

تحلیل عملکرد اقتصادی - اجتماعی دهیاری فهلیان شهرستان ممسنی از منظر روستائیان

علی شمس‌الدینی*، استادیار جغرافیا و برنامه‌ریزی روستایی، واحد مرودشت، دانشگاه آزاد اسلامی، مرودشت، ایران.

دریافت مقاله: ۱۳۹۳/۰۲/۲۰

پذیرش نهایی: ۱۳۹۳/۱۱/۱۱

چکیده

دهیاری‌ها به عنوان اولین نهاد مدیریت قانونی از سال ۱۳۷۷ به این سو به منظور انجام وظایف متعدد مدیریتی، نظارتی و تثبیت امور عمومی - محلی در کانون‌های روستایی بالای ۲۰ و بعدها ۴۰۰ خانوار کشور شکل گرفتند. با توجه به گسترده بودن ابعاد فقر محیطی و انسانی در روستاها و پایین بودن قدرت اقتصادی و مالی خانوارهای روستایی که در بسیاری از موارد موجبات ناپایداری، مهاجرت و نابودی این دسته از سکونتگاه‌های جمعیتی را فراهم ساخته است، نقش مدیریت روستایی در زمینه سازی به منظور توسعه و بهبود وضعیت معیشتی و اقتصادی روستائیان بسیار مهم می‌باشد. در این راستا رضایت‌مندی ساکنین سکونتگاه‌های روستایی از عملکرد این نهاد نوپای مدیریتی می‌تواند ضمن دستیابی به اهداف برپایی این سازمان، زمینه‌ساز افزایش سرمایه اجتماعی درون روستاها، بهبود وضعیت اقتصادی و به تبع توسعه پایدار این گونه مراکز جمعیتی باشد. پژوهش حاضر با هدف سنجش و ارزیابی میزان رضایت‌مندی ساکنین روستای فهلیان از توابع شهرستان ممسنی از مجموعه عملکرد اقتصادی و اجتماعی دهیاری این روستا انجام گرفته است. روش تحقیق از نوع توصیفی - تحلیلی و جمع - آوری داده‌ها مبتنی بر مطالعات کتابخانه‌ای و تهیه پرسشنامه است. جامعه آماری شامل کلیه ساکنین روستای فهلیان است که تعداد ۱۴۰ نفر با روش نمونه‌گیری تصادفی به عنوان حجم نمونه انتخاب شده‌اند. به منظور سنجش داده‌ها و ارزیابی رضایت‌مندی افراد پاسخ‌گو از مدل کانو در قالب تحلیل سه دسته از نیازهای اساسی، عملکردی و هیجانی استفاده شده است. نتایج تحقیق نشان داد روستائیان از عملکرد دهیاری در زمینه تأمین نیازهای هیجانی خود همچون ارائه خدمات فرهنگی و ورزشی و صیانت از میراث فرهنگی با ضریب (۰/۶۱۱) و بهبود و تجهیز شبکه ارتباطی به منظور جذب گردشگری و سرمایه گذار بیشترین رضایت‌مندی داشته‌اند. همچنین کمترین رضایت روستائیان از عملکرد دهیاری روستا مربوط به تأمین نیازمندی‌های اساسی آنان مثل بهبود در عرصه کالبدی و بهداشتی و نظارت بر ساخت و ساز درون روستا با ضریب رضایت (۰/۴۲۵)، زمینه‌سازی به منظور تشکیل شرکت‌های تولیدی و تعاونی و رفع نیازهای عملکردی روستائیان در زمینه حل و فصل امور اجتماعی و نظارت اجتماعی درون روستا با ضریب رضایت (۰/۵۲۳) و جذب سرمایه‌گذاری اقتصادی از طریق بخش - های دولتی و خصوصی بوده است.

واژگان کلیدی: توسعه روستایی، رضایت‌مندی روستائیان، دهیاری، مدل کانو، روستای فهلیان، ممسنی.

* Email: ali.shamsoddini@yahoo.com

(۱) مقدمه

روستاها یکی از قدیمی‌ترین واحد تشکیلاتی و اجتماعی در ایران به شمار می‌روند. این کانون‌های جمعیتی به عنوان کوچک‌ترین واحد زیستی، در تقسیم‌بندی نظام سیاسی کشور نیازمند جایگاه مناسب در چرخه‌ی توسعه و مدیریت آمایش فضایی هستند. این واحد سکونتگاهی به دلیل وجود روابط اجتماعی و اقتصادی و پای بند نبودن افراد به قوانین مدنی و عرفی نمی‌تواند از نهادهای مدنی بی‌نیاز باشد (قدیری معصوم و همکاران، ۱۳۸۳: ۱). نظام مدیریتی روستاهای کشور ایران تا پیش از انقلاب مشروطیت غیردولتی بود و خان و ارباب؛ کدخدا و ریش‌سفید مدیریت امور روستا را برعهده داشتند (مهدوی و همکاران، ۱۳۸۴: ۲۲)، بعد از اصلاحات ارضی و حذف نظام ارباب-رعیتی از سیستم مراودات اجتماعی روستاها؛ در سال ۱۳۵۴ کدخدا از نظام مدیریتی روستاها حذف و شوراهای روستایی جای آن را گرفتند (معاونت امور دهیاری‌ها، ۱۳۸۴: ۱۹). با پیروزی انقلاب اسلامی اقدامات مهمی در زمینه‌ی عمران و به ویژه مدیریت روستایی انجام شد. قانون اصلاح تشکیل شوراهای اسلامی و تشکیل خانه‌ی همیار و نیز ایجاد دفتر عمران روستایی نمونه‌هایی از آن است. در این میان تشکیل شوراهای اسلامی روستاها اقدامی بسیار مؤثر در فرایند مشارکت مردم در راستای زمینه‌سازی توسعه‌ی روستایی قلمداد می‌شود. از آنجا که ریشه‌ی این نهاد مشورتی و نظارتی بود و بدون قدرت اجرایی ناقص است، در سال ۱۳۷۷ نیز قانون تأسیس دهیاری‌های خودکفا در روستاهای کشور به تصویب رسید و با الگو برداری از مدیریت شهری که مشتمل بر دو نهاد شورای شهر و شهرداری است، به وزارت کشور اجازه داده شد تا به منظور اداره امور روستاها و توسعه پایدار روستایی سازمانی به نام دهیاری با توجه به ویژگی‌های محل و با درخواست اهالی، به صورت خودکفا با شخصیت حقوقی مستقل در روستاهای بالای ۲۰ خانوار، تأسیس نماید (بدری و همکاران، ۱۳۸۸: ۱۵). نهایتاً در سال ۱۳۸۰ اساسنامه‌ی دهیاری‌ها به تصویب هیئت وزیران رسید. بدین ترتیب دهیاری‌ها مسئول اجرایی طرح‌های روستایی هستند و می‌توانند با مشارکت مردم و دیگر دستگاه‌های اجرایی، طرح‌های توسعه‌ی روستایی را اجرا کنند و تاکنون ۱۱ هزار دهیاری در سطح کشور بنیان‌گذاری شده است که مسئولیت اداره‌ی امور روستا را بر عهده دارند (رضوانی، ۱۳۹۲: ۲۰۰).

بنابراین وجود شوراها و دهیاری‌ها به عنوان نهاد مشارکتی و مردمی در سطح روستاها که در واقع حلقه‌ی اتصال میان مردم و نهادها و دست‌اندرکاران اجرایی دولت است، می‌تواند نقش مهمی در فرآیند توسعه روستایی داشته باشد (فراهانی و همکاران، ۱۳۹۱: ۱۱۹). بدین ترتیب، مدیریت پسماندهای روستایی، امور ایمنی و آتش‌نشانی، اجرای مصوبات شورا، وصول عوارض، صدور مجوز ساخت‌وساز، تفکیک اراضی و مواردی از این قبیل جزو وظایف خاص نهاد دهیاری به‌شمار می‌رود و در این گونه موارد، سایر نهادها وظیفه‌ای ندارند؛ همچنین، در مواردی نظیر ثبت احوال، حفاظت از میراث فرهنگی، توسعه گردشگری، کمک به احداث

تأسیسات آب، برق، گاز و تلفن، پیگیری و نظارت بر بهداشت عمومی، و معرفی و بازاریابی محصولات کشاورزی نقش دهیاران تسهیل کننده‌ی وظایف سایر سازمان‌هاست (قدیری معصوم و همکاران، ۱۳۹۲: ۹۴). در این میان رضایت مردم از عملکرد دهیاری نقش مهمی در موفقیت سازمان مذکور در دستیابی به اهداف خود دارد و روستائینی که از دهیاری‌ها رضایت داشته باشند؛ با اطمینان بیشتری وظایف شهروندی خود را در روند اجرا و نظارت برنامه‌های عمومی - مدنی انجام می‌دهند. در این پژوهش عملکرد اقتصادی - اجتماعی دهیاری روستای فهلیان از توابع بخش مرکزی شهرستان ممسنی با تکیه بر نظر روستاییان و تهیه پرسشنامه مورد ارزیابی و تحلیل قرار گرفته است. هدف از انجام این پژوهش، سنجش میزان رضایتمندی روستائیان از عملکرد دهیاری فهلیان بر اساس مدل کانو با استفاده از برآورد سه دسته از نیازهای اساسی، اقتصادی، عملکردی و هیجانی ساکنین روستا است. با استفاده از نتایج پژوهش تلاش است ضمن به دست آوردن تصویر دقیقی از رضایتمندی مردم روستا از عملکرد دهیاری، راهکارهایی در جهت بهبود خدمات روستایی و کسب رضایت بیشتر روستائیان ارائه شود.

۲) مبانی نظری

توسعه مناطق روستایی، به‌ویژه در کشورهای در حال توسعه که اکثر مردم در آن زندگی می‌کنند و از محرومیت بیشتری نیز برخوردارند، اهمیت زیادی دارد. در جهان امروز، روستائیان از وضعیت نامطلوبی در رابطه با سطح زندگی و رفاه برخوردارند (ریاحی و نوری، ۱۳۹۳: ۱۱۴). در سازمان‌های بین‌المللی عقیده بر این است که فقر در سطح ملی و بین‌المللی تنها در صورتی کاهش می‌یابد که از میزان فقر روستایی کاهش یابد (Research Institute of Agricultural Planning and Economics, 2003: 102). در این میان توسعه روستایی نقشی اساسی در توسعه ملی دارد، چرا که توسعه پایدار هر سرزمینی در گرو پایداری نظام روستایی آن سرزمین است. نگاهی گذرا بر وضعیت مناطق روستایی کشور طی چند دهه اخیر بیانگر آن است که بیشتر سکونتگاه‌های روستایی با چالش‌های اساسی همچون فقر، نابرابری، کاهش شدید جمعیت و آسیب‌پذیری بالا در برابر حوادث طبیعی مواجه هستند (خسروبیگی، ۱۳۸۸: ۱۳). از دلایل عمده ضعف ساختاری روستاها، مشکلات اقتصادی از جمله نبود فرصت‌های شغلی، وجود بیکاری و همچنین فقر را می‌توان برشمرد که به مهاجرت‌های روستا-شهری منجر شده و این امر مشکلاتی را هم برای شهرها و هم روستاها و در واقع، برای کل کشور فراهم آورده است (دادورخانی و همکاران، ۱۳۹۰: ۱۶۵).

یکی از رویکردهای مهم توسعه پایدار در نواحی روستایی، تنوع‌بخشی فعالیت‌های اقتصادی است؛ زیرا می‌تواند با دگرگونی در ساخت تک بعدی اقتصاد روستایی، موجب افزایش انعطاف‌پذیری و کاهش

آسیب‌پذیری در برابر تکانه‌های بیرونی (نظیر خشک‌سالی و مشکلات بازار) گردد (قاسمی و جوان، ۱۳۹۳: ۲۳۸). همچنین تنوع‌بخشی اقتصاد روستایی، به عنوان ابزاری برای سرعت بخشیدن به توسعه اقتصادی در سطوح مختلف به‌شمار می‌آید؛ این رویکرد به عنوان یکی از مهم‌ترین راهبردهای توسعه و پایداری اقتصادی سکونتگاه‌های روستایی ایران تلقی شده و تأثیر بسزایی در ارتقای رفاه و امنیت اقتصاد منطقه دارد چرا که ترکیب مطلوب بخش‌های مختلف اقتصاد در نواحی روستایی کارآیی و بهره‌وری را در تمامی زمینه‌های تولیدی با افزایش مواجه می‌سازد (یاسوری و جوان، ۱۳۹۴: ۱۹). اقتصاد روستایی شامل تمام فعالیت‌های اقتصاد کشاورزی و غیرکشاورزی در مناطق روستایی است. محدودیت زمین و عوامل تولید از یک سو و افزایش جمعیت از طرف دیگر، بازدهی تولیدی زمین را کاهش داده و اقتصاد نواحی روستایی را ناپایدار ساخته است (آسایش، ۱۳۷۶: ۱۳). بدین منوال افزایش نیاز کشور به مواد غذایی، لزوم توسعه هماهنگ نواحی روستایی به منظور ایجاد تعادل‌های منطقه‌ای، محدودیت‌های منابع تولید در نواحی روستایی، محدودیت سرمایه و نیروی انسانی متخصص، عقب ماندگی تکنولوژیک و الگوهای توسعه تمرکزگرا از عمده چالش‌های محیطی، اقتصادی و اجتماعی نواحی روستایی در آینده تلقی می‌گردد. راهکار لازم برای رهایی از چالش‌های مذکور شناخت قابلیت‌ها و محدودیت‌های نواحی روستایی؛ تنوع بخشی به اقتصاد روستایی و رواج فعالیت‌های جدید است. از این رو افزایش تولید و درآمد، مدیریت منابع تولید و از بین بردن فقر در نواحی روستایی از مهم‌ترین وظایف برنامه‌ریزان اقتصاد روستایی است (فیروزنیا و رکن‌الدین افتخاری، ۱۳۸۲). همچنین برای کشورهای در حال توسعه که بخش کشاورزی غلبه دارد، رشد نواحی روستایی تأثیر به‌سزایی در خارج کردن مردم از فقر دارد. در اقتصاد روستایی این کشورها، هرچه توزیع درآمدها و داری‌ها متعادل‌تر باشد، اثر رشد در کاهش فقر قوی‌تر خواهد بود (یاسوری، ۱۳۸۶: ۴۵).

سابقه درازمدت شکنندگی اقتصادی و اجتماعی در بسیاری از مناطق روستایی با کاهش ظرفیت حمایت دولت، صنعت حمایت شده و کشاورزی سرمایه‌داری انعکاس می‌یابد (Guest, 2002: 225). امروزه با توجه به گستردگی مهاجرت روستائیان به شهرها و افزایش چالش‌های اقتصادی و اجتماعی در شهرها و روستاها، جلوگیری از تخلیه روستاها، تعادل اجتماعی سنی و جنسی جمعیت روستاها، استفاده بهیبه از عوامل تولید و به کارگیری اصول اقتصاد پایدار در نواحی روستایی، امری انکارناپذیر و بسیار ضروری به‌شمار می‌آید (شایان و همکاران، ۱۳۹۱: ۷۲). بنابراین افزایش بیکاری، تشدید فقر و ایجاد شکاف درآمدی بین مناطق شهری و روستایی بیانگر این واقعیت است که بدون تدبیر نمی‌توان به گسترش و نشت توسعه به سوی مناطق روستایی امید داشت. یکی از راه‌های کاهش شکاف و افزایش زمینه‌های اشتغال و درآمد در منطقه گسترش فعالیت‌هایی است که کمتر به محیط و شرایط محیطی وابسته است (کریم، ۱۳۹۴: ۱۲). مطالعات نشان

می‌دهد که تنوع فعالیت‌های اقتصادی در پایداری اقتصادی سکونتگاه‌های روستایی اثر دارد. بدین معنی که هر اندازه میزان تنوع فعالیت‌های اقتصادی بیشتر باشد، نشانگر پایداری اقتصادی بالاتری است (ریاحی و نوری، ۱۳۹۳: ۱۱۵). به عبارتی توجه به زیرساخت‌های مورد نیاز در روستاها فرصت‌های شغلی زیادی را برای روستاییان به وجود می‌آورد و بهسازی روستاها، فعالیت‌های اقتصادی را در این بخش بیش از پیش توسعه می‌دهد (Shamsoddini and Mahdavi, 2011: 5794). آنچه که در این راستا مهم و تأثیرگذار می‌باشد شیوه‌ی مدیریت روستایی و عملکرد مدیران روستایی در ابعاد اقتصادی-اجتماعی و کالبدی روستاها می‌باشد. چراکه از طرفی عملکرد مطلوب و غایی دهیاری‌ها به معنی برنامه‌ریزی برای روستا، سازماندهی اقدامات توسعه‌ای و هماهنگی و نظارت بر اقدامات انجام شده می‌باشد. به طوری که فرآیند توسعه پایدار روستایی را به نحوی تقویت کنند که در سطح متعارف جامعه، زمینه و محیط مناسبی برای زندگی راحت‌تر و کارآمدتر روستائیان به تناسب ویژگی‌های اجتماعی و اقتصادی و حیات مجدد زندگی جمعیت روستایی کشور را از جمیع جهات نظیر زندگی شهری فراهم نمایند (استعلاجی و همکاران، ۱۳۹۰: ۱۵ و ۱۶). بدین‌منوال هدف کلان مدیریت روستایی، حرکت برای رسیدن به وضعیت مطلوب با استفاده از توان‌های بالقوه و بالفعل موجود در روستا، هم سو با بهبود وضعیت جامعه روستایی است (طالب، ۱۳۷۶: ۶). در بعد اقتصادی نیز هدف مدیریت ایجاد فضای مناسبی برای توسعه اقتصادی است که طی آن کارایی، عرضه کالا و خدمات موردنیاز افزایش می‌یابد و به تبع آن سطح زندگی و رفاه عمومی ترقی پیدا می‌کند. بنابراین در محیط روستا، هدف مدیریت اقتصادی تأمین سرمایه، تأمین تغذیه، جلوگیری از خروج سرمایه، ایجاد زمینه اشتغال، کارآفرینی، تأمین بازار برای فروش کالاها و خدمات تولیدی و کنترل میزان مصرف، مدیریت عرضه و تقاضاست (افراخته، ۱۳۸۸: ۳۸). در این راستا گاه‌گاه مشاهده می‌شود که شیوه مرسوم مدیریت روستاها با استفاده از شوراهای اسلامی و دهیاری‌ها نمی‌تواند خواسته روستائیان را تأمین کند. لذا ایجاد یک فضای مشارکتی در روستاهای کشور در توسعه روستاها بسیار تأثیرگذار خواهد بود. در صورتی که فضای مشارکتی توأم با زمینه سازی به منظور افزایش عملکردهای اقتصادی و زمینه سازی در جهت توسعه در مدیریت روستاها عملی نشود و همچنان مدیریت روستایی به دریافت اعتبارات دولتی متکی باشد؛ در آن صورت عملکرد مطلوبی در روستاهای کشور نخواهیم داشت (ابراهیم زاده، ۱۳۷۷، رکن‌الدین افتخاری و همکاران، ۱۳۸۶).

بدیهی است که واحد اجتماعی روستا به لحاظ وجود مناسبات اجتماعی، اقتصادی نمی‌تواند از تشکیلات سازمان مدیریتی بی‌نیاز باشد (برقی و همکاران، ۱۳۹۳: ۸۹) و ضرورت وجود مدیریتی منسجم و کارآمد در روستاها، با توجه به امکانات و منابع و محدود و با توجه به مسائل و مشکلات موجود در این نواحی، بیش از سایر عوامل مؤثر در توسعه‌ی روستایی به چشم می‌آید. محققینی مانند آلبرت واترسون و

مایکل تودارو توسعه روستایی را فعالیتهایی مرکب از بخش‌های متعدد می‌داند که مهم‌ترین آنها حصول عواید اقتصادی و رفاه اجتماعی برای هر فرد روستایی است (تودارو، ۱۳۷۴: ۱۳۶). با تشکیل مدیریت نوین روستایی یعنی استقرار دهیارها در روستاها از چند سال گذشته، شکل‌گیری نهادی رسمی و قانونی برای تثبیت امور عمومی روستاها و مدیریت محلی روستایی برای اولین بار در قالب دهیاری‌ها تجلی یافت. دهیاری‌ها به عنوان سازمانهای عمومی غیردولتی که اداره امور محلی را با نظارت روستائیان از طریق شوراهای اسلامی روستا انجام می‌رسانند در حوزه و عرصه «امور عمومی» و «خدمات عمومی» وظیفه مند بوده است (رکن الدین افتخاری و همکاران، ۱۳۸۶: ۸). امروزه بر اثر تحول در شیوه‌های مدیریتی، سازمانهای محلی غیردولتی بیشتر مورد توجه قرار گرفته‌اند. در این راستا تغییر در نحوه‌ی مدیریت در روستاها و تبدیل شیوه‌های سنتی به مدرن در ایجاد تحول در روستاهای کشور بی‌تأثیر نخواهد بود و با انجام این تغییرات شاهد تحولات عظیم اقتصادی و فضایی در بهبود زندگی روستائینان در این مراکز سکونتگاهی از کشور خواهیم بود (دهقانی و شمس‌الدینی، ۱۳۹۳: ۶۱).

به عبارت دیگر، مدیریت روستایی با استفاده از کارآفرینی و تنوع بخشی اقتصادی در روستاها از این منظر می‌تواند موفق باشد. چراکه کارآفرینی به لحاظ اجتماعی، منافع و آثار مثبتی در جامعه روستایی دارد، زیرا موجب اشتغالزایی می‌شود، اضطراب‌های اجتماعی را کاهش می‌دهد و بهره‌برداری از منابع و فعال شدن آنها را برای بهره‌وری عظیم ملی فراهم می‌آورد، هر چه مشارکت مدیریت وار جامعه در فعالیتهای کارآفرینی بیشتر باشد، سریع‌تر به توسعه اقتصادی و اجتماعی دست می‌یابد (نجفی کانی و همکاران، ۱۳۹۴: ۳۸). همچنین هل و ویزمن (Dokastro, 1979: 160) بیان می‌دارند که با مدیریت کارآفرین طلب؛ رسیدن به تنوع بخشی بهینه‌ای از فعالیتهای اقتصادی در جوامع روستایی افزایش می‌یابد؛ آشکار است که تعادل میان تنوع بخشی و تخصصی‌سازی، کلید حل مشکلات توسعه روستایی است. بنابراین، تنوع بخشی به اقتصاد سکونتگاه‌های روستایی با تکیه بر بحث مدیریت در کشورهای در حال توسعه موجب بهبود فرصت‌های شغلی غیرکشاورزی در مناطق روستایی شده و همین‌طور تأثیر مهمی در رفاه خانوارهای روستایی دارد (Rizov, 2005: 62). همچنین مخاطرات ناشی از محصولات کشاورزی را کاهش می‌دهد و گزینه‌های بیشتری را پیش رو می‌نهد و در نهایت برون‌ده نظام اجتماعی را نیز به شکل عادلانه‌تری بین اجزای حیاتی آن تقسیم می‌کند (Demurger et al, 2010: 33). که این امر سبب ساز تحولات اقتصادی و بالطبع توسعه پایدار روستاها می‌گردد.

پیشینه فعالیت دهیاری‌ها در ایران چندان طولانی نیست و تعدادی پژوهش که هم‌راستا با این موضوع صورت پذیرفته است، در ادامه آورده می‌شود؛ مهدوی و همکاران در سال ۱۳۸۴ در مقاله‌ای تحت عنوان

«دهیاری‌ها، تجربه‌ای دیگر در مدیریت روستایی ایران نمونه: استان آذربایجان غربی» به این نتیجه رسیده‌اند که: عملکرد دهیاری‌ها می‌تواند نقش بسیار مهمی را در راستای توسعه روستایی به ویژه بهبود اوضاع کالبدی - فیزیکی روستا ایفا نماید. چوپچیان و همکاران (۱۳۸۶) در مقاله‌ای که به بررسی عوامل مؤثر بر عملکرد دهیاری‌های استان گیلان پرداخته‌اند، متغیرهایی همچون همکاری سازمان‌ها، رضایت شغلی دهیار، همکاری شوراهای اسلامی، مشارکت مردمی، میزان شرکت دهیاران در کلاس‌های آموزشی، تجهیزات و امکانات دهیار را در عملکرد و موفقیت دهیاری‌ها مؤثر دانسته‌اند. نعمتی و بدری (۱۳۸۶) در پژوهشی به مقایسه تطبیقی دهیاری‌های فعال در روستاهای کوچک و بزرگ در سطح استان گلستان پرداخته‌اند. نتایج به دست آمده از این پژوهش حاکی از آن است که پیش زمینه‌ها و ساختارهای مناسب اداری و تشکیلاتی در توفیق دهیاری در روستاهای کوچک و بزرگ مؤثر هستند. دیگر نتایج به دست آمده نشان می‌دهد که جمعیت عامل تعیین کننده‌ای در موفقیت دهیاری‌ها است زیرا جمعیت عامل تعیین کننده‌ی میزان دریافت اعتبار است.

صیدالی و همکاران (۱۳۹۰) در مقاله‌ای که به بررسی جایگاه مدیریت در پیشبرد اهداف توسعه روستایی شهرستان لردگان پرداخته‌اند، نتایج حاکی از عملکرد مثبت دهیاری از آغاز فعالیت تاکنون به ویژه در زمینه کالبدی - فیزیکی بوده است و بنابر بافت فرهنگی - اجتماعی خاص منطقه و همچنین عدم داشتن اختیارات تام در زمینه انجام فعالیت‌های اجرایی و اقتصادی در روستا آن گونه که می‌بایست، دهیاری نتوانسته موفقیت و رضایت ساکنین روستای مورد مطالعه را فراهم آورد. مطالعات تقدیسی و همکاران (۱۳۹۰) در بررسی عملکرد دهیاران شهرستان کوهدشت بیان می‌دارد که این شیوه نوین مدیریت روستایی در ایران را باید یک گام بسیار مثبت و مؤثر در راستای عمران و آبادی روستاهای کشور تلقی نمود و دریافتند بین عملکرد دهیاری‌ها در شاخص‌های سه گانه مدیریت روستایی و توسعه روستایی رابطه معناداری وجود دارد. همچنین در بررسی میدانی که توسط سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور برای رضایتمندی روستاییان از عملکرد دهیاران در استان قزوین انجام شد، نتایج تحقیق نشان می‌دهد سه دهیاری با عملکرد موفق، سه دهیاری با عملکرد متوسط و سه دهیاری با عملکرد ضعیف است (دفتر مطالعات و برنامه‌ریزی روستایی، ۱۶:۱۳۹۰). نتایج تحقیقی که توسط هاشمی و همکاران (۱۳۹۰) در بهاباد استان یزد صورت پذیرفته است؛ نشانگر آن است که دهیاران و شورای اسلامی روستایی در زمینه توسعه کارآفرینی عملکرد نسبتاً موفق داشته‌اند. فراهانی و رستم‌خانی (۱۳۹۱) در تحقیقی که به بررسی نقش دهیاری‌ها بر کیفیت زندگی روستاییان شهرستان خدابنده پرداخته‌اند، حاکی است که بین افزایش سطح کیفیت زندگی بین روستاهای دارای دهیاری و بدون دهیاری تفاوت معناداری وجود داشت.

خواجه شاهکویی و همکاران (۱۳۹۱) در پژوهشی به بررسی عوامل مؤثر بر میزان رضایتمندی روستاییان از عملکرد دهیاری‌های شهرستان کوهدشت پرداخته‌اند، به این نتیجه دست یافته‌اند که در ابعاد اقتصادی، اجتماعی و کالبدی-زیست محیطی، رضایتمندی روستاییان با عملکرد دهیاری‌ها رابطه معناداری در سطح ۹۹ درصد دارد. همچنین فیروزآبادی و همکاران (۱۳۹۱) در پژوهشی به وضعیت رضایت روستائیان استان قزوین و عوامل مرتبط با آن از عملکرد دهیاری‌ها پرداختند. نتایج به دست آمده از این تحقیق نشان می‌دهد که نزدیک به ۷۰ درصد از پاسخ‌گویان از عملکرد دهیاری‌ها در روستاهایشان رضایت دارند و هر چه ارزیابی عملکردی سازمانی از دهیاری‌ها بیشتر باشد، میزان رضایت در روستا بیشتر می‌شود. این میزان از رضایت برای سازمانی که حدود یک دهه از فعالیت آن می‌گذرد، درخور توجه است. همچنین در پژوهشی که توسط مرادی و همکاران (۱۳۹۱) با هدف ارائه الگویی به منظور شناسایی عوامل بستر ساز موفقیت دهیاری‌های دهستان بالادربند شهرستان کرمانشاه انجام شد، یافته‌ها نشان می‌دهد که بخش عمده فعالیت دهیاران مورد مطالعه، در زمینه اجرای طرح‌های روستایی و ارائه برنامه‌های خدمات عمومی و عام‌المنفعه بوده است.

رضوانی و همکاران (۱۳۹۲) در پژوهشی که تحت عنوان «ارزیابی عملکرد دهیاری‌ها با استفاده از مدل چارچوب عمومی ارزیابی (CAF) در شهرستان دهلران انجام داده‌اند به این نتیجه رسیدند که عملکرد دهیاری‌ها بر اساس مدل چارچوب عمومی ارزیابی و شاخص‌های استفاده شده برای ارزیابی عملکرد، نامطلوب بوده است و عواملی مانند تحصیلات پایین دهیاران، آشنا نبودن آن‌ها با مبانی ارزیابی عملکرد، نبود برمایه مصوب پنج ساله در دهیاری‌ها، عدم مشارکت مردم در طرح‌های عمرانی و مشکلات مالی و اعتباری دهیاری‌ها در ناکارایی عملکرد آن‌ها مؤثر بوده است. ریاحی و همکاران (۱۳۹۲) در مقاله‌ای تحت عنوان «ارزیابی عملکرد دهیاری‌ها در توسعه کالبدی- فضایی سکونتگاه‌های روستایی شهرستان جهرم»، به بررسی و ارزیابی عملکرد دهیاری‌ها در توسعه سکونتگاه‌های روستایی از نگاه ساکنین روستاها پرداخته‌اند، یافته‌های این تحقیق بر آن است که از دیدگاه دهیاران، تغییرات چشمگیری در روستاها در شاخص‌های کیفیت ساخت و ساز و تثبیت و سند دار شدن املاک در روستا صورت گرفته و در زمینه شاخص‌های اداری- انتظامی و خدمات آموزشی تغییرات اندکی مشاهده می‌شود. منشی‌زاده و همکاران (۱۳۹۳) در مقاله‌ای با عنوان «عملکرد مدیریت نوین روستایی در پایداری اقتصادی سکونتگاه‌های روستایی مورد مطالعه: روستاهای اردبیل» به این نتیجه رسیدند که قبل از اجرای اصلاحات ارضی در محدوده مورد مطالعه به تبع سایر نواحی کشور، علی‌رغم وجود موانع موجود، ساختار اقتصادی روستاها تحت تأثیر مدیریتی به مراتب یکپارچه‌تر از امروز قرار داشته است، پس از اصلاحات ارضی ساختار سنتی و یکپارچه مدیریت

روستایی از بین رفته و نظام اداری - اجرایی کارآمدی جایگزین نشده است و از این رو، به دلیل فقدان نگرش سیستمی و یکپارچگی عملکردی، زمینه ناپایداری بیشتر عرصه‌های روستایی را ایجاد نموده است.

۳) روش تحقیق

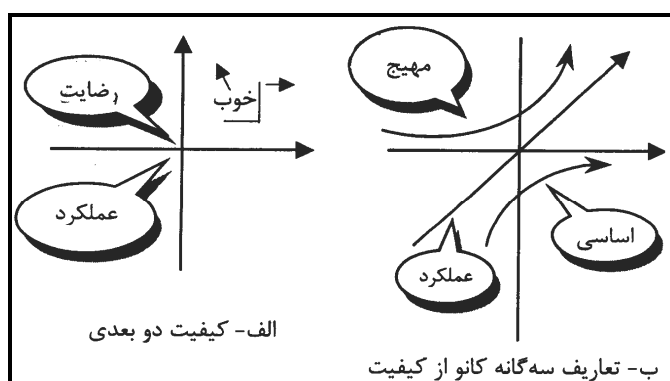
روش پژوهش حاضر، ترکیبی از روش پیمایشی- تحلیلی مبتنی بر پرسشنامه است که در آن مهم‌ترین زمینه‌های مرتبط با رضایت‌مندی روستائیان از عملکرد دهیاری فلهیان مورد سنجش قرار گرفته است. از سوی دیگر، تحقیق حاضر بر حسب اهدافی که دنبال می‌کند، از نوع کاربردی محسوب می‌شود. جامعه آماری تحقیق کلیه روستائیان ساکنان در روستای فلهیان است. برای تعیین حجم نمونه نیز ابتدا از روش شارپ - کوکران استفاده شده است. با استفاده از این فرمول از ۲۱۷۷ نفر ساکن در روستا، حجم نمونه ۱۴۰ نفر به دست آمد و پس از تعیین حجم نمونه با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده، پرسشنامه‌های مورد نظر تکمیل شد. ضریب آلفای کرونباخ برای کل پرسشنامه ۰/۸۰۹ محاسبه شده است. در مجموع، روایی و پایایی گزاره‌ها و پرسشنامه در سطح خوبی قرار داشته و قابل اعتماد برای پژوهش میدانی و اخذ دیدگاه‌های نمونه آماری بوده است.

$$n = \frac{N.z^2 a / 2.p.q}{\varepsilon^2.(N-1) + (z^2 a / 2).(p.q)} = \frac{2177 \times 1/96^2 \times 5 \times 5}{(0.05)^2 \times (2177-1) + (1.96)^2 \times 5 \times 5} = 140$$

برای تهیه پرسشنامه نیز مطابق با پرسشنامه مدل کانو، برای هر ویژگی دو سؤال طراحی می‌شود که مشتری می‌تواند یکی از پنج گزینه (شامل: تأثیر مثبت فراوان، تأثیر مثبت، تأثیری ندارد، تأثیر منفی و تأثیر منفی فراوان) را انتخاب نماید. دسته اول سؤالات صورت‌های عملکردی و دسته دوم صورت‌های غیرعملکردی آن می‌باشد. برای طراحی این بخش از طیف پنج گزینه‌ای لیکرت استفاده شده است. همچنین از مقیاس لیکرت برای دستیابی به میزان اهمیت نیازهای روستائیان از عملکرد دهیاری روستای فلهیان استفاده شد و برای تبدیل پاسخ‌های کیفی به مقادیر کمی، از روش وزن دهی (بسیار کم اهمیت برابر ۱، کم اهمیت برابر ۲، متوسط برابر ۳، مهم برابر ۴ و بسیار مهم برابر ۵) بهره گرفته شد. ضریب رضایت از طریق محاسبه نسبت $\frac{(A + O)}{(A + O + M + I)}$ و ضریب عدم‌رضایت از طریق محاسبه نسبت $\frac{(O + M)}{(M + O + M + I)(-1)}$ محاسبه می‌شود. در تحلیل نتایج، هر چقدر ضریب مثبت رضایت به یک نزدیکتر و از صفر دورتر باشد، نشان‌دهنده‌ی تأثیر بیشتر آن نیاز بر رضایت افراد و چنانچه نزدیک صفر شود، نشان‌دهنده، کمترین تأثیر بر رضایت مراجعین است. به همین صورت در ضریب منفی عدم رضایت، هر چقدر مقادیر به ۱ - نزدیکتر باشد، تأثیر آن بر نارضایتی مشتریان در صورت عدم پاسخ‌گویی، بیشتر خواهد بود و مقدار صفر نشان‌دهنده آن است که عدم

پاسخگویی، باعث نارضایتی مراجعین نخواهد شد. جهت بررسی و شناسایی عوامل مؤثر بر کیفیت خدمات از دیدگاه افراد توافق و اجماع کمی وجود دارد و مدلهای مختلفی برای ارزیابی کیفیت خدمات وجود دارد مانند مدل هایشترزیس، کانو، سروکوال، QFD و غیره. در این راستا مدل کانو به عنوان ابزار سنجش رضایتمندی روستاییان مورد استفاده قرار می‌گیرد.

مدل کانو: در اواخر دهه ۱۹۷۰ پروفیسور نوریکی کانو و چند همکار دیگر ژاپنی‌اش مدل کانو را توسعه دادند تا کیفیت خدمات را در بستر نیازهای مشتری تعریف کنند و این نظریه سنتی را رد کردند و کیفیت غیرخطی و دو بعدی را مطرح نمودند (شائمی برزکی و همکاران، ۱۳۹۱: ۱۲۸). این مدل رابطه بین ویژگی-های محصول و رضایت مشتری را تعریف می‌کند (Rashid et al, 2011: 30) و مدلی برای دسته‌بندی ویژگی-های توسعه‌یافته محصول یا خدمات بر اساس توانایی آن در راضی کردن مشتری است (Garibay et al, 2010, 128). تحلیل کانو یکی از ابزارهای اندازه‌گیری کیفیت برای اولویت‌بندی خواسته‌های مشتریان بر اساس تأثیر آن‌ها در رضایت مشتری است. این مدل کمک می‌کند تا برای مشتریان مختلف الزاماتی که دارای اولویت بیشتری هستند، تعیین شود (مرادی و همکاران، ۱۳۸۹: ۶). (شکل ۱).



شکل شماره (۱): نمودار مدل کانو

منبع: مهرگان و همکاران، ۱۳۸۱: ۶۴.

کانو و همکارانش سه نوع شرط مورد نیاز خدمات را تشخیص دادند و بیان می‌کنند، زمانی این خدمات برآورده می‌شوند که به شیوه‌های مختلف بر رضایت مشتری و مراجع کنندگان تأثیر بگذارند. این شرایط شامل: ویژگی‌های الزامی، ویژگی‌های تک بعدی و ویژگی‌های جذاب است. ویژگی‌های الزامی یک ضرورت هستند و شرط کافی برای رضایت مشتری نیست. ویژگی‌های تک بعدی زمانی که وجود داشته باشند، رضایت مشتری را فراهم می‌کنند و در صورت عدم وجود باعث نارضایتی افراد می‌گردند. بنابراین در مورد ویژگی‌های تک بعدی

می‌توان گفت هرچه کیفیت خدمات تصور شده بالاتر باشد رضایت مشتری را افزایش می‌دهد و بالعکس. همچنین ویژگی جذاب و ویژگی‌هایی هستند که اگر وجود داشته باشند، مشتریان راضی هستند و زمانی که وجود ندارند مشتریان ناراضی نیستند؛ در حقیقت ویژگی‌های خدماتی جذاب بیشترین تأثیر را به سطح رضایت مشتری در زمینه خدمات دارند (Carpinitti et al, 2003 and Shahin et al, 2011). در زیر به طور خلاصه این الزامات شرح می‌گردند:

۱. الزامات اساسی^۱: دسته اول خصوصیات مدل کانو نیازهای اساسی می‌باشند، که از دید دکتر کانو در صورت لحاظ شدن کامل آنها در محصول فقط از نارضایتی مشتری جلوگیری می‌شود و رضایت و خشنودی خاصی را در وی فراهم نمی‌آورد (پریدار، ۱۳۹۰: ۲۰). این نیازها خصوصیات ابتدایی و اولیه‌ای هستند که باید در هر کالا یا خدمتی موجود باشند و مراجعین این خصوصیات را بدیهی و ضروری می‌دانند و در نیازسنجی‌ها، این نیازها را بیان نمی‌کنند، چرا که فرض بر وجود آنها دارند (ابراهیم زاده و همکاران، ۱۳۹۲: ۱۳۶).
۲. الزامات عملکردی^۲: دسته دوم نیازهای عملکردی هستند که انتظارات مشتری را تشکیل می‌دهد مشتری این ویژگی‌ها را بیان نمی‌کند؛ زیرا به نظر او بدیهی است که کالا یا خدمت درخواست شده باید دارای آن ویژگی باشد و نیازی به بیان آن نیست (رضوانی و همکاران، ۱۳۹۱: ۱۵۲). این نیازها ارتباط مستقیمی با رضایت مشتریان دارند؛ به طوری که افزایش پاسخگویی و ارضای این نیازها، موجب افزایش خطی رضایت مشتریان و بالعکس. افراد صراحتاً به این نیازها اذعان دارند و در واقع بخش اعظم اطلاعات نیازسنجی‌ها، همین نیازهای عملکردی مشتریان است. به همین علت ساده‌ترین راه برای افزایش رضایت مشتریان، بهبود سطح ارضای این نیازها است (Shahin et al, 2009).
۳. الزامات انگیزشی^۳: نیازهای هیجانی نیازهایی هستند که در زمان استفاده مشتریان از محصولات یا خدمات، مورد توجه آنها نیست و در نیازسنجی‌ها آن‌ها را بیان نمی‌کنند و در نتیجه عدم پاسخگویی به این دسته از نیازها، موجب عدم رضایت آن‌ها نمی‌شود؛ ولی ارائه و ارضای این نیازها در محصول یا خدمات، هیجان و رضایت بسیار بالایی را در مشتریان پدید می‌آورد (مهرگان و همکاران، ۱۳۸۱). به عبارت دیگر این ویژگی‌ها خواسته‌های کیفی هستند که بیشترین تأثیر را بر رضایت افراد از یک کالا یا خدمت خاص دارند. ارضاء یا تأمین این ویژگی‌ها باعث رضایت زیاد مشتری می‌شوند و چنانچه تأمین نشوند مشتریان احساس نارضایتی نخواهند داشت (Zhang et al, 2001).

¹ Basic needs

² Performance Need or One Dimensional

³ Attractive or Excitement Needs

جدول شماره (۱): ارزیابی و طبقه‌بندی خواسته‌ها در مدل کانو

صورت غیر عملکردی سؤال (منفی)					صورت عملکرد سؤال مثبت
مخالقم اما قابل تحمل نیست	مخالقم اما قابل تحمل است	نظر خاصی ندارم	یک نیاز ضروری است	بسیار موافق	
O	A	A	A	Q	بسیار موافقم
M	I	I	I	R	یک نیاز ضروری است
M	I	I	I	R	نظر خاص ندارم
M	I	I	I	R	مخالقم اما قابل تحمل است
Q	R	R	R	R	مخالقم و قابل تحمل نیست

A- انگیزشی R- معکوس M- اساسی I- بی تفاوت O- عملکردی Q- سؤال برانگیز

منبع: فضلی و علیزاده، ۱۳۸۷: ۱۵۴.

همانطور که در جدول شماره ۱ ملاحظه می‌شود، پاسخ‌های هر سؤال در سطر و ستون اول این ماتریس نوشته شده است. از محل تقاطع این پاسخ‌ها در ماتریس مذکور، نوع طبقه‌بندی خواسته‌ها استخراج می‌شود. در این مدل به منظور درک و شناسایی خواسته‌های کیفی مشتریان از روش ساده متشکل از دو سؤال مثبت و منفی استفاده می‌شود. سؤال اول (مثبت)، عکس‌العمل شخص در صورت لحاظ شدن یک ویژگی در کالا یا خدمت می‌باشد. سؤال دوم (منفی) نیز بیانگر عکس‌العمل شخص در صورت لحاظ نشدن همان ویژگی در کالا یا خدمت است. در این پرسشنامه هر یک از خواسته‌ها پس از طبقه‌بندی در یکی از گروه‌های اساسی، عملکردی و انگیزشی قرار می‌گیرند.

شهرستان ممسنی به مرکزیت شهر نورآباد و با وسعت ۶۸۷۶ کیلومتر مربع در استان فارس واقع شده است. این شهرستان در غرب استان و در محدوده جغرافیایی ۵۰ درجه و ۳۶ دقیقه تا ۵۱ درجه و ۵۸ دقیقه طول شرقی از یک سو، ۲۹ درجه و ۳۷ دقیقه تا ۳۰ درجه و ۴۱ دقیقه عرض شمالی از سوی دیگر قرار گرفته است. روستای فهلیان به عنوان مرکز دهستان فهلیان با ۱۲ روستای حوزه نفوذ از توابع بخش مرکزی ممسنی در فاصله ۱۲ کیلومتری شهر نورآباد و ۲ کیلومتری راه اصلی استانهای فارس، کهگیلویه و و خوزستان قرار گرفته است (مرکز آمار ایران، ۱۳۹۰). این روستا در سال ۱۳۹۰ دارای ۲۱۷۷ نفر جمعیت با ۶۰۱ خانوار بوده است (جدول شماره ۲).

⁴ Attractive

⁵ Reverse

⁶ Must-be

⁷ Indifferent

⁸ One- dimensional

⁹ Questionable

جدول شماره (۲): تعداد جمعیت و خانوار روستای فهلیان بر اساس سرشماری عمومی نفوس و مسکن ۱۳۹۰

روستا	تعداد خانوار	زن	مرد	جمعیت
فهلیان	۶۰۱	۱۱۳۱	۱۰۴۶	۲۱۷۷

منبع: مرکز آمار ایران، ۱۳۹۰

۴) یافته‌های تحقیق

برابر با بررسی‌های میدانی به عمل آمده از تعداد کل حجم نمونه مورد مطالعه تعداد ۹۷ نفر معادل ۶۹/۲۸ درصد را مردان و ۴۳ نفر معادل ۳۰/۷۱ درصد را زنان تشکیل داده‌اند؛ از این تعداد ۴۸ نفر معادل ۳۴/۲۸ درصد بین ۲۰-۳۰ سال و ۴۴ نفر، معادل ۳۱/۴۲ درصد بین ۳۱-۴۰ سال و ۳۵ نفر معادل ۲۵ درصد بین ۴۱-۵۰ سال و ۱۳ نفر یعنی ۹/۲۸ درصد از کل جامعه نمونه بالاتر از ۵۰ سال سن قرار دارند. به لحاظ سطح سواد نیز ۴۲ نفر برابر با ۳۰ درصد از افراد دیپلم و پایین تر، بالغ بر ۶۳/۵ درصد از افراد مورد مطالعه دارای مدرک فوق دیپلم و بالاتر بوده‌اند (جدول ۳).

جدول شماره (۳): وضعیت تحصیلی پاسخ‌گویان

تحصیلات	شاخص	میزان
دیپلم و زیردیپلم	تعداد	۴۲
	درصد	۳۰
فوق دیپلم و لیسانس	تعداد	۸۹
	درصد	۶۳/۵۷
فوق لیسانس و بالاتر	تعداد	۹
	درصد	۶/۴۲
کل	تعداد	۱۴۰
	درصد	۱۰۰

منبع: مطالعات میدانی نگارندگان، ۱۳۹۲.

طبق مدل کانو، ضریب مثبت رضایت مشتریان، بین صفر تا یک متغیر است و هر چقدر این مقدار به یک نزدیک‌تر باشد، تأثیر آن بر رضایت مشتریان بیشتر است و چنان چه این مقدار نزدیک صفر شود نشان دهنده‌ی آن است که این عامل کمترین تأثیر را بر میزان رضایت مشتریان و افراد دارد. به همین صورت در ضریب منفی رضایت مشتریان هر چقدر مقادیر به ۱- نزدیکتر باشد تأثیر آن بر نارضایتی مشتریان در صورت عدم ارائه آن ویژگی بیشتر از حد نرمال خواهد بود. مقدار صفر نیز نشان دهنده‌ی آن است که عدم ارائه آن ویژگی باعث نارضایتی مشتریان نخواهد شد. با توجه به داده‌های جدول شماره ۴ که در آن ۱۰ شاخص اصلی مربوط به

نیازمندی‌های اساسی مربوط به روستائیان مورد بررسی و پرسش‌گری قرار گرفت. به ترتیب عامل جمع‌آوری، دفع یا دفن زباله با ضریب رضایت ۰/۴۴۷ با اهمیت‌ترین شاخص، پاکیزگی محیط و منظر روستا با ضریب رضایت ۰/۴۴۱ در مرحله دوم، توسعه فضای سبز و درختکاری و روشنایی معابر درون روستا با ضریب رضایت ۰/۴۲۳، احداث نهر آب با ضریب رضایت ۰/۴۱۷، آسفالت و جدول‌گذاری کوچه‌ها با ضریب رضایت ۰/۴۱۳ و نظارت بر ساخت و ساز مسکن درون روستا با ضریب رضایت ۰/۴۱۱ در رده‌های بعدی رضایتمندی قرار داشته‌اند. همچنین بر اساس همین داده‌ها آسفالت و جدول‌گذاری در کوچه‌ها با ضریب عدم رضایت ۰/۷۴۷ - کم‌اهمیت‌ترین و به ترتیب توسعه فضای سبز و درختکاری با ضریب عدم رضایت ۰/۷۳۳ - کم‌اهمیت‌ترین شاخص مورد نیاز از جانب روستائیان ساکن روستای فهلیان اعلام شده است.

جدول شماره (۴): گویه‌های استفاده شده برای سنجش نیازهای اساسی

شاخص‌ها	ضریب رضایت	ضریب عدم رضایت	میزان اهمیت
آسفالت و جدول‌گذاری در کوچه‌ها جهت توسعه زیرساخت‌های اقتصادی	۰/۴۱۳	-۰/۷۴۷	بسیارمهم
جمع‌آوری، دفع یا دفن زباله	۰/۴۴۷	-۰/۶۳۹	بسیار مهم
توسعه فضای سبز و درخت کاری	۰/۴۲۳	-۰/۷۳۳	مهم
احداث جوی آب در داخل روستا	۰/۴۱۷	-۰/۶۳۲	نسبتاً مهم
پاکیزگی محیط و منظر روستا	۰/۴۴۱	-۰/۶۱۳	مهم
روشنایی و امنیت معابر در شب	۰/۴۲۳	-۰/۷۰۹	مهم
نظارت بر ساخت و ساز مسکن روستایی	۰/۴۱۱	-۰/۶۲۲	مهم
تهیه زیرساخت‌های تولیدی درون روستا	۰/۴۱۸	-۰/۶۳۳	نسبتاً مهم
احداث شرکت‌های تعاونی تولید زراعی و باغی در روستا	۰/۴۰۱	-۰/۶۱۲	مهم
تأسیس بازار خرید در مرکز محله روستا	۰/۴۰۰	-۰/۵۸۲	مهم

منبع: یافته‌های پژوهش، ۱۳۹۲.

با توجه به نتایج جدول شماره ۵ که در آن ۸ عامل مربوط به نیازهای عملکردی مربوط به روستائیان مورد بررسی قرار گرفت، عامل نظارت بر ساخت راه و تعریض معابر با ضریب رضایت ۰/۶۵۳ با اهمیت‌ترین شاخص، اطلاع‌رسانی عملکرد دهیاری با ضریب رضایت ۰/۵۶۱ در مرتبه بعدی رضایتمندی قرار داشته‌اند و مشارکت دادن روستائیان در امور مرتبط با روستا با ضریب عدم رضایت ۰/۷۲۷ - کم‌اهمیت‌ترین شاخص مورد نیاز از جانب روستائیان ساکن روستای فهلیان اعلام شده است. در زمینه رضایتمندی عملکرد اقتصادی روستائیان کمک به جذب سرمایه‌گذاری‌های اقتصادی بخش‌های دولتی و خصوصی درون روستا عملکرد بسیار مهم و قابل توجهی نداشته‌اند.

جدول شماره (۵): گویه‌های استفاده شده برای سنجش نیازهای عملکردی

شاخص‌ها	ضریب رضایت	ضریب عدم رضایت	میزان اهمیت
حل اختلاف و دعاوی روستائیان	۰/۵۵۱	-۰/۵۶۴	مهم
مشارکت دادن روستائیان در امور مرتبط با روستا	۰/۴۴۷	-۰/۷۲۷	بسیار مهم
اطلاع رسانی عملکرد دهیاری	۰/۵۶۱	-۰/۵۶۴	مهم
نظارت بر ساخت راه و تعریض معابر	۰/۶۵۳	-۰/۶۸۴	مهم
ارتقای فعالیت‌های گروهی و مشارکتی در بین روستائیان	۰/۴۵۴	-۰/۶۱۴	بسیار مهم
کمک به جذب سرمایه گذاری‌های دولتی	۰/۴۷۵	-۰/۵۶۱	مهم
کمک به جذب سرمایه گذاری‌های خصوصی	۰/۴۷۷	-۰/۵۶۳	مهم
ایجاد امنیت به منظور جذب سرمایه گذار	۰/۴۴۵	-۰/۷۲۴	بسیار مهم

منبع: یافته‌های پژوهش، ۱۳۹۲.

در راستای بررسی نیازهای هیجانی روستائیان مورد مطالعه ۸ عامل مربوط به روستائیان مورد بررسی قرار گرفت. بدین ترتیب عامل ایجاد امکانات مناسب فرهنگی و هنری در روستا (کتابخانه) با ضریب رضایت ۰/۸۴۹ و در مرتبه بعدی توسعه و بهبود شبکه حمل و نقل با ضریب رضایت ۰/۶۴۳ و کمک به افزایش مسئولیت-پذیری روستائیان با ضریب رضایت ۰/۶۲۴ با اهمیت‌ترین شاخص شناخته شده است. همچنین توسعه و ایجاد تأسیسات ورزشی با ضریب عدم رضایت ۰/۶۷۲- و حفاظت از میراث فرهنگی با ضریب عدم رضایت ۰/۵۶۴- کم اهمیت‌ترین شاخص مورد نیاز از جانب روستائیان ساکن روستای فهلیان با تکیه بر مدل کانو اعلام شده است (جدول شماره ۶).

جدول شماره (۶): گویه‌های استفاده شده برای سنجش نیازهای هیجانی

شاخص‌ها	ضریب رضایت	ضریب عدم رضایت	میزان اهمیت
توسعه و ایجاد تأسیسات ورزشی	۰/۵۴۲	-۰/۶۷۲	بسیار مهم
محافظت و مراقبت از روستا در مقابل حوادث طبیعی	۰/۴۷۸	-۰/۶۴۴	مهم
حفاظت از میراث فرهنگی	۰/۵۶۴	-۰/۶۵۴	بسیار مهم
کمک به افزایش مسئولیت‌پذیری اقتصادی روستائیان	۰/۶۲۴	-۰/۴۳۵	مهم
ایجاد امکانات مناسب فرهنگی و هنری در روستا (کتابخانه)	۰/۸۴۹	-۰/۴۳۶	مهم
ایجاد مراکز اقامتی به منظور جذب گردشگر	۰/۴۴۷	-۰/۶۳۴	مهم
توسعه و بهبود شبکه ارتباطی و حمل و نقل	۰/۶۴۳	۰/۶۳۳	بسیار مهم
تجهیز و گسترش سیستم‌های ارتباطی همچون اینترنت درون روستا جهت تسهیل انجام مبادلات تجاری و توریستی	۰/۵۵۴	-۰/۶۴۴	بسیار مهم

منبع: یافته‌های پژوهش، ۱۳۹۲.

در زمینه رضایت‌مندی روستاییان از برآورد نیازهای اساسی، عملکردی و هیجانی خود از دهیاری‌ها در مدل کانو با توجه به شاخص‌های بررسی شده و تجزیه و تحلیل کمی یافته‌ها به ترتیب روستاییان از نیازهای هیجانی با ضریب رضایت ۰/۶۱۱ بیشترین رضایت‌مندی را اعلام داشته‌اند و کمترین رضایت‌مندی را از رفع نیازهای اساسی با ضریب عدم رضایت ۰/۶۷۰- اعلام داشته‌اند (جدول ۷). به عبارتی در زمینه رفع احتیاجات هیجانی روستاییان دهیاری عملکرد بهتری نسبت به دیگر احتیاجات ساکنین روستا داشته است.

جدول شماره (۷): ضریب رضایت و عدم رضایت متغیرها

متغیرها	میزان رضایت		میزان اهمیت
	ضریب عدم رضایت	ضریب رضایت	
نیازهای اساسی	-۰/۶۷۰	۰/۴۲۵	مهم
نیازهای عملکردی	-۰/۶۱۹	۰/۵۲۳	بسیار مهم
نیازهای هیجانی	-۰/۵۶۸	۰/۶۱۱	نسبتاً مهم

منبع: یافته‌های پژوهش، ۱۳۹۲.

۵) نتیجه‌گیری

مدیریت معاصر روستایی در ایران تحولات عمده‌ای را از سر گذرانیده که هر کدام تأثیرات بسزایی را نیز در سرنوشت و موفقیت توسعه روستایی ایران داشته‌اند. آخرین حلقه این زنجیره تغییرات تأسیس نهاد دهیاری در سطح روستاهاست که البته هنوز تمامی روستاها را در بر نمی‌گیرد. اهداف و وظایف مطرح در قانون دهیاری‌ها که شاید برجسته‌ترین مشخصه آن‌ها، نقش واسطه‌ای است که بین جوامع محلی و نهادهای دولتی ایفا می‌کنند، به نظر بیشتر از توان و ظرفیت انسانی، مالی و مادی در اختیار آن‌ها می‌رسد. شورای اسلامی و دهیاری‌ها به عنوان مدیریت جدید روستاها و نهادهای مردمی و محلی که مدیریت روستاها را به عهده دارند؛ می‌توانند با سیاست‌گذاری، مدیریت و اجرای برنامه‌های مختلف، توسعه زیرساخت‌های لازم، کمک به جذب منابع مالی و اموری از این دست در توسعه روستاها نقشی اساسی ایفا کنند. با توجه به اطلاعاتی که با استفاده از نظرسنجی از ساکنان روستای فهلیان در زمینه رضایت‌مندی از عملکرد اقتصادی- اجتماعی دهیاری روستا با استفاده از مدل کانو به دست آمده می‌توان بیان کرد که در ارتباط با نیازهای اساسی از دیدگاه روستائیان، آسفالت و جدول‌گذاری در کوچه‌ها بسیار مهم است و از دیدگاه آنان بیشترین اهمیت را در نیازهای اساسی دارد و در این بین دهیاری سعی خود را به جمع‌آوری و دفع زباله اختصاص داده است. همچنین تلاش در جهت زمینه‌سازی به منظور تشکیل شرکتهای تعاونی تولید و مصرف اهمیت فراوانی دارد.

بنابراین روستائیان نسبت به نیازهای اساسی با رضایت ۰/۴۱۳ و با عدم رضایت ۰/۷۴۷ - بیشترین نارضایتی را نسبت به این گونه عملکرددهیاری بیان داشته‌اند.

همچنین با توجه به نتایج بدست آمده از پرسشنامه و تحلیل آن به وسیله مدل کانو، نیازهای هیجانی نسبت به دیگر نیازها از دید ساکنان روستای فهلیان در وضعیت بهتری قرار دارد. ضریب رضایت نیازهای هیجانی (۰/۶۱۱) است که نسبت به دو ضریب رضایت نیازهای اساسی و عملکردی که به ترتیب (۰/۴۲۵)، (۰/۵۲۳) است، بهتر بوده و در نتیجه باید مسئولان روستا به ویژه دهیاری روستا، تلاش بیشتر برای بهبود وضعیت نیازهای اساسی و عملکردی مردم روستا به عمل آورند. در این مورد توسعه و تجهیز شبکه‌های حمل و نقل و نیز گسترش شبکه ارتباطی همچون تلفن و اینترنت در جهت جذب گردشگر و سرمایه‌گذار به روستا مهم بوده است. همچنین در زمینه نیازهای عملکردی ایجاد امنیت به منظور جذب سرمایه‌گذار و توریست نیز تاحدودی موفق و مهم بوده است. مطالعات نشان می‌دهد در صورتی که دهیاری از این نتایج در تصمیم‌گیری‌های خود جهت توسعه و بهبود وضعیت روستای فهلیان استفاده نماید، تاحدودی قادر خواهد بود که بسیاری از نارضایتی‌های ایجاد شده در میان ساکنان روستای فهلیان را برطرف نموده و رضایت روستائیان را جلب نماید.

۶ منابع

- آسایش، حسین، (۱۳۷۶)، اقتصاد روستایی، انتشارات دانشگاه پیام نور، تهران.
- افراخته، حسن، (۱۳۸۸)، مدیریت روستایی با تأکید بر ایران، نشر گنج هنر، چاپ اول، تهران.
- ابراهیم‌زاده، عیسی، منیر یاری و یاسمن یاری، (۱۳۹۲)، شناسایی و اولویت‌بندی الزامات رضایتمندی گردشگری شهری با استفاده از مدل کانو مطالعه موردی: گردشگران شهر بروجرد، فصلنامه جغرافیایی آمایش فضا، سال ۳، شماره ۹، صص ۱۵۰-۱۲۷.
- ابراهیم‌زاده، عیسی، (۱۳۷۷)، مدیریت مشارکتی شوراهای اسلامی و نظام مدیریت روستایی در ایران، فصلنامه علوم انسانی، جهاد دانشگاهی سیستان و بلوچستان، شماره ۹.
- استعلاجی، علیرضا، علیرضا خانی و مهناز اللهقلی نژاد، (۱۳۹۰)، نقش دهیاری‌ها در توسعه روستایی، مجله دانشنامه (جغرافیا)، پیاپی ۸۲.
- بدری، سیدعلی و سیدعارف موسوی، (۱۳۸۸) مدیریت نوین روستایی، انتشارات اشتیاق نور، چاپ اول، تهران.
- برقی، حمید، قنبری، یوسف و افشاری پور، علی، (۱۳۹۳)، ارزیابی عملکرد دهیاری‌ها در توسعه اقتصادی نواحی روستایی از دیدگاه ساکنین، فصلنامه برنامه‌ریزی فضایی، سال چهارم، شماره چهارم (پیاپی ۱۵).
- پریدار، مریم، (۱۳۹۰)، بررسی رضایتمندی شهروندان از خدمات معاونت امور فرهنگی و اجتماعی سازمان شهرداری با استفاده از ترکیب مدل‌های کانو و تحلیل شکاف، فصلنامه الکترونیکی پارس مدیر، سال اول، شماره ۱، صص ۳۰-۱۶.
- تقدیسی، احمد، فرشاد سوری و سیداسکندر صیدایی، (۱۳۹۰)، ارزیابی و تحلیل میزان رضایت مندی مردم نسبت به عملکرد کالبدی - زیست محیطی دهیاران در توسعه روستایی (مطالعه موردی: بخش کونانی شهرستان کوه‌دشت)، مجموعه مقالات اولین همایش ملی جغرافیا و برنامه‌ریزی توسعه روستایی، مشهد.

- تودارو، مایکل، (۱۳۷۴). توسعه اقتصادی در جهان سوم، جلد اول، ترجمه: غلامعلی فرجادی، انتشارات سازمان برنامه و بودجه، تهران.
- چوپچیان، شهلا، خلیل کلاتتری و حسین شعبانعلی فمی، (۱۳۸۶)، عوامل مؤثر بر عملکرد دهیاری‌های استان گیلان، فصلنامه روستا و توسعه، سال ۱۰، شماره ۲، صص ۸۸-۱۰۸.
- خواجه شاهکوهی، علیرضا، فرشاد سوری و شهرام مهدوی، (۱۳۹۱)، عوامل مؤثر بر میزان رضایت‌مندی روستاییان نسبت به عملکرد دهیاران مطالعه موردی بخش کونانی شهرستان کوهدشت، فصلنامه روستا و توسعه، سال ۱۵، شماره ۱، صص ۲۳-۴۱.
- خسروبیگی، رضا، (۱۳۸۸)، سطح بندی پایداری سکونتگاه‌های روستایی، پایان نامه جغرافیا و برنامه ریزی روستایی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه فردوسی مشهد.
- دفتر مطالعات و برنامه‌ریزی روستایی، (۱۳۹۰)، مجموعه قوانین و مقررات سازمان شهرداریها و دهیاری‌های کشور، تهران.
- دادورخانی، فضیله، محمد سلمانی، صامت فرهادی و زهره زارع، (۱۳۹۰)، حکمروایی خوب راهبردی برای کاهش فقر روستایی، فصلنامه نگرش‌های نو در جغرافیای انسانی، سال ۳، شماره ۴، صص ۱۲۰-۱۰۳.
- دهقانی، کیومرث و علی شمس‌الدینی، (۱۳۹۳)، تحلیلی بر روند حکمروایی مدیریت سنتی و نوین در جامعه روستایی ایران، فصلنامه راهبرد توسعه، شماره ۳۷، صص ۹۷-۵۹.
- رضوانی، محمدرضا، سمیه محمدی و صدیقه پیروی، (۱۳۹۲)، ارزیابی عملکرد دهیاری‌ها با استفاده از مدل چارچوب عمومی ارزیابی (CAF) (مطالعه موردی: شهرستان دهلران)، مجله پژوهش‌های جغرافیای انسانی، دوره ۴۵، شماره ۱، صص ۲۱۶-۱۹۹.
- رضوانی، حمیدرضا و هادی درگاهی، (۱۳۹۱)، شناسایی و دسته بندی ویژگی‌های سیستم آموزش الکترونیکی بر اساس مدل کانو در دانشگاه‌های مجازی ایران، فصلنامه راهبردی آموزش، دوره پنجم، شماره ۳، صص ۱۵۵-۱۴۹.
- رضوانی، محمدرضا، (۱۳۹۲)، مقدمه ای بر برنامه ریزی توسعه روستایی در ایران، انتشارات قومس، چاپ چهارم، تهران.
- رکن‌الدین افتخاری، عبدالرضا، حمداله سجاسی قیداری و جمشید عینالی، (۱۳۸۶)، نگرشی نو به مدیریت روستایی با تأکید بر نهادهای تأثیرگذار، فصلنامه روستا و توسعه، سال ۱۰، شماره ۲، صص ۶۵-۳۱.
- ریاحی، وحید و صدیقه کرمی‌نسب، (۱۳۹۲)، ارزیابی عملکرد دهیاریها در توسعه کالبدی- فضایی سکونتگاه‌های روستایی (مطالعه موردی: بخش کردیان- شهرستان جهرم)، فصلنامه برنامه ریزی منطقه‌ای، سال سوم، شماره ۱۲، صص ۷۰-۶۱.
- ریاحی، وحید و آذر نوری، (۱۳۹۳)، تنوع‌بخشی فعالیت‌های اقتصادی و پایداری روستاها مورد: شهرستان خرمدره، فصلنامه اقتصاد فضا و توسعه روستایی، سال ۳، شماره ۱۰، صص ۱۲۸-۱۱۳.
- شایان، حمید، علی‌اکبر تقیلو و رضا خسروبیگی، (۱۳۹۱)، تحلیل نقش مشارکت مردم در پایداری اقتصاد روستایی مطالعه موردی دهستان ایجرود بالا، شهرستان ایجرود، مجله جغرافیا و توسعه ناحیه‌ای، شماره ۱۹، صص ۹۴-۷۱.
- شائمی برزکی، علی، جواد خزانی، مصطفی مهدی پور و هادی بالوئی جام‌خانه، (۱۳۹۱)، دسته بندی متغیرهای وبکوال بر اساس مدل کانو در جهت ارزیابی رضایت مشتریان از کیفیت خدمات بانکداری اینترنتی، فصلنامه تحقیقات بازاریابی نوین، سال دوم، شماره ۵، صص ۱۴۲-۱۲۳.
- صیدالی، محسن، غلام صادقی و زهرا میرزایی، (۱۳۹۰)، جایگاه مدیریت در پیشبرد اهداف توسعه روستایی مطالعه موردی: روستای جوانمردی شهرستان لردگان، فصلنامه برنامه ریزی منطقه‌ای، سال اول، شماره ۲، صص ۹۱-۷۹.
- طالب، مهدی، (۱۳۷۶)، مدیریت روستایی در ایران، انتشارات دانشگاه تهران، تهران.
- فراهانی، حسین و احمد رستم‌خانی، (۱۳۹۱)، بررسی و ارزیابی نقش دهیاری‌ها بر کیفیت زندگی در روستاها؛ مطالعه موردی: دهستان کرسف شهرستان خداآهنده، فصلنامه مدیریت شهری، سال ۱۰، شماره ۳۰، صص ۲۰۶-۱۹۵.
- فراهانی، حسین و فاطمه آئین‌مقدم، (۱۳۹۱)، فرآیند مدیریت توسعه روستایی (مطالعه موردی: دهستان سررود جنوبی در شهرستان بویراحمد)، مجله چشم‌انداز جغرافیایی (مطالعات انسانی)، سال هفتم، شماره ۱۸، صص ۱۲۷-۱۱۸.

- فضلی، صفر و مهدی علیزاده، (۱۳۸۷)، تجزیه و تحلیل و اولویت بندی بهینه نیازهای مشتریان رویکرد مدل ادغامی KANO در OFD، فصلنامه پژوهش های بازرگانی، شماره ۴۹.
- فیروزآبادی، سیداحمد و حسین ایمانی جاجرمی، (۱۳۹۱)، وضعیت رضایت روستائیان و عوامل مرتبط با آن از عملکرد دهیاری ها (مطالعه موردی: روستاهای استان قزوین)، فصلنامه پژوهش های روستایی، سال سوم، شماره ۱، صص ۹۱-۶۱.
- فیروزنیا، قدیر و عبدالرضا رکن الدین افتخاری، (۱۳۸۲)، روستا از دیدگاه صاحب نظران، مؤسسه انتشارات توسعه روستایی، چاپ اول، تهران.
- قاسمی، مریم و جعفر جوان، (۱۳۹۳)، تبیین رابطه تنوع بخشی فعالیت های اقتصادی و توسعه پایدار روستایی مطالعه موردی: شهرستان مشهد، فصلنامه پژوهش های روستایی، سال ۵، شماره ۱۸، صص ۲۶۲-۲۳۷.
- قدیری معصوم، مجتبی، غلامرضا طالقانی و حسین کوهستانی، (۱۳۹۲)، آسیب شناسی دهیاری های استان آذربایجان شرقی؛ مطالعه موردی شهرستان بستان آباد، فصلنامه روستا و توسعه، سال ۱۶، شماره ۶۱، صص ۱۱۲-۹۳.
- قدیری معصوم، مجتبی و وحید ریاحی، (۱۳۸۳)، بررسی محورها و چالش های مدیریت روستایی در ایران، فصلنامه پژوهش های جغرافیایی، سال ۳۶، شماره ۵۰، صص ۱۹۷-۱۷۷.
- کریم، محمد حسین، (۱۳۹۴)، اقتصاد و توسعه روستایی، انتشارات نور علم، چاپ اول، همدان.
- مرادی، هادی و امین همتی، (۱۳۸۹)، سنجش رضایتمندی مشتریان از کیفیت خدمات با استفاده از مدل کانو-سروکوال، دومین کنفرانس بین المللی بازاریابی خدمات مالی، مرکز همایش بین المللی صدا و سیما، تهران.
- مرادی، خدیجه و عبدالحمید پاپ زن، (۱۳۹۱)، ارائه الگویی به منظور شناسایی عوامل بستر ساز موفقیت دهیاری ها (مطالعه موردی: دهیاری های دهستان بالادربند شهرستان کرمانشاه)، فصلنامه پژوهش های روستایی، سال سوم، شماره ۲، صص ۲۰۲-۱۷۵.
- مرکز آمار ایران، (۱۳۹۰)، سرشماری عمومی نفوس و مسکن شهرستان ممسنی، تهران.
- منشی زاده، رحمت اله، بیژن رحمانی و لطف اله ملکی، (۱۳۹۳)، عملکرد مدیریت نوین روستایی در پایداری اقتصادی سکونتگاه های روستایی مورد مطالعه: روستاهای پیرامون اردبیل، فصلنامه جغرافیا، سال ۱۲، شماره ۴۰، صص ۱۴۶-۱۳۳.
- مهدوی، مسعود و علی اکبر نجفی کانی، (۱۳۸۴)، دهیاری ها، تجربه های دیگر در مدیریت روستاهای ایران (نمونه موردی: دهیاری های استان آذربایجان غربی)، مجله پژوهش های جغرافیایی، سال ۳۷، شماره ۵۳، صص ۳۹-۲۱.
- مهرگان، محمدرضا و مهرداد قاسمی، (۱۳۸۱)، استفاده از مدل کانو در تعیین امتیاز کیفیت شرکت های صنعتی، فصلنامه دانش مدیریت، سال ۱۵، شماره ۵۶، تهران، صص ۸۰-۶۱.
- نجفی کانی، علی اکبر، حسام مهدی و حدیثه آشور، (۱۳۹۴)، سنجش وضعیت توسعه کارآفرینی در مناطق روستایی (مورد: دهستان استرآباد جنوبی در شهرستان گرگان)، فصلنامه اقتصاد فضا و توسعه روستایی، سال ۴، شماره ۱۱، صص ۵۶-۳۷.
- نعمتی، مرتضی و سیدعلی بدری، (۱۳۸۶)، ارزیابی نقش کارکردی نظام نوین مدیریت روستایی (مقایسه تطبیقی دهیاری های فعال در روستاهای کوچک و بزرگ مطالعه موردی: استان گلستان)، مجله پژوهش های جغرافیایی، سال ۳۹، شماره ۵۹، صص ۱۷۶-۱۶۱.
- هاشمی، سید سعید، مطیعی لنگرودی، سیدحسن، قدیری معصوم، مجتبی، رضوانی، محمدرضا و مقیمی، سیدمحمد، (۱۳۹۰)، تبیین نقش دهیاری ها و شوراهای اسلامی در توسعه کارآفرینی روستایی (مطالعه موردی: بهاباد استان یزد)، پژوهش های روستایی، سال دوم، شماره یکم، صص ۹۳-۱۱۴.
- یاسوری، مجید، (۱۳۸۶)، مقدمه ای بر اقتصاد روستایی در ایران، انتشارات آستان قدس رضوی به نشر، چاپ اول، مشهد.
- یاسوری، مجید و فرهاد جوان، (۱۳۹۴)، تحلیل محدودیت های تنوع بخشی اقتصاد روستایی مورد: دهستان اشکور علیا، فصلنامه اقتصاد فضا و توسعه روستایی، سال ۴، شماره ۱۳، صص ۳۷-۱۹.

- Carpiniti, L., Buosi, T., & Gerolamo, M.C, (2003), "**Quality management and improvement, A framework and a business-process reference model**", Business Process Management Journal, Vol. 9, No. 4 pp.554-543.
- Dokastro, (1979), **Hungery Geopolitic (Hungry Humman)**, Translated by Jazani M., Amir Kabir Publication, Tehran.
- Dmurger, S, et al., (2010), **Rural households' decisions towards income diversification: Evidence from a township in northern China**, China Economic Review 21 ,S32-S44.
- Garibay, Cecilia, Gutierrez, Humberto & Figueroa, Arturo,(2010), **Evaluation of a Digital Library by Means of Quality Function Deployment (QFD) and the Kano Model**, The Journal of Academic Librarianship, Volume 36, Number 2, pages 125-132
- Guest editorial .(2002). "**A mode of production for fragile rural economies: the territorial accumulation of forms of capital**". Journal of Rural Studies18. pp225- 231.
- Rashid, Md Mamunur, Tamaki, Jun'ichi, Sharif Ullah, A.M.M, KUBO, Akihiko,(2011), **A Kano Model Based Linguistic Application for Customer Needs Analysis**, International Journal of Engineering Business Management,Vol. 3, No., pp 29-36
- Shahin, A. and Nekuie, N., (2011), **Development of the Kano model: A novel approach based on linear logarithmic transformation with a case study in an air travel agency**, Asian Journal on Quality, Vol.12 No.2, pp. 176-188.
- Shahin, A. and Zairi, M., (2009), **Kano Model: A Dynamic Approach for Classifying and Prioritizing Requirements of Airlines Travellers - With Three Case Studies on International Airlines**, Total Quality Management & Business Excellence, Vol.20, No.9, pp. 1003-1028.
- Shamsoddini, A. and Mahdavi, M. (2011), **The Performance of Masiri City in Spatial Equalization for Surrounding Villages, Case: Central District of Rostam County**, African Journal of Agricultural Research, Vol. 6, No 26, pp5793-5799.
- Zhng,P, Gisela von dran (2001): **xpectations and ranking of website quality features: results of two studies on user perceptions** - proceeding of the Hawaii international conference on system science (HICSS 34) - January 2001.