

مقاله پژوهشی

ارزیابی میزان رضایتمندی روستاییان از اجرای طرح هادی با استفاده از مدل کانو (مطالعه موردی: روستای قره‌آغاج کوه، شهرستان ارومیه)

فاطمه کاظمیه^{۱*} و اسماء عیدی^۲

تاریخ پذیرش: ۲۶ اردیبهشت ۱۴۰۱

تاریخ دریافت: ۱۴ فروردین ۱۴۰۰

چکیده

پژوهش حاضر با هدف ارزیابی میزان رضایتمندی روستاییان از اجرای طرح هادی با استفاده از مدل کانو در روستای قره‌آغاج کوه شهرستان ارومیه انجام گرفت. جامعه آماری تحقیق را کلیه سرپرستان خانوار روستای قره‌آغاج کوه تشکیل دادند که تعداد ۲۰۴ نفر از آنان با استفاده از جدول کرجسی- مورگان به عنوان نمونه تعیین و مورد ارزیابی قرار گرفتند. ابزار پژوهش پرسشنامه زوجی مدل کانو بود که روایی آن توسط صاحب‌نظران مسلط به موضوع تحقیق مورد تأیید قرار گرفت. برای بررسی پایایی، تعداد ۳۰ پرسشنامه خارج از نمونه تکمیل و مقدار آلفای کرونباخ ۰/۸۸۳ بدست آمد که نشان‌دهنده پایایی مطلوب پرسشنامه بود. عوامل مؤثر بر رضایتمندی روستاییان از اجرای طرح هادی به سه بخش الزامات عملکردی، اساسی و انگیزشی طبقه‌بندی شدند که ۱۱ نشانگر در گروه الزامات اساسی، ۶ نشانگر در گروه الزامات عملکردی و ۸ نشانگر در گروه الزامات انگیزشی قرار گرفتند. یافته‌های حاصل از مدل کانو نشان داد که بیشترین میزان رضایت روستاییان از اجرای طرح هادی در زمینه‌ی تامین نیازهای اساسی مربوط به نشانگر ضابطه‌مند شدن ساخت‌وسازها با ضریب رضایت ۰/۵۵ و کمترین میزان مربوط به نشانگر جمع‌آوری و دفع زباله با ضریب رضایت ۰/۰۸ است. همچنین در بین عوامل الزامات عملکردی نیز بیشترین میزان رضایت به نشانگر افزایش میزان گرایش به فعالیت در بخش خدماتی روستا با ضریب رضایت ۰/۸۸ و کمترین میزان به نشانگر توجه به بافت‌های با ارزش تاریخی و فرهنگی روستا با ضریب رضایت ۰/۶۲ اختصاص یافت. در گروه الزامات انگیزشی نیز بیشترین و کمترین میزان رضایتمندی به ترتیب مربوط به نشانگر افزایش قیمت اراضی با ضریب رضایت ۰/۹۲ و افزایش میزان سرمایه‌گذاری در روستا و فرصت‌های اقتصادی جدید با ضریب رضایت ۰/۷۵ اظهار شده است. در اولویت برای بهبود عوامل مربوط به سه گروه، اولویت ابتدا با الزامات اساسی، سپس الزامات عملکردی و سرانجام الزامات انگیزشی می‌باشد.

کلمات کلیدی: رضایتمندی، طرح هادی، قره‌آغاج کوه، مناطق روستایی

۱- استادیار گروه ترویج و توسعه روستایی، دانشکده کشاورزی، دانشگاه تبریز

۲- دانشجوی دکتری توسعه کشاورزی، گروه ترویج و توسعه روستایی، دانشکده کشاورزی، دانشگاه تبریز

*-نویسنده مسئول: f_kazemiyeh21@yahoo.com

مقدمه

تجارب به دست آمده در کشورهای مختلف، این امر را نمایان ساخته است که توسعه روستایی پیش‌شرطی اساسی و ضرورتی بنیادین برای دستیابی به توسعه ملی به شمار می‌رود و می‌بایست در اولویت سیاست‌ها و برنامه‌ریزی‌های کشورهای مختلف قرار گیرد. با توجه به اهمیت توسعه روستایی، تقریباً در اوایل قرن بیست و یکم، برنامه‌های توسعه روستایی در بسیاری از کشورهای توسعه‌یافته و در حال توسعه مورد توجه برنامه‌ریزان قرار گرفت و اقدامات متنوعی در راستای بهبود شرایط زندگی مردم در مناطق روستایی طراحی و اجرا گردید (حیدری مکر و همکاران، ۱۳۹۴). با توجه به اهمیت روستا در برنامه‌ریزی‌های توسعه‌ای کشور، تاکنون طرح‌های متعددی در جهت تسریع روند توسعه‌یافتگی روستا مطرح و اجرا شده است تا به نوعی شدت نابرابری‌های بین مناطق شهری و روستایی کاهش یابد (عظیمی و جمشیدیان، ۱۳۸۴). در واقع این طرح‌ها تلاش داشته‌اند؛ تا اول جمعیتی که در مناطق روستایی کشور زندگی می‌کنند بتوانند از آثار توسعه برخوردار گردند و دوم اینکه روند رو به افزایش فرآیندهای مهاجرت‌های بی‌رویه و تخلیه صدها روستا کنترل گردد (رشنو، ۱۳۸۴). در این زمینه یکی از مهم‌ترین برنامه‌هایی که در مسیر برنامه‌ریزی توسعه روستایی پس از پیروزی انقلاب اسلامی در حوزه توسعه روستایی مورد توجه قرار گرفته است، طرح هادی روستایی است که در جهت بهبود وضعیت اقتصادی، اجتماعی و ساماندهی کالبدی- فضایی سکونتگاه‌های روستایی کشور طراحی و انجام گرفته است. طرح هادی روستایی براساس آیین‌نامه نحوه بررسی طرح‌های توسعه و عمران محلی، ناحیه- ای، منطقه‌ای و ملی و مقررات شهرسازی و معماری کشور مصوب ۷۸/۱۰/۱۲ هیئت محترم وزیران عبارت است از طرحی که ضمن ساماندهی و اصلاح بافت موجود، میزان و مکان

گسترش آبی و نحوه استفاده از زمین برای عملکردهای مختلف از قبیل مسکونی، تجاری و کشاورزی و تأسیسات و تجهیزات و نیازمندی‌های عمومی روستاییان را برحسب مورد در قالب مصوبات طرح‌های ساماندهی فضا و سکونتگاه‌های روستایی یا طرح جامع ناحیه‌ای تعیین می‌نماید. این طرح اولین تلاش سازمان‌یافته و فراگیر دولت در جامعه روستایی است که در آن نه تنها روش‌های تولیدی و سازمان اقتصادی جامعه روستایی، بلکه امور زیربنایی، سیاسی و اجتماعی و همچنین مناسبات اعضای جامعه روستایی با یکدیگر نیز دگرگون می‌شود. این طرح با استفاده از پتانسیل‌ها و قابلیت‌های خود می‌تواند زمینه‌ساز توسعه و عمران روستاها (تسهیلات عمومی و رفاهی از قبیل نوسازی مسکن روستایی، معابر جدیدالاحداث و حریم مسکونی)، تأمین عادلانه امکانات، بهبود وضعیت زندگی روستائیان و افزایش میزان مشارکت آن‌ها و از همه مهم‌تر موجب ماندگاری مجتمع- های زیستی در مناطق روستایی باشد. در برنامه‌های پنج ساله اول و دوم توسعه کشور، طرح هادی و بهسازی روستایی گسترش یافت. در برنامه سوم در راستای اصلاح تشکیلات عمران روستایی کشور، تهیه و اجرای طرح‌های بهسازی روستایی از جهاد سازندگی منفک و به طور کامل به بنیاد مسکن انقلاب اسلامی واگذار شد. بنیاد مسکن انقلاب اسلامی طبق ماده ۷ اساسنامه قانونی خود که در سال ۱۳۶۷ به تصویب مجلس شورای اسلامی رسید، موظف به تهیه و اجرای طرح‌های هادی و اصلاح معابر در روستاها با هماهنگی دستگاه‌های ذیربط و اجرای آن با مشارکت مردم از محل اعتبارات مصوب دولت گردید. طرح‌های بهسازی و هادی روستایی ابتدا برای مراکز بخش‌ها و دهستان‌ها و نیز روستاهای بالای ۴۰۰ خانوار تهیه شد. در سال ۱۳۸۱ کلیه روستاهای با جمعیت بیش از ۱۰۰ خانوار تحت پوشش این طرح قرار می‌گرفت که بعد از برنامه

روستا دامن زده است لذا برنامه‌ریزی‌ها آن گونه که می‌بایست نتوانسته است پاسخگوی نیازهای اساسی جامعه‌ی روستایی باشد؛ به همین خاطر در زمینه‌های مختلف به ویژه تخصیص امکانات کافی و ارائه‌ی خدمات گوناگون اقتصادی و اجتماعی به عنوان زیربنای لازم برای تحول و توسعه‌ی روستاها توفیقی به دست نیامده است. امروزه بعد از گذشت چند دهه از اجرای طرح‌های هادی؛ فرصتی مناسبی است تا این‌گونه طرح‌ها از سوی مردم محلی مورد سنجش و بررسی قرار بگیرند. این موضوع دقیقاً در راستای اهداف پیش‌بینی‌شده طرح‌های هادی است که تاچه اندازه اجرای چنین طرح‌هایی نتیجه‌گرا بوده‌اند؛ و موجبات رضایتمندی که همانا ماندگاری مردم محلی و ارتقای سطح کیفیت زندگی را در روستاها فراهم آورده‌اند. همچنین باتوجه به اینکه همچنان نیز این طرح در سطح کشور برای روستاهای زیادی در حال تهیه و اجراست ارزیابی میزان رضایت از طرح هادی موضوع مهمی است که می‌تواند از یک سو اطلاعات لازم را از طریق یک فرآیند بازخوردی کارآمد فراهم می‌آورد و از سوی دیگر ضعف‌های موجود در طرح و مشکلاتی را که در مرحله برنامه‌ریزی پیش‌بینی نشده است را آشکار و اطلاعات لازم را برای مدیریت بهتر این طرح فراهم می‌نماید (اسمعیلی و خداداد، ۱۳۹۵). در این زمینه توجه به این نکته ضروری است که بسیاری از طرح‌ها و پروژه‌های توسعه‌ی روستایی به مرحله‌ی ارزشیابی نمی‌رسند؛ بنابراین، توسعه‌گران روستایی به ندرت از پیامدهای کوتاه‌مدت و بلندمدت آن مطلع می‌شوند لذا آگاهی از دستاوردهای این طرح‌ها برای جامعه روستایی ایران ضروری است و هر چه این شناخت اصولی‌تر، علمی‌تر و دقیق‌تر باشد، تبیین و بازنگری آن بهتر خواهد بود. بنابراین تحقیق حاضر به ارزیابی میزان رضایتمندی روستاییان از اجرای طرح هادی با استفاده از مدل کانو در روستای قره آغاج کوه شهرستان ارومیه پرداخته است. در ادامه به برخی از مطالعات انجام شده در این زمینه اشاره می‌گردد:

چهارم توسعه برای روستاهای بالای ۵۰ خانوار نیز تهیه و اجرا می‌شود. هدف نهایی از اجرای هر طرح رضایتمندی جوامع است. میزان رضایتمندی، کارایی خدمات و تسهیلات موجود در یک ناحیه را از نظر بهره‌بردارن و استفاده‌کنندگان آشکار ساخته و عموماً ارتباط مثبتی بین رضایت مردم و کسب موفقیت بلندمدت و توسعه در کشورها وجود دارد و انجام هر طرحی بدون در نظر گرفتن گروه‌های هدف و نوع و میزان نیاز آن‌ها نمی‌تواند با موفقیت چندانی همراه باشد. رضایت وجود یک احساس مثبت است که در نهایت در بهره‌بردار و استفاده‌کننده یا دریافت‌کننده خدمات ایجاد می‌شود. در اصل این احساس به واسطه‌ی برآورده شدن انتظارات دریافت‌کننده و عملکرد عرضه‌کننده به وجود می‌آید. برحسب اینکه انتظارات دریافت‌کننده و کالا یا خدمات دریافت شده با یکدیگر هم سطح باشند، یا کالا و خدمات بالاتر و پایین‌تر از سطح انتظارات دریافت‌کننده باشد در وی احساس رضایت یا ناراضی‌تی پدیدار می‌شود. رضایت دریافت‌کننده کالا یا خدمات یعنی تلقی وی از میزانی که خواسته‌های وی برآورده شده است و عدم رضایت دریافت‌کننده کالا یا خدمات یعنی تلقی وی از میزانی که الزامات و خواسته‌های وی برآورده نشده است (سالک زمانی و پورشمس، ۱۳۸۵). با نگاهی به برنامه‌ریزی توسعه روستایی در ایران، می‌توان پراکندگی فکری و نظری را در برنامه‌ریزی یافت. برنامه‌ریزی توسعه روستایی در ایران، فاقد نظریه‌ی مبنایی و پایه‌ای است. این در حالی است که ایران تجربه نسبتاً طولانی در برنامه‌ریزی دارد، ولی این تجربه هیچ‌گاه بر مبنای نظریه‌ی درون‌زا شده‌ی برنامه‌ریزی در کشور نبوده است و دخالت حداکثری دولت در برنامه‌ریزی توسعه‌ی روستایی، موجب حذف مشارکت مردم و نهادهای محلی و ناهماهنگی در فرآیند برنامه‌ریزی و خدمات‌رسانی و افزایش هزینه‌ها، هدر رفتن سرمایه‌های انسانی و مالی و اجتماعی و سرانجام ایجاد شکاف و ناراضی‌تی را میان مردم

هانی و ابوخرامه^۱ (۲۰۰۲) پژوهشی در کشور اردن انجام دادند، نتایج نشان داد که مناطق روستایی از نظر دسترسی به تسهیلات اجتماعی مانند: درمانگاه، مدرسه، برق و دیگر زیرساخت‌ها در وضعیت خوبی قرار دارند، ولی روستاها فاقد رشد اقتصادی هستند. به همین خاطر طرح جدید منطقه‌ای در این کشور که بخشی از آن به توسعه روستایی اختصاص یافته، تلاش میکند؛ ضمن هماهنگی با برنامه‌های فرادست ملی، استانی و منطقه‌ای، افزایش مشارکت عمومی و انگیزه‌های مالی گسترش فعالیت‌های اقتصادی در مناطق روستایی را برای نخبگان محلی تقویت کند.

موزلی و اون^۲ (۲۰۰۸) معتقدند یکی از عوامل موفقیت در اجرای طرح‌های توسعه، آگاهی از نیازهای روستاییان است. مطالعاتی که در مناطق روستایی انگلستان انجام شده، نشان می‌دهد که دسترسی بهتر و بیشتر به خدمات روستایی نیازمند درک کامل از نیازهای سریع‌اً در حال تغییر جامعه روستایی می‌باشد. چنین تغییری و حجم تقاضاهای ساکنین جامعه روستایی، عوامل تأمین‌کننده این خدمات را متحول خواهد کرد.

لانگ^۳ و همکاران (۲۰۱۲) به ارزیابی توسعه کالبدی در مناطق روستایی چین پرداختند. محققین مهم‌ترین مشکلات و موانع اجرای طرح‌های توسعه کالبدی-فیزیکی را شامل ضعف در سیاستگذاری دولتی و نبود انگیزه‌های کافی برای توسعه عمرانی روستاها، تقلید از طرح‌های شهری و از بین رفتن بافت سنتی روستاها، کمبود منابع مالی جهت اجرای طرح‌ها و پروژه-های توسعه کالبدی، عدم توجه کافی به توسعه مناطق روستایی و تأکید بیش از حد بر صنعتی‌سازی و شهرنشینی، سنتی بودن کشاورزی و شکاف درآمدی بین مناطق روستایی و شهری و پراکندگی مناطق روستایی و موقعیت جغرافیایی آن‌ها دانسته‌اند.

در مطالعه‌ای دیگر چن^۴ و همکاران (۲۰۱۸) رضایت کشاورزان را زیرساخت‌های روستایی مورد ارزیابی قرار دادند. نتایج مطالعات آنان حاکی از عملکرد نامناسب زیرساخت‌های روستایی در منطقه مورد مطالعه بود. بطوریکه طبق اظهار پاسخگویان برخی از زیرساخت‌های موجود غیر ضروری هستند و به عنوان پروژه‌های بیهوده تلقی شده و از طرفی به زیرساخت‌هایی که بطور مؤثر مورد استفاده قرار می‌گیرند توجه چندانی نشده است. بنابراین نیاز است که در آینده به نیازهای واقعی روستاها و کشاورزان در ساخت زیرساخت‌های روستایی توجه بیشتری شود. توجه به جنبه‌های مشارکتی، برنامه‌ریزی، مکان‌یابی صحیح و مدیریت پروژه پیشنهادت پژوهشگران در جهت بهبود عملکرد طرح‌های روستایی بود.

فرجی و راراستی^۵ (۲۰۱۹) در مطالعه‌ای اثرات توسعه عمران روستایی را بر افزایش کیفیت زندگی روستاییان در جاوه مرکزی کشور اندونزی مورد بررسی قرار داده و دریافتند که توسعه عمرانی تأثیرات مثبتی در بهبود سطح اقتصادی و آموزشی در منطقه مورد مطالعه داشته است. از طرفی اجرای این طرح از لحاظ فرهنگی اجتماعی تأثیرات نامطلوبی از جمله استحاله فرهنگی شده است. محققان پیشنهاد کردند که با تقویت سنت-های بومی و آموزش می‌توان اثرات منفی اجتماعی حاصل توسعه عمرانی را در مناطق روستایی کاهش داد.

وانگ^۶ و همکاران (۲۰۲۱) در مطالعه‌ای به ارزیابی میزان رضایت ساکنان محلی از سکونتگاه‌های روستایی (مطالعه موردی شمال غرب چین) پرداختند. آنان برای ارزیابی رضایت جامعه محلی شش بعد شرایط زندگی، محیط‌زیست، زیرساخت‌های فیزیکی، خدمات عمومی، حکمرانی و فرهنگ را مدنظر قرار دادند. ارزیابی مطالعات آنان نشان داد که درجه کلی رضایت

۴ - Chen

۵ - Fajri and Rarasati

۶ - Wang

۱ - Honey and Abu Kharmeh

۲ - Moseley and Owen

۳ - Long

دادن روستاییان در تمام مراحل اجرای طرح هادی از جمله پیشنهادات آنان برای دستیابی به میزان رضایت مطلوب بود. در مطالعه‌ای دیگر شکور و شمس‌الدینی (۱۳۹۳) تحقق‌پذیری ابعاد اجتماعی-اقتصادی اجرای طرح هادی در سکونتگاه‌های روستایی را مورد ارزیابی قرار داده و دریافتند که بین متغیرهای اجرای طرح هادی و تحولات اجتماعی، اقتصادی و زیست-محیطی و احساس رضایت رابطه‌ی معنی‌داری وجود دارد. و اجرای طرح هادی به لحاظ برآوردن اهداف اقتصادی-اجتماعی طرح در زمینه‌ی بهبود محیط‌زیست و زندگی روستاییان موفق بوده و توانسته موجبات رضایتمندی نسبی ساکنین روستا را فراهم بیاورد.

اسمعیلی و خداداد (۱۳۹۵) در پژوهشی به بررسی میزان رضایتمندی روستاییان از اجرای طرح هادی مطالعه موردی روستای توشن پرداختند. نتایج بدست آمده حاکی از آن بود که اجرای طرح هادی در روستای توشن سبب افزایش رضایتمندی ساکنین در زمینه‌های؛ کیفیت آب آشامیدنی، مقاوم‌سازی بناها، تأسیسات و خدمات عمومی، ایجاد فرصت‌های شغلی جدید و افزایش درآمد ناشی از گسترش خانه‌های ویلایی، خدمات بهداشتی-درمانی و خدمات پست بانک شده است. ولی در رابطه با گسترش فعالیت‌های تولیدی، جمع‌آوری و دفع زباله‌ها، فاضلاب خانگی، کیفیت پوشش معابر و کوچه‌ها، ایجاد امکانات فرهنگی-هنری و ورزشی و پارک و فضای سبز میزان رضایت مطلوب نیست. توجه به مدیریت مشارکتی، شرکت و حضور فعال مردم در حفظ تأسیسات زیربنایی احداث شده، فراهم آوردن زمینه‌های شغلی و گسترش فعالیت‌های تولیدی از جمله پیشنهادات این پژوهش برای افزایش میزان رضایت روستاییان از اجرای طرح هادی بود. بهرامی و حیدری (۱۳۹۵) در تحقیقی سطح رضایتمندی روستاییان از اجرای طرح هادی روستایی مطالعه موردی دهستان نگل شهرستان سنندج را ارزیابی کردند. یافته‌های مطالعات آنان نشان داد که اجرای طرح هادی به لحاظ

پاسخگویان نسبت به سکونتگاه‌های روستایی نسبتاً بالاست و رقم آن برابر با ۷۷/۳۸ درصد است. با این حال نمرات رضایت برای شش بعد نابرابر است و بین آن‌ها تفاوت معناداری وجود دارد. تلاش‌های بیشتر در جهت بهره‌گیری از فناوری‌های به روز و مشارکت عمومی از پیشنهادات محققین برای توسعه و حفظ پروژه‌های عمرانی روستایی در بلند مدت بود.

عناستانی و اکبری (۱۳۹۰) در تحقیقی تحت عنوان ارزیابی طرح‌های هادی و نقش آن در توسعه کالبدی روستا از دیدگاه روستاییان مطالعه موردی شهرستان جهرم به این نتایج دست یافتند که بیشترین اثرگذاری طرح‌های هادی در بعد بازگشایی و نوسازی شبکه‌ی معابر روستایی روی داده است اما در سایر متغیرها یعنی مسکن روستایی و کاربری اراضی توفیق چندانی در محیط‌های روستایی حاصل نشده است. توجه به ابعاد اقتصادی و اجتماعی در کنار ابعاد کالبدی و مد نظر داشتن ویژگی‌های جغرافیایی خاص هر روستا در فرایند اجرا و تهیه‌ی طرح‌های هادی برخی از پیشنهادات این پژوهش بودند.

حاجی‌نژاد و همکاران (۱۳۹۲) میزان موفقیت طرح‌های هادی روستایی را از دیدگاه مردم و مسئولان بررسی کردند. نتایج مطالعات آنان نشان داد که تأثیرگذاری طرح‌های هادی در اکثر زمینه‌ها منفی می‌باشد و تنها در زمینه تسهیل حمل‌ونقل و کیفیت‌بخشی به معابر روستایی موفقیت حاصل شده است و نوع ادراک محیطی مردم و مسئولان مهم‌ترین نشانگر موثر بر وجود اختلاف نظر بین مردم و مسئولان در مورد تأثیربخشی طرح‌های هادی می‌باشد.

حیدری و همکاران (۱۳۹۴) در مطالعه‌ای تحت عنوان ارزیابی میزان رضایتمندی روستاییان از عملکرد اقتصادی، اجتماعی و کالبدی طرح‌های هادی مطالعه موردی روستاهای شهرستان نیمروز دریافتند که میزان عملکرد طرح هادی در ابعاد کالبدی، اقتصادی و اجتماعی پایین‌تر از میانه‌ی نظری است. بازبینی طرح‌های اجرا شده و استفاده از منابع محلی و مشارکت

بوده و در مقابل موجب ارتقای و بهبود سطح کیفیت زندگی روستاییان در دو بعد محیطی و کالبدی گردیده است. توجه به ایجاد و گسترش فضاهای سبز و ورزشی و تفریحی در روستاها با تاکید بر مکان‌یابی صحیح این کاربری‌ها، ارتقای کیفیت آسفالته‌ها، زیرسازی‌ها و کیفیت پوشش سنگی معابر، انجام مطالعات جدید محیطی به منظور شناسایی مخاطرات تهدیدکننده روستاها و در نظرگیری و اعمال آنها در طرح‌های روستاها و توجه به تنوع اقتصادی و ایجاد فرصت‌های شغلی از پیشنهادات این پژوهش بودند.

بهرامی (۱۳۹۸) در تحقیقی به سنجش میزان انطباق استانداردهای شبکه معابر روستایی با نیازهای روستاییان (مورد مطالعه روستاهای شهرستان پاره) پرداخت. نتایج تحقیقات وی نشان داد که در حدود ۶۶ درصد روستاییان از نوسازی شبکه‌ی معابر رضایت دارند. استفاده از مصالح باکیفیت به منظور بادوامی شبکه معابر و ساخت پله با ارتفاع مناسب به منظور سهولت در جابجایی و حفظ سلامتی ساکنین از پیشنهادات محقق در جهت افزایش میزان رضایت اهالی از نوسازی شبکه معابر در منطقه مورد مطالعه بود.

در مطالعه‌ی دیگر یاسوری و همکاران (۱۴۰۰) به شناخت میزان رضایتمندی روستاییان از اجرای طرح‌های روستای دیوشل شهرستان لنگرود پرداخته و دریافته‌اند که بعد کالبدی اجرای طرح، بیشترین و بعد اجتماعی، کمترین اثرگذاری را بر سطح رضایت روستاییان از اجرای طرح‌های روستا دارد.

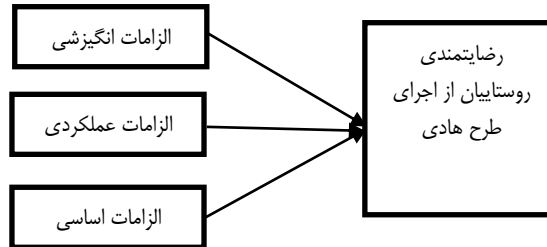
چنانچه ملاحظه می‌گردد در تمامی تحقیقات یادشده با استفاده از روش‌ها و تکنیک‌های مختلف، بنا به بستر مطالعاتی به بررسی و ارزیابی رضایتمندی از طرح‌های تأکید شده است. اما در منطقه مورد مطالعه تاکنون پژوهشی به منظور ارزیابی میزان رضایتمندی روستاییان از اجرای طرح‌های روستا با استفاده از مدل کانو به انجام نرسیده است.

کالبدی تا حد قابل توجهی موجب تغییر در چشم‌انداز روستاها گردیده، اما مشکلاتی از قبیل عدم تخصیص اعتبارات کافی موجب ناتمام ماندن اجرای طرح و همچنین عدم برخورداری روستاییان از تسهیلات بانکی به منظور نوسازی و بهسازی مسکن موجب نارضایتی روستاییان شده است. مدیریت مطلوب برنامه‌ها و تخصیص کافی منابع مالی از جمله پیشنهادات این پژوهش برای افزایش سطح بهره‌وری، کارایی و اثربخشی طرح‌های روستاها بود. قنبری و محمدی (۱۳۹۵) در پژوهشی به بررسی میزان رضایتمندی جوامع روستایی از مکان‌یابی کاربری‌ها در طرح‌های روستایی مطالعه موردی روستاهای دهستان خان-میرزا در شهرستان لردکان پرداختند. نتایج مطالعات آنان نشان داد که مکان‌یابی کاربری‌های پیشنهادی در طرح‌های هادی از نظر تناسب با نیازهای جوامع روستایی بیشترین همخوانی را دارد اما در مقابل به شاخص‌های اجتماعی و اقتصادی در تهیه و اجرای طرح‌های هادی توجه نشده است. بهره‌گیری از مشارکت روستاییان به هنگام مطالعات میدانی و ظرفیت‌سازی نهادی و قانونی در جهت تسهیل و افزایش مشارکت عمومی در فرایند تهیه و اجرای طرح‌های هادی از جمله پیشنهادات پژوهش بود.

بهرامی (۱۳۹۶) در مطالعه‌ای به بررسی میزان رضایتمندی جوامع روستایی از اثرات کالبدی طرح‌های هادی پرداخت. یافته‌های وی نشان داد که اجرای طرح‌های هادی به لحاظ کالبدی نسبتاً موفق عمل کرده اما از نظر فضایی عملکرد مطلوبی نداشته است. بهبود عملکرد طرح‌های هادی؛ بازنگری در تدوین قوانین، هماهنگی و جلب مشارکت نهادهای مرتبط با روستا از جمله پیشنهادات این پژوهش برای اجرای موفق طرح‌های هادی در مناطق روستایی بود. محمدی و همکاران (۱۳۹۶) اثرات اجرای طرح‌های هادی روستایی در بهبود کیفیت زندگی روستاییان را تحلیل کرده و دریافته‌اند که اجرای طرح‌های هادی در ارتقا و بهبود ابعاد اقتصادی و اجتماعی کیفیت زندگی روستاییان ناموفق

انگیزشی، عملکردی و اساسی بررسی شده است (شکل ۱).

با مرور ادبیات موضوعی پژوهش و بررسی مدل کانو، عناصر شکل دهنده رضایت گردشگران در سه دسته الزامات

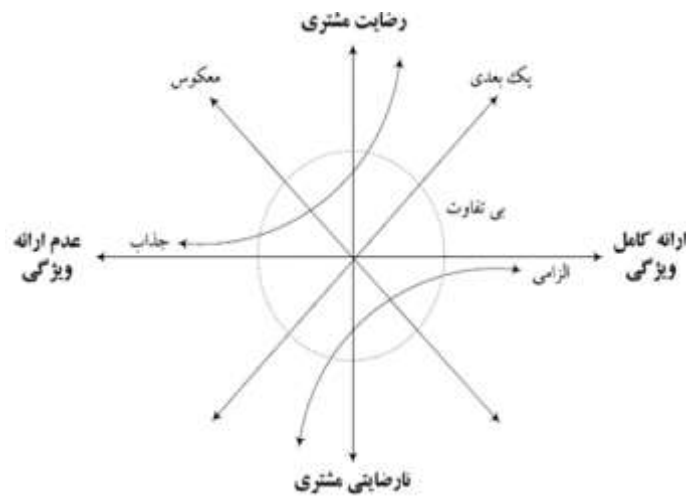


شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش بر اساس مدل کانو

شد. پروفیسور نوریکی کانو^۱ یکی از برجسته‌ترین صاحب‌نظران علم مدیریت در سال ۱۹۸۴ مدلی را به نام مدل رضایت کانو معرفی نمود که امروزه در بیشتر الگوهای ارزیابی رضایت مورد استفاده قرار می‌گیرد. مدل کانو نیازها و مشخصه‌های هر خدمت را به سه طبقه تقسیم می‌نماید که هر طبقه بیانگر یک نوع مشخص از نیازهای ارباب رجوع، بهره‌بردار یا مشتری است. این طبقات، ویژگی‌ها و خصوصیتی هستند که مشتری آن‌ها را از تامین‌کننده درخواست می‌کند و توضیح می‌دهد که کالا و خدمت موردنظر چگونه باید جایگزین آن ویژگی باشد. هر قدر که تعداد ویژگی‌ها و خصوصیات بیان شده فرد تامین شود به همان میزان نیز رضایت او افزایش می‌یابد و بالعکس. بنابراین اگر سازمان‌ها بخواهند رضایت مشتریان یا بهره‌برداران را افزایش دهند باید تعداد بیشتری از نیازهای درخواست‌شده را تامین کنند (رضوانی و درگاهی، ۱۳۹۱). کانو در مدل خود نیازمندی‌های بهره‌برداران و یا به عبارت دیگر، خصوصیات محصولات یا خدمات را به سه دسته تقسیم نمود و هر سه نوع نیازمندی را در یک نمودار دو بعدی نشان داد (شکل ۲). محور عمودی نمودار میزان رضایت و یا خشنودی بهره‌بردار و محور افقی، میزان ارائه الزام موردنظر بهره‌بردار را نشان می‌دهد.

روش‌شناسی تحقیق

تحقیق حاضر بر مبنای هدف، از نوع تحقیقات کاربردی و براساس ماهیت و روش تحلیلی و پیمایشی است. جامعه آماری تحقیق را ۲۰۴ نفر سرپرست خانوار از کل ۴۲۰ خانوار ساکن در روستا تشکیل دادند تعداد خانوار نمونه براساس جدول کرجسی - مورگان با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شد. روستای قره‌آجاج کوه از توابع بخش مرکزی شهرستان ارومیه در دهستان باراندوزچای شمالی قرار داشته و براساس سرشماری مرکز آمار ایران در سال ۹۵ جمعیت آن ۱۵۰۵ نفر و دارای ۴۲۰ خانوار می‌باشد که در آن طرح هادی اجرا و تکمیل شده است. مرحله مقدماتی طرح هادی در روستای مورد مطالعه به سال ۱۳۸۳ برمی‌گردد که در سال ۱۳۸۹ وارد فاز اجرایی شد و در سال ۹۲ به اتمام رسید. اصلاح و تعریض معابر اصلی روستا (جدول گذاری، سنگفرش کوچه‌ها، آسفالت مسیرهای اصلی منتهی به شهر و غیره)، جمع‌آوری و هدایت آب‌های سطحی و فاضلاب، مکان‌یابی توسعه گورستان، اولویت‌بندی پروژه‌های اقتصادی با توجه به برنامه‌های اشتغال‌زایی جهت افزایش درآمد روستاییان، صدور سند مالکیت و کاربری اراضی و غیره از جمله اقدامات صورت گرفته بودند. در این پژوهش برای ارزیابی میزان رضایتمندی روستاییان از طرح هادی از مدل کانو بهره گرفته



شکل ۲. مدل کانو (ابراهیمزاده و همکاران، ۱۳۹۳).

الزام از دید بهره‌بردار تلقی نمی‌گردد و در نتیجه برآورده نشدن آن‌ها، موجب نارضایتی بهره‌بردار نمی‌شود ولی ارائه‌ی آن‌ها هیچ‌ان و رضایت بالایی در وی پدید می‌آورد (فضلی و علیزاده، ۱۳۸۷).

ابزار پژوهش پرسشنامه بود. طبق مدل کانو برای ارزیابی رضایت روستاییان از دو سوال مثبت و منفی استفاده شد که سوال اول و مثبت، عکس‌العمل شخص را در صورت لحاظ‌شدن یک ویژگی در خدمات مورد نظر را می‌سنجید و سوال دوم بیانگر عکس‌العمل شخص در صورت لحاظ نشدن همان ویژگی در خدمات بود. پاسخ به سوالات در یکی از حالت‌های بسیار موافقم (۱)، یک نیاز ضروری است (۲)، نظر خاصی ندارم (۳)، مخالفم اما قابل تحمل است (۴) و مخالفم و قابل تحمل نیست (۵) مشخص شد جدول ۱. در نهایت هریک از خواسته‌ها پس از طبقه‌بندی در یکی از گروه‌های اساسی، عملکردی و انگیزشی قرار می‌گیرند. درباره‌ی قابلیت اعتماد پرسشنامه از آلفای کرونباخ استفاده شده است که براین اساس قابلیت اعتماد پرسشنامه با ضریب ۰/۸۸۳ درصد بسیار مناسب بوده است. اعتبار تحقیق نیز، با نظرخواهی از اساتید دانشگاهی، کارشناسان بنیادمسکن و

بالاترین و پایین‌ترین نقطه از محور عمودی نمودار به ترتیب بیانگر رضایت بهره‌برداران و نارضایتی آن‌ها است. محل تلاقی عمودی و افقی بیانگر جایی است که بهره‌بردار در حالت عدم تعادل از نظر رضایت و نارضایتی قرار دارد. سمت راست محور افقی بیانگر جایی است که الزام موردانتظار به طور کامل عرضه شده است و سمت چپ محور افقی، نقطه ارائه محصول یا خدماتی است که خصوصیات موردانتظار را ندارد و الزام موردنظر به هیچ عنوان در محصول یا خدمت لحاظ نشده است. دسته اول خصوصیات مدل کانو، الزامات اساسی^۱ است که از دید دکتر کانو در صورت لحاظ شدن کامل آن‌ها در خدمات فقط از نارضایتی بهره‌بردار جلوگیری می‌شود و رضایت و خشنودی خاصی را در وی فراهم نمی‌آورد. دسته دوم یا الزامات عملکردی^۲. ارتباط مستقیمی با رضایت شخص دارد، به طوری که افزایش پاسخگویی و ارضای این نیازها موجب افزایش خطی رضایت وی و بالعکس می‌شود. دسته سوم خصوصیات در مدل کانو الزامات انگیزشی^۳ است که در زمان کاربرد به عنوان یک نیاز و

۱ -Basic Quality

۲ -Performance Quality

۳ Attractive Quality

صاحب نظران مسلط به موضوع تحقیق تأیید شد.

جدول ۱. ارزیابی کانو

صورت غیر عملکردی سوال (منفی)				صورت عملکردی سوال (مثبت)	
مخالفم و قابل تحمل نیست	مخالفم اما قابل تحمل است	نظر خاصی ندارم	یک نیاز ضروری است	بسیار موافقم	
O	A	A	A	Q	بسیار موافقم
M	I	I	I	R	یک نیاز ضروری است
M	I	I	I	R	نظر خاصی ندارم
M	I	I	I	R	مخالفم اما قابل تحمل است
Q	R	R	R	R	مخالفم و قابل تحمل نیست

راهنمای جدول: انگیزشی=A= معکوس R= اساسی M= بی تفاوت I= عملکردی O= سوال برانگیز Q=

یافته‌ها

نتایج و بحث آمار توصیفی

نتایج پژوهش نشان داد که ۱۶۴ نفر از پاسخگویان (۸۰/۴ درصد) مرد و ۴۰ نفر (۱۹/۶ درصد) زن بودند. میانگین سنی پاسخگویان ۴۴ سال بود که کمترین آنها ۲۰ و بیشترین آنها ۸۵ سال داشتند. نتایج نشان داد که حدود ۸۸ نفر (۴۳/۱ درصد) پاسخگویان دارای مدرک زیردیپلم، ۶۵ نفر (۳۹/۹ درصد) دارای مدرک دیپلم، ۳۹ نفر (۱۹/۱ درصد) دارای مدرک لیسانس و ۱۲ نفر (۵/۹ درصد) دارای مدرک کارشناسی ارشد و بالاتر بودند. ۱۸۵ نفر از پاسخگویان بومی منطقه و ۱۹ نفر غیربومی بودند. به لحاظ نوع اشتغال ۸۱ نفر (۳۹/۷ درصد) شغل آزاد، ۶۸ نفر (۳۳/۳ درصد) کشاورز، ۳۱ نفر (۱۵/۲ درصد) شغل دولتی، ۱۷ نفر خانه-دار (۸/۳ درصد)، ۳ نفر دانشجو (۱/۵ درصد)، ۴ نفر بیکار (۲ درصد) بودند. همچنین به لحاظ میزان سابقه سکونت در روستا سابقه سکونت بیشتر از ۲۰ سال دارای بیشترین میزان توزیع فراوانی (۹۱/۲ درصد) در بین پاسخگویان بود.

تحلیل داده‌ها توسط مدل کانو

تعیین الزامات رضایتمندی

با توجه به نتایج مندرج در جدول ۲، عوامل بهبود وضعیت راه‌ها و مسیرهای ارتباطی، حل مشکلات بافت روستا، سهولت

دسترسی به خدمات رفاهی، آموزشی-فرهنگی و بهداشتی، کاهش آلودگی ناشی از گرد و غبار، جمع‌آوری و دفع زباله‌ها، کاهش آلودگی آب‌های سطحی و زیرزمینی، کمک به کاهش تخریب و فرسایش خاک، حفاظت از چشم انداز طبیعی روستا، ضابطه‌مند شدن ساخت و سازها و امنیت در برابر مخاطرات طبیعی (سیل، زلزله و غیره) در گروه الزامات اساسی قرار می‌گیرند. توسعه‌ی زیرساخت‌های روستا (تسهیل گازرسانی، شبکه‌ی آب و فاضلاب و غیره) توجه به بافت‌های با ارزش تاریخی و فرهنگی، ایجاد زمینه برای صدور سند مالکیت، افزایش میزان گرایش به فعالیت در بخش خدماتی روستا، مکان‌یابی مناسب خدمات، افزایش شان اجتماعی و امید به زندگی و افزایش امنیت در روستا در گروه الزامات عملکردی قرار می‌گیرند. و در نهایت عوامل گسترش فضاهای تفریحی و ورزشی، افزایش قیمت اراضی، افزایش ایجاد اشتغال مستقیم و غیرمستقیم، افزایش میزان سرمایه‌گذاری در روستا و فرصت‌های اقتصادی جدید، افزایش سطح درآمد و پس‌انداز روستاییان، تغییرات در شیوه تولید، منطبق بودن ساخت‌های طرح هادی با فرهنگ و طبیعت محلی و حفظ و حراست از اراضی زراعی و باغی در گروه الزامات انگیزشی قرار می‌گیرند.

جدول ۲. طبقه‌بندی عوامل الزامات رضایتمندی روستاییان از طرح هادی

طبقه	فراوانی پاسخ‌ها				پرسش‌ها
	I	A	O	M	
M	-	۷	۹۵	۱۰۲	بهبود وضعیت راه‌ها و مسیرهای ارتباطی
O	-	۳۶	۱۱۷	۵۱	مکان‌یابی مناسب خدمات
O	۱	۱۹	۱۴۱	۴۳	افزایش شان اجتماعی و امید به زندگی
M	-	۷	۹	۱۸۸	جمع آوری و دفع زباله‌ها
A	-	۸۹	۷۴	۴۱	گسترش فضاهای تفریحی و ورزشی
M	-	۲۰	۳۳	۱۵۱	افزایش امنیت در روستا
A	-	۱۲۱	۳۳	۵۰	افزایش میزان سرمایه‌گذاری در روستا و فرصت‌های اقتصادی جدید
O	-	۸	۱۴۵	۵۱	توسعه زیرساخت‌های روستا (تسهیل گازرسانی، شبکه‌ی آب و فاضلاب و...)
M	۱	۴۱	۶۱	۱۰۱	کاهش آلودگی آب‌های سطحی و زیرزمینی
M	-	۱۱	۷۲	۱۲۱	حل مشکلات بافت روستا
O	۱	۵۳	۹۰	۶۰	ایجاد زمینه برای صدور سند مالکیت
M	-	۲۳	۵۸	۱۲۳	سهولت دسترسی به خدمات رفاهی، آموزشی - فرهنگی و بهداشتی
A	-	۱۰۱	۷۴	۲۹	افزایش سطح درآمد و پس انداز روستاییان
O	-	۳۱	۹۵	۷۸	توجه به بافت‌های با ارزش تاریخی و فرهنگی
M	-	۳۰	۶۳	۱۱۱	امنیت در برابر مخاطرات طبیعی (سیل، زلزله و ...)
A	-	۱۷۰	۱۷	۱۷	افزایش قیمت اراضی
M	-	۱۶	۸۱	۱۰۷	کاهش آلودگی ناشی از گرد و غبار
A	۱	۹۸	۵۸	۴۷	حفظ و حراست از اراضی زراعی و باغی
A	-	۱۰۴	۷۱	۲۹	منطبق بودن ساخت‌های طرح هادی با فرهنگ و طبیعت محلی
M	-	۲۲	۶۷	۱۱۵	کمک به کاهش تخریب و فرسایش خاک
A	-	۹۴	۸۱	۲۹	افزایش ایجاد اشتغال مستقیم و غیرمستقیم
O	۴	۸۱	۹۹	۲۰	افزایش میزان گرایش به فعالیت در بخش خدماتی روستا
A	-	۱۲۵	۴۷	۳۲	تغییرات در شیوه تولید
M	-	۲۳	۸۴	۹۷	حفاظت از چشم انداز طبیعی روستا
M	۹	۴۵	۶۸	۸۲	ضابطه‌مند شدن ساخت‌وسازها

ارزیابی میزان رضایت و ناراضی‌ت روستاییان از طرح هادی

پس از انجام گام‌های موجود در مدل کانو و مشخص شدن هر یک از عوامل اساسی، عملکردی و انگیزشی ضریب رضایت محاسبه شد. ضریب رضایت بیان می‌دارد که آیا ارائه‌ی ویژگی خاصی از خدمات موجبات رضایت بهره‌برداران را فراهم می‌آورد و یا تنها از ناراضی‌ت آنها جلوگیری می‌کند. ضریب رضایت نشان می‌دهد که ویژگی خدمات به چه شدت ممکن است بر رضایت و یا در حالت عدم ارائه‌ی ویژگی بر ناراضی‌ت بهره‌بردار

تأثیرگذار باشد. برای محاسبه میانگین تأثیر یک ویژگی بر رضایت باید ستون‌های الزامات عملکردی و انگیزشی را با هم جمع نموده و سپس بر جمع ستون‌های الزامات عملکردی، انگیزشی، اساسی و ستون نتایجی که بر رضایت مشتریان بی-تأثیر است تقسیم کرد و برای محاسبه‌ی میانگین تأثیر یک ویژگی بر ناراضی‌ت باید ستون‌های الزامات عملکردی و اساسی را با هم جمع نمود و بر جمع ستون‌های الزامات عملکردی، انگیزشی، اساسی و ستون نتایجی که بر رضایت بی-تأثیر است، تقسیم کرد. ضریب مثبت رضایت، بین صفر و تا یک متغیر است

بیشترین اهمیت و حفاظت از چشم‌انداز طبیعی روستا و کاهش آلودگی آب‌های سطحی و زیرزمینی به ترتیب با ضریب رضایتمندی ۰/۵۲ و ۰/۵۰ دارای رتبه‌های بعدی رضایتمندی هستند. بنابراین اگر این عوامل به نحو احسن از طرف گروه ارائه‌دهنده‌ی خدمات که در این مورد بنیاد مسکن انقلاب اسلامی است، ارائه گردد از ناراضی‌تایی روستاییان و مردم محلی جلوگیری می‌شود.

و هر چقدر این مقدار به یک نزدیک‌تر باشد، تأثیر آن بر رضایتمندی بیشتر است و ضریب ناراضی‌تایی هر چه قدر به منفی یک نزدیک‌تر باشد، تأثیر آن بر ناراضی‌تایی بیشتر است (طاهری‌کیا و همکاران، ۱۳۹۱).

اولویت‌بندی متغیرها به تفکیک الزامات

اولویت‌ها در گروه الزامات اساسی

بر مبنای نتایج جدول ۳، به ترتیب نشانگر ضابطه‌مند شدن ساخت‌وسازها از دیدگاه روستاییان با ضریب رضایت ۰/۵۵ دارای

جدول ۳. مهم‌ترین اولویت‌ها در گروه الزامات اساسی

اولویت	ضریب رضایتمندی	ضریب ناراضی‌تایی
ضابطه‌مند شدن ساخت‌وسازها	۰/۵۵	-۰/۷۳
حفاظت از چشم‌انداز طبیعی روستا	۰/۵۲	-۰/۸۸
کاهش آلودگی آب‌های سطحی و زیرزمینی	۰/۵۰	-۰/۷۹
بهبود وضعیت راه‌ها و مسیرهای ارتباطی	۰/۵۰	-۰/۹۶
کاهش آلودگی ناشی از گرد و غبار	۰/۴۸	-۰/۹۲
امنیت در برابر مخاطرات طبیعی (سیل، زلزله و ...)	۰/۴۶	-۰/۸۵
کمک به کاهش تخریب و فرسایش خاک	۰/۴۴	-۰/۸۹
حل مشکلات یافت روستا	۰/۴۱	-۰/۹۴
سهولت دسترسی به خدمات رفاهی، آموزشی و فرهنگی و بهداشتی	۰/۴۰	-۰/۸۸
افزایش امنیت در روستا	۰/۲۶	-۰/۹۰
جمع‌آوری و دفع زباله‌ها	۰/۰۸	-۰/۹۶

جدول ۴. مهم‌ترین اولویت‌ها در گروه الزامات عملکردی

اولویت	ضریب رضایتمندی	ضریب ناراضی‌تایی
افزایش میزان گرایش به فعالیت در بخش خدماتی روستا	۰/۸۸	-۰/۵۸
افزایش شان اجتماعی و امید به زندگی	۰/۷۸	-۰/۹۰
توسعه‌ی زیرساخت‌های روستا (تسهیل گازرسانی، شبکه‌ی آب و فاضلاب و...)	۰/۷۵	-۰/۹۶
مکان‌یابی مناسب خدمات	۰/۷۵	-۰/۸۲
ایجاد زمینه برای صدور سند مالکیت	۰/۷۰	-۰/۷۳
توجه به بافت‌های با ارزش تاریخی و فرهنگی	۰/۶۲	-۰/۸۴

اولویت‌ها در گروه الزامات عملکردی

بر مبنای نتایج مندرج در جدول ۴، به ترتیب عوامل افزایش میزان گرایش به فعالیت در بخش خدماتی روستا، افزایش شان اجتماعی و امید به زندگی و توسعه‌ی زیرساخت‌های روستا (تسهیل گازرسانی، شبکه‌ی آب و فاضلاب و غیره) با ضریب

رضایتمندی ۰/۸۸، ۰/۷۸ و ۰/۷۵ بیشترین میزان اهمیت از دیدگاه پاسخگویان را دارا بودند. بدین معنی که نبودن آن‌ها، ناراضی‌تایی چشمگیری را به همراه خواهد داشت و با افزایش یافتن هرچه بهتر الزامات عملکردی، میزان رضایت روستاییان

نیز تقریباً به همان نسبت افزایش می‌یابد.

روستاییان و منطبق بودن ساخت‌های طرح هادی با فرهنگ و طبیعت محلی با ضریب رضایتمندی ۰/۹۲، ۰/۸۶ و ۰/۸۶ است و ارائه‌ی این عوامل هیجان و رضایت بالایی در بین روستاییان به وجود آورده است که این امر در نهایت موجب جلب اطمینان و رضایتمندی آنان شده است.

اولویت‌ها در گروه الزامات انگیزشی

یافته‌های جدول ۵ در گروه نیازهای انگیزشی نشان می‌دهد که مهم‌ترین عوامل در گروه الزامات انگیزشی به ترتیب مربوط به عوامل افزایش قیمت اراضی، افزایش سطح درآمد و پس‌انداز

جدول ۵. مهم‌ترین اولویت‌ها در گروه الزامات انگیزشی

اولویت	ضریب رضایتمندی	ضریب نارضایتی
افزایش قیمت اراضی	۰/۹۲	-۰/۱۶
افزایش سطح درآمد و پس‌انداز روستاییان	۰/۸۶	-۰/۵۰
منطبق بودن ساخت‌های طرح هادی با فرهنگ و طبیعت محلی	۰/۸۶	-۰/۴۹
ایجاد اشتغال مستقیم و غیرمستقیم	۰/۸۶	-۰/۵۳
تغییرات در شیوه تولید	۰/۸۴	-۰/۳۸
گسترش فضاهای فرهنگی و ورزشی	۰/۸۰	-۰/۵۶
حفظ و حراست از اراضی زراعی و باغی	۰/۷۶	-۰/۵۱
افزایش میزان سرمایه‌گذاری در روستا و فرصت‌های اقتصادی جدید	۰/۷۵	-۰/۴۰

نیازهای اساسی مربوط به نشانگر ضابطه‌مند شدن ساخت‌وسازها با ضریب رضایت ۰/۵۵ و کمترین میزان مربوط به نشانگر جمع‌آوری و دفع زباله با ضریب رضایت ۰/۰۸ است. این نتیجه با یافته‌های تحقیقات امار و صمیمی شارمی (۱۳۸۸)، ترکاشوند (۱۳۸۸) و برزو و همکاران (۱۳۸۹) مطابقت دارد. در این زمینه به مسئولان اجرایی طرح پیشنهاد می‌گردد که به مسائلی چون شبکه دفع فاضلاب‌ها و پساب خانگی و جمع‌آوری زباله‌ها توجه جدی شود. همچنین در بین عوامل الزامات عملکردی نیز بیشترین میزان رضایت به نشانگر افزایش میزان گرایش به فعالیت در بخش خدماتی روستا با ضریب رضایت ۰/۸۸ و کمترین میزان به نشانگر توجه به بافت‌های با ارزش تاریخی و فرهنگی روستا با ضریب رضایت ۰/۶۲ اختصاص یافت. نتایج نشان داد که از دید روستاییان، طرح هادی بر خدمات زیربنایی روستایی تأثیر مثبتی گذارده است، اما اثرات فرهنگی این طرح‌ها محدود بوده است. این مسأله را می‌توان با نتیجه یافته‌های

پژوهش حاضر با هدف ارزیابی میزان رضایتمندی روستاییان از اجرای طرح هادی در روستای قره‌آعاج کوه شهرستان ارومیه انجام شد. در این پژوهش ضمن معرفی مدل کانو در ارزیابی میزان رضایتمندی، الزامات پایش شده به ترتیب اولویت مشخص و نتایج ذیل حاصل شد.

دسته‌بندی نیازهای روستاییان این فرصت را برای برنامه‌ریزان و مدیران فراهم می‌آورد تا با هدایت امکانات به سمت طبقات خاص نیازها، با سرعت و شدت بیشتری به سمت ارضای نیازهای مردم محلی و بهبود نسبی زندگی آنان حرکت کنند. در این تحقیق تعیین الزامات رضایتمندی بر اساس مدل کانو در سه گروه نیازهای اساسی، عملکردی و انگیزشی استخراج شد که ۱۱ نشانگر در گروه الزامات اساسی، ۶ نشانگر در گروه الزامات عملکردی و ۸ نشانگر در گروه الزامات انگیزشی قرار گرفتند. با عنایت به خروجی مدل کانو، بیشترین میزان رضایت روستاییان از اجرای طرح هادی در زمینه‌ی تأمین

مطیعی لنگرودی و یاری (۱۳۸۹) و فرجی و راراستی (۲۰۱۹) هماهنگ دانست. آن‌ها معتقد بودند که یکی از اشکالات طرح هادی یکسان‌نگری الگوهای طرح هادی در تمامی مکان‌ها بدون توجه به تفاوت‌های جغرافیایی و محیطی و فرهنگی است. با توجه به نتایج این مطالعه نیز می‌توان علت تأثیر کم فرهنگی این طرح‌ها را بی‌توجهی الگوهای بهسازی به بافت فرهنگی هر منطقه دانست. در گروه الزامات انگیزشی نیز بیشترین و کمترین میزان رضایتمندی به ترتیب مربوط به نشانگر افزایش قیمت اراضی با ضریب رضایت ۰/۹۲ و افزایش میزان سرمایه‌گذاری در روستا و فرصت‌های اقتصادی جدید با ضریب رضایت ۰/۷۵ مشخص شد. از این رو با توجه به نتایج، تأکید هم‌زمان بر اهداف اقتصادی در کنار اهداف محیطی و کالبدی طرح هادی در راستای توسعه پایدار و افزایش رضایت روستاییان ضرورت دارد. بنابراین تخصیص اعتبارات مالی کافی به قابلیت‌های روستا به منظور سرمایه‌گذاری در بخش تولید و صنایع سبک و کارگاهی باید مورد توجه قرار گیرند. اجرای طرح‌های مذکور باید در حداقل زمان ممکن انجام شود تا نارضایتی مردم کاهش یابد. در انتها باید گفت در اولویت برای بهبود عوامل مربوط به سه گروه، اولویت ابتدا با الزامات اساسی، سپس الزامات عملکردی و نهایتاً الزامات انگیزشی می‌باشد. چرا که عدم رضایت از الزامات اساسی موجبات نارضایتی شدید روستاییان را فراهم می‌آورد از این رو تلاش‌های اولیه باید در راستای اطمینان از ارضای مناسب و کامل این نیازها برقرار شود. اما در مقابل عدم ارائه الزامات انگیزشی تأثیر منفی بر رضایت آنان نخواهد داشت. تامین الزامات عملکردی نیز رضایت چشمگیری برای روستاییان پدید می‌آورد. همچنین در میان الزامات عملکردی نیز اولویت با عواملی است که بیشترین اهمیت را برای روستاییان

منابع

ابراهیم‌زاده، ع. یاری، م. و یاری، ی. ۱۳۹۳. شناسایی و

داشتند. با توجه به نتایج پنگیان وانگ و همکاران (۲۰۲۱)، عنابستانی (۱۳۹۲) و عظیمی و همکاران (۱۳۹۰) عدم مشارکت مردم در فرایند تصمیم‌گیری به عنوان مشکلی در عدم موفقیت طرح هادی عنوان شده است و نبود مشارکت روستاییان را یک مشکل مهم در طرح هادی عنوان کرده‌اند، نتایج این مطالعه نیز این مساله را تأیید می‌کند.

با توجه به نتایج تحقیق به منظور توانمندسازی در اجرای طرح و رضایتمندی آن از سوی مردم به نظر می‌رسد که بایستی بنیاد مسکن برای تهیه طرح دیدگاه‌ها و نظر سازمان‌های مرتبط با روستا را مورد توجه قرار دهد و اجرای طرح‌ها با هماهنگی و نظارت سازمان‌های مربوطه یا نمایندگان آن‌ها انجام گیرد.

نقشه‌های طرح شده برای روستا (نقشه‌های معابر و خانه‌ها و غیره) در برخی مواقع با اشکالاتی روبرو است و باعث ایجاد مشکلاتی شده است. پیشنهاد می‌شود که در طرح نقشه طرح-های هادی از نظر افراد بومی روستا استفاده شود.

مشارکت مردم در طرح‌های اجرا شده محدود است. مشارکت بیشتر مردم به ویژه در اجرای طرح می‌تواند موفقیت آن را افزایش دهد؛

دفع فاضلاب و پسماندها مساله مهمی در روستای مورد مطالعه است. لذا از طریق توجه به مدیریت پسماندها و مکانیابی محل دفع زباله و قرار دادن سطح زباله می‌توان این مشکلات را تا حدودی کاهش داد؛

ارزیابی طرح هادی در مراحل مختلف آن در جهت رفع کاستی‌های موجود مدنظر مدیران ارشد و اجرایی قرار گیرد تا در نهایت بیشترین اثرات مثبت و کمترین اثرات منفی را در سکونتگاه‌های روستایی بر جای گذارد.

اولویت‌بندی الزامات رضایتمندی گردشگری شهری با

- استفاده از مدل کانو مطالعه موردی گردشگران شهر بروجرد، مجله آمایش جغرافیایی فضا، ۳ (۹): ۱۵۰-۱۲۸.
- اسمعیلی، ف. و خداداد، م. ۱۳۹۵. بررسی میزان رضایتمندی روستاییان از اجرای طرح هادی روستایی مطالعه موردی روستای توشن شهرستان گرگان، مجله پژوهش‌های اقتصاد روستا، ۳ (۷): ۱۵-۲.
- آمار، ت. و صمیمی شارمی، ر. ۱۳۸۸. ارزشیابی اثرات کالبدی اجرایی طرح‌های هادی روستایی مطالعه موردی شهرستان رشت بخش خمام. فصلنامه مسکن و محیط روستا، ۱۲۷: ۴۴-۵۵.
- برزو، غ.ر.، شاه حسینی، ا.، عباسی قنواتی، م. ص.، ولی‌زاده، ا.، باقرنسب، م.، بهرامی، م.، عبدالملکی، س. و زرافشانی، ک. ۱۳۸۹. ارزشیابی کیفی اجرای طرح هادی در روستای کرناچی شهرستان کرمانشاه - کاربرد نظریه بنیانی. پژوهش‌های روستایی. ۱ (۳): ۱۷۲-۱۵۳.
- بهرامی، ر. ۱۳۹۸. ارزیابی میزان انطباق استانداردهای تعریض و اصلاح معابر با نیازهای روستاییان (مورد مطالعه: روستاهای شهرستان پاره). پژوهش‌های روستایی، ۱۱ (۱): ۱۹۰-۲۰۵.
- بهرامی، ر. ا. ۱۳۹۶. تحلیل اثرات کالبدی طرح هادی براساس میزان رضایتمندی جامعه روستایی مطالعه موردی دهستان نگل شهرستان سنج، نشریه علمی پژوهشی برنامه‌ریزی توسعه کالبدی، ۲ (۴): ۷۷-۶۶.
- بهرامی، ر. و حیدری، ع. ۱۳۹۵. ارزیابی سطح رضایتمندی روستاییان از اجرای طرح هادی روستایی مطالعه موردی دهستان نگل شهرستان سنج، فصلنامه مهندسی جغرافیایی سرزمین، ۱ (۱): ۱۲۳-۱۱۴.
- ترکاشوند، ع. ۱۳۸۸. الگوی کالبدی طرح هادی روستایی. رساله دکتری دانشکده معماری و شهرسازی دانشگاه علم و صنعت ایران، تهران.
- حاجی‌نژاد، ع. پایدار، ا. و صادقی، خ. ۱۳۹۲. میزان موفقیت طرح‌های هادی روستایی از دیدگاه مردم و مسئولان مطالعه موردی شهرستان رشتخوار، فصلنامه بین‌المللی جغرافیا، ۱۲ (۴۳): ۱۰۳-۸۲.
- حیدری مکرر، ح. جهانتیغ، ح. و معصومی جشنی، م. ۱۳۹۴. ارزیابی میزان رضایت روستاییان از عملکرد اقتصادی، اجتماعی و کالبدی طرح‌ها هادی مطالعه موردی روستاهای شهرستان نیمروز، فصلنامه علمی پژوهشی برنامه‌ریزی فضایی، ۵ (۴): ۷۴-۵۷.
- رشنو، ن. ۱۳۸۴. تحلیلی بر استراتژی ساماندهی و اسکان عشایری ایران، فصلنامه جغرافیایی سرزمین، ۲ (۶).
- رضوانی، ح. و درگاهی، ه. ۱۳۹۱. شناسایی و دسته‌بندی ویژگی‌های سیستم آموزش الکترونیکی براساس مدل کانو در دانشگاه‌های مجازی ایران، فصلنامه راهبردهای آموزش، ۵ (۳).
- سالک زمانی، م. و پورشمس، م. ر. ۱۳۸۵. راهنمایی‌های برای رسیدگی به شکایات بر مبنای استانداردهای بین‌المللی، مدیریت کیفیت رضایت مشتری، انتشارات مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران.
- شکور، ع. و شمس‌الدینی، ع. ۱۳۹۳. سنجش تحقق‌پذیری ابعاد اجتماعی-اقتصادی اجرای طرح هادی در سکونتگاه‌های روستایی مطالعه موردی روستای کناره شهرستان مرودشت، فصلنامه جغرافیا و آمایش شهری-منطقه‌ای، ۱۳: ۵۲-۲۳.
- طاهری کیا، ف. فخاریان، م. و لاجوردی، م. ۱۳۹۱. شناسایی و اولویت‌بندی عوامل موثر بر میزان رضایت مشتریان از محصول پودر آب. ث شرکت کندر با استفاده از مدل کانو، فصلنامه مدیریت، ۸ (۲۲).
- عظیمی، ن. و جمشیدیان، م. ۱۳۸۴. بررسی اثرات کالبدی اجرای طرح هادی روستایی مطالعه موردی غرب گیلان،

- نشریه هنرهای زیبا، ۲۲: ۳۴-۲۵.
- عظیمی، ن.، مولایی هاشجین، ن. و علیزاده، ع.ر. ۱۳۹۰. بررسی عوامل جغرافیایی موفقیت اجرای طرح هادی روستایی در شرق استان گیلان. فصلنامه چشم انداز جغرافیایی (مطالعات انسانی)، ۶ (۱۶): ۹۸-۸۴.
- عنابستانی، ع. ا. و اکبری، م. ح. ۱۳۹۰. ارزیابی طرح‌های هادی و نقش آن در توسعه کالبدی روستا از دیدگاه روستاییان شهرستان جهرم، پژوهش‌های جغرافیای انسانی، ۴ (۴).
- فضلی، ص. و علیزاده، م. ۱۳۸۷. تجزیه و تحلیل و اولویت‌بندی بهینه‌ی نیازهای مشتریان با رویکرد ادغامی KANO در QFD، فصلنامه پژوهش‌نامه بازرگانی، شماره ۴۹.
- قنبری، س. و محمدی، ح. ۱۳۹۵. بررسی میزان رضایتمندی جوامع روستایی از مکان‌یابی کاربری‌ها در طرح هادی روستایی مطالعه موردی: روستاهای دهستان خان میرزا شهرستان لردگان، فصلنامه جغرافیا و توسعه، شماره ۴۷: صص ۵۰-۳۷.
- محمدی، س. طیب‌نیا، س. ه. تابا، ب. و داودی، آ. ۱۳۹۶. تحلیل اثرات اجرای طرح‌های هادی روستایی در بهبود کیفیت زندگی روستاییان، مطالعه موردی روستاهای بخش خاوومیرآباد شهرستان مریوان، فصلنامه علمی پژوهشی مطالعات برنامه‌ریزی سکونتگاه‌های انسانی، ۱۲ (۲): ۴۱۱-۲۹۱.
- مطیعی لنگرودی، ح. و یاری حصار، ا. ۱۳۸۹. محافظت محیط زیست و برنامه‌ریزی توسعه فیزیکی روستا با تاکید بر ارزیابی طرح‌های هادی روستایی. فصلنامه جغرافیا و برنامه‌ریزی محیطی، ۲۱ (۳): ۶۰-۴۵.
- یاسوری، م. نوروزی‌نژاد، م. و امامی، س. ف. ۱۴۰۰. شناخت میزان رضایتمندی روستاییان از اجرای طرح هادی (مورد مطالعه دهستان دیوشل شهرستان لنگرود)، نشریه علمی برنامه‌ریزی توسعه کالبدی، ۶ (۳): ۴۱-۵۶.
- Chen, C. Ao, Y. Wang, Y. and. Li, J. 2018. Performance appraisal method for rural infrastructure construction based on public satisfaction, PLoS ONE 13(10): 1-18.
- Fajri1, M. and Rarasati, A. 2019. Impacts of infrastructure development in the villages of Batang Regency in terms of social, economy, education, and health, The Conference for Civil Engineering Research Networks ConCERN.
- Honey, R. and Abu Kharmeh, S. 2002. Rural policy in Jordan's 1986-1990 development plan, Journal of Rural Studies, 5 (1): 75-85.
- Long, H., Zou, J., Pykett, J. and Li, Y. 2012 . Analysis of rural transformation development in China since the turn of the new millennium. Journal of Applied Geography, 31 (9): 1094-1105.
- Moseley, M.J. and Owen, S. 2008. The future of services in rural England: The drivers of change and a scenario for 2015, progress in planning, 69 (3): Pages 93-130.
- Wang, P. Qin, X. and, Li, Y. 2021. Satisfaction Evaluation of Rural Human Settlements in Northwest China: Method and Application, Journal of Land, 10, 813: 1-13.

Evaluating the Level of Villagers' Satisfaction with the Implementation of the Hadi Project Using the KANO Model (Case Study: Qara Aghaj Kuh Village, Urmia city)

Fatemeh Kazemiyeh^{1*} and Asma Eidi²

Submitted: 3 April 2021

Accepted: 16 May 2022

Abstract

The aim of this study was to evaluate the satisfaction of villagers with the implementation of the Hadi project using the Kano model in Qara Aghajkuoh village of Urmia city. The statistical population of the study consisted of all heads of households in Qara Aghajkuoh village, 204 of whom were selected and evaluated using the Krejcie-Morgan table as a sample. The research tool was a KANO couple questionnaire whose validity was confirmed by experts in the field. To evaluate the reliability, 30 out-of-sample questionnaires were completed and the Cronbach's alpha value was 0.883, which indicated the optimal reliability of the questionnaire. Factors Affecting Villagers' Satisfaction with the Implementation of the Master Plan According to the Kano model, they were classified into three sections: functional, basic and motivational requirements. Findings from Kano model showed that the highest level of satisfaction of villagers with the implementation of the master plan in the field of meeting the basic needs of the factor of standardization of structures with a coefficient of satisfaction of 0.55 and the lowest level of factor garbage collection and disposal with a satisfaction coefficient of 0.08. Also, among the factors of functional requirements, the highest level of satisfaction was allocated to the factor of increasing the tendency to work in the service sector of the village with a satisfaction coefficient of 0.88 and the lowest amount to the factor of attention to historical and cultural values of the village with a satisfaction coefficient of 0.62. In the group of motivational requirements, the highest and lowest levels of satisfaction are related to the factor of increasing land prices with a satisfaction coefficient of 0.92 and increasing the amount of investment in rural areas and new economic opportunities with a satisfaction coefficient of 0.75, respectively. In order to improve the factors related to the three groups, the priority is first with the basic requirements, then the functional requirements and finally the motivational requirements.

Keywords: Hadi Project, Qara Aghaj Kuh, Rural Areas, Satisfaction

1- Assistant Professor Department of Extension and Rural Development, Faculty of Agriculture, University of Tabriz, Iran

2- Ph.D. Student of Agricultural Development, Dept. of Extension and Rural Development, Faculty of Agriculture University of Tabriz, Iran

(*-Corresponding Email: f_kazemiyeh21@yahoo.com)

DOI: 10.22048/rdsj.2022.279252.1926