس دهیاری‌ها به عنوان بازوی اجرایی شوراهای اسلامی روستایی به تصویب رسید و بدین طریق مدیریت نوین روستایی بر مبنای مشارکت مردمی در روستا شکل گرفت.

بر همین اساس در فرآیند مدیریت روستایی جدید بازیگران اصلی صحنه مدیریت سه نهاد مردم (شوراهای اسلامی، دهیاری‌ها و شورای حل اختلاف) دولت و بازار (بنیاد مسکن، جهاد کشاورزی، تعاونی‌های تولید و مصرف روستایی و بخش‌داری) هستند که طی فرآیندی برنامه‌های توسعه روستایی را تدوین، اجرا، نظارت و ارزیابی می‌کنند (رکن‌الدین افتخاری و همکاران، ۱۳۸۶: ۸). آنچه در این بین دارای اهمیت می‌باشد، عملکرد این سازمان‌ها در ارائه خدمات و جلب رضایت ساکنان روستایی در پاسخگویی به نیازها و خواسته‌های آنهاست. بنابراین همان‌طور که ذکر شد هدف تحقیق حاضر ارزیابی و سنجش عملکرد این

شکل ۱: نقشه منطقه مورد مطالعه



مأخذ: استانداری زنجان، ۱۳۹۰

## روش‌شناسی تحقیق

روش تحقیق در این پژوهش توصیفی-تحلیلی است. فرآیند تحقیق بدین صورت است که بعد از جمع‌آوری اطلاعات مربوط به متغیرهای ابعاد خدمات از روستاهای شهرستان ایجرود، داده‌های کسب شده با استفاده از نرم افزار SPSS کدگذاری و میزان تأثیرگذاری هر یک از متغیرها را بر میزان رضایت‌مندی مورد بررسی قرار داده است. شهرستان ایجرود از نظر تقسیمات کشوری دارای ۲ بخش، ۲ شهر، ۴ دهستان و ۷۶ روستا و با جمعیت ۳۶۷۴۴ نفر که ۹۰٪ آن روستا نشین هستند. بر اساس سرشماری عمومی نفوس و مسکن سال ۱۳۸۵ از این تعداد روستا ۶۱ روستا بالای ۲۰ خانوار با جمعیت ۳۲۳۵۴ در قالب ۸۱۳۹ خانوار به عنوان جامعه آماری مورد مطالعه، مورد بررسی قرار گرفته است. جامعه نمونه بر اساس فرمول شارپ-کوکران از کل خانوارهای روستاهای مورد مطالعه ۴۳۶ نمونه تعیین شد، که بر اساس اصل تناسب بین روستاهای هدف توزیع شدند.

در پاسخ به سؤالات تحقیق، فرضیات زیر قابل بررسی است:

- رضایت‌مندی از کیفیت خدمات سازمان‌های متولی مدیریت در منطقه مورد مطالعه در سطح پایینی قرار دارد.

- بین عملکرد سازمان‌های متولی مدیریت در روستاهای شهرستان ایجرود و سطح کیفی خدمات رابطه دو سویه‌ای وجود دارد.

- بعد قابلیت اعتماد در سطح رضایت‌مندی روستاییان نسبت به سایر عوامل تأثیر بیشتری دارد.

در ارتباط با این فرضیات و به منظور پوشش جامع تمامی ابعاد خدمات، در تحقیق حاضر از مدل راتر<sup>۱</sup>

جهت تحلیل ابعاد خدمات و سنجش سطح رضایت‌مندی ساکنان روستایی استفاده شده است.

## یافته‌های تحقیق

توزیع فضایی رضایت‌مندی از سازمان‌های متولی مدیریت روستایی - وضعیت رضایت‌مندی در سطح ۱۵ شاخص و ۵۹ سکونتگاه روستایی شهرستان ایجرود نشان می‌دهد که میانگین رضایت‌مندی از سازمان‌ها در آن‌ها ۲/۰۷ می‌باشد. این میزان با توجه به نتایج طیف ۶ گزینه‌ای پرسشنامه‌ها (خیلی زیاد=۵، زیاد=۴، متوسط=۳، کم=۲، خیلی کم=۱، اصلاً=۰) بوده است. سپس بر اساس آزمون t تک نمونه‌ای، عدد ۳ به عنوان میانه نظری پاسخ‌ها با میانگین رضایت‌مندی روستاهای شهرستان ایجرود مقایسه گردید. با توجه به نتایج جدول ۴ ملاحظه می‌شود که بین میانگین رضایت‌مندی روستایی و عدد ۳ اختلاف معناداری وجود دارد ( $p < 0/05$ ). بنابراین سطح رضایت‌مندی از سازمان‌های متولی مدیریت روستایی در شهرستان ایجرود در حد پایین‌تر از متوسط ارزیابی شده است.

<sup>۱</sup>-Rater model

جدول ۱: وضعیت رضایت‌مندی از سازمان‌های متولی مدیریت روستایی در شهرستان ایجرود (۱۳۹۰)

آبادی	جمعیت	وضعیت رضایت‌مندی	آبادی	جمعیت	وضعیت رضایت‌مندی
چابوق	۵۹۲	۱/۶۷	قراقبه	۱۰۴	۱/۸
اوج تپه	۷۰۵	۲/۲۳	پاشاچای	۱۵۹	۲/۱۱
بیدگینه	۸۸۰	۱/۳۹	خانقاه	۲۱۱	۱/۳۸
قوزان	۵۲۰	۱/۲۱	جوقین	۲۵۵۷	۱/۹۳
احمدکندی	۸۹۴	۱/۷۱	قزلجه	۲۰	۱/۵۳
کوسه‌لر	۶۳۴	۱/۹۸	قره‌بوته	۱۵۷	۱/۴۹
آغلبیک علیا	۹۸۸	۱/۴۴	خوین	۱۳۲	۲/۳۳
قره‌سعید	۹۵۴	۲/۲۲	قمچقای	۴۳۴	۱/۷۹
تله‌گرد	۶۹۳	۱/۳۹	گرنه	۷۱	۲/۰۵
قارختلو	۵۵۵	۱/۹۵	سفیدکمر	۲۰۶	۲/۱۲
یدی‌بلاغ	۷۹	۱/۵۳	گلایر سفلی	۱۸۸۳	۲/۱
صابین	۲۴۷	۱/۷۶	شیوه	۱۳۸۸	۱/۷۸
باغ‌کندی	۲۶۵	۲/۰۵	بلوین	۶۶	۱/۵۳
ایچ	۷۲۶	۱/۷	ارکوتین	۲۱۷	۲/۳۳
ینگ‌کندسیدلر	۱۳۸۵	۱/۷	سها	۶۰۱	۱/۸۲
شهرک	۱۱۷۹	۱/۲۶	قره‌درق	۱۲۰	۱/۵۶
چولچه	۹۰	۲/۱۷	حاج‌قشلاق	۱۶۶	۲/۰۲
خاکریز	۱۶۲	۱/۷۴	نجم‌الشیخان	۲۳۶	۲/۲۳
اینچه‌رهبری	۷۱۸	۲/۶۲	قره‌داغ	۱۳۱	۱/۸۲
آغلبیک سفلی	۹۴۹	۱/۸۴	ینگ‌کندجامع‌السرا	۵۲۳	۲/۳
چتر	۷۴۱	۱/۸۳	هلیل‌آباد	۶۷۴	۱/۵۸
شوراب	۸۱	۱/۵۶	نکتو	۶۵۲	۲
الاجمن	۱۰۴۸	۲/۱۹	چولچه‌قشلاق	۱۴۲	۱/۷۹
خانچین	۳۹۶	۱/۸۷	قلقائی	۵۴۹	۱/۵۳
باریک‌آب	۷۱۵	۲/۳۹	چسب	۵۰۸	۱/۳۵
آق‌بلاغ‌علیا	۶۴۷	۲/۱۷	قوشچی	۱۷۹	۱/۹۷
ملاپیری	۱۱۰۷	۱/۰۶	گنبد	۱۰۶	۲/۶۲
سعید‌آباد‌علیا	۱۱۵۴	۱/۵۸	دایدار‌علیا	۱۴۴	۱/۸
کهریز‌سیاه‌منصور	۱۵۰	۲/۰۳	بهمن	۱۲۸	۲
سعید‌آباد‌سفلی	۲۲۲	۱/۵۲			

مأخذ: یافته‌های پژوهش، ۱۳۹۰

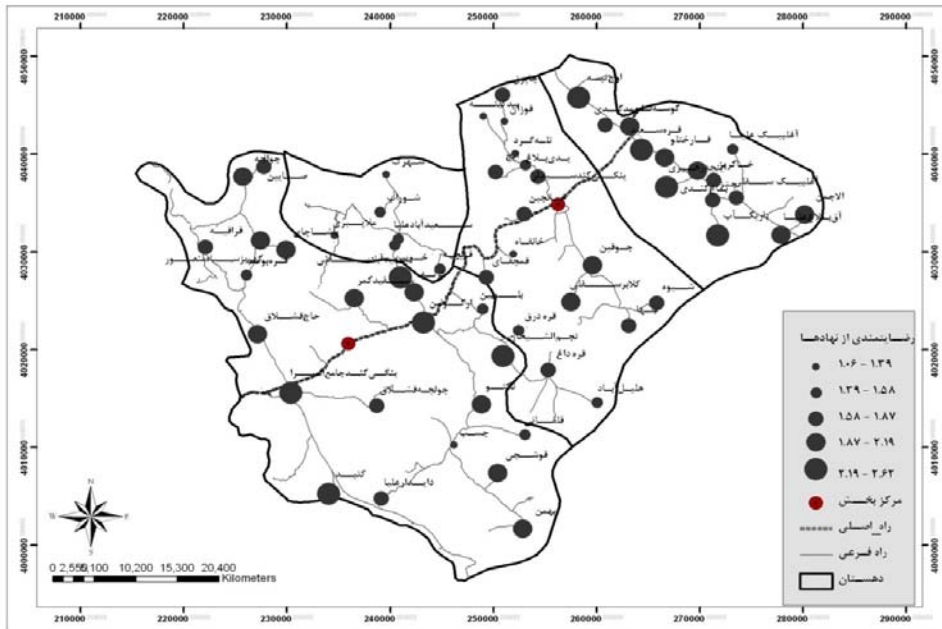
جدول ۲: میانگین رضایت‌مندی و نتایج آزمون t برای تحلیل معناداری آن

استاندارد آزمون = ۳									میانگین رضایت‌مندی
فاصله اطمینان تفاوت ۹۵%		تفاوت میانگین	معنادار ی (۵۲ دامنه)	df	t	انحراف معیار	میانگین	تعداد	
بالا	پایین								
-۱/۰۷	-۱/۲۵	-۱/۱۶	۰/۰۰۰	۵۸	۲۶/۲۲	۰/۳۴۰	۲/۰۷	۵۹	

مأخذ: یافته‌های پژوهش، ۱۳۹۰

در شهرستان ایجرود در مقایسه با یکدیگر به شرح شکل ۲ می‌باشد.

در این ارتباط الگوی آرایش مکانی- فضایی میزان رضایت‌مندی از سازمان‌های متولی مدیریت روستایی



شکل ۲: توزیع جغرافیایی میزان رضایتمندی مردم از سازمان‌های متولی مدیریت روستایی در شهرستان ایچرود  
 مأخذ: یافته‌های پژوهش، ۱۳۹۰

نتایج به دست آمده نشان می‌دهد در تمامی نهادهای  
 دخیل در مدیریت روستایی، میانگین‌های به دست  
 آمده از حد مورد انتظار پایین‌تر می‌باشد.

وضعیت رضایتمندی در سطح سازمان‌های متولی  
 مدیریت روستایی - وضعیت رضایتمندی در سطح  
 نهادهای مدیریتی روستایی با توجه به شاخص‌های در  
 نظر گرفته شده به شرح جدول شماره ۳ می‌باشد.

جدول ۳: وضعیت رضایتمندی در سطح سازمان‌های متولی مدیریت روستایی

جهاد کشاورزی	بخشداری	بنیاد مسکن	شورای حل اختلاف	تعاونی روستایی	دهیاری	شورای اسلامی	گویه‌ها
۲/۱۷	۲/۱۵	۲/۱۳	۲/۴۳	۲/۱۱	۲/۲۶	۲/۷۶	نحوه رسیدگی مسوولان به وظایف خود
۲/۰۶	۱/۹۸	۱/۵۴	۲/۳۲	۲/۰۲	۲/۲۷	۲/۲۱	میزان علاقه و انگیزه مسوولان در انجام وظایف خود
۱/۷۸	۱/۹۱	۱/۷۴	۲/۱۲	۱/۷۴	۲/۱۲	۲/۳۸	صداقت مسوولان در کارهایشان
۱/۸۳	۲/۰۱	۱/۵۶	۲/۴۴	۲/۰۹	۲/۱۲	۲/۲۹	توجه مسوولان به نیازهای روزمره مردم
۱/۷۳	۱/۷۳	۲/۱۲	۲/۵۴	۱/۷۳	۲/۲۶	۲/۷۵	انجام وظایف بدون تأخیر
۱/۵۳	۱/۵۳	۱/۱۵	۲/۴۷	۱/۵۶	۲/۲۱	۲/۴۴	آگاهی مسوولان از نیازهای روزمره مردم
۲/۱۳	۲/۱۲	۲/۱۸	۲/۲۷	۲/۳۴	۲/۵۷	۲/۲۵	پاسخگویی به مشکلات مردم توأم با احترام و ادب
۲/۱۲	۲/۰۴	۲/۱۱	۲/۵۶	۲/۱۴	۲/۷۴	۲/۲۴	ارتباط صمیمانه و دوستانه مردم و مسوولان
۱/۷۲	۱/۹۴	۲/۱۳	۲/۱۴	۲/۳۱	۲/۳۴	۲/۲۳	تأثیر خدمات ارائه شده توسط مسوولان در رفع مشکلات مردم
۱/۶۶	۲/۰۳	۱/۸۲	۲/۱۸	۱/۵۸	۲/۰۹	۲/۲۷	حساسیت مسوولان نسبت به نیازهای روزمره مردم
۱/۶۲	۱/۹۶	۱/۵۹	۲/۱۴	۱/۷۴	۲/۱۳	۲/۳۳	انگیزه مسوولان جهت رفع مشکلات مردم
۱/۷۳	۱/۹۳	۲/۱۴	۲/۱۸	۲/۰۱	۲/۱۴	۲/۲۱	کسب آرامش و دلگرمی مردم از میزان توجه مسوولان به مشکلات روزمره
۱/۹۳	۱/۸۴	۲/۱۴	۲/۱۷	۲/۴۴	۲/۱۲	۲/۲۸	رسیدگی مورد به مورد مسوولان به شکایات مردم
۱/۷۲	۱/۷۳	۲/۱۶	۲/۱۳	۲/۸۰	۲/۱۵	۲/۵۳	تأثیر شکایات مردم در رفع گرفتاریشان
۱/۸۳	۱/۸۳	۱/۷۴	۲/۱۱	۱/۷۲	۲/۱۸	۲/۲۵	میزان بدبینی مسوولان از مردم به خاطر انتقاد از کارشان
۱/۸۴	۱/۹۲	۱/۸۸	۲/۲۸	۲/۰۲	۲/۲۵	۲/۳۶	جمع میانگین

مأخذ: یافته‌های پژوهش، ۱۳۹۰

میانۀ نظری وضعیت رضایت‌مندی ابعاد انتخاب شد. نتایج آزمون حاکی از آن است که در هیچ یک از ابعاد مورد نظر، سطح رضایت‌مندی از سازمان‌های متولی مدیریت روستایی در شهرستان ایچرود بالاتر از میانۀ نظری نمی‌باشد.

**وضعیت رضایت‌مندی از سازمان‌های متولی مدیریت روستایی به تفکیک ابعاد** - برای به دست آوردن وضعیت رضایت‌مندی در هر یک از ابعاد و معیارهای مورد نظر، از آزمون  $t$  تک نمونه‌ای استفاده شد. همان طور که مطرح گردید، عدد ۳ به عنوان

جدول ۴: نتایج آزمون  $t$  برای تحلیل معناداری ابعاد رضایت‌مندی از سازمان‌های متولی مدیریت روستایی

استاندارد آزمون = ۳								تعداد	میانگین	انحراف معیار	$t$	df	معناداری (۵٪دامنه)	تفاوت میانگین	فاصله اطمینان تفاوت ۹۵٪		ابعاد
بالا	پایین																
-۰/۶۸۸	-۱/۱۰	-۰/۸۹۵	۰/۰۰۰	۴۳۵	-۱۰/۵۸	۰/۲۲۳	۲/۱۰	۴۳۶	اطمینان دادن								
-۰/۶۴۶	-۱/۳۴	-۰/۹۹۵	۰/۰۰۰	۴۳۵	-۶/۹۸	۰/۳۷۷	۲/۰۰	۴۳۶	رسیدگی به شکایات								
-۰/۶۰۵	-۰/۹۵۷	-۰/۷۸۱	۰/۰۰۰	۴۳۵	-۱۰/۸۸	۰/۱۸۹	۲/۲۲	۴۳۶	قابل اعتماد بودن								
-۰/۸۲۰	-۱/۲۲	-۱/۰۲	۰/۰۰۰	۴۳۵	-۱۲/۲۶	۰/۲۲۰	۱/۹۸	۴۳۶	پاسخگویی								
-۰/۷۱۲	-۱/۱۱	-۰/۹۱۴	۰/۰۰۰	۴۳۵	-۱۱/۱۰	۰/۲۱۷	۲/۰۹	۴۳۶	دلسوزی و تعهد								

مأخذ: یافته‌های پژوهش، ۱۳۹۰

نظری کمتر بوده است (جدول ۵). با توجه به نتایج به دست آمده از آزمون  $t$  تک نمونه‌ای، ساکنان در تمامی شاخص‌ها دیدگاهی منفی نسبت به خدمات ارائه شده توسط سازمان‌های مربوط داشتند؛ به گونه‌ای که در تمامی شاخص‌های در نظر گرفته شده مقدار آمار  $t$  منفی می‌باشد و سطح معناداری مؤید این امر است.

**وضعیت رضایت‌مندی از سازمان‌های متولی مدیریت روستایی به تفکیک شاخص‌های سازنده آن** - برای تعیین وضعیت عملکرد شاخص‌های رضایت‌مندی از سازمان‌های متولی مدیریت روستایی در هر یک از شاخص‌های مورد نظر نیز از آزمون  $t$  تک نمونه‌ای استفاده شد. نتایج آزمون حاکی از آن است که میزان رضایت‌مندی در اکثر شاخص‌ها از میانۀ

جدول ۵: نتایج آزمون  $t$  برای تحلیل میزان رضایت‌مندی در شاخص‌های سازنده سازمان‌های متولی مدیریت روستایی

معناداری (۵٪دامنه)	$t$	شاخص‌ها	معناداری (۵٪دامنه)	$t$	شاخص‌ها
۰/۰۰۰	-۳/۷۲	تأثیر خدمات ارائه شده توسط مسوولان در رفع مشکلات مردم	۰/۰۰۰	-۴/۲۰	نحوه رسیدگی مسوولان به وظایف خود
۰/۰۰۰	-۱۱/۴۸	حساسیت مسوولان نسبت به نیازهای روزمره مردم	۰/۰۰۰	-۷/۳۴	میزان علاقه و انگیزه مسوولان در انجام وظایف خود
۰/۰۰۰	-۸/۸۸	انگیزه مسوولان جهت رفع مشکلات مردم	۰/۰۰۰	-۱۴/۶۲	صداقت مسوولان در کارهایشان
۰/۰۰۰	-۱۰/۹۹	کسب آرامش و دلگرمی مردم از میزان توجه مسوولان به مشکلات روزمره	۰/۰۰۰	-۷/۶۵	توجه مسوولان به نیازهای روزمره مردم
۰/۰۰۰	-۱۷/۰۰	رسیدگی مورد به مورد مسوولان به شکایات مردم	۰/۰۰۰	-۱۲/۳۹	انجام وظایف بدون تأخیر
۰/۰۰۰	-۸/۹۶	تأثیر شکایت مردم در رفع گرفتاریشان	۰/۰۰۰	۶/۹۷	آگاهی مسوولان از نیازهای روزمره مردم
۰/۰۰۰	-۳۷/۵۶	میزان بدبینی مسوولان از مردم به خاطر انتقاد از کارشان	۰/۰۰۰	-۲/۹۳	پاسخگویی به مشکلات مردم توأم با احترام و ادب
			۰/۰۰۰	-۱۲/۵۱	ارتباط صمیمانه و دوستانه مردم و مسوولان

مأخذ: یافته‌های پژوهش، ۱۳۹۰

دارد. این در حالی است که نتایج به دست آمده از منطقه مورد مطالعه نشان می‌دهد شاخص آگاهی مسوولان از نیازهای روزمره مردم با میانگین ۱/۸۴ پایین‌ترین سطح رضایت را در بین سایر شاخص‌ها به خود اختصاص داده است. بر همین اساس عدم آگاهی مسوولان از خواسته‌های روزمره مردم باعث شده بسیاری از خدمات در نظر گرفته شده برای ساکنان از حد انتظار آن‌ها پایین‌تر باشد. مؤید این امر شاخص‌های تأثیر خدمات ارائه شده توسط مسوولان در رفع مشکلات مردم و تأثیر شکایت مردم در رفع گرفتاریشان با میانگین ۱/۹۳ و ۱/۹۵ می‌باشد. در این ارتباط، علی‌رغم انگیزه و علاقه مسوولان برای انجام فعالیت‌های خود و با توجه به داشتن حساسیت لازم نسبت به رفع مشکلات مردم، اهداف در نظر گرفته شده، کارایی لازم را نداشته و عملکردی مناسب در جلب رضایت و خشنودی مردم از خود نشان نداده است (شاخص کسب آرامش و دلگرمی مردم از میزان توجه مسوولان به مشکلات روزمره با میانگین ۱/۹۶). با این اوصاف آگاهی از انتظارات و خواسته‌های مردم، موضوع مدیریتی حیاتی در مدیریت منابع انسانی و مدیریت خدمات می‌باشد. به همین منظور آموزش نیروهای مجرب جهت آشنایی با فرایند سازمانی و آگاهی از ابعاد خدماتی که در سطح سکونتگاه‌های روستایی مهم‌ترین هستند، لازم و ضروری است.

در این زمینه به طور کلی نتایج تحقیق در سطح سکونتگاه‌های روستایی شهرستان ایجرود نشان می‌دهد که شاخص‌هایی همچون ارتباط صمیمانه و دوستانه مردم و مسوولان، پاسخگویی به مشکلات مردم توأم با احترام و ادب، نحوه رسیدگی مسوولان به وظایف خود، میزان علاقه و انگیزه مسوولان در انجام وظایف خود و رسیدگی مورد به مورد مسوولان به شکایات مردم، بیشترین سهم را در تبیین سطح رضایت‌مندی از سازمان‌های متولی مدیریت در نواحی روستایی داشته است. در مقابل شاخص‌های آگاهی مسوولان از نیازهای روزمره مردم، تأثیر خدمات ارائه شده توسط مسوولان در رفع مشکلات مردم، تأثیر شکایت مردم در رفع گرفتاریشان، کسب آرامش و دلگرمی مردم از میزان توجه مسوولان به مشکلات روزمره و میزان بدبینی مسوولان از مردم به خاطر انتقاد از کارشان نقش مهمی در میزان نارضایتی از سازمان‌های ذکر شده داشتند. به طور کلی امروزه بسیاری از سازمان‌ها، میزان رضایت خدمت‌گیرنده را به عنوان معیاری مهم برای سنجش کیفیت کار خود قلمداد می‌کنند. دستیابی به این هدف زمانی محقق می‌شود که مشخص شود انتظارات خدمت‌گیرندگان چه چیزهایی هستند و چه خدماتی را باید تدوین کرد که بتواند این انتظارات را برآورده کند. بنابراین آگاهی از انتظارات و زمینه‌های خدماتی قابل ارائه توسط سازمان‌ها نقش مهمی در ارتقای سطح عملکرد آن‌ها

جدول ۶. میانگین امتیازهای هر شاخص

رتبه	میانگین	شاخص‌ها	رتبه	میانگین	شاخص‌ها
۹	۲/۰۵	صداقت مسوولان در کارهایشان	۱	۲/۲۹	ارتباط صمیمانه و دوستانه مردم و مسوولان
۱۰	۲/۰۵	انجام وظایف بدون تأخیر	۲	۲/۲۸	پاسخگویی به مشکلات مردم توأم با احترام و ادب
۱۱	۱/۹۷	توجه مسوولان به نیازهای روزمره مردم	۳	۲/۲۷	نحوه رسیدگی مسوولان به وظایف خود
۱۲	۱/۹۶	کسب آرامش و دلگرمی مردم از میزان توجه مسوولان به مشکلات روزمره	۴	۲/۱۷	میزان علاقه و انگیزه مسوولان در انجام وظایف خود
۱۳	۱/۹۵	تأثیر شکایت مردم در رفع گرفتاریشان	۵	۲/۱۳	رسیدگی مورد به مورد مسوولان به شکایات مردم
۱۴	۱/۹۳	تأثیر خدمات ارائه شده توسط مسوولان در رفع مشکلات مردم	۶	۲/۱۲	انگیزه مسوولان جهت رفع مشکلات مردم
۱۵	۱/۸۴	آگاهی مسوولان از نیازهای روزمره مردم	۷	۲/۱۲	حساسیت مسوولان نسبت به نیازهای روزمره مردم
			۸	۲/۰۶	میزان بدبینی مسوولان از مردم به خاطر انتقاد از کارشان

مردم مؤثر واقع نشود. شاخص‌های تأثیر خدمات ارائه شده توسط مسوولان در رفع مشکلات مردم، تأثیر شکایت مردم در رفع گرفتاری آن‌ها و کسب آرامش و دلگرمی از میزان توجه مسوولان به مشکلات روزمره به ترتیب با میانگین‌های ۱/۹۳، ۱/۹۵ و ۱/۹۶ گویای این امر می‌باشند. در ارتباط با سایر ابعاد، باید این نکته را یادآور شویم، به طور کلی میانگین رضایتمندی از ابعاد خدماتی سازمان در این منطقه پایین یعنی ۲/۰۷ است. بنابراین علی‌رغم سطح پایین تمامی ابعاد، ابعاد قابل اعتماد بودن، اطمینان دادن، دلسوزی و تعهد و رسیدگی به شکایات با ضرایب همبستگی ۰/۹۶۴، ۰/۸۹۳، ۰/۸۲۱ و ۰/۷۵۱ ارتباط مستقیمی با میزان رضایتمندی دارند. در حقیقت اعتماد، اطمینان و تعهد نوعی باور، احساس یا انتظار مراجعه‌کننده به انگیزه‌ها، اهداف یا نیت سازمان‌ها در جهت بهره‌مندی او از خدمات می‌باشد. با توجه به نتایج به دست آمده در روستاهای مورد مطالعه، عملکرد شاخص‌های میزان علاقه و انگیزه مسوولان در انجام وظایف خود، انگیزه مسوولان جهت رفع مشکلات مردم و حساسیت مسوولان نسبت به نیازهای روزمره مردم نسبت به سایر شاخص‌های در نظر گرفته با میانگین‌های ۲/۱۲، ۲/۱۲ و ۲/۱۲ مؤید ارتباط مستقیم ابعاد مورد نظر با میزان رضایتمندی است. در مورد بعد رسیدگی به شکایات ارائه مناسب خدمت، انجام وظایف و نحوه رسیدگی به آن میزان رضایت ساکنان را نشان می‌دهد که عدم آن شکایاتی را به همراه دارد. در این ارتباط نحوه رسیدگی مسوولان به وظایف خود و رسیدگی مورد به مورد مسوولان به شکایات مردم با میانگین‌های ۲/۲۷ و ۲/۱۳ بیانگر رابطه مستقیم این بعد با میزان رضایتمندی ساکنان از سازمان‌ها است.

**تحلیل همبستگی ابعاد خدمات و میزان رضایتمندی از سازمان‌های متولی مدیریت روستایی** - برای بررسی همبستگی ابعاد خدمات و میزان رضایتمندی روستاییان از آزمون همبستگی رتبه‌ای اسپیرمن استفاده شد. همبستگی میان ابعاد و سطح رضایتمندی نشان می‌دهد که بین ابعاد خدمات و میزان رضایتمندی از سازمان‌های متولی مدیریت در سکونتگاه‌های روستایی به جز بُعد پاسخگویی رابطه‌ای معنادار وجود دارد. به طور کلی و با شاخص‌های در نظر گرفته شده برای ابعاد مختلف خدمات، بعد پاسخگویی رابطه‌ای منفی با میزان رضایتمندی ساکنان از عملکرد سازمان‌ها دارد. در واقع پاسخگویی در ارتباط با توان سازمان جهت کسب زمینه‌های اطلاعاتی از نیازها و خواسته‌های خدمت‌گیرندگان و مکانیسم مدیریت انتظارات مردم است. همان‌طور که از مسایل گفته شده بر می‌آید یکی از مؤثرترین راه‌های بهبود خدمات، شناخت دقیق انتظارات و خواسته‌های خدمت‌گیرندگان و ویژگی‌های آن‌هاست. در این بین آگاهی از علایق، فعالیت‌ها، و نیازهای ساکنان روستایی، عامل مهمی در رفع نیازها و خواسته‌های روستاییان، برطرف کردن کاستی‌ها و بالا بردن کارایی سازمان‌های متولی مدیریت روستایی می‌باشد. این در حالی است که در منطقه مورد مطالعه، شاخص‌های آگاهی مسوولان از نیازهای روزمره مردم با میانگین ۱/۸۴ و توجه مسوولان به نیازهای روزمره مردم با میانگین ۱/۹۷ کمترین سهم را در تبیین رضایتمندی داشته است. در واقع عدم شناخت کامل از ساکنان روستایی و منابع مورد نیاز آن‌ها، باعث شده که سازمان‌ها در تصمیم‌گیری درست و بموقع با مشکل مواجه شوند و رهیافت‌های انتخابی آن‌ها برای بهبود خدمات و نحوه ارائه آن‌ها در برطرف کردن مشکلات

جدول ۷: سطح معناداری همبستگی ابعاد خدمات و میزان رضایت‌مندی از سازمان‌های متولی مدیریت روستایی

نوع ارتباط	معناداری (۲ دامنه)	ضریب همبستگی	ابعاد خدمات مؤثر در میزان رضایت‌مندی از سازمان‌های متولی مدیریت روستایی
مثبت	۰/۰۰۰	۰/۹۶۴	قابل اعتماد بودن
منفی	۰/۰۷۱	-۰/۷۱۴	پاسخگویی
مثبت	۰/۰۰۷	۰/۸۹۳	اطمینان دادن
مثبت	۰/۰۲۳	۰/۸۲۱	دلسوزی و تعهد
مثبت	۰/۰۴۳	۰/۷۵۰	رسیدگی به شکایات

مأخذ: یافته‌های پژوهش، ۱۳۹۰

بودن با ضریب تعیین ( $R^2$ ) ۰/۴۳۲، بیشترین تأثیر را بر میزان رضایت‌مندی داشته است، به طوری که ۴۳/۲ درصد از تغییرات رضایت‌مندی را تبیین کرده و در مدل باقی مانده است. سایر ابعاد از نظر آزمون مورد نظر دارای اهمیت نسبی کمتری بوده و از مدل حذف شده‌اند.

مقایسه میزان اهمیت ابعاد خدمات در رضایت‌مندی از سازمان‌های متولی مدیریت روستایی - برای سنجش میزان تأثیر معیارهای مختلف در میزان رضایت‌مندی از سازمان‌های متولی مدیریت روستایی از رگرسیون گام به گام استفاده شده است. نتایج به دست آمده نشان می‌دهد بعد قابل اعتماد

جدول ۸: شاخص‌های وارد شده میزان رضایت‌مندی و سهم هر شاخص در مدل رگرسیون گام به گام

مدل	شاخص وارد شده به مدل	ضرایب تعیین ( $R^2$ )	سهم شاخص در تبیین بعد وابسته (درصد)
۱	قابل اعتماد بودن	۰/۴۳۲	۴۳/۲

مأخذ: یافته‌های پژوهش، ۱۳۹۰

جدول ۹: ضرایب رگرسیون برای بررسی تأثیر معیارها بر سطح رضایت‌مندی از سازمان‌ها و تعیین اهمیت نسبی آن‌ها

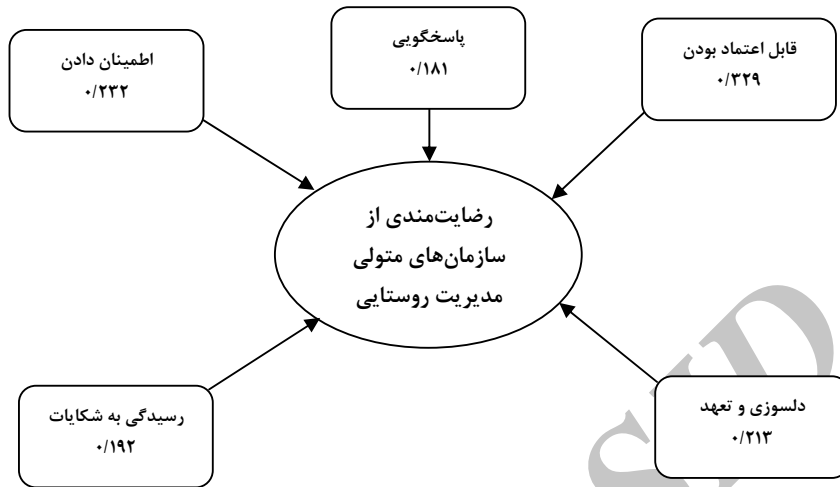
ابعاد وارد شده به مدل	ضرایب رگرسیونی (B)	خطای استاندارد	ضرایب رگرسیونی استاندارد ( $\beta$ )	مقدار t	سطح معنی داری
ضریب ثابت	-۰/۱۵	۰/۰۲۷		-۰/۵۶۳	۰/۶۷۳
قابل اعتماد بودن	۰/۲۲۲	۰/۰۱۷	۰/۳۲۹	۱۲/۷۰	۰/۰۴۴
پاسخگویی	۰/۱۸۶	۰/۰۱۳	۰/۱۸۱	۱۴/۴۰	۰/۰۵۱
اطمینان دادن	۰/۲۰۷	۰/۰۱۱	۰/۲۲۲	۱۸/۶۹	۰/۰۳۴
دلسوزی و تعهد	۰/۲۰۴	۰/۰۰۸	۰/۲۱۳	۲۴/۳۹	۰/۰۲۶
رسیدگی به شکایات	۰/۱۸۸	۰/۰۰۷	۰/۱۹۲	۲۷/۶۸	۰/۰۲۳

مأخذ: یافته‌های پژوهش، ۱۳۹۰

روستایی تأثیر می‌گذارد. همچنین ابعاد اطمینان دادن ( $\beta=۰/۲۳۲$ )، دلسوزی و تعهد ( $\beta=۰/۲۱۳$ )، رسیدگی به شکایات ( $\beta=۰/۱۹۲$ ) و پاسخگویی ( $\beta=۰/۱۸۱$ ) به ترتیب بیشترین اثر خالص را در میزان رضایت‌مندی دارند.

نمودار ۳ اهمیت نسبی ابعاد تأثیرگذار بر میزان رضایت‌مندی ساکنان از سازمان‌های متولی مدیریت روستایی را نشان می‌دهد. مقدار بتای به دست آمده برای بعد قابل اعتماد بودن نشان می‌دهد که تغییر یک واحد این معیار به اندازه ۰/۳۲۹ بر انحراف معیار میزان رضایت‌مندی ساکنان از سازمان‌های متولی مدیریت





نمودار ۳: اهمیت نسبی معیارهای تأثیرگذار بر میزان رضایت‌مندی از سازمان‌ها بر اساس مقادیر استاندارد شده بتا  
 مأخذ: یافته‌های پژوهش، ۱۳۹۰

### نتیجه‌گیری

مناسب برای ارائه خدمات لازم و ضروری می‌باشد. لذا در تحقیق حاضر سعی شد با رویکردی جامع و با انتخاب چهارچوبی مناسب تمامی سطح خواسته‌ها و انتظارات ساکنان روستایی پوشش و مورد ارزیابی قرار گیرد. بر اساس یافته‌های تحقیق، سطح رضایت‌مندی کلیه روستاهای شهرستان ایجرود از حد متوسط پایین‌تر است. تمامی ابعاد در سطح پایین‌تر از حد مورد انتظار هستند. در این بین و بر اساس آزمون رگرسیون چند متغیره، بعد قابل اعتماد بودن نقش مؤثرتری در سطح ساکنان روستاها دارد، به طوری که ۴۳/۲ درصد از تغییرات رضایت‌مندی را تبیین می‌کند. در مورد شاخص‌های مورد نظر، شاخص‌هایی همچون ارتباط صمیمانه و دوستانه مردم و مسوولان، پاسخگویی به مشکلات مردم توأم با احترام و ادب، نحوه رسیدگی مسوولان به وظایف خود، میزان علاقه و انگیزه مسوولان در انجام وظایف خود و رسیدگی مورد به مورد مسوولان به شکایات مردم بیشترین سهم را در تبیین سطح دارند. در مقابل شاخص‌های آگاهی

به طور کلی بهبود کیفیت خدمات، عنصر کلیدی در برطرف کردن نیازها و خواسته‌های ساکنان روستایی در ارتباط با سازمان‌های متولی مدیریت روستایی است. در این ارتباط آگاهی از نیازها و انتظارات روستاییان چهارچوبی مفید برای بهبود خدمات مورد انتظار ارائه می‌دهد و همچنین زمینه را جهت انتخاب راهبردهای مناسب و ارتقای سطح عملکرد سازمان‌ها فراهم می‌آورد. در این بین ارزیابی و سنجش رضایت‌مندی روستاییان از سازمان‌های مربوط دستیابی به این چهارچوب و زمینه را محقق می‌سازد. در واقع ارزیابی رضایت‌مندی اطلاعات لازم از عکس‌العمل‌های احساسی و درک متقابل از خدمات ارائه شده توسط سازمان‌ها را فراهم می‌آورد و با تمرکز بر انتظارات و خواسته‌های خدمت‌گیرنده، توقعات لازم و حد نیازهای آن‌ها را شناسایی و مشخص می‌سازد. بنابراین توجه به این امر برای تعیین اولویت‌های مدیریتی سازمان‌ها و تصمیم‌گیری برای انتخاب راهبرد

۵. پورحیدری، امید، محمد خاکساری و محمد دوست محمدی (۱۳۸۶)، بررسی کیفیت خدمات شرکت مخابرات استان کرمان از ابعاد مختلف در راستای حفظ و جذب مشتریان، نشریه مدیریت بازرگانی، شماره ۴.
۶. پورطاهری، مهدی، همدی مقدم، یلدا و رکن‌الدین افتخاری، عبدالرضا (۱۳۸۹)؛ ارزیابی عملکرد شوراهای اسلامی در توسعه روستایی: نمونه موردی: دهستان آلاداغ بجنورد، فصلنامه مدرس علوم انسانی، شماره ۷۰، صص ۲۳-۴۰.
۷. حسام، فرحناز (۱۳۸۲)، شمه‌ای از پیشینه مدیریت روستایی در ایران، ماهنامه دهباری‌ها، شماره ۳.
۸. رجیبی پورمیبدی، علیرضا، داریوش فرید و طیبه رجیبی پورمیبدی (۱۳۸۸)، بررسی رضایت‌مندی بیماران از سطح خدمات درمانی بر مبنای مقیاس کیفیت درمانی، فصلنامه دانشکده پرستاری و مامایی ارومیه، شماره ۴.
۹. رستم‌پور، هوشنگ، محمدی یگانه، بهروز و حیدری، حسن (۱۳۸۹)؛ بررسی عملکرد شوراهای اسلامی روستا و تأثیر میزان سواد اعضا در آن (نمونه موردی: شهرستان دیر)، دو فصلنامه مدیریت شهری، شماره ۲۶، صص ۱۹۰-۱۸۱.
۱۰. رفعیان، مجتبی، علی عسگری و زهرا عسگری زاده (۱۳۸۸)، سنجش میزان رضایت‌مندی سکونت‌ی ساکنان محله نواب، مجله پژوهش‌های جغرافیای انسانی، شماره ۶۷.
۱۱. رکن‌الدین افتخاری، عبدالرضا، حمدالله سجاسی قیداری و جمشید عینالی (۱۳۸۶)، نگرشی نو به مدیریت روستایی با تأکید بر نهادهای تأثیرگذار، فصلنامه روستا و توسعه، سال ۱۰، شماره ۲.
۱۲. رنگین کمان، امیر (۱۳۸۶)، رضایت از زندگی، ماهنامه راهبرد، مرکز تحقیقات استراتژیک، شماره ۴۵.
۱۳. شایان، حمید، علی اکبر تقیلو و رضا خسروبیگی (۱۳۸۹)، ارزیابی میزان رضایت‌مندی مردم از محیط سکونتگاهی، فصلنامه روستا و توسعه، شماره ۱۳.
۱۴. طالب، مهدی (۱۳۷۱)، مدیریت روستایی در ایران، انتشارات دانشگاه تهران.
۱۵. طالقانی، محمد و سارا فتاحی (۱۳۸۴)، کیفیت خدمات گردشگری و اهمیت آن در جلب رضایت گردشگر، نشریه مدیریت، شماره ۹۹-۱۰۰.
- مسوولان از نیازهای روزمره مردم، تأثیر خدمات ارائه شده توسط مسوولان در رفع مشکلات مردم، تأثیر شکایت مردم در رفع گرفتاریشان، کسب آرامش و دلگرمی مردم از میزان توجه مسوولان به مشکلات روزمره و توجه مسوولان به نیازهای روزمره مردم از سازمان‌های متولی مدیریت در نواحی روستایی در میزان رضایت‌مندی بیشترین نقش را دارند. در نتیجه در بحث سازمان‌های متولی مدیریت روستایی باید تلاش ما بر این اساس باشد که ابتدا خدمات موجود در زمینه توسعه روستایی را به خوبی بشناسیم و سپس فرایندهای مربوط به خدمات را طبقه بندی کنیم. در این راستا باید نوع و کیفیت خدمات در ارتباط با خواسته های مردم تعیین شود و به گونه‌ای طراحی گردد که نیاز روستاییان را برطرف سازد و رضایت آن‌ها را جلب کند.

## منابع و مأخذ

۱. آذری، لطفعلی، محمود هوشمند و سمیه سادات نقوی (۱۳۸۸)، سنجش رضایت‌مندی از فعالیت شرکت‌های تعاونی مرزنشینان استان خراسان رضوی، فصلنامه روستا و توسعه، شماره ۲.
۲. بزی، خدارحم و صلاح هدایتی (۱۳۸۹)، روند تحولات مدیریت روستا در ایران با تأکید بر عملکرد شوراهای اسلامی: مطالعه موردی منطقه سیستان، فصلنامه روستا و توسعه، شماره ۳.
۳. بیگ زاده، جعفر و زهرا مولوی (۱۳۸۸)، کیفیت خدمات الکترونیکی و رضایت مشتریان، فصلنامه کار و جامعه، شماره ۱۱۳-۱۱۴.
۴. پژهان، اکبر، مه‌ری صباغ زاده و محمد علی یعقوبی فر (۱۳۸۹)، میزان رضایت‌مندی دانشجویان از خدمات و امکانات آموزشی دانشگاه علوم پزشکی سبزوار در سال ۱۳۸۷، مجله دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی سبزوار، شماره ۱۳۱-۱۳۷/۲.

۲۳. نژاد حاجعلی ایرانی، فرهاد (۱۳۸۷)، مدیریت رضایت‌مندی مراجعان در سازمان‌های دولتی، ماهنامه تدبیر، شماره ۱۹۷.
24. Abdul Kadir, H. et al., (2010), Impacts of service quality on customer satisfaction: Study of Online banking and ATM services in Malaysia, *International Journal of Trade, Economics and Finance*, Vol.2, pp.1-9.
25. Ehrhardt, J. et al., (2000), Stability of life-satisfaction over Analysis of change in ranks in a national population, *Journal of Happiness Studies*, 1.PP. 177-205.
26. Janina Carlson, et al., (2009), Adaptation and validation of the quality-of-life scale: Satisfaction with Life Domains Scale by Baker and Intagliata, *Comprehensive Psychiatry*, vol, 50, PP. 76-80.
27. Kim, H. et al., (2006), The Influence of Service Quality Factors on Customer Satisfaction and Repurchase Intention in the Korean Professional Basketball League, *International Journal of Applied Sports Sciences*, Vol. 18, pp. 39-58.
28. Marans, R. W., (2003), Understanding environmental quality through quality of life studies DAS and its use of subjective and objective indicators, *Landscape and Urban Planning*, vol, 65, PP. 73-83.
۱۶. طالقانی، محمد و محمدرضا تقی زاده (۱۳۸۹)، تحلیل رابطه کیفیت خدمات و رضایت مشتری با تأکید بر مدل راست و الیور، فصلنامه دیدگاه مهندسين صنايع،
۱۷. طاهريان، آمنه (۱۳۸۶)، عوامل مؤثر بر افزايش رضایت‌مندی کاربران کتابخانه‌ها با تأکید بر کتابخانه‌های تخصصی، فصلنامه کتاب، شماره ۷۰.
۱۸. قلی زاده، آذر و عزت شیرانی (۱۳۸۹)، رابطه بین عوامل فردی، خانوادگی، اجتماعی و اقتصادی با میزان رضایت زندگی سالمندان اصفهان، فصلنامه جامعه‌شناسی کاربردی، شماره ۱/۳۷.
۱۹. محمدی فر، یوسف، محمد احمدی و سید دادوش هاشمی (۱۳۸۹)، اعتماد به سازمان‌های دولتی و سطح رضایت‌مندی شهروندان: مطالعه موردی دستگاه‌های اجرایی استان کرمانشاه، فصلنامه تحقیقات فرهنگی، شماره ۳.
۲۰. معاونت پژوهش‌های فرهنگی و اجتماعی (۱۳۸۹)، مدیریت منابع انسانی؛ چالش‌ها و راهبردها (۲) (شماره ۵۶)، گروه پژوهشی مدیریت، آموزش و منابع انسانی، انتشارات پژوهشکده تحقیقات استراتژیک، تهران.
۲۱. مطیعی لنگرودی. سیدحسین، بخشی. زهرا و بوذرجمهری. خدیجه (۱۳۹۰)؛ ارزشیابی عملکرد دهیاری‌ها از دیدگاه روستاییان- دهستان بیهق شهرستان سبزوار، مجله جغرافیا و توسعه ناحیه‌ای، شماره ۱۶، صص ۵۶-۳۵.
۲۲. موسی پور، نعمت‌الله، مسعود پورکیانی و مریم امجدی (۱۳۸۸)، اولویت بندی مدیریتی عوامل مرتبط با رضایت بیماران بیمارستانی، نشریه همای سلامت، شماره ۳۲.