



Pathology of Complaints in Rural Cooperatives Ardabil Province with Sustainable Rural Development Approach

Ahad Norouzzadeh*¹

Article history:

Submitted: 23 April 2022

Revised :14 May 2023

Accepted: 12 June 2023

Available Onlin: 12 June 2023

How to cite this article:

Norouzzadeh, A. 2023. Pathology of Complaints in Rural Cooperatives Ardabil Province with Sustainable Rural Development Approach. Rural Development Strategies, 10(2): 205-220.

DOI: 10.22048/rdsj.2023.338948.2015

Abstract

The aim of this study was to investigate the pathology of complaints in rural cooperatives and provide solutions to reduce them, in two stages of team analysis and survey with a sustainable rural development approach in an exploratory and descriptive manner in 2021. The statistical population in the first stage was 23 heads of departments, managers, board members and inspectors of rural cooperatives in the province who were selected by sampling chain reference (snowball method) and in the second stage 200 employees of cooperative offices, labor and Social welfare of the province and members of cooperatives that were selected by stratified random sampling. The data collection tools in the first stage were in-depth interviews and in the second stage, a researcher-made questionnaire resulting from the first stage. For data analysis in the first stage, the Theme analysis method and Atlas-ti software in 6 stages and in the second stage, the first and second confirmation factor analysis tests were used with the help of Amos software. According to the findings of the research, the factor "lack of financial transparency" with a path coefficient of 0.744 had the greatest effect on the occurrence of complaints in these companies. After this factor, "weakness in supervision and control" factor with a coefficient of 0.714, "weakness in management" factor with a path coefficient of 0.592, "preference for individual interests" factor with a path coefficient of 0.568, "not being competitive" factor with Path coefficient of 0.53, "revision of laws" factor with a coefficient of 0.521 and finally "limits and authority" factor with a coefficient of 0.312 were respectively identified as the most important and influential factors of complaints in rural cooperative companies. Based on this, it is suggested to pay attention to the conflict of interest in these companies. Also, continuous monitoring and necessary inspections and consideration of the balance sheet and performance and profit and loss accounts, the proposed budget and the reports of the board of directors to the general assembly should also be reviewed.

1 -Assistant Professor of Department of Management, Germe Branch, Islamic Azad University, Germe, Iran



Corresponding Email: ahadnorouzzadeh@gmail.com

© 2022, University of Torbat Heydarieh. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>).

مقاله پژوهشی

آسیب‌شناسی شکایات در شرکتهای تعاونی روستایی استان اردبیل با رویکرد توسعه‌ی پایدار روستایی

احد نوروززاده^{*۱}

تاریخ دریافت: ۳ اردیبهشت ۱۴۰۱

تاریخ بازنگری: ۲۴ اردیبهشت ۱۴۰۲

تاریخ پذیرش: ۲۲ خرداد ۱۴۰۲

چکیده

مطالعه‌ی حاضر با هدف آسیب‌شناسی شکایات در شرکتهای تعاونی روستایی و ارائه راهکارهای کاهش آنها، در دو مرحله تحلیل تم و پیمایشی با رویکرد توسعه‌ی پایدار روستایی به صورت اکتشافی و توصیفی و در سال ۱۴۰۰ انجام گرفته است. جامعه آماری در مرحله اول ۳۳ نفر از رؤسای ادارات، مدیران، اعضای هیأت مدیره و بازرسان شرکتهای تعاونی روستایی استان اردبیل بوده که به شیوه نمونه‌گیری ارجاع زنجیره‌ای (روش گلوله برفی)، انتخاب و در مرحله دوم نیز تعداد ۲۰۰ نفر از کارکنان ادارات تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان و اعضای شرکتهای تعاونی روستایی که به شیوه تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند. ابزار گردآوری اطلاعات در مرحله اول، مصاحبه عمیق و مرحله دوم، پرسشنامه محقق ساخته منتج از مرحله اول بود. برای تجزیه و تحلیل اطلاعات در مرحله اول، از روش تحلیل تم و نرم‌افزار Atlas-ti در شش مرحله و در مرحله دوم از آزمون تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول و مرتبه دوم و به کمک نرم‌افزار Amos استفاده شد. بر اساس یافته‌های پژوهش عامل "نداشتن شفافیت مالی" با ضریب مسیر ۰/۷۴۴ بیشترین تأثیر را در بروز شکایات در این شرکتهای داشته است. بعد از این عامل، عامل "ضعف در نظارت و کنترل" با ضریب ۰/۷۱۴، عامل "ضعف مدیریتی" با ضریب مسیر ۰/۵۹۲، عامل "ترجیح منافع فردی" با ضریب مسیر ۰/۵۶۸، عامل "رقابت‌پذیر نبودن" با ضریب مسیر ۰/۵۳، عامل "بازنگری در قوانین" با ضریب ۰/۵۲۱ و در نهایت عامل "حدود و اختیارات" با ضریب ۰/۳۱۲ به ترتیب به عنوان مهمترین و تأثیرگذارترین عوامل بروز شکایات در شرکتهای تعاونی روستایی شناسایی شدند. بر این اساس پیشنهاد می‌گردد تضاد منافع در این شرکتهای مورد توجه قرار گیرد. همچنین نظارت مستمر و بازرسی‌های لازم و رسیدگی به ترازنامه و حساب‌های عملکرد و سود و زیان، بودجه پیشنهادی و گزارشات هیأت مدیره به مجمع عمومی نیز مورد بررسی قرار گیرد.

کلمات کلیدی: تعاون، روستا، شکایت، توسعه‌ی پایدار، شرکتهای تعاونی روستایی.

۱- استادیار گروه مدیریت، واحد گرمی، دانشگاه آزاد اسلامی، گرمی، ایران
* - نویسنده مسئول: ahadnorouzzadeh@gmail.com

مقدمه

تعاونی‌های روستایی، انجمن‌هایی متحد، مردم‌سالار و خودمختار هستند که برای تأمین نیازها و آرزوهای مشترک اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جامعه به وجود آمده‌اند (لو و همکاران، ۲۰۲۰). این تعاونی‌ها توانسته‌اند با اراده و عزمی محکم در راستای بسترسازی برای سرعت بخشیدن به رشد اقتصادی کشور با استفاده از سرمایه‌های کوچک در فعالیتهای مختلف تولیدی پربازده نقش مؤثری ایفا کنند (زارع شاه‌آبادی و همکاران، ۱۳۹۴). در واقع شرکتهای تعاونی یک نهاد مستقل و مبتنی بر اتحاد داوطلبانه اشخاص برای برآورده ساختن نیازهای عمومی اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و آرزوها از طریق یک مالکیت مشترک و تحت کنترل دموکراتیک شرکت است. شرکتهای تعاونی روستایی از جمله با سابقه‌ترین نهادهای جدید موجود در روستاهای کشور هستند که همزمان با شروع برنامه‌ریزی کلان به طور مستقیم فعالیتهای اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی را آغاز کرده و روستائیان کشور را به عنوان اعضای خود پذیرفتند (مرادی و همکاران، ۱۴۰۱). توسعه تعاونی‌های روستایی نیازمند توجه به زیرساخت‌ها ابزارها و راهبردهای است که از آن به عنوان توسعه‌دهنده نقشه راه و پیشایندهایی برای کسب مزیت پایدار نام برده می‌شود (عیسی‌زاده ملک‌میان و همکاران، ۱۴۰۱). در برنامه بلندمدت توسعه اقتصادی در کشور به فعالیتهای اقتصادی در بخش تعاون توجه زیادی شده است (فدایی، ۱۳۹۵). تحولات اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی اوایل هزاره سوم میلادی موجب ایجاد شرایط جدید و لزوم سازگاری با این تحولات برای تعاونی‌ها شده است. در کشورهای در حال توسعه موانعی مانند عدم تطبیق

انتظارات، نبود شفافیت سیاست‌گذاری‌ها، فقدان شرایط استاندارد محیطی و افزایش غیرطبیعی تعاونی‌ها به لحاظ کمی وجود دارد (عطائی و ایزدی، ۱۳۹۴). این مسائل در ایران نیز وجود دارد و مشکلات عدیده‌ای در بخش‌های مختلف شهری و روستایی و بخصوص در بخش کشاورزی، کمبود تجهیزات و خدمات، مشکلات ناشی از عدم تطبیق کامل قوانین اتخاذشده در بخش تعاونی با محیط‌های شهری و روستایی وجود دارد. در نتیجه، بسیاری از شرکتهای تعاونی در نیمه راه از ادامه کار خود بازمانده، دچار اختلافات داخلی می‌شوند و در بسیاری از موارد به شکایت منجر شده و در نهایت تعاونی منحل می‌شود (حضرتی و بابایی‌فینی، ۱۳۹۱). بنابراین، فراهم‌سازی زمینه اصولی ایجاد و مدیریت تعاونی‌ها ضروری است و بی‌توجهی به این مسائل، هزینه‌های گزافی برای جوامع به همراه دارد. از آنجا که مشکلات و چالش‌های رو در روی این تعاونی‌ها موجب محدود شدن رشد و توسعه‌ی آنها شده است، لذا در این پژوهش به بررسی ریشه‌های اصلی این مشکلات از بُعد شکایات پرداخته شده، بسترها و عوامل ایجاد شکایات در این بخش مورد واکاوی و تحلیل قرار گرفته است.

امروزه اندیشمندان بخش تعاون را رکن سوم هر نظام اقتصادی دانسته و واسطه‌ای بین بخش خصوصی و بخش دولتی می‌شمارند (عبدالله‌زاده، ۱۳۹۲). با اینکه امروزه کمتر کشوری است که از تعاونی‌ها به نوعی استفاده نماید (وو^۲ و همکاران، ۲۰۲۰)، لیکن خاستگاه تعاونی‌ها را باید در اروپا بویژه در انگلستان (تعاونی‌های مصرف)، فرانسه (تعاونی‌های تولید) و آلمان (تعاونی‌های اعتبار روستایی) جستجو کرد (محبوبی و همکاران، ۱۳۹۷). علی‌رغم ارزش‌های مردم‌سالارانه حاکم بر

توجه شده و دوم اینکه تعاونی‌ها یکی از کارآمدترین بخش‌های تولید در کشور هستند که تعداد زیادی از مردم در اقصی نقاط کشور درگیر آن بوده و از آن بهره‌مند هستند (سعدی، ۱۳۸۶). بر این اساس لازم است نظام تعاونی مخصوصاً تعاونی‌های روستایی در بحث شکایات و دعاوی به طور مستمر و مداوم مورد واکاوی و آسیب‌شناسی قرار گیرند. چرا که همانطور که اشاره شد ابزار مؤثری در توسعه پایدار در روستاها محسوب می‌شوند.

نهادی و همکاران (۱۳۹۹) در پژوهشی با عنوان بررسی علل شکل‌گیری خشم سازمانی در بوروکرات‌های سطح خیابان (مطالعه موردی: سازمان تعاون روستایی استان قم) به این نتیجه رسیدند که زمینه‌های مختلف سازمانی، قانونی، شخصی و زمینه‌های مرتبط با شهروندان ممکن است منجر به بروز خشم در بین خیابان سالارها و در شرکت‌های تعاونی روستایی شود. کاظمی رهبر و همکاران (۱۳۹۹)، به ارائه مدل آسیب‌شناسی خطمشی‌گذاری در حوزه تعاون پرداختند. نتایج نشان داد که مجریان خطمشی، ساختار قوانین و سازمان‌های اجراکننده خطمشی، منابع و امکانات مهمترین عوامل آسیب‌شناسی خطمشی‌گذاری در حوزه تعاون بودند. کریمیان و همکاران (۱۳۹۷) تحقیقی با عنوان چالش‌های توسعه تعاونی‌ها و تشکلهای روستایی شهرستان بویراحمد انجام دادند. در این تحقیق، ۱۴ عامل استخراج شدند که به ترتیب میزان اهمیت عبارت بودند از: زیرساختی، سرمایه اجتماعی، اقتصادی، اطلاع-رسانی، مشکلات فروش، بازاریابی، فنی، آموزشی، حمایتی، محیطی، قانونی، اجتماعی، مدیریتی و فردی. لذا هر یک از این عوامل باید در رفع چالش‌های تعاونی روستایی بر حسب اهمیت مورد توجه واقع شوند. محبوبی و همکاران (۱۳۹۷) پژوهشی با هدف آسیب‌شناسی تعاونی‌های توسعه روستایی استان گلستان در راستای تدوین راهبردهای توسعه کارآفرینی انجام دادند. نتایج پژوهش نشان داد که مهم‌ترین تهدیدهای تعاونی‌ها شامل "حمایت ضعیف بانک‌ها و

فعالیت شرکت‌های تعاونی، چون مشارکت‌های مردمی الزاماً با تضاد و تنش همراه است، بروز اختلاف در تعاونی‌ها مورد انتظار است. طبعاً این وظیفه مدیران تعاونی‌ها است که تنش‌ها را تعدیل کنند. همچنین هیات مدیره‌ها می‌توانند در نقش گروه‌های حاکم بر تعاونی‌ها در این کار موثر باشند، مشروط بر آن که سیاست صحیح و چشم‌انداز روشنی داشته باشند (سرمست، ۱۳۹۰).

اقتصاد روستایی با توجه به تأمین کالاهای ضروری و اساسی یک کشور، به عنوان بنیان اقتصادی محسوب می‌گردد. بنابراین هرگونه تزلزل در این نوع اقتصاد می‌تواند مواقب بسیاری بر سایر ابعاد اقتصادی داشته باشد (آینه و همکاران، ۱۴۰۱). توسعه پایدار روستایی، توسعه‌ای است که نیازهای روستا را بصورت پایدار برآورده می‌سازد. از نظر یونسکو پایداری به معنای این است که هرنسلی منابع هوا، خاک و آب را پاکیزه و بدون کمترین آلودگی به همان صورتی که تحویل گرفته، برای نسل‌های بعدی باقی گذارد. بر اساس تعریف گفته‌شده، هر جامعه‌ای قبل از اینکه بتواند به پایداری نسبی برسد باید عدالت بین نسل‌ها و همچنین درون نسل‌ها را تأمین نماید. برای رسیدن به توسعه پایدار نیاز است که مشارکت آگاهانه و فعال همه افراد جامعه صورت پذیرد و یکی بهترین و مناسب‌ترین روشهای متداول برای این امر روشهای تعاونی و مشارکتی در روستاها است. هر چند این نوع شراکت در سطح روستاها، چالش‌های اساسی در جهت توسعه پایدار را در پی خواهد داشت (صلاحی اصفهانی، ۱۳۹۷). با توجه به گستردگی فعالیت‌های این شرکت‌ها و درگیری تعداد زیادی از جمعیت کشور در این حوزه، وجود تعارض و شکایت نیز روند صعودی خواهد داشت که گاهاً دیده شده به ورشکستگی این شرکت‌ها منجر شده است. آسیب‌شناسی شکایات در تعاونی‌های روستایی از دو منظر اهمیت دارد: اول اینکه مطابق قانون اساسی و بر اساس اصل ۴۴ به تعاونی‌ها به عنوان یکی از ارکان اساسی اقتصاد کشور

اتحادیه‌های تعاونی از تعاونی‌های توسعه روستایی^۱ است. همچنین "پیشگیری از تداوم ثروت در دست افراد و گروه‌های خاص" به‌عنوان مهم‌ترین نقاط قوت و "عدم وجود کار جمعی و تعاونی در بین اعضا"، "عدم بهره‌گیری و استفاده مناسب از فناوری در اداره‌ی امور تعاونی"، به‌عنوان مهم‌ترین نقاط ضعف شناسایی شدند. کریم (۱۳۹۴) به بررسی چالش‌ها و آسیب‌های شبکه‌های تعاونی روستایی ایران پرداخت. براساس نتایج این پژوهش موانع سیاسی با ضریب تأثیر ۰/۵۹۴، بیشترین تأثیر و عوامل اجتماعی - فرهنگی با ضریب ۰/۰۹۹ کمترین چالش را در تعاونی‌های روستایی دارد. سبهاتو^۱ و همکاران (۲۰۲۰) در تحقیقی با عنوان درگیری، تقلب و بی‌اعتمادی در تعاونی‌های کشاورزی در روستاهای اتیوپی به این نتیجه رسیدند که قدمت تأسیس تعاونی، تعداد کارکنان، پرداخت سود سهام بر اساس حجم معاملات و ناهمگونی اهداف اعضا مهم‌ترین عوامل بروز درگیری و تنش در شرکت‌های تعاونی هستند. برنداو و بریتن باخذ^۲ (۲۰۱۹) در پژوهشی به بررسی مشکلات و تعارضات و تنش‌های مدیریتی تعاونی‌های روستایی در جنوب برزیل پرداخته‌اند. براساس یافته‌های آنها عدم رعایت اصول تعاونی‌ها، عدم رقابت اعضا با هم برای توسعه تعاونی، عدم مشارکت اعضا و همچنین وجود مشکلات مالی و وجود رفتارهای فرصت‌طلبانه‌ی اعضا از مهم‌ترین عوامل ایجاد اختلاف در بین اعضای شرکت‌های تعاونی روستایی بشمار می‌رود. وارلو و کاسابو^۳ (۲۰۱۴) در پژوهشی با عنوان بازاندیشی درگیری‌های روستایی، مشکلات همکاری و شکست: مورد مطالعه تعاونی‌های روستایی به این نتیجه دست یافتند که فقدان مدیریت حرفه‌ای، تخصص ناکافی بازاریابی و برندسازی به‌عنوان عوامل کلیدی تعیین‌کننده نرخ بالای اختلاف و شکست در تعاونی‌های روستایی

نویا به شمار می‌رود. کییائو و جیان‌هوا^۴ (۲۰۱۳) به بررسی خصوصیات و چالش‌های شرکت‌های تعاونی روستایی پرداختند. نتایج نظرسنجی آنها از ۱۶ روستا در استان شانسی نشان داد که تعاونی‌های روستایی به تدریج به سمت تخصص، استقلال و رهبری روستایی تمایل یافته‌اند ولی از لحاظ محدوده خدمات، کیفیت و محتوا نمی‌توانند به طور مؤثر نیاز خانواده‌های کشاورزان را برآورده کنند و به دلیل مسائل مالی، سوء رفتار و عدم اعتماد به مدیریت با مشکلات و تنش‌های بسیاری روبه‌رو هستند.

شرکت‌های تعاونی روستایی استان اردبیل در مسیر رشد و حرکت خود، با مسایل و مشکلات عدیده‌ای مواجه بوده و هستند که این مشکلات و معضلات به بروز اختلاف و در نهایت شکایات زیادی منجر شده است که در بسیاری از موارد به انحلال این شرکت‌ها و از بین رفتن فرصت‌های شغلی و در نهایت بیکاری بسیاری از اعضا منجر شده است. مطابق اطلاعات و آمار دفتر آمار و اطلاعات اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان اردبیل در سال ۱۳۹۹ تعداد ۱۰۴ شرکت تعاونی روستایی در استان فعال بوده که به طور متوسط روزانه حدود ۲۶ شکایت کارگری در این بخش در مراجع حل اختلاف استان اردبیل رسیدگی می‌شود. لذا با وجود گستردگی زیاد این بخش در استان و با توجه به موارد گفته شده، در مجموع انجام این پژوهش و سایر پژوهش‌های مشابه می‌تواند کمک شایانی به شناخت وضعیت موجود تعاونی‌های روستایی نموده تا با استفاده از آن مسئولان بتوانند در جهت کاهش تعارضات و اختلافات میان اعضای تعاونی‌های روستایی گام بردارند. لذا با توجه به حجم اختلافات و شکایات اعضا تعاونی‌های روستایی از مدیران عامل و اعضای هیات مدیره و همچنین اعضای هیات مدیره و بازرسان از یکدیگر، بررسی و تحقیق در مورد این موضوع و ارائه

1- Sebhatu

2- Brandão and Breitenbach

3- Warlow and Kasabov

4- Qiao and Jian-hua

شرکت‌های تعاونی روستایی در جهت توسعه کمی و کیفی با معضلات و موانع زیادی از جمله شکایات برخورد می‌کنند که مهمترین این موانع و شکایات در این پژوهش شناسایی شده، راهکارهای کاهش این آسیب‌ها ارائه گردیده است.

سازوکارهای علمی و عملی می‌تواند به بهبود جایگاه و نقش تعاونی‌های روستایی در توسعه‌ی پایدار روستایی در استان کمک کند. از سوی دیگر مداخله تعاونی‌های روستایی در روند توسعه‌ی روستایی می‌تواند به برقراری عدالت اجتماعی و کاهش میزان محرومیت ویژه برای طبقات فقیر جامعه منجر شود. اما در عمل،

جدول ۱. مقادیر آلفای کروناخ، پایایی ترکیبی، میانگین واریانس استخراج شده و سایر شاخص‌های متغیرهای پژوهش

متغیرهای پژوهش	AVE	MSV	پایایی ترکیبی (C.R)	آلفای کروناخ	شاخص‌های اشتراک	شاخص‌های افزونگی
ضعف در نظارت و کنترل	۰/۶۱۲	۰/۲۲۶	۰/۸۹۲	۰/۷۲۵	۰/۳۳۲	۰/۲۴۳
نداشتن شفافیت مالی	۰/۷۲۲	۰/۳۴۱	۰/۹۰۱	۰/۸۲۲	۰/۳۵۷	۰/۵۰۱
ضعف مدیریتی	۰/۵۹۷	۰/۳۳۲	۰/۹۱۱	۰/۸۴۳	۰/۳۴۲	۰/۴۰۹
بازنگری در قوانین	۰/۶۰۹	۰/۱۲۹	۰/۸۷۳	۰/۸۵	۰/۲۰۲	۰/۳۷۸
ترجیح منافع فردی	۰/۶۴۷	۰/۲۴۶	۰/۹	۰/۸۱۹	۰/۲۷۶	۰/۱۸۷
حدود و اختیارات	۰/۷۰۱	۰/۳۷۱	۰/۸۱۶	۰/۸۰۳	۰/۳۸۱	۰/۴۱۷
رقابت‌پذیر نبودن	۰/۶۳۶	۰/۲۷	۰/۹۲۲	۰/۸۲۷	۰/۲۹۷	۰/۳۸۹

مواد و روش‌ها

برای بررسی و شناسایی آسیب‌های شکایات در شرکت‌های تعاونی روستایی استان اردبیل از مراحل شش‌گانه تحلیل تم (آشنایی با داده‌ها، ایجاد کدهای اولیه، جستجوی تم‌ها، بازبینی تم‌ها، تعریف و نام‌گذاری تم‌ها و تهیه گزارش) استفاده شده است. تحلیل تم فراگردی بازگشتی است که بر اساس نظر بارون و همکاران (۲۰۰۶) در آن حرکت به عقب و جلو در بین مراحل مورداستفاه وجود دارد. روش پژوهش مطالعه حاضر با دو نوع رویکرد کیفی و کمی انجام شده است. در بخش کیفی پژوهش و به سبب استفاده از روش تم، برای تدوین سؤالات پرسشنامه، با ۲۳ نفر از رؤسای ادارات، مدیران، اعضای هیئت مدیره و بازرسان شرکت‌های تعاونی روستایی استان اردبیل، مصاحبه‌های عمیق و نیمه‌ساختاریافته صورت گرفت. روش نمونه‌گیری در این مرحله، روش هدفمند (نمونه‌گیری نظری)، با روش ارجاع زنجیره‌ای (روش گلوله برفی) بوده و مراحل مرور داده‌ها، سازماندهی داده‌ها، کدگذاری داده‌ها، طبقه‌بندی داده‌ها، مقوله‌بندی، ایجاد موضوع (تم) و تدوین گزارش در این مرحله با استفاده از نرم‌افزار Atlas-ti انجام شده است. بعد از گردآوری

اطلاعات در مرحله اول و با اتمام مصاحبه، اطلاعات ثبت شده با ذکر جزئیات به جدول تم انتقال و شاخص‌ها و راهکارهای تکراری استخراج شده در مرحله اول حذف شدند. جامعه‌ی آماری تحقیق حاضر در مرحله دوم، کارکنان اداره تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان اردبیل و اعضای شرکت‌های تعاونی روستایی استان اردبیل بودند که به سبب استفاده از مدلسازی معادلات ساختاری در این پژوهش حداقل حجم نمونه ۲۰۰ نفر و به طور مساوی از میان کارکنان اداره تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان اردبیل و اعضای شرکت‌های تعاونی روستایی استان اردبیل و به صورت نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند. ابزار جمع‌آوری اطلاعات در مرحله دوم نیز، پرسشنامه محقق ساخته با پاسخ بسته (طیف لیکرت) بود که بر اساس آسیب‌های شکایات در شرکت‌های تعاونی روستایی مستخرج از مرحله اول تنظیم گردیده بود. برای ارزیابی روایی محتوایی از روش کیفی مراجعه به شرکت‌کنندگان در مصاحبه و برای بررسی روایی محتوایی به شکل کمی، از دو ضریب نسبی روایی محتوا (CVR) و شاخص روایی محتوا (CVI) استفاده شد. با توجه به ضریب CVR به‌دست آمده برای این تحقیق که ۰/۵ بود

می‌توان گفت روایی محتوایی مورد تأیید می‌باشد.

جدول ۲. کدگذاری نهایی مفاهیم مربوط به آسیبهای شکایات در شرکت‌های تعاونی و راهکارهای کاهش آن

ایر اصلی	ایر فرعی
<p>۱- نبود نظارت مستمر بر نحوه ارائه امور تعاونی بر طبق استاندارد و قوانین و مقررات و دستورالعمل‌های مربوطه</p> <p>۲- عدم رسیدگی به شکایات اشخاص و ارائه گزارش به مجمع عمومی و مراجع ذی‌ربط</p> <p>۳- ندانن مدارک کمی بخلاف صورت گرفته به اشتباه تعاونی</p> <p>۴- عدم تهیه و تنظیم اجرایی برنامه‌های بازرسی مستمر، ترمیمی و یا معرفی شرکت‌های تعاونی برای مشخص میزان مطابقت عملکرد - عملیاتی بودن روند شکایات و وصول نتیجه در تعاونی‌ها</p> <p>۱- عدم رسیدگی به تراژنده و حسابهای عملکرد و سود و زیان، چونچه پیشگاهی و گزارشات هیات مدیره به مجمع عمومی</p> <p>۲- عدم نظارت بر انجام طبق حسابرسی بر کتبهای تعاونی روستایی</p> <p>۳- نبود قصدمت اجرایی و استکاد تعاونی‌ها از تسلیم اسناد و مدارک مالی خود به اارسال و ادارات تعاون، کار و رفاه اجتماعی</p> <p>۴- عدم تخصیص منابع مالی و پشتیبانی در تعاونی‌ها</p> <p>۵- عدم تخصیص بازرسان تعاونی در تریبنا یا مسائل مالی</p> <p>۶- هزینه‌های بالای رسیدگی به شکایات در اتحادیه یا انجمن تعاون</p> <p>۷- بالا بودن قیمت تهیه‌شده تولید در برخی از تعاونی‌ها</p> <p>۸- بالا بودن حق بیمه کارکنان و جرایم بالای تأخیر در پرداخت حق بیمه توسط سازمان تأمین اجتماعی</p> <p>۹- عدم تخصیص حداقل ۲۰ درصد از بودجه سنواتی، کشور به بخش تعاون</p> <p>۱- نبود دستورالعمل واحد جهت بازرسی از عملکرد مدیران و نحوه بر نمود مدیران و کارکنان یا انجمنی شرکت</p> <p>۲- نبود کمیته آرازی عملکرد مدیران تعاونی در صورت وجود شکایات و انجام امور مربوط به آن</p> <p>۳- ندانن مدارک کمی بخلاف از سوی بازرس در مورد نحوه ارائه امور تعاونی‌ها به مدیر عامل و هیات مدیره</p> <p>۴- عدم آگاهی مدیران تعاونی از قوانین و مقررات تعاونی و سایر قوانین</p> <p>۵- عدم ارائه گزارش‌های مالی از جمله صورت حسابهای مالی توسط مدیران به اشخاص</p> <p>۶- عدم تعیین خط‌مشی درست توسط مدیران تعاونی</p>	<p>۱- نبود راهکار مناسب برای رسیدگی به شکایات و شکایت بودن حدود اختیارات بازرسان و کمیته‌ها آنها</p> <p>۲- عملیاتی بودن فرآیند شکایات در تعاونی‌ها</p> <p>۳- مکانگن کارکن اشخاص از تصمیمات بازرس تعاونی</p> <p>۴- بدانشی قدرت اجرایی اداره تعاون، کار و رفاه اجتماعی در عدم پاسخگویی اشخاص به بازرسان</p> <p>۵- فقدان یک سیستم مکانگن و تطبیق بر خصوصیات نظارت و کنترل در تعاونی‌ها</p> <p>۱- عدم فراهم قانونی در اطلاع‌رسانی و ارائه اطلاعات کافی در مورد نقش تعاونی‌ها، تکالیف اعضا، قوانین تعاونی و ویژگی‌های آنها</p> <p>۲- خلاءهای قانونی اشخاص، تعاونی و تخصصی و آشنایی بدانشین به وظایف نحوه قانونی</p> <p>۳- مشاهده‌ای برخورد نمودن اشخاص جهت مدیره و پرداخت مطالبات از قوانین</p> <p>۴- فرودگاری و عملیات شخصی باعث از دست رفتن وظایف تعاونی گردیده است.</p> <p>۱- تعارضات هیات مدیره منتهی بر عدم برگزاری به مجمع و یا تأخیر در برگزاری مجامعه عمومی و قرائت الفاده</p> <p>۲- پذیرش اشخاص جدید و یا خروج اشخاص کی باید از نظر هیات مدیره انجام گیرد</p> <p>۳- عدم برگزاری ترمینا خاص برای عضویت در تعاونی‌ها منجر به عضویت کارگران ناآگاه و ناآرام می‌گردد</p> <p>۴- نبود لیس مشخص از کارشناسان خبره مورد نظارت و نظر مدیریت عملکرد در ستاد وزارت صنوع برای رسیدگی به شکایات</p> <p>۱- افزایش قیمت مواد اولیه</p> <p>۲- نبود و یا کمبود مواد اولیه</p> <p>۳- عدم تعیین تکالیف در تولید و کنترل به مجمع یا توجه به کمبود سرمایه اولیه</p> <p>۴- عدم وجود نیروی انسانی متخصص در انجمن تولید</p> <p>۵- عدم ورود تعاونی‌ها در پروژه‌های کلان اقتصادی و کمبود امکانات و تجهیزات و نیز به نوبت مالی بالا و ریسک‌پذیری و محدود بودن امکانات تعاونی‌ها</p> <p>۶- عدم استفاده از تجهیزات و امکانات تهیه موجود در تعاونی</p>
<p>صفت مدیریتی</p>	<p>۱- راه‌اندازی سازمان انتخاب و سلبه جتمع و هیئت‌مدیره بخش تعاونی به منظور حل مشکلات مربوطه به برگزاری مجامعه عمومی</p> <p>۲- اصلاح حدود اختیارات بازرسان و صلاحیت صدور حکم قضایی به آنها</p> <p>۳- راه‌اندازی سازمان انتخاب و سلبه جتمع و هیئت‌مدیره بخش تعاونی به منظور حل مشکلات مربوطه به برگزاری مجامعه عمومی</p> <p>۴- تشکیل کمیته آرازی عملکرد مدیران تعاونی در صورت وجود شکایات و انجام امور مربوط به آن</p> <p>۵- تعیین مدارک کمی بخلاف از سوی بازرس در مورد نحوه ارائه امور تعاونی‌ها به مدیر عامل و هیات مدیره</p> <p>۶- تعیین آگاهی مدیران تعاونی از قوانین و مقررات تعاونی و سایر قوانین</p> <p>۷- تعیین ارائه گزارش‌های مالی از جمله صورت حسابهای مالی توسط مدیران به اشخاص</p> <p>۸- تعیین اختصاص حداقل ۲۰ درصد از بودجه سنواتی، کشور به بخش تعاون</p> <p>۹- تعیین دستورالعمل واحد جهت بازرسی از عملکرد مدیران و نحوه بر نمود مدیران و کارکنان یا انجمنی شرکت</p> <p>۱۰- تعیین کمیته آرازی عملکرد مدیران تعاونی در صورت وجود شکایات و انجام امور مربوط به آن</p> <p>۱۱- تعیین مدارک کمی بخلاف از سوی بازرس در مورد نحوه ارائه امور تعاونی‌ها به مدیر عامل و هیات مدیره</p> <p>۱۲- تعیین عدم آگاهی مدیران تعاونی از قوانین و مقررات تعاونی و سایر قوانین</p> <p>۱۳- تعیین عدم ارائه گزارش‌های مالی از جمله صورت حسابهای مالی توسط مدیران به اشخاص</p> <p>۱۴- تعیین عدم تعیین خط‌مشی درست توسط مدیران تعاونی</p>
<p>تولید منابع فیزی</p>	<p>۱- نبود راهکار مناسب برای رسیدگی به شکایات و شکایت بودن حدود اختیارات بازرسان و کمیته‌ها آنها</p> <p>۲- عملیاتی بودن فرآیند شکایات در تعاونی‌ها</p> <p>۳- مکانگن کارکن اشخاص از تصمیمات بازرس تعاونی</p> <p>۴- بدانشی قدرت اجرایی اداره تعاون، کار و رفاه اجتماعی در عدم پاسخگویی اشخاص به بازرسان</p> <p>۵- فقدان یک سیستم مکانگن و تطبیق بر خصوصیات نظارت و کنترل در تعاونی‌ها</p> <p>۱- عدم فراهم قانونی در اطلاع‌رسانی و ارائه اطلاعات کافی در مورد نقش تعاونی‌ها، تکالیف اعضا، قوانین تعاونی و ویژگی‌های آنها</p> <p>۲- خلاءهای قانونی اشخاص، تعاونی و تخصصی و آشنایی بدانشین به وظایف نحوه قانونی</p> <p>۳- مشاهده‌ای برخورد نمودن اشخاص جهت مدیره و پرداخت مطالبات از قوانین</p> <p>۴- فرودگاری و عملیات شخصی باعث از دست رفتن وظایف تعاونی گردیده است.</p> <p>۱- تعارضات هیات مدیره منتهی بر عدم برگزاری به مجمع و یا تأخیر در برگزاری مجامعه عمومی و قرائت الفاده</p> <p>۲- پذیرش اشخاص جدید و یا خروج اشخاص کی باید از نظر هیات مدیره انجام گیرد</p> <p>۳- عدم برگزاری ترمینا خاص برای عضویت در تعاونی‌ها منجر به عضویت کارگران ناآگاه و ناآرام می‌گردد</p> <p>۴- نبود لیس مشخص از کارشناسان خبره مورد نظارت و نظر مدیریت عملکرد در ستاد وزارت صنوع برای رسیدگی به شکایات</p> <p>۱- افزایش قیمت مواد اولیه</p> <p>۲- نبود و یا کمبود مواد اولیه</p> <p>۳- عدم تعیین تکالیف در تولید و کنترل به مجمع یا توجه به کمبود سرمایه اولیه</p> <p>۴- عدم وجود نیروی انسانی متخصص در انجمن تولید</p> <p>۵- عدم ورود تعاونی‌ها در پروژه‌های کلان اقتصادی و کمبود امکانات و تجهیزات و نیز به نوبت مالی بالا و ریسک‌پذیری و محدود بودن امکانات تعاونی‌ها</p> <p>۶- عدم استفاده از تجهیزات و امکانات تهیه موجود در تعاونی</p>
<p>واقعیت‌های تعاونی</p>	<p>۱- نبود راهکار مناسب برای رسیدگی به شکایات و شکایت بودن حدود اختیارات بازرسان و کمیته‌ها آنها</p> <p>۲- عملیاتی بودن فرآیند شکایات در تعاونی‌ها</p> <p>۳- مکانگن کارکن اشخاص از تصمیمات بازرس تعاونی</p> <p>۴- بدانشی قدرت اجرایی اداره تعاون، کار و رفاه اجتماعی در عدم پاسخگویی اشخاص به بازرسان</p> <p>۵- فقدان یک سیستم مکانگن و تطبیق بر خصوصیات نظارت و کنترل در تعاونی‌ها</p> <p>۱- عدم فراهم قانونی در اطلاع‌رسانی و ارائه اطلاعات کافی در مورد نقش تعاونی‌ها، تکالیف اعضا، قوانین تعاونی و ویژگی‌های آنها</p> <p>۲- خلاءهای قانونی اشخاص، تعاونی و تخصصی و آشنایی بدانشین به وظایف نحوه قانونی</p> <p>۳- مشاهده‌ای برخورد نمودن اشخاص جهت مدیره و پرداخت مطالبات از قوانین</p> <p>۴- فرودگاری و عملیات شخصی باعث از دست رفتن وظایف تعاونی گردیده است.</p> <p>۱- تعارضات هیات مدیره منتهی بر عدم برگزاری به مجمع و یا تأخیر در برگزاری مجامعه عمومی و قرائت الفاده</p> <p>۲- پذیرش اشخاص جدید و یا خروج اشخاص کی باید از نظر هیات مدیره انجام گیرد</p> <p>۳- عدم برگزاری ترمینا خاص برای عضویت در تعاونی‌ها منجر به عضویت کارگران ناآگاه و ناآرام می‌گردد</p> <p>۴- نبود لیس مشخص از کارشناسان خبره مورد نظارت و نظر مدیریت عملکرد در ستاد وزارت صنوع برای رسیدگی به شکایات</p> <p>۱- افزایش قیمت مواد اولیه</p> <p>۲- نبود و یا کمبود مواد اولیه</p> <p>۳- عدم تعیین تکالیف در تولید و کنترل به مجمع یا توجه به کمبود سرمایه اولیه</p> <p>۴- عدم وجود نیروی انسانی متخصص در انجمن تولید</p> <p>۵- عدم ورود تعاونی‌ها در پروژه‌های کلان اقتصادی و کمبود امکانات و تجهیزات و نیز به نوبت مالی بالا و ریسک‌پذیری و محدود بودن امکانات تعاونی‌ها</p> <p>۶- عدم استفاده از تجهیزات و امکانات تهیه موجود در تعاونی</p>

جدول ۳. آمار توصیفی آسیب‌های شکایات در تعاونی‌های روستایی

ابعاد شکایات در تعاونی‌های روستایی	تعداد شاخص	انحراف معیار	میانگین	میانگین وزنی
ضعف در نظارت و کنترل	۵	۳/۶۸۲	۱۷/۷۶۱	۳/۵۵۲
نداشتن شفافیت مالی	۹	۲/۵۳۸	۳۱/۷۳۴	۳/۵۲۶
ضعف مدیریتی	۶	۲/۹۸۱	۲۰/۴۳۶	۳/۴۰۱
بازنگری در قوانین	۵	۲/۵۶۴	۱۷/۸۷۵	۳/۵۷۵
ترجیح منافع فردی	۴	۲/۸۲۸	۱۳/۲۵۲	۳/۳۱۳
حدود و اختیارات	۴	۲/۰۰۳	۱۴/۰۸۴	۳/۵۲۱
رقابت‌پذیر نبودن	۶	۳/۱۰۶	۲۱/۵۳۴	۳/۵۸۹

در مرحله دوم پژوهش، برای تعیین پایایی پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است که تعداد ۲۰ پرسشنامه بین اعضای جامعه‌ی آماری مورد مطالعه، توزیع، جمع‌آوری و سپس پایایی آنها با استفاده از نرم‌افزار SPSS برآورد شد که در کل پایایی برای سؤالات پرسشنامه محقق ساخته منتج از مرحله اول، ۰/۸۱۱ به دست آمد که بیشتر از حداقل ضریب اعتماد برای پایابودن پرسشنامه می‌باشد (۰/۷) که نتایج کلی در جدول ۱ گردآوری شده است.

در مرحله دوم تحقیق و برای سنجش پرسشنامه منتج از مرحله اول، از تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول و مرتبه دوم از نرم‌افزار Amos استفاده گردیده است. برای اعتبارسنجی مدل (برازش مناسب مدل ارائه شده) هم از شاخص‌های برازش (Chi Square)، P، DF، NPAR، GFI، AGFI، CMIN، شاخص توکر-لوییس (TLI)، شاخص بنتلر-بونت (NFI)، CFI، RMSEA، PCFI، PNFI استفاده شده است.

قبل از انجام آزمون اصلی مدل، قابلیت بررسی و اندازه‌گیری متغیرهای مورد استفاده در پژوهش بوسیله سؤالات پرسشنامه با استفاده از روش تحلیل عاملی اکتشافی و با استفاده از نرم‌افزار AMOS مورد آزمون قرار گرفت که نتایج حاصل از تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول در جدول ۴ نشان داده شده است.

نتایج بدست آمده از جدول ۴ نشان می‌دهد که همه گویه‌ها (سؤالات پرسشنامه) مناسب بوده ($P\text{-Value} < 0.05$)، در سطح اطمینان ۹۵ درصد) و قادر به سنجش متغیرهای پژوهش هستند. نتایج جدول ۵ نشان می‌دهد که تمامی مسیرها در مدل پژوهش معنادار هستند. بنابراین ارتباط مثبت و معناداری میان هر یک از آسیب‌های شکایات در تعاونی‌ها وجود دارد (سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ و نسبت بحرانی نیز در بازه بحرانی ۱/۹۶ تا -۱/۹۶ قرار نگرفته است). به منظور آزمون ارتباط

نتایج و بحث

با جمع‌بندی مرحله اول، مفاهیم بدست آمده در مرحله دوم کدگذاری شدند که نتایج این کدگذاری‌ها و تحلیل مفاهیم اولیه استخراج شده در قالب مفاهیم ثانویه در جدول ۲ ارائه شده است. نتایج حاصل از تحلیل تم در این پژوهش نشان داد که هفت تم اصلی، ۳۹ تم فرعی و ۱۱ راهکار عملی برای کاهش شکایات

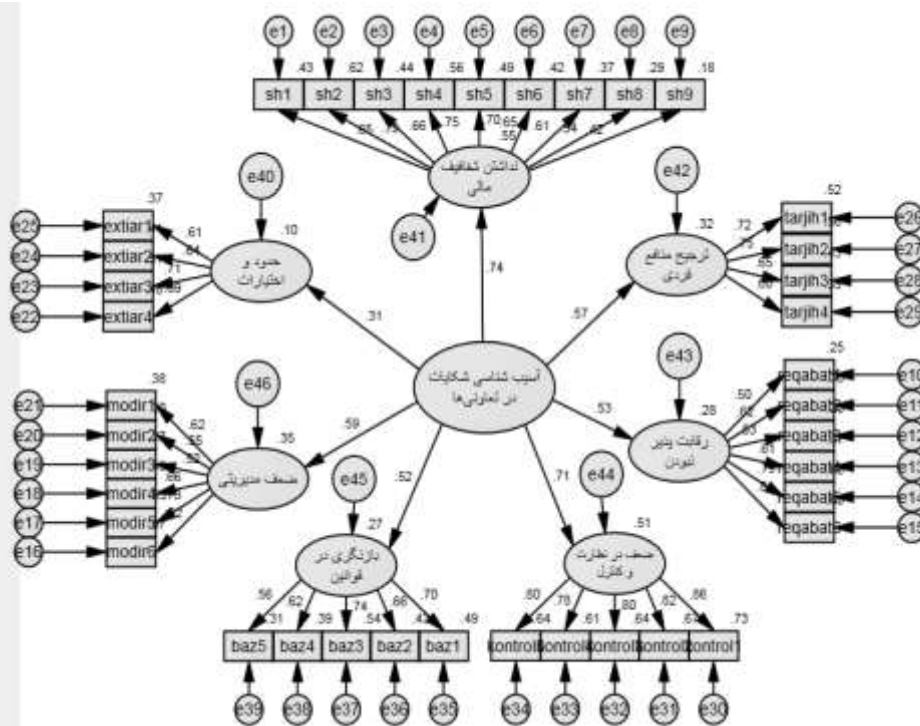
هر یک از آسیب‌های شکایات در تعاونی‌های روستایی تحلیل شده است. عاملی مرتبه دوم نیز اجرا گردید که نتایج آن در شکل ۱ ارائه

جدول ۴. نتایج تحلیل عاملی مرتبه اول تأییدی مرتبه اول مدل پژوهش

وضعیت	معناداری (p-value)	ضریب بحرانی	ضریب استاندارد	شماره سؤال	متغیر
مناسب			۰/۷۲۲	sh1	نداشتن شفافیت مالی
مناسب	p-value < ۰/۰۰۱	۱۱/۶۰۳	۰/۸۱۹	sh2	
مناسب	p-value < ۰/۰۰۱	۱۱/۲۶۶	۰/۷۹۶	sh3	
مناسب	p-value < ۰/۰۰۱	۱۲/۲۴۲	۰/۸۶۱	sh4	
مناسب	p-value < ۰/۰۰۱	۹/۶۷۳	۰/۶۸۸	sh5	
مناسب	p-value < ۰/۰۰۱	۱۱/۵۲۵	۰/۸۱۳	sh6	
مناسب	p-value < ۰/۰۰۱	۱۱/۰۵۸	۰/۷۸۲	sh7	
مناسب	p-value < ۰/۰۰۱	۱۱/۴۷۱	۰/۸۱۰	sh8	
مناسب	p-value < ۰/۰۰۱	۱۰/۸۰۳	۰/۷۶۵	sh9	
مناسب			۰/۷۸۴	reqabat1	رقابت‌پذیری نوین
مناسب	p-value < ۰/۰۰۱	۱۱/۹۱۲	۰/۷۶۹	reqabat2	
مناسب	p-value < ۰/۰۰۱	۱۳/۴۷۷	۰/۸۴۶	reqabat3	
مناسب	p-value < ۰/۰۰۱	۱۱/۵۵۳	۰/۷۵۱	reqabat4	
مناسب	p-value < ۰/۰۰۱	۱۴/۴۰۱	۰/۸۸۸	reqabat5	
مناسب	p-value < ۰/۰۰۱	۱۱/۸۲۵	۰/۷۶۵	reqabat6	
مناسب			۰/۸۲۹	modir6	صف مدیریت
مناسب	p-value < ۰/۰۰۱	۱۵/۹۴۷	۰/۸۸۲	modir5	
مناسب	p-value < ۰/۰۰۱	۱۲/۹۰۵	۰/۷۷۱	modir4	
مناسب	p-value < ۰/۰۰۱	۱۳/۱۴۳	۰/۷۸۱	modir3	
مناسب	p-value < ۰/۰۰۱	۱۳/۴۳۴	۰/۷۹۳	modir2	
مناسب	p-value < ۰/۰۰۱	۱۲/۵۹۴	۰/۷۵۹	modir1	
مناسب			۰/۷۶۹	extiar4	حدود و اختیارات
مناسب	p-value < ۰/۰۰۱	۱۱/۶۵۹	۰/۷۸	extiar3	
مناسب	p-value < ۰/۰۰۱	۱۳/۶۶۵	۰/۸۸۹	extiar2	
مناسب	p-value < ۰/۰۰۱	۱۲/۴۳۴	۰/۸۲۲	extiar1	
مناسب			۰/۸۲۲	tarjih1	ترجیح منافع فردی
مناسب	p-value < ۰/۰۰۱	۱۳/۶۵۱	۰/۸۲۷	tarjih2	
مناسب	p-value < ۰/۰۰۱	۱۱/۴۷۲	۰/۷۳	tarjih3	
مناسب	p-value < ۰/۰۰۱	۱۴/۷۲۱	۰/۸۷۲	tarjih4	
مناسب			۰/۷۹۷	kontrol1	صف در نظارت و کنترل
مناسب	p-value < ۰/۰۰۱	۱۰/۸۱۲	۰/۷۱۲	kontrol2	
مناسب	p-value < ۰/۰۰۱	۱۳/۷۷۱	۰/۸۵۸	kontrol3	
مناسب	p-value < ۰/۰۰۱	۱۰/۶۱۳	۰/۷۰۲	kontrol4	
مناسب	p-value < ۰/۰۰۱	۱۴/۱۵۳	۰/۸۷۵	kontrol5	
مناسب			۰/۸۵۷	baz1	بازنگری در قوانین
مناسب	p-value < ۰/۰۰۱	۱۵/۳۶۲	۰/۸۳۸	baz2	
مناسب	p-value < ۰/۰۰۱	۱۷/۸۲۵	۰/۹۰۷	baz3	
مناسب	p-value < ۰/۰۰۱	۱۵/۳۰۸	۰/۸۳۶	baz4	

جدول ۵. ضرایب مسیر ارتباط آسیب‌ها در تحلیل عاملی مرتبه اول

نتیجه	P	معناداری	C.R.	نسبت بحرانی	S.E.	خطای استاندارد	ضریب استاندارد	شرح
تأیید می‌شود	***	۶/۷۹۵		۰/۰۳۴		۰/۸۱۶	نداشتن شفافیت مالی <--> حدود و اختیارات	
تأیید می‌شود	***	۶/۷۸۵		۰/۰۳۷		۰/۷۸۶	نداشتن شفافیت مالی <--> ضعف در نظارت و کنترل	
تأیید می‌شود	***	۶/۹۸۹		۰/۰۲۹		۰/۸۴۹	نداشتن شفافیت مالی <--> رقابت‌پذیر نبودن	
تأیید می‌شود	***	۶/۹۴		۰/۰۲۶		۰/۸۰۷	نداشتن شفافیت مالی <--> ترجیح منافع فردی	
تأیید می‌شود	***	۷/۳۴۶		۰/۰۲۸		۰/۸۴۵	رقابت‌پذیر نبودن <--> ترجیح منافع فردی	
تأیید می‌شود	***	۶/۹۵۷		۰/۰۳۹		۰/۷۷۲	رقابت‌پذیر نبودن <--> ضعف در نظارت و کنترل	
تأیید می‌شود	***	۷/۵۰۵		۰/۰۳۲		۰/۹۶۲	نداشتن شفافیت مالی <--> ضعف مدیریتی	
تأیید می‌شود	***	۷/۲۲۹		۰/۰۳۴		۰/۸۴۳	بازنگری در قوانین <--> نداشتن شفافیت مالی	
تأیید نمی‌شود	***	۶/۹۹۶		۰/۰۳۵		۰/۷۶۱	ترجیح منافع فردی <--> ضعف در نظارت و کنترل	
تأیید نمی‌شود	***	۷/۳۱۴		۰/۰۳۱		۰/۷۷۴	بازنگری در قوانین <--> ترجیح منافع فردی	
تأیید می‌شود	***	۶/۹۵۴		۰/۰۳۲		۰/۷۷۶	حدود و اختیارات <--> ترجیح منافع فردی	
تأیید می‌شود	***	۷/۵۹۴		۰/۰۲۸		۰/۸۵۸	ضعف مدیریتی <--> ترجیح منافع فردی	
تأیید می‌شود	***	۷/۲۴۶		۰/۰۳۴		۰/۷۸۱	بازنگری در قوانین <--> رقابت‌پذیر نبودن	
تأیید می‌شود	***	۷/۵۳۵		۰/۰۳۱		۰/۸۷۵	رقابت‌پذیر نبودن <--> ضعف مدیریتی	
تأیید نمی‌شود	***	۷/۴۰۷		۰/۰۳۸		۰/۹۲۴	رقابت‌پذیر نبودن <--> حدود و اختیارات	
تأیید می‌شود	***	۷/۵۴۴		۰/۰۴۷		۰/۸۴۴	بازنگری در قوانین <--> ضعف در نظارت و کنترل	
تأیید می‌شود	***	۷/۳۲۶		۰/۰۴		۰/۸۱۸	ضعف مدیریتی <--> ضعف در نظارت و کنترل	
تأیید می‌شود	***	۷/۶۷۱		۰/۰۴۵		۰/۷۲۹	حدود و اختیارات <--> ضعف در نظارت و کنترل	
تأیید می‌شود	***	۷/۶۸۸		۰/۰۳۵		۰/۸۳۵	بازنگری در قوانین <--> ضعف مدیریتی	
تأیید می‌شود	***	۶/۷۷۲		۰/۰۳۹		۰/۷۰۵	بازنگری در قوانین <--> حدود و اختیارات	
تأیید می‌شود	***	۷/۲۱۷		۰/۰۳۶		۰/۸۲۱	ضعف مدیریتی <--> حدود و اختیارات	



شکل ۱. تحلیل عاملی مرتبه دوم آسیب‌های شکایات در تعاونی‌های روستایی

جدول ۶. ضرایب مسیر ارتباط آسیب‌ها در تحلیل عاملی مرتبه دوم

نتیجه	معناداری P	C.R.	نسبت بحرانی	S.E.	خطای استاندارد	ضریب استاندارد	نداشتن شفافیت مالی <<< شکایات در تعاونی‌ها
تأیید می‌شود						۰/۷۴۴	
تأیید می‌شود	***	۶/۱۸۳		۰/۲۱		۰/۷۱۴	ضعف در نظارت و کنترل <<< شکایات در تعاونی‌ها
تأیید می‌شود	***	۵/۰۲۲		۰/۱۳۸		۰/۵۶۸	ترجیح منافع فردی <<< شکایات در تعاونی‌ها
تأیید می‌شود	***	۴/۳۶۸		۰/۱۱۶		۰/۵۳	رقابت‌پذیر نبودن <<< شکایات در تعاونی‌ها
تأیید می‌شود	***	۴/۷۴۸		۰/۱۳۱		۰/۵۲۱	بازنگری در قوانین <<< شکایات در تعاونی‌ها
تأیید می‌شود	۰/۰۰۲	۳/۱۵۵		۰/۱۴۴		۰/۳۱۲	حدود و اختیارات <<< شکایات در تعاونی‌ها
تأیید می‌شود	***	۰/۴۶۹		۰/۱۹۳		۰/۵۹۲	ضعف مدیریتی <<< شکایات در تعاونی‌ها

جدول ۷. شاخص‌های برازش مدل

نوع شاخص برازش	شاخص	مدل اصلی	نتیجه برازش
	NPAR	۱۲۴	برازش مناسب
	DF	۶۹۵	برازش مناسب
	P (بزرگتر از ۰/۰۵)	۰/۰۰۰	برازش مناسب
	CMIN (Chi Square)	۱۱۵۶/۵۴۳	برازش مناسب
مطلق	AGFI (بزرگتر از ۰/۹)	۰/۸۴۲	برازش مناسب
	GFI (بزرگتر از ۰/۹)	۰/۸۱۶	برازش مناسب
تطبیقی یا نسبی	TLI (بزرگتر از ۰/۹)	۰/۸۵۱	برازش مناسب
	NFI (بزرگتر از ۰/۹)	۰/۷۱۴	برازش مناسب
	CFI (بزرگتر از ۰/۹)	۰/۸۶۰	برازش مناسب
	PNFI (بزرگتر از ۰/۵)	۰/۶۶۹	برازش مناسب
	PCFI (بزرگتر از ۰/۵)	۰/۸۰۷	برازش مناسب
مقتصد	RMSEA (کوچکتر از ۰/۰۸)	۰/۰۵۶	برازش مناسب
	CMIN/DF (کوچکتر از ۵)	۱/۶۶۴	برازش مناسب

همچنین معناداری روابط بین اجزای مدل فرعی و همچنین

ضرایب مسیر آن در جدول ۶ نشان داده شده است.

نتایج جدول ۶ نشان می‌دهد که همه مسیرها در مدل

ارائه شده پژوهش معنادار هستند. جدول ۷ نیز شاخص‌های مورد

استفاده جهت برازش کلی مدل از جمله شاخص مطلق، تطبیقی

و مقتصد را نشان می‌دهد.

طبق نتایج به دست آمده شاخص‌های برازش همگی در

وضعیت خوبی قرار دارند. بنابراین برازش کلی مدل، مناسب

ارزیابی می‌شود و می‌توان به نتایج حاصله اتکا نمود.

نتیجه‌گیری

در مرحله اول، با استفاده از مصاحبه‌های عمیق با ۲۳ نفر از

مدیران ادارات و مدیران و اعضای هیئت مدیره و بازرسان

شرکت‌های تعاونی روستایی استان اردبیل شاخص‌ها و

راهکارهای مربوط به هر شاخص به دست آمد که بر اساس آنها

شاخص یا تم فرعی استخراج گردید. یافته‌های حاصل از

پژوهش بعد از حذف کدهای تکراری و کدگذاری نهایی در روش

تحلیل تم انجام گردید که در ابتدا تعداد ۵۲ تم فرعی و ۱۴

راهکار پیشنهاد گردیده که در ادامه روش شش مرحله‌ای تحلیل

تم و با استفاده از نرم‌افزار Atlas-ti تعداد هفت تم اصلی (ضعف

در نظارت و کنترل، نداشتن شفافیت مالی، ضعف مدیریتی،

بازنگری در قوانین، ترجیح منافع فردی، حدود و اختیارات،

"ضعف مدیریتی" با ضریب مسیر ۰/۵۹۲، عامل "ترجیح منافع فردی" با ضریب مسیر ۰/۵۶۸، عامل "رقابت‌پذیر نبودن" با ضریب مسیر ۰/۵۳، عامل "بازنگری در قوانین" با ضریب ۰/۵۲۱ و در نهایت عامل "حدود و اختیارات" با ضریب ۰/۳۱۲ به ترتیب میزان اثرگذاری به عنوان مهمترین و تأثیرگذارترین عوامل بروز شکایات در شرکت‌های تعاونی روستایی شناسایی شدند.

همانطور که گفته شد در مجموع نتایج حاصل از پژوهش نشان می‌دهد که عامل اصلی شکایات و ورشکستگی در شرکت‌های تعاونی روستایی استان اردبیل، نداشتن شفافیت مالی و ضعف در مدیریت است که باعث می‌شود اختلافات شدیدی بین اعضاء بوجود آید. اصل سوم در تأسیس شرکت‌های تعاونی اصل مشارکت اقتصادی اعضاء است. اعضاء مازاد درآمد را برای تأمین توسعه تعاونی خود حتی‌المقدور از طریق تخصیص ذخایری که حداقل قسمتی از آن غیرقابل تقسیم می‌باشد و همچنین برخورداری اعضاء از مازاد درآمد بر اساس معاملات هر یک از اعضاء با تعاونی و همچنین حمایت از فعالیتهایی که به تصویب رسیده است، اختصاص می‌دهند.

اما در عمل به دلیل ضعف در بررسی اسناد مالی و همچنین عدم شفافیت حسابرسی، توزیع سود حاصله با ناعدالتی صورت گرفته، شکایات و اختلافات شدیدی بین اعضاء بوجود می‌آید. همچنین به دلیل اینکه در اکثر شرکت‌های تعاونی، افراد مؤسس با هم نسبت خویشاوندی دارند و این شائبه بوجود می‌آید که در تقسیم سود روابط نسبی و سببی بر ضوابط حاکم می‌شود، این امر باعث تشدید اختلاف بین اعضاء مؤسس و سایر اعضاء می‌شود. گذشته از کمبودها و خلاءهای قانونی در بخش تعاون، چالش‌های مدیریتی نیز در اثر همین کمبودهای قانونی وجود دارد که تاکنون مشکلات فراوانی را برای تعاونی‌های روستایی استان ایجاد کرده است.

رقابت‌پذیر نبودن) و ۳۹ تم فرعی و ۱۱ راهکار عملی برای کاهش شکایات در شرکت‌های تعاونی شناسایی شده که در ادامه به بررسی روایی و برازش مدل به دست آمده اقدام گردید. در مرحله دوم تحقیق، مدل بدست‌آمده در مرحله اول با استفاده از آزمون کشیدگی و چولگی مورد آزمون گرفت که نتایج نشان‌دهنده نرمال بودن توزیع داده‌ها بود. در این مرحله به جهت استفاده از روش مدلسازی معادلات ساختاری و بر این اساس که برای این روش حجم نمونه نباید کمتر از ۲۰۰ نفر باشد، تعداد نمونه ۲۰۰ نفر به طور مساوی از میان کارکنان ادارات تعاون، کار و رفاه اجتماعی و اعضاء شرکت‌های تعاونی روستایی استان اردبیل به شیوه تصادفی طبقه‌ای انتخاب گردید. نتایج حاصل از تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول توسط نرم‌افزار AMOS و بر اساس پرسشنامه پژوهش، نشان داد که تمامی گویه‌ها (سوالات پرسشنامه) در وضعیت مناسبی قرار دارند. همچنین، ریشه میانگین مربعات خطای برآورد (RMSEA)، نیز ۰/۰۵۶ به دست آمده است که کمتر از ۰/۰۸ می‌باشد. بنابراین برازش کلی مدل، مناسب ارزیابی شده و همه شاخص‌های گزارش شده نیز حکایت از برازش مناسب مدل بودند. جدول ۸ کدگذاری نهایی پژوهش را با توجه به تم‌های اصلی و فرعی استخراج شده نشان می‌دهد. نتایج حاصل از پژوهش و تحلیل تأیید عاملی مربوط به عوامل اصلی شکایات در شرکت‌های تعاونی روستایی استان اردبیل نشان داد که:

از بین عوامل شناسایی شده در این زمینه عامل "نداشتن شفافیت مالی" با ضریب مسیر ۰/۷۴۴ بیشترین تأثیر را در بروز شکایات در این شرکت‌ها داشته است. به عبارت دیگر نداشتن شفافیت مالی بیشتر از هر عامل دیگری (۷۴ درصد) سبب ایجاد تنش و شکایت در شرکتهای تعاونی روستایی شده است. بعد از این عوامل نیز به ترتیب تأثیرگذاری؛ عامل "ضعف در نظارت و کنترل" با ضریب ۰/۷۱۴ دومین عامل تأثیرگذار در بروز شکایات در شرکت‌های تعاونی روستایی شناسایی گردید. عامل

جدول ۸. کدگذاری نهایی مفاهیم مربوط به آسیب‌شناسی شکایات در شرکت‌های تعاونی روستایی استان اردبیل با رویکرد توسعه‌ی پایدار روستایی

تیم اصلی	تیم فرعی
ضعف در نظارت و کنترل	نبود نظارت مستمر
	عدم رسیدگی به شکایات اعضا
	ندادن تذکر به اعضا
	عدم تهیه برنامه‌های بازرسی طولانی بودن روند شکایات
نداشتن شفافیت مالی	عدم رسیدگی به ترازنامه
	عدم انجام حسابرسی
	نبود ضمانت اجرایی و استکفاف تعاونی‌ها
	کمبود منابع مالی و نقدینگی
	عدم آشنایی بازرسان با مسائل مالی
	هزینه بالای رسیدگی به شکایات
ضعف مدیریتی	بالا بودن قیمت تمام شده محصولات تعاونی
	بالا بودن حق بیمه
	عدم تخصیص بودجه سنواتی
	نبود دستورالعمل واحد برای فعالیت
بازنگری در قوانین	نبود کمیته ارزیابی عملکرد
	ندادن تذکر برای تخلفات صورت گرفته
	عدم آگاهی مدیران از قوانین مربوط به شرکت‌های تعاونی
	عدم ارائه صورتهای مالی توسط مدیران
ترجیح منافع فردی	عدم تعیین خط مشی درست از سوی مدیران
	عدم وجود راهکار مناسب برای طرح شکایات
	طولانی بودن فرآیند شکایات
حدود و اختیارات	تمکین نکردن اعضا از تصمیمات بازرسی تعاونی
	نداشتن قدرت اجرایی اداره تعاون، کار و رفاه اجتماعی
رقابت پذیر نبودن	فقدان یک سیستم مکانیزه و دقیق در خصوص نظارت و کنترل
	عدم الزام قانونی در اطلاع‌رسانی و ارائه اطلاعات کافی
	خانوادگی بودن اعضا تعاونی
عدم استفاده از تجهیزات و امکانات بهینه موجود در تعاونی	سلیقه‌ای برخورد نمودن اعضا هیئت مدیره
	فردگرایی و منفعت شخصی
	تخلفات هیئت مدیره مبنی بر عدم برگزاری به موقع مجمع
	پذیرش اعضا جدید و یا خروج اعضا
عدم وجود نیروی انسانی متخصص در ابتدای تولید	-عدم برقراری شرایط خاص برای عضویت در تعاونی‌ها
	نبود تیمی متشکل از کارشناسان خبره حوزه تعاون

مربوطه می‌باشند تا از آسیب‌های احتمالی مصون باشند؛ تفهیم مقررات تعاونی به اعضاء و ارکان تعاونی و ملزم ساختن تعاونی‌ها به اجرای صحیح و به موقع قوانین مربوطه؛ با توجه به اینکه بخش تعاون، علیرغم ابلاغ سیاست‌های کل اصل ۴۴ قانون اساسی از طرف مقام معظم رهبری با عدم حمایت دولت از تعاونی‌ها، ناشناخته بودن آنها، عدم همکاری بانکها و اخذ عوارض و مالیات غیراصولی از آنها اینگونه شرکت‌ها را با مشکل ساختاری مواجه کرده است و همچنین عدم دریافت تسهیلات بانکی با نرخهای مناسب از بانک‌ها سبب پایین آمدن رغبت مردم جهت مشارکت در بخش تعاون شده است.

فعالیت تعاونی‌های روستایی و آموزش آنها در مدارس و دانشگاه‌ها همواره می‌تواند پویایی و بالندگی اقتصاد روستایی را در پی داشته باشد و این آموزش بایستی از همان دوران کودکی در مدارس به صورت نهادینه و کارشناسی شده آغاز گردد به طور کلی می‌توان نتیجه گرفت هر چه قدر آموزش‌های تعاون و فرهنگ مشارکت در بین مردم ایجاد شود و توسعه این بخش در اقتصاد کشور بیشتر نمایان خواهد شد و کمتر دچار آسیب می‌شود؛ باتوجه به اینکه بخش تعاون در طول سالهای اخیر دچار افول شده و به عنوان یک مدیریت در زیر مجموعه یک وزارتخانه فعالیت می‌کند نه به عنوان یک وزارتخانه مستقل، این امر موجب بی‌توجهی‌هایی به بخش تعاون شده که بایستی برای برون‌رفت از این موضوع طبق سیاست‌های کلی اصل‌های ۴۳ و ۴۴ قانون اساسی توجه بیشتری به این بخش نمود تا بخش تعاون که به عنوان یکی از سه بخش فعال مولفه‌های اقتصادی هست جایگاه خود را پیدا کند.

عدم فرهنگ‌سازی برای تدوین و تثبیت اندیشه تعاونی، مشارکت‌گریزی، مسؤولیت‌گریزی و قانون‌گریزی، عدم همکاری جدی بخش دولتی با بخش تعاونی، به ویژه تنظیم ارتباط تعاونی‌ها با سایر نهادها و ارگان‌های دولتی در کشور (در این زمینه تعاونی‌هایی موفق هستند که مدیران توانمند و تحصیلکرده دانشگاهی در راس آنها قرار داشته تا قادر به برقراری ارتباط با مدیران سایر دستگاه‌های دولتی باشد)، گزینش عوامل و چالش‌های مدیریتی غیرکارشناسی و نوعاً سلیقه‌ای مؤسسان، فقدان انضباط کافی در مدیریت کلان برای سازماندهی و بهره‌برداری از پتانسیل‌های حقوقی، اقتصادی و اجتماعی، ناتوانی مدیران برای طراحی الگوی استراتژیک در توسعه و پیشبرد تحرکات تعاونی‌ها از مهمترین چالش‌ها و ضعف‌هایی است که در بخش مدیریتی در شرکت‌های تعاونی روستایی استان بشمار می‌رود که به بسیاری از مسائل و مشکلات موجود دامن می‌زند.

با اینکه پژوهش‌های همسو با این تحقیق در کشور و خارج از کشور یافت نگردید، اما محققین در این قسمت به نتایج همسو با این تحقیق در برخی از ابعاد اشاره‌ای کوتاه دارند نتایج این پژوهش با یافته‌های کاظمی رهبر و همکاران (۱۳۹۹) که ساختار قوانین را از آسیب‌های خطامشی‌گذاری در تعاونی‌ها بیان نمودند همسو می‌باشد.

بالالی و همکاران (۱۳۹۶)، نیز حمایت‌ها و مساعدت‌های اداره تعاون را در افزایش عملکرد تعاونی‌ها مؤثر دانسته‌اند که با یافته‌های این تحقیق مطابقت دارد. در مجموع تعاونی‌ها به عنوان یک کار جمعی و شراکتی بیشتر نیازمند رعایت مقررات

منابع

ضعف و تهدیدهای فراروی شرکتها و اتحادیه‌های تعاون

آریانیپور، ب.، اللهیاری، م. و عابدی، محمد. ۱۳۹۳. نقاط قوت و

- روستایی استان گیلان. مجله تعاون و کشاورزی، ۳ (۱۱): ۱۴۳-۱۶۵.
- آینه، م.، مختاری، م.، حسین پور، م. و اعظمی، م. ۱۴۰۱. طراحی الگوی نوآوری باز با رویکرد توسعه کارآفرینانه (مطالعه موردی: تعاونی‌های روستایی مرزی آسیب‌دیده در همه گیری کووید ۱۹). روستا و توسعه پایدار فضا، ۳ (۱): ۱۰۰-۸۱.
- بلالی، ح.، موحدی، ر. و نظری کمرودی، ج. ۱۳۹۶. ارزیابی عوامل اثرگذار در بهبود عملکرد شرکت‌های تعاونی تولید روستایی در شهرستان سوادکوه. فصلنامه پژوهش‌های روستائی، ۸ (۴): ۵۹۰-۵۷۷.
- حضرتی، م. و بابایی، ا. ۱۳۹۱. شناسایی عوامل مؤثر بر غیرفعال شدن تعاونی‌های کشاورزی با استفاده از تحلیل دلفی (مطالعه‌ی موردی: شهرستان خداآبند). فصلنامه برنامه‌ریزی منطقه‌ای، ۲ (۶): ۹۱-۱۰۳.
- زارع شاه‌آبادی، ا.، حاجی‌زاده میمندی، م. و سیارخلج، ج. ۱۳۹۴. عوامل اجتماعی - فرهنگی مرتبط با موفقیت تعاونی‌های تولیدی شهر یزد. فصلنامه توسعه اجتماعی، ۱۰ (۱): ۱۵۶-۱۲۷.
- سرمست، ک. ۱۳۹۰. بررسی ظرفیت‌های اقتصادی اجتماعی تعاونی‌ها در برقراری توسعه پایدار، فصلنامه برنامه‌ریزی رفاه و توسعه اجتماعی. ۳ (۸): ۱۵۱-۱۲۱.
- سعدی، ح. ا. ۱۳۸۶. ارزیابی تعاونی‌های تولید کشاورزی در استان همدان (شهرستان کبودرآهنگ)، فصلنامه روستا و توسعه. ۱۰ (۲): ۱۶۳-۱۳۷.
- صلاحی اصفهانی، گ. ۱۳۹۷. آسیب‌شناسی تعاونی‌های تولید در راستای توسعه پایدار روستایی. فصلنامه جغرافیا، ۱۶ (۵۸): ۶۴-۸۱.
- عطائی، پ. و ایزدی، ن. ۱۳۹۴. سازه‌های تأثیرگذار بر زبان‌دهی تعاونی‌های روستایی (مورد مطالعه: تعاونی روستایی امیرکبیر در استان فارس). فصلنامه علوم ترویج و آموزش کشاورزی ایران، ۱۱ (۱): ۱۹۶-۱۸۱.
- فدایی، م. ۱۳۹۵. نقش حاکمیت شرکتی در تعاونی‌های توزیعی برای پیشگیری از فساد. دفتر مدیریت عملکرد وزارت خانه کارتعاون و رفاه اجتماعی.
- عبدالله‌زاده، م. (ترجمه). ۱۳۹۲. نظریه‌های اقتصاد سیاسی. جیمز کاپوراسو و دیوید لوین، انتشارات ثالث. تهران.
- عیسی‌زاده ملک‌میان، ب.، عباسی، ر. و فلاح، م. ۱۴۰۱. ارائه چارچوب پیشایندهای توسعه تعاونی‌های روستایی. فصلنامه تعاون و کشاورزی، ۱۱ (۴۳): ۸۹-۶۷.
- کازمی رهبر، م.، افشارنژاد، ع.، امینی سابق، ز. و ساده، ا. ۱۳۹۹. ارائه مدل آسیب‌شناسی خط‌مشی‌گذاری در حوزه تعاون (مورد مطالعه: اداره کل تعاون استان تهران). فصلنامه مدیریت کسب و کار، ۱۲ (۴۶): ۲۲-۱.
- کریم، ه. م. ۱۳۹۴. چالش‌های شبکه‌های تعاونی روستایی ایران. اقتصاد فضا و توسعه روستایی. ۴ (۱۳): ۱۷۳-۱۹۶.
- کریمیان، ر.، غلامی کالوس، ع. و کرمی، ا. ۱۳۹۷. چالش‌های توسعه تعاونی‌ها و تشکل‌های روستایی شهرستان بویراحمد. فصلنامه تعاون و کشاورزی، ۷ (۲۷): ۸۶-۶۱.
- محبوبی، م.، امدادی، ا. و عبدالله‌زاده، غ. ۱۳۹۷. آسیب‌شناسی تعاونی‌های توسعه روستایی در راستای تدوین راهبردهای توسعه کارآفرینی. فصلنامه کارآفرینی در کشاورزی، ۵ (۱): ۷۶-۶۱.
- مرادی، ن.، آرایش، م.، چهارسوقی‌امین، ح. و اشراقی، ر. ۱۴۰۱. طراحی الگوی برون‌رفت از زیان‌دهی شرکت‌های تعاونی استان ایلام. فصلنامه تعاون و کشاورزی، ۱۱ (۴۳): ۶۶-۳۴.
- نهادی، ه.، مرادی‌سیاهکالی، ج. و حسینی، س. م. ۱۳۹۹. بررسی علل شکل‌گیری خشم سازمانی در بوروکرات‌های سطح

- http://en.cnki.com.cn/article_en/CJFDTotal-BUS1201303040.htm.
- Sebhatu, K., Gezahegn, T., Berhanu, T., Maertens, M., Van Passel, S. and D'Haese, M. 2020. Conflict, fraud, and distrust in Ethiopian agricultural cooperatives. *Journal of Co-Operative Organization and Management*, 8(1). <https://doi.org/10.1016/j.jcom.2020.100106>.
- Warlow, A. and Kasabov, E. 2014. Re-thinking Rural Conflict, Cooperation Difficulties, and Failure: The Case of Rural Cooperatives. In: *Kasabov, E. (eds) Rural Cooperation in Europe*. Palgrave Macmillan, London. https://doi.org/10.1057/9781137348890_12.
- Wu, W., Liang, Z. and Zhang, Q. 2020. Effects of corporate environmental responsibility strength and concern on innovation performance: The moderating role of firm visibility. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 27 (3): 148-149.
- خیابان (مطالعه موردی: سازمان تعاون روستایی استان قم). مطالعات بین رشته‌ای دانش راهبردی، ۱۰ (۳۸): ۳۵۹-۳۸۲.
- Brandão, j. and Breitenbach, R. 2019. "What are the main problems in the management of rural cooperatives in Southern Brazil?," *Land Use Policy, Elsevier*, 85 (C): 121-129.
- Braun, V., Clarke, V. and Weate, P. (2006). Using thematic analysis in sport and exercise research. In *Routledge handbook of qualitative research in sport and exercise*. 213-227.
- Luo, H., Han, H., Jia, F. and Don, H. 2020. Agricultural Co-operatives in the Western World: A Bibliometric Analysis. *Journal of Cleaner Production*, 273: 1-13.
- Qiao, L. and Jian-hua, W. 2013. Characteristics & challenges that rural specialized cooperatives providing services to farmer household. *Journal of Peking University (Philosophy & Social Sciences)*. Retrieved from