


## تحلیل میزان رضایتمندی روستاییان از عملکرد نهاد خیریه‌ای امام علی (ع) در نواحی روستایی شهرستان قائن

حمیده مولایی / دانشجوی کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه‌ریزی روستایی، دانشگاه فردوسی مشهد


Hamide.19971376@gmail.com

محمدالله سجاسی قیداری / دانشیار گروه جغرافیای دانشگاه فردوسی مشهد

ssojasi@um.ac.ir  orcid.org/0000-0001-9456-7312

Azar34@um.ac.ir

خدیدجه بوذرجمهری / دانشیار گروه جغرافیای دانشگاه فردوسی مشهد

 <https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0>

دریافت: ۱۴۰۲/۰۱/۲۹ - پذیرش: ۱۴۰۲/۰۳/۲۹

### چکیده

توسعه فعالیت‌های خیریه‌ای در راستای محرومیت‌زدایی مناطق روستایی، هنگامی محقق می‌شود که روستاییان از عملکرد خیریه‌ها رضایت مطلوب داشته باشند؛ زیرا رضایتمندی مطلوب روستاییان، عامل اصلی در افزایش کارایی و بهبود کیفیت خدمات ارائه‌شده در نواحی روستایی است. در این راستا، مطالعه حاضر به ارزیابی و تحلیل میزان رضایتمندی روستاییان از عملکرد نهاد خیریه‌ای امام علی (ع) در قالب شاخص‌ها و متغیرهای سنجش فعالیت‌های توسعه‌ای نهاد خیریه و شاخص‌های رضایتمندی از عملکرد نهاد خیریه در بین ۳۱۹ سرپرست خانوار روستاهای تحت پوشش خیریه امام علی (ع) شهرستان قائن در استان خراسان جنوبی با استفاده از پرسش‌نامه پرداخته است. یافته‌های تحقیق بیانگر این است که بیشترین میزان رضایتمندی مردم از عملکرد خیریه امام علی (ع) متعلق به شاخص احترام و ارزش یکسان قائل شدن در ارائه خدمات برای روستاییان با میانگین ۴.۳۰ می‌باشد. کمترین میزان رضایتمندی به شاخص حضور مستمر مسئولان خیریه امام علی (ع) در روستاها با میانگین ۳.۳۶ تعلق دارد. جهت رتبه‌بندی روستاهای مورد مطالعه در زمینه شاخص‌های رضایتمندی و ابعاد توسعه، از مدل MARCOS استفاده شده است. بر این اساس، بهترین روستاها در هر دو زمینه به ترتیب متعلق به بخش آباد و خرم‌آباد و بدترین روستا در هر دو زمینه متعلق به چلدان می‌باشد.

**کلیدواژه‌ها:** رضایتمندی، عملکرد نهاد خیریه، خیریه امام علی (ع)، شهرستان قائن.

طبقه‌بندی JEL: H83, Z18

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 شد (حیدری مکرر و همکاران، ۱۳۹۴)؛ لذا با توجه به اهمیت روستا در برنامه‌ریزی‌های توسعه‌ای کشور، تاکنون طرح‌های متعددی در جهت تسریع روند توسعه‌یافتگی روستا مطرح و اجرا شده است تا به‌نوعی شدت نابرابری‌های بین مناطق شهری و روستایی کاهش یابد (عظیمی و جمشیدیان، ۱۳۸۴)؛ زیرا محرومیت از خدمات محلی موردنیاز و نبود شرایط محیط زیستی مطلوب در محل زندگی افراد، باعث کاهش فرصت‌های زندگی بهتر برای انسان‌ها می‌شود (استفورد و مارموت، ۲۰۰۳، ص ۶۰).

افزایش فرصت‌های زندگی بهتر و همچنین افزایش کیفیت خدمات ارائه‌شده در نواحی روستایی، نیازمند بازخورد و دریافت نظر روستاییان و همچنین مشارکت دادن ساکنان روستایی در جریان توسعه است؛ زیرا بی‌توجهی به رضایتمندی و خواست روستاییان، چالش‌های فراوانی را در فراگرد توسعه روستایی در پی خواهد داشت (شفیعی ثابت و دوستی سبزی، ۱۳۹۵). سازمان‌های متولی خدمات‌رسانی نیز نیازمند بازخورد خدمات خود از طریق سنجش رضایتمندی مشتریان در فرایند زمانی هستند تا از این طریق، شکاف‌های خدماتی را با در نظر گرفتن خواسته‌های ساکنان روستایی کاهش دهند. میزان رضایتمندی استفاده‌کنندگان از خدمات و احساس رضایت آنها، به‌وسیله مقایسه انتظارات اولیه از کیفیت خدمات با کیفیت واقعی آن حاصل می‌شود (کریوبوکووا، ۲۰۰۹).

احساس رضایتمندی از خدمات، به عواملی چون تجربیات خود فرد، نیاز افراد و تجربه دیگر افراد وابسته است (آکیابا، ۲۰۰۶). روستاها با دارا بودن مسائل و مشکلات فراوانی مثل فقر، بیکاری، مهاجرت، ضعف آموزش و نبود زیرساخت‌های فناوری، کمبود اعتبارات و پایین بودن نرخ بهره‌وری در بخش تولیدات روستایی از یک‌سو و ضعف‌های اجتماعی از جمله (مشارکت مدنی، شبکه‌های همکاری و کارایی نهادی، انسجام، اعتماد و...) از سوی دیگر، در زمینه توسعه روستایی و مشارکت پایدار دچار ضعف می‌باشند (بیرد و همکاران، ۲۰۰۹، ص ۶۹۹؛ فرانکه، ۲۰۰۵، ص ۱). این مسئله باعث شده است که در دهه‌های اخیر توسعه روستایی بیشتر مورد توجه قرار گیرد و نظریه‌پردازان، برنامه‌ریزان و جامعه‌شناسان درصدد برآیند تا با راهکارها و راهبردهای جدید، از معضلات و مسائلی که گریبانگر این نواحی است، بکهند (ریدر و براون، ۲۰۰۵، ص ۱۲۱).

ارائه خدمات به روستاها عمدتاً توسط سازمان‌ها و نهادهای دولتی انجام می‌گیرد؛ ولی با وجود این تلاش‌ها هنوز چالش‌های زیادی در سطح روستاها، به‌ویژه روستاهای دورافتاده و محروم، وجود دارد که باعث کاهش رضایتمندی روستاییان از عملکرد نهادهای دولتی شده است (کاظمیه و عیدی، ۱۴۰۱). در این میان، سازمان‌های غیردولتی متعددی در نواحی روستایی فعالیت می‌کنند که با توجه به اهداف خاص خود، تأثیرات فضایی متنوعی در نواحی روستایی ایجاد می‌کنند.

مؤسسه خیریه امام علی (ع) شهر ری با کمک جمعی از داوطلبان و خیرین اقدام به توان‌افزایی روستاهای مناطق کم‌برخوردار کرده‌اند که اقدامات این مؤسسه می‌تواند گامی در جهت نیل به اهداف سند چشم‌انداز بیست‌ساله جمهوری اسلامی ایران باشد. یکی از مناطق مورد توجه مؤسسين خیریه امام علی (ع)، مناطق محروم روستایی در استان خراسان جنوبی و به‌ویژه شهرستان قائن است. از این رو این مؤسسه خیریه با انتخاب برخی روستاها و با مشارکت نهادهای دولتی، اقدام به فعالیت‌های توسعه‌ای از زمینه‌های مختلف آموزشی، بهداشتی، خدمات‌رسانی و... کرده است.

فعالیت بیش از یک دهه مؤسسه خیریه امام علی (ع) در جهت محرومیت‌زدایی و فعالیت‌های توسعه‌ای در روستاهای هدف مؤسسه، نیازمند بررسی عملکرد و همچنین بررسی رضایتمندی روستاییان از اقدامات انجام‌شده است؛ زیرا تداوم فعالیت‌های مؤسسه و همچنین توسعه فعالیت‌های خیریه‌ای در راستای محرومیت‌زدایی از مناطق روستایی، نیاز به تحلیل رضایتمندی روستاییان از عملکرد مؤسسه دارد. بر این اساس پژوهش حاضر سعی دارد تا به تحلیل و بررسی میزان رضایتمندی روستاییان از عملکرد نهاد خیریه‌ای امام علی (ع) در بین روستاهای شهرستان قائن بپردازد.

سؤال اصلی تحقیق از این قرار است: «بر اساس فعالیت‌های مؤسسه خیریه امام علی (ع)، میزان رضایتمندی روستاییان از عملکرد این نهاد در زمینه خدمات‌رسانی و فعالیت‌های توسعه‌ای تا چه حدی است؟»  
 بررسی پیشینه پژوهش نشان می‌دهد که تاکنون مطالعات متعددی به‌صورت جداگانه بر روی رضایتمندی روستاییان و همچنین عملکرد عمومی نهادهای خیریه انجام شده است (جدول ۱).

جدول ۱: پیشینه پژوهش

نویسنده	عنوان	نتیجه‌گیری
گنجی و همکاران (۱۳۹۴)	مشارکت در امور خیریه و وقف، پیش‌درآمدی بر توسعه پایدار	رابطه معنادار و مستقیم بین متغیرهای دین‌داری، عدالت‌خواهی، انسجام اجتماعی، اعتماد اجتماعی، تعلق و تعهد اجتماعی با مشارکت در امور خیریه و وقف وجود دارد.
جوانی و همکاران (۱۳۹۶)	وضعیت سازمان‌های مردم‌نهاد در روستاها: فرایند شکل‌گیری، آثار و پیامدهای منطقه مورد مطالعه روستاهای شهرستان رشتخوار	توسعه سازمان‌های مردم‌نهاد در مناطق مستعد روستایی به آثار اجتماعی، اقتصادی و زیست‌محیطی مختلفی منجر شده است. از مهم‌ترین مشکلات پیش‌روی این سازمان‌ها در مناطق روستایی می‌توان به عدم درک کامل مردم از کارکرد سمن در روستا، کمبود بودجه، وجود فقر فرهنگی، تجربه ناموفق سمن‌های قبلی و وجود دیدگاه منفی به سمن‌ها در مناطق روستایی اشاره کرد.
بهار و فروغی (۱۳۹۷)	نقش خیریه‌ها در تولید و تداوم فقر زنانه	یافته‌های تحقیق نشان داد که فعالیت‌های مبتنی بر کمک‌رسانی در خیریه‌ها نه تنها بر بنیانی مردسالارانه وضع شده‌اند، بلکه با قراردادن زنان نیازمند در وضعیت نابرابری مضاعف، شرایط فقیرتر شدن این زنان و تداوم چنین وضعیتی و در نهایت بازتولید فقر در زنان را فراهم می‌کنند. در واقع طبق یافته‌ها می‌توان بدین نظر رسید که خیریه‌ها برای زنان در جامعه طبق الگوی کمک‌رسانی فعلی خود، «بازتولید انقیاد» می‌کنند.
کاظمی نجف‌آبادی و حسینی (۱۳۹۸)	راهبردها و راهکارهای ارتقای بخش خیریه	آموزه‌های قرآنی و حدیثی و فراتحلیل مطالعات پیمایشی موجود، حاکی از وجود راهبردهایی چون: گفت‌وگو، سازی انفاق قرآنی، توسعه بخش خیریه، بهبودبخشی به کیفیت تخصیص وجوه خیر خواهانه، و بهبودبخشی به کیفیت جمع‌آوری وجوه خیر خواهانه برای ارتقای خیریه در کشور است. برای تحقق هریک از این راهبردها، راهکارهای جزئی و عملیاتی همچون حرفه‌ای کردن بخش خیریه، فراهم آوردن امکانات مدیریت تخصیص وجوه توسط نیکوکاران، با گسترش تبلیغات و تحریک انگیزه‌ها قابل ارائه است.

<p>براساس یافته‌های تحقیق، میزان ضریب همبستگی ۰.۷۰۸ بوده است که طبق آن ارتباط مستقیم و مثبت بین اجرای طرح هادی روستایی و تحقق رضایتمندی روستاییان از محیط روستا برقرار است.</p>	<p>شناخت میزان رضایتمندی روستاییان از اجرای طرح هادی روستایی (مورد مطالعه: دهستان دیوشل، شهرستان لنگرود)</p>	<p>یاسوری و همکاران ۱۴۰۰</p>
<p>مهم‌ترین چالش‌های پیش روی عملکرد مطلوب سازمان‌های مردم‌نهاد، کاهش بودجه، کمبود منابع مالی و سطح نازل ظرفیت‌های فردی و سازمان هستند.</p>	<p>نگاهی به چالش‌های سازمان‌های مردم‌نهاد مازنی</p>	<p>فنگ (۲۰۱۴)</p>
<p>سازمان‌های مردم‌نهاد با نفوذ در جامعه روستایی از طریق جلب اعتماد روستاییان محافظه‌کار، زمینه‌ساز توسعه مشارکتی روستاها و توانمندسازی روستاییان در جهت توسعه اقتصادی گام برداشته‌اند.</p>	<p>نقش سازمان‌های مردم‌نهاد در مشارکت و توسعه پایداری اقتصاد روستایی در نیچریه</p>	<p>آکان (۲۰۱۴)</p>
<p>در چالش‌های توسعه اجتماعی، همه بازیگران دولت، دانشگاه، صنعت، بخش خصوصی، جامعه مدنی و جوامع بین‌المللی باید به‌عنوان تیم عمل کنند و سازمان‌های غیردولتی باعث ایجاد آگاهی در همه ذی‌نفعان خواهند بود و این سازمان‌ها در آموزش و پرورش تمامی بازیگران نقشی مهم ایفا می‌کنند.</p>	<p>نقش سازمان‌های غیردولتی بر توسعه اجتماعی در کشورهای در حال توسعه</p>	<p>نیانگاو و همکاران (۲۰۱۶)</p>
<p>نتایج مطالعات آنان حاکی از عملکرد نامناسب زیرساخت‌های روستایی در منطقه مورد مطالعه بود؛ به‌طوری‌که طبق اظهار پاسخگویان، برخی از زیرساخت‌های موجود غیرضروری هستند و به‌عنوان پروژه‌های بیهوده تلقی می‌شوند؛ و از طرفی به زیرساخت‌هایی که به‌طور مؤثر مورد استفاده قرار می‌گیرند، توجه چندانی نشده است.</p>	<p>رضایت کشاورزان در زیرساخت‌های روستایی</p>	<p>چن و همکاران (۲۰۱۸)</p>
<p>آنان برای ارزیابی رضایت جامعه محلی، شش بُعد شرایط زندگی، محیط زیست، زیرساخت‌های فیزیکی، خدمات عمومی، حکمرانی و فرهنگ را مدنظر قرار دادند. ارزیابی مطالعات نشان داد که درجه کلی رضایت پاسخ‌گویان نسبت به سکونتگاه‌های روستایی، نسبتاً بالاست و رقم آن برابر ۷۷.۳۸ درصد است. باین حال نمرات رضایت برای شش بُعد نابرابر است و بین آنها تفاوت معناداری وجود دارد.</p>	<p>ارزیابی میزان رضایت ساکنان محلی از سکونتگاه‌های روستایی (مطالعه موردی شمال غرب چین)</p>	<p>وانگ و همکاران (۲۰۲۱)</p>

ارزیابی رضایتمندی روستاییان پس از ارائه خدمات به آنها از آن جهت حائز اهمیت است که امکان اصلاح نقاط ضعف، پرهیز از تکرار اشتباهات و استفاده از نقاط قوت و ویژگی‌های مثبت پروژه مورد ارزیابی را در پروژه‌های بعدی میسر می‌سازد. همچنین بی‌توجهی به خواست و نیازهای روستاییان از خدمات ارائه‌شده موجب نارضایتی و اتلاف منابع انسانی و مالی می‌شود. از این رو، ارزیابی رضایتمندی افراد پس از ارائه خدمات، بخصوص در نواحی روستایی که تحت پوشش نهادهای خیریه‌ای هستند، امری انکارناپذیر است که باید همواره مورد توجه مدیران و تصمیم‌گیران مؤسسات خدمات‌رسان به نواحی روستایی قرار گیرد؛ و از آنجاکه تاکنون مطالعه‌ای مستقیماً به تحلیل و بررسی میزان رضایتمندی روستاییان از عملکرد نهادهای خیریه‌ای در توسعه نواحی روستایی انجام نشده، مطالعه کنونی از این نظر نو و بدیع است؛ لذا این مطالعه به تحلیل میزان رضایتمندی روستاییان از عملکرد مؤسسه خیریه‌ای امام علی علیه السلام در روستاهای شهرستان قائن پرداخته است.

## ۱. مبانی نظری

رضایتمندی هنگامی به‌وجود می‌آید که افراد از خدمتی که دریافت کرده‌اند، راضی باشند و این خدمت‌رسانی براساس خواسته آنها بوده و احساس خوبی نسبت به آن داشته باشند یا زمانی که کاری را انجام می‌دهند، از آن احساس خشنودی کنند (شفیعی ثابت و خاکسار، ۱۳۹۹). به‌عقیده کاتلر، سطح رضایت تابعی است از تفاوت

بین ادراک از عملکرد و انتظاراتی فرد (کرییمان بستانی و همکاران، ۱۳۹۲). رضایت همان واکنش حاصل از کامیابی مصرف‌کننده است. رضایت قضاوتی است دربارهٔ ویژگی یک محصول یا خدمت، یا خود محصول یا خدمت، زمانی که در سطح مطلوبی از کامیابی مصرف‌ایجاد می‌شود و سطوح بالاتر یا پایین‌تر از سطح مطلوبیت را شامل می‌شود (رودساز و سدیری جوادی، ۱۳۹۲).

در یک تعریف کلی، رضایت مشتری یعنی تأمین کامل نیازها، انتظارات و خواست‌های مشتریان، درست در همان روز یا همان روشی که او می‌خواهد (خوارزمی و همکاران، ۱۳۹۲). براین اساس، امروزه بسیاری از شرکت‌ها و سازمان‌ها با توجه به کیفیت محصول و ارائهٔ خدمات به مشتری در حال رقابت و پیشی گرفتن از یکدیگر بر سر رضایت مشتری هستند؛ زیرا پیشرفت فناوری، انتظارات مصرف‌کنندگان و مشتری را برای دریافت خدمات مناسب و بموقع افزایش می‌دهد؛ آنان دیگر حاضر به پذیرش هر نوع کالا یا خدماتی که رضایتشان را به نحو مطلوب کسب نکند، نیستند (آرکند و همکاران، ۲۰۱۷) و هر سازمان موفق‌ترین هدفش ارائهٔ خدماتی است که موجب رضایتمندی مشتری شود. مشتریانی که از سازمان رضایت بالایی دارند، تجربیات مثبت خود را به دیگران ارائه می‌کنند و به وسیله‌ای برای تبلیغات تبدیل می‌شوند و در نتیجه هزینه جذب مشتریان جدید را کم می‌کنند (زیتمل و همکاران، ۲۰۱۹).

در چند دههٔ اخیر، نگرش سازمان‌ها نسبت به مشتریان تغییر کرده است. نگاه مشتری به عنوان همکار، شریک، ارزش آفرین، توسعه‌دهندهٔ دانش و مزیت رقابتی، جایگزین دیدگاه مشتری به عنوان مصرف‌کننده شده است (جمشیدی، ۱۴۰۱). سازمان‌های تولیدی و خدماتی با درک این موضوع، نیازهای مشتریان را شناسایی کرده‌اند تا با ارائهٔ خدمات بموقع و مناسب، به نیازهای مشتریان خود به بهترین نحو پاسخ دهند (چاودها و همکاران، ۲۰۱۹)؛ زیرا میزان رضایتمندی، کارایی خدمات و تسهیلات موجود در یک ناحیه را از نظر بهره‌برداران و استفاده‌کنندگان آشکار می‌سازد 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 دریافت‌کنندهٔ خدمات ایجاد می‌شود. در اصل، این احساس به‌واسطهٔ برآورده شدن انتظارات دریافت‌کننده و عملکرد عرضه‌کننده به‌وجود می‌آید. برحسب اینکه انتظارات دریافت‌کنندهٔ کالا یا خدمات دریافت‌شده با یکدیگر هم‌سطح باشند یا کالا و خدمات، بالاتر و پایین‌تر از سطح انتظارات دریافت‌کننده باشد، در وی احساس رضایت یا نارضایتی پدیدار می‌شود (کازمیه و عیدی، ۱۴۰۱). رضایت دریافت‌کنندهٔ کالا و خدمات یعنی تلقی وی از میزان برآورده شدن خواسته‌هایش؛ و عدم رضایت دریافت‌کنندهٔ کالا و خدمات یعنی تلقی وی از میزان برآورده نشدن الزامات و خواسته‌های وی (سالک زمانی و پورشمس، ۱۳۸۵، ص ۲۱).

روستاها یکی از سکونتگاه‌های اصلی زندگی انسانی هستند؛ لذا با توجه به نیازهای توسعه‌ای روستاییان، خدمات متنوع و گوناگونی به ساکنین روستایی توسط نهادهای مختلف ارائه می‌شود. این خدمات‌رسانی و اقدامات توسعه‌ای

می‌تواند در راستای محرومیت‌زدایی و کاهش فقر، تأمین نیازهای اولیه و توسعه‌ای، جلوگیری از مهاجرت و... در محیط‌های روستایی انجام شود (رکن‌الدین افتخاری و همکاران، ۱۳۹۱).

از آنجا که رضایتمندی روستاییان از کیفیت خدمات‌رسانی مدیریت محلی و برنامه‌ریزی، توزیع بهینه خدمات و امکانات با هدف افزایش رفاه و آسایش ساکنان مناطق گوناگون در فضای سرزمینی هر کشور اهمیت زیادی دارد، شایسته است که مدیریت بهینه و توزیع متناسب خدمات و امکانات در فضا در مناطق گوناگون به‌ویژه مناطق روستایی برای گروه‌های انسانی انجام پذیرد. بنابراین اگر رضایتمندی گروه‌های گوناگون روستایی تأمین نشود، شکاف بسیار زیادی در ادراکات و انتظارات آنها در زمینه کیفیت خدمات‌رسانی از سوی سازمان‌ها و نهادهای دولتی و غیردولتی آشکار خواهد شد (کرونین و تیلور، ۱۹۹۲، ص ۵۵؛ جاوید و لیو، ۱۹۸۵، ص ۴۱؛ هونگ و همکاران، ۲۰۲۰، ص ۵۲). همچنین هدف نهایی از اجرای هر طرح، رضایتمندی جوامع ذی‌نفع است. بنابراین سنجش میزان رضایتمندی روستاییان از خدمات توسعه‌ای ارائه‌شده توسط نهادهای دولتی و غیردولتی، بسیار ضروری است تا نقاط ضعف و قوت عملکردی آنها در ارائه خدمات به روستاییان مشخص شود.

## ۲. توسعه روستایی و نهاد خیریه‌ای

نهادهای متعددی در راستای دستیابی به اهداف توسعه روستایی در کشورها فعالیت می‌کنند. اگرچه نهادها و سازمان‌های دولتی مختلف در زمینه توسعه روستایی و خدمات‌رسانی به افراد جوامع محلی وجود دارد، اما اصلی‌ترین روش بهره‌گیری و استفاده از مشارکت فعال و همه‌جانبه مردم در روند توسعه، تشکل‌ها و سازمان‌های مردم‌نهاد و غیردولتی است که به عنوان بخش سوم در کنار بخش خصوصی (بازار) و دولت (عمومی) در اداره جامعه ایفای نقش می‌کنند (رضوانی، ۱۳۸۴، ص ۴۵).

سازمان‌های مردم‌نهاد مانند سازمان‌های داوطلب در بیشتر موارد برای دیگران کار می‌کنند و کار و فعالیت آنها موضوعات و افرادی فراتر از کارکنان و اعضای خودشان را نیز دربرمی‌گیرد (ایمانی جاجرمی و همکاران، ۱۳۹۱). سازمان‌های مردم‌نهاد در ارگان‌های اقتصادی و اجتماعی به سبب فارغ بودن از بوروکراسی پیچیده بخش دولتی و منفعت‌طلبی بخش خصوصی، این امکان را دارند تا در زمینه‌هایی چون مبارزه با فقر و گرسنگی، حفاظت از محیط زیست، افزایش آگاهی‌های عمومی، رفاه، بهداشت جامعه و خانواده، توجه به امور زنان و کودکان، کاهش آسیب‌های اجتماعی و... موفق‌تر از بخش‌های خصوصی و دولتی عمل کنند (محمدی، ۱۳۸۳).

سازمان‌های مردم‌نهاد انواع مختلفی دارند و یکی از مهم‌ترین سازمان‌های خدمات‌رسان در جامعه‌های در حال توسعه که تأثیر فراوانی بر ابعاد گوناگون اجتماع می‌گذارد، نهادهای خیریه است که با توجه به ناکامی دولت‌ها و بخش خصوصی، در زمینه درمان فقر و محرومیت می‌توانند در جهت گشوده شدن توسعه و پیشرفت روستایی نقش بسزایی داشته باشند. نهاد خیریه سازمانی است که اصالت وجودی آن بر جامعه‌محوری بنا گذاشته شده است و تا

حد امکان در جلب مشارکت مردم اهتمام دارد. چنین سازمانی دارای پایگاه مردمی است و همین پایگاه تأثیر مثبتی بر افزایش اقتدار و موفقیت و جایگاه ویژه نهادهای خیریه در جامعه بر جای می‌گذارد (طغیانی، ۱۳۹۵، ص ۴۰؛ جمشیدی، ۱۴۰۱، ص ۳).

مؤسسه خیریه نهادی است غیرتجاری، غیرانتفاعی و غیردولتی که با هدف آماده کردن و بالا بردن سطح افراد با مؤسسات دیگر (مردمی یا دولتی)، کمک‌های مالی را به نهادهای غیرانتفاعی دیگر (ازجمله جمعیت‌های خیریه) می‌رساند و نیز می‌تواند به‌طور مستقیم خدمات عمومی ارائه کند (نکوی مقدم و همکاران، ۱۳۹۲). ازجمله اهداف نهادهای خیریه‌ای می‌توان به تقویت انگیزه مشارکت مردمی، کاهش تصدی دولت در امور اجرایی، بهبود و سازمان‌دهی خدمات اجتماعی در بخش‌های غیردولتی، ایجاد بستر مناسب برای اتکای برنامه‌های رفاه اجتماعی به منابع مردمی و سهولت دستیابی خدمت‌گیرندگان به خدمات اجتماعی کارآمد اشاره کرد (امیرجلالی، ۱۳۸۹، ص ۳۶).

با توجه به اینکه اقتصاد کشورهای توسعه‌نیافته وابسته به کشاورزی است و فعالیت‌های کشاورزی هم غالباً در روستاها انجام می‌شود، لذا ازیک‌سو به‌منظور بهبود بخشیدن به روش‌های سنتی تولید کشاورزی و بهره‌برداری بهینه از زمین و منابع تولید و توزیع محصولات کشاورزی و متعاقب آن تخفیف گرسنگی و محو فقر، و ازسوی دیگر به‌منظور نوسازی اجتماعی و فرهنگی روستاها، که خود منشأگرفته از توجه به مسائل انسانی و ضرورت‌های سیاسی است، اهمیت موضوع توسعه روستایی آشکار می‌شود.

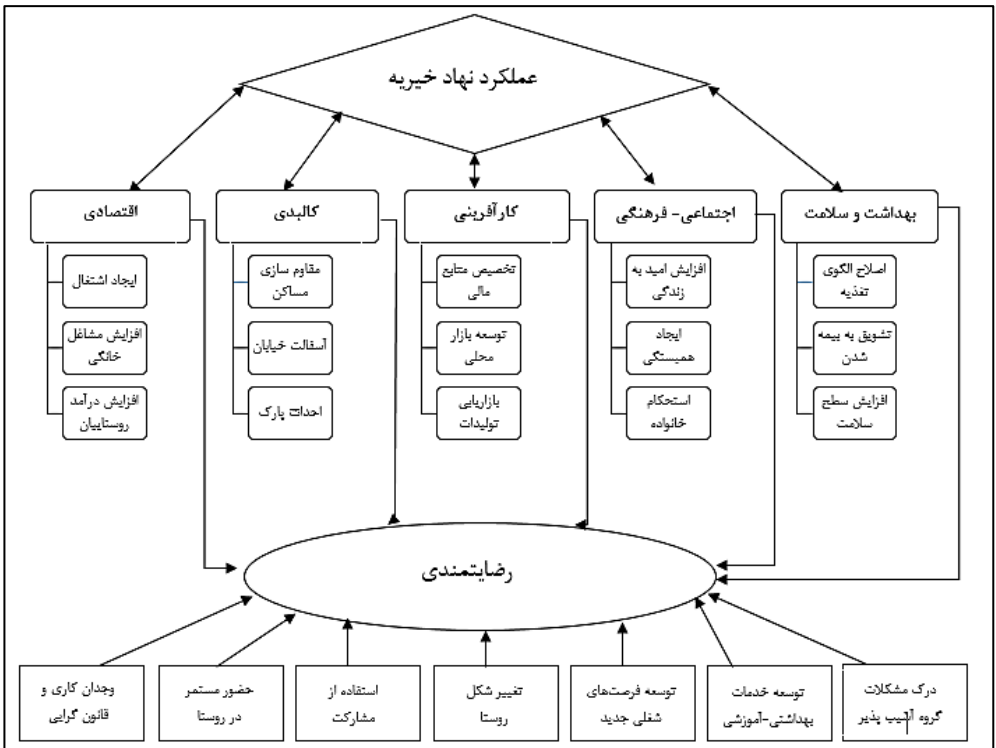
کمک سازمان‌های غیردولتی، همانند مؤسسات خیریه، می‌تواند چالش‌های روستاهای توسعه‌نیافته، اعم از بیکاری، فقر، کمبود درآمد، گرسنگی، کمبود تولید و همچنین چالش‌های اقتصادی و اجتماعی، چالش‌های در حوزه بهداشت، سلامت و مسکن در روستاها را تا حدودی حل و فصل کند. بنابراین، توسعه روستایی به‌علت حل چالش‌های نام‌برده و مخصوصاً برآوردن نیازهای اساسی مردم روستایی، از ضرورت زیادی برخوردار است (دفترچه راهنمای مؤسسه امام علی علیه السلام شهر ری استان خراسان جنوبی، ۱۳۸۹).

همچنین هدف نهایی از اجرای هر طرح، رضایتمندی جوامع است و کم‌توجهی به خواست روستاییان درخصوص ارزیابی میزان رضایتمندی از کیفیت خدمات ارائه‌شده در کانون‌های روستایی، چالش‌های فراوانی در فراگرد توسعه روستایی در پی خواهد داشت. بنابراین واکاوی و شناساندن نقاط قوت و ضعف خدمات‌رسانی در محیط روستا، به مدیریت محلی، برنامه‌ریزان و دست‌اندرکاران روستایی در برنامه‌ریزی مناسب و کارآمد در این زمینه یاری خواهد رساند.

با توجه به اینکه نهاد خیریه امام علی علیه السلام در روستاهای مناطق کمتر توسعه‌یافته شهرستان قائن در حال فعالیت است، فرصت مناسبی است تا عملکرد نهاد خیریه‌ای از سوی مردم محلی مورد سنجش و بررسی قرار گیرد تا مشخص شود که تا چه اندازه اجرای چنین طرح‌های محرومیت‌زدایی و توسعه‌ای موفق بوده و موجبات رضایتمندی روستاییان و ارتقای سطح کیفیت زندگی در روستاها را فراهم آورده است.

بی‌تردید سنجش میزان رضایت مردم از عرضه خدمات نهادهای خیریه، کمک بسیاری به عرضه بهتر این خدمات طبق نیاز مردم می‌کند و سرانجام موجب افزایش میزان رضایت مردم از نحوه عرضه خدمات می‌شود و علاوه بر این می‌تواند از یک سو اطلاعات لازم را از طریق یک فرایند بازخوردی کارآمد فراهم آورد و از سوی دیگر ضعف‌های موجود در طرح توسعه‌ای مؤسسه برای روستاهای محروم و مشکلاتی را که در مرحله توزیع امکانات، ارائه خدمات و اجرای برنامه‌های توسعه‌ای شکل گرفته‌اند، شناسایی کند و در بهبود فعالیت‌های بعدی مؤسسه و همچنین سایر نهادهای غیردولتی فعال در امر توسعه روستایی مؤثر باشد.

شکل ۱: مدل مفهومی تحقیق



### ۳. روش‌شناسی و منطقه مورد مطالعه

پژوهش حاضر به‌لحاظ ماهیت، از نوع توصیفی - تحلیلی، به‌لحاظ اجرا از نوع پیمایشی و به‌لحاظ روش جمع‌آوری داده‌ها از نوع میدانی است. در آغاز، مطالعات سازمان‌یافته‌ای به‌منظور تهیه پایه‌ها و مبانی نظری به‌صورت کتابخانه‌ای انجام گرفته است و شاخص‌ها و متغیرهای تحقیق براساس مطالعات پیشین استخراج شد و مبنای طراحی پرسش‌نامه محقق‌ساخته قرار گرفت.



## جدول ۲: شاخص‌های رضایتمندی از عملکرد مؤسسه خیریه

شاخص‌ها و متغیرهای سنجش فعالیت توسعه‌ای مؤسسه خیریه
شاخص‌های اقتصادی: ایجاد اشتغال، ارائه وام در جهت ساخت مسکن، افزایش انگیزه سرمایه‌گذاری، ایجاد اشتغال برای زنان، افزایش مشاغل خانگی، تضمین خرید تولیدات روستاییان، تنوع فعالیت‌های اقتصادی، افزایش درآمد روستاییان.
شاخص‌های کالبدی (با محوریت مسکن): کمک تأمین مسکن مناسب، جدا کردن دام از محل سکونت، مقاوم‌سازی واحدهای مسکونی، مرمت و بهسازی مسکن آسیب‌دیده، هدایت فاضلاب روستا، آسفالت کردن خیابان‌ها، خیابان‌کشی و کوچه‌کشی، نصب تابلو در کوچه‌ها، ایجاد محل دفع زباله، احداث پارک و محل بازی، توجه به سیستم روشنائی معابر، ایجاد مدارس نوساز و با کیفیت، ترویج به‌کارگیری مصالح مقاوم در ساخت واحدهای مسکونی، بهبود راه دسترسی داخل روستا، توسعه زیرساخت‌های انرژی (گاز، برق، آب).
شاخص‌های بهداشت و سلامت: فراهم کردن آب آشامیدنی سالم، فراهم کردن خدمات درمانی و بهداشتی، برگزاری دوره‌های آموزشی امور بهداشتی، تشویق به بیمه شدن، افزایش سطح سلامت، اصلاح الگوی تغذیه، ترویج و آموزش بهداشت فردی و خانوادگی (مسواک و...).
شاخص‌های کارآفرینی: تشویق کسب‌وکارهای گروهی و مشارکتی، برگزاری دوره‌های آموزشی کارآفرینی، احداث و توسعه بازارهای محلی، تخصیص منابع مالی به روستاییان جهت توسعه فعالیت‌های کارآفرینانه، بازاربایی تولیدات، ایجاد فرصت‌های شغلی جدید.
شاخص‌های اجتماعی و فرهنگی: فرهنگ‌سازی در جهت فعالیت‌های دینی و مذهبی، برگزاری کلاس‌های آموزش احکام دینی، برگزاری مراسم‌های ملی و مذهبی، کاهش مهاجرت، تشویق به ادامه تحصیل، توسعه و ترویج فعالیت‌های خیریه‌ای، فرهنگ‌سازی و آموزش مهارت‌های زندگی، فرهنگ‌سازی توسعه فضای سبز (کاشت درخت و گل و گیاه)، ارتقای سطح مهارت‌آموزی و فنون، افزایش مشارکت (بازسازی مسکن و...)، افزایش انگیزه‌های تعلق مکانی، توزیع عادلانه امکانات، کمک به ایتم و نیازمندان، ایجاد روحیه اعتماد، ایجاد همبستگی، ایجاد امنیت، استحکام خانواده، افزایش امید به زندگی، افزایش توانمندسازی.
شاخص‌های رضایتمندی از عملکرد مؤسسه خیریه: وجدان کاری و قانون‌گرایی، حضور مستمر در روستا، استفاده از مشارکت روستاییان، امدادرسانی در مواقع بحرانی، توسعه خدمات بهداشتی و آموزشی، توسعه فرصت‌های شغلی جدید، استفاده بهینه از امکانات و فرصت‌ها، تغییر شکل روستا نسبت به گذشته، زیباسازی و بهبود فضای سبز روستا، احترام و ارزش یکسان قائل شدن در ارائه خدمات برای روستاییان، درک شرایط و مشکلات گروه‌های آسیب‌پذیر و کم‌بضاعت، ارتباط و همکاری با شورای اسلامی و دهیاری روستا، همدلی و دلسوزی مسئولان و کارکنان مؤسسه با مردم در روستا.

(مأخذ: شفیعی ثابت و دوستی سبزی، ۱۳۹۵؛ رضایی آدریانی و احمدی، ۱۳۹۹؛ دهقانی و همکاران، ۱۳۹۷؛ جلالیان و همکاران، ۱۳۹۶؛ دانانی و همکاران، ۱۳۹۶)

در مرحله مطالعه میدانی با استفاده از پرسش‌نامه به جمع‌آوری داده‌های موردنیاز پرداخته شده است. جامعه آماری این پژوهش سرپرستان خانوار روستاهای تحت پوشش مؤسسه امام علی (ع) شهرستان قائن در استان خراسان جنوبی است. قرارگیری شهرستان قائن در نزدیکی مرز افغانستان و فاصله نسبتاً زیاد روستاهای مورد مطالعه از مرکز شهرستان و مرکز خدمات‌رسانی و همچنین شغل کشاورزی اکثر مردم این نواحی و متعاقب آن درآمد کم مردم باعث شده است که این شهرستان در زمره شهرستان‌های محروم قرار گیرد.

مؤسسه امام علی (ع) در سال ۱۳۸۶ در استان خراسان جنوبی تعداد دو روستا در شهرستان نهبندان، یک روستا در شهرستان خوسف، سه روستا در شهرستان سربیشه، یازده روستا در شهرستان فردوس، پنج روستا در شهرستان قائن و همچنین یک روستا در شهرستان زیرکوه را تحت پوشش خود قرار داده است که در مجموع، شامل ۳۲۹۳ خانوار می‌شود و تاکنون در جهت کاهش مشکلات اقتصادی و اجتماعی روستاها در حوزه آموزش، عمران روستایی، بهداشت و سلامت به موفقیت‌هایی رسیده است که در کل شامل موارد زیر می‌شود:

تشویق و هدایت دختران و پسران روستایی به ادامه تحصیل از طریق شرکت در امتحانات پایان مقطع راهنمایی طرح تکمیلی، بهسازی منازل مسکونی اهدایی از طرف بنیاد مسکن، احداث مسکن برای افراد نیازمند، احداث کتابخانه، احداث سرویس‌های بهداشتی، آموزش کشت سبزیجات در منازل جهت مصرف اهالی، کاشت نهال در سطح معابر روستا، کاشت نهال مثمر در داخل حیاط منازل مسکونی، آموزش بهداشت



جهت روایی سؤالات پرسش‌نامه از نظر متخصصان حوزه روستایی، نهادهای خیریه‌ای و اساتید دانشگاهی استفاده شد. برای سنجش پایایی از آفای کروناخ استفاده گردید که میزان آن برابر با ۰/۹۴ می‌باشد که نشان از پایا و قابل اعتماد بودن سؤالات تحقیق است. طبق اطلاعات استخراج‌شده و محاسبات انجام‌شده، میزان آفای کروناخ برای قسمت‌های متعدد به شرح زیر است.

جدول ۴: ضریب آفای کروناخ

مؤلفه‌ها	تعداد شاخص‌ها	ضریب آفای کروناخ
اقتصادی	۸	۰.۹۱
مسکن	۱۶	۰.۹۲
بهداشت و سلامت	۷	۰.۹۲
کارآفرینی	۶	۰.۹۲
اجتماعی - فرهنگی	۱۹	۰.۹۶
رضایتمندی	۱۳	۰.۹۲

منبع: یافته‌های پژوهش

در گام‌های بعدی پژوهش، به‌منظور پاسخ‌گویی به سؤال پژوهش و تحلیل داده‌های به‌دست‌آمده پژوهش، از نرم‌افزار آماری SPSS و برای ترسیم نقشه از نرم‌افزار Arc GIS استفاده شد. از جمله روش‌های آماری استفاده‌شده در پژوهش، استفاده از آزمون تحلیل واریانس یک‌طرفه، همبستگی و رگرسیون است. همچنین از روش مارکوس برای رتبه‌بندی روستاها به‌لحاظ عملکرد نهاد خیریه‌ای استفاده شد.

#### ۴. یافته‌ها

در این پژوهش ۵۳.۳ درصد پاسخ‌گویان مردان و ۴۶.۷ درصد زنان بودند. ۷۰ درصد پاسخ‌گویان متأهل و ۳۰ درصد آنها مجرد بودند. بیشترین میزان تحصیلات در بین پاسخ‌گویان، دیپلم با مقدار ۴۱.۷ درصد و کمترین تعداد پاسخ‌گویان، کارشناسی ارشد با مقدار ۳ درصد بوده است. ۴۲ درصد پاسخ‌گویان خانه‌دار بودند که بیشترین فراوانی را به خود اختصاص دادند. همچنین ۲۷ درصد پاسخ‌گویان دامدار و کشاورز بودند که شغل اصلی روستاهای مورد مطالعه را شامل می‌شود و در مرتبه دوم قرار دارد. بیشتر پاسخ‌دهندگان در رده سنی سی تا چهل سال با ۵۱.۱ درصد قرار داشتند؛ کمترین گروه سنی پاسخگو نیز پنجاه تا شصت سال با فراوانی ۲.۸ درصد بودند که کمترین فراوانی را به خود اختصاص داده بود. سابقه سکونت پاسخ‌گویان در روستا بیشتر از ۲۵ سال است. ۵۶.۴ درصد از پاسخ‌گویان که اکثریت افراد را شامل می‌شوند، درآمدی حدود دو تا پنج میلیون تومان داشتند؛ پس از آن ۲۰ درصد پاسخ‌گویان درآمدی پنج تا ده میلیون تومانی در ماه به‌دست می‌آورند. ۸۰ درصد پاسخ‌گویان تحت پوشش نهاد کمیته امداد امام خمینی علیه السلام بودند؛ ۲۰ درصد دیگر نیز تحت پوشش نهادی جز مؤسسه امام علی علیه السلام نبودند. ۹۱ درصد نوع حمایت دریافتی‌شان از سوی نهاد به‌صورت نقدی است و ۴۶.۱ درصد پاسخ‌گویان بین ده تا بیست سال تحت پوشش نهاد بودند.

### ۴-۱. رضایتمندی از عملکرد مؤسسه خیریه امام علی

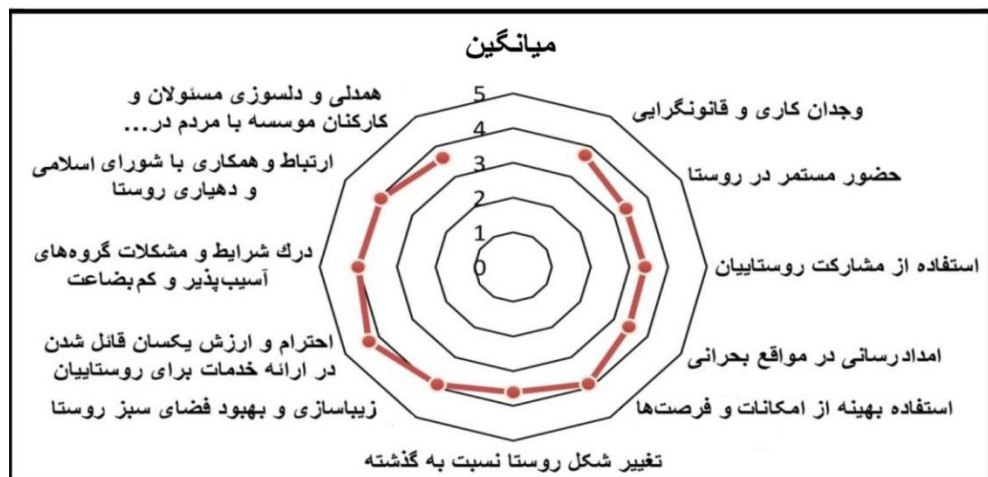
طبق جدول (۵)، بیشترین میزان رضایتمندی مردم از عملکرد مؤسسه خیریه امام علی متعلق به شاخص احترام و ارزش یکسان قائل شدن در ارائه خدمات برای روستاییان با میانگین ۴.۳۰ و ضریب تغییرات ۲۴.۶۵ می‌باشد. کمترین میزان رضایتمندی به شاخص حضور مستمر مسئولان مؤسسه امام علی در روستا با میانگین ۳.۳۶ و ضریب تغییرات ۳۷.۸۰ تعلق دارد. نتایج نشان می‌دهد که مددجویان در زمینه احترام و ارزش یکسان قائل شدن در ارائه خدمات برای روستاییان، رضایت زیادی از عملکرد مؤسسه خیریه‌ای امام علی دارند؛ ولی در زمینه حضور مستمر مسئولان خیریه امام علی رضایتمندی بسیار کم است و به همین دلیل مسئولان باید توجه بیشتری داشته باشند و بدانند که حضورشان در روستا تأثیر زیادی را بر عملکرد مؤسسه خواهد داشت.

جدول ۵: درصد و فراوانی، میانگین و انحراف معیار شاخص‌های رضایتمندی از عملکرد مؤسسه خیریه

ضریب تغییرات	میانگین	درصد فراوانی					شاخص‌ها
		خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	
۲۶.۱۵	۳.۷۱	۲.۹	۱۷.۵	۲۸.۳	۳۰.۵	۱۰.۷	وجدان کاری و قانون‌گرایی
۳۷.۸۰	۳.۳۶	۶.۲	۱۵.۶	۲۱.۱	۲۲.۱	۲۵.۱	حضور مستمر در روستا
۳۵.۲۹	۳.۴۰	۳.۲	۲۰.۵	۱۹.۲	۲۶.۹	۳۰.۲	استفاده از مشارکت روستاییان
۳۸.۲۶	۳.۴۵	۹.۷	۱۴.۳	۱۸.۵	۲۶.۳	۳۱.۲	امدادرسانی در مواقع بحرانی
۳۷.۷۶	۳.۸۹	۲.۳	۳۴.۱	۲۶	۲۵.۶	۱۲	استفاده بهینه از امکانات و فرصت‌ها
۳۳.۸۰	۳.۶۱	۶.۲	۲۰.۱	۲۵.۶	۲۴.۴	۲۳.۷	تغییر شکل روستا نسبت به گذشته
۲۶.۸۵	۳.۹۱	۴.۹	۲۵.۶	۳۵.۱	۲۴	۱۰.۴	زیباسازی و بهبود فضای سبز روستا
۲۴.۶۵	۴.۳۰	۱۴	۲۹.۹	۳۱.۵	۲۱.۴	۳.۲	احترام و ارزش یکسان قائل شدن در ارائه خدمات برای روستاییان
۳۷.۵۰	۴.۰۰	۴.۲	۳۷	۲۴	۲۴	۱۰.۷	درک شرایط و مشکلات گروه‌های آسیب‌پذیر و کم‌بضاعت
۲۵.۳۸	۳.۹۴	۱.۶	۳۲.۵	۳۳.۴	۲۲.۷	۹.۷	ارتباط و همکاری با شورای اسلامی و دهیاری روستا
۳۱.۹۶	۳.۶۳	۳.۶	۲۲.۷	۲۷.۹	۲۵	۲۰.۸	همدلی و دلسوزی مسئولان و کارکنان مؤسسه با مردم در روستا

منبع: یافته‌های پژوهش

شکل ۳: میانگین شاخص‌های رضایتمندی از عملکرد مؤسسه خیریه



## ۴-۲. ارتباط بین رضایتمندی از عملکرد مؤسسه خیریه و شاخص‌های اثرگذار

بررسی‌های صورت‌گرفته در جدول (۶) نشان می‌دهد که مقدار سطح معناداری در تمامی متغیرها کمتر از ۰.۰۵ بوده که بیانگر رابطه مستقیم بین رضایتمندی از عملکرد مؤسسه خیریه و ابعاد مؤثر بر مددجویان است. این رضایتمندی نیز در بعد کالبدی با مقدار همبستگی اسپیرمن ۰.۶۷ درصد بیشتر از دیگر ابعاد بوده است.

جدول ۶: همبستگی بین رضایتمندی از عملکرد مؤسسه خیریه با اثرات خیریه بر مددجویان

متغیرها	اقتصادی	کالبدی	بهداشتی	کارآفرینی	اجتماعی
رضایتمندی	همبستگی اسپیرمن	۰.۵۵۴	۰.۶۷۴	۰.۶۵۶	۰.۶۲۷
	سطح معناداری	۰.۰۰۰	۰.۰۰۰	۰.۰۰۰	۰.۰۰۰

منبع: یافته‌های پژوهش

## ۴-۳. تحلیل میزان رضایتمندی از عملکرد مؤسسه خیریه

برای بررسی اثرات شاخص‌های مؤثر مؤسسه خیریه بر میزان رضایتمندی از عملکرد مؤسسه خیریه، از رگرسیون چندگانه استفاده شد. نتایج جدول (۷) نشان می‌دهد که مقدار ضریب تعدیل شده برابر با ۰.۶۳۶ است که حاکی از توانایی بالای ابعاد متغیر مستقل در تبیین واریانس متغیر وابسته می‌باشد؛ یعنی متغیر مستقل، ۶۳ درصد از تغییرات متغیر وابسته را تبیین می‌کند و مابقی این تغییرات (۳۷ درصد) که به مجذور کمیت خطا معروف است، تحت تأثیر متغیرهای خارج از مدل می‌باشد. همچنین مقدار واتسون برابر با ۰.۵۰ است که حاکی از مستقل بودن باقی‌مانده‌ها از هم است.

جدول ۷: ضریب همبستگی در بین متغیرها

مدل رگرسیون	ضریب همبستگی	ضریب تعیین	ضریب تعیین اصلاح	دوربین واتسون
	۰.۸۰۱	۰.۶۴۲	۰.۶۳۶	۰.۲۵۷

منبع: یافته‌های پژوهش

در جدول (۸) مشخص است که مقدار رگرسیون برای این مدل برابر با ۳۷.۱۰ و مقدار باقی‌مانده برابر با ۲۰.۶۴۲ می‌باشد؛ مقدار مجذورات باقی‌مانده کوچک‌تر از مجموع مجذورات رگرسیون است؛ این امر نشان‌دهنده قدرت تبیین بالای مدل در توضیح تغییرات متغیر وابسته است. در این مدل، مقدار F برابر است با ۱۱۲.۲۵ و میزان معناداری آن هم برابر با ۰.۰۰۰ است که کوچک‌تر از ۰.۰۵ و معنادار است؛ به این معنا که ابعاد متغیر مستقل قادر است به‌خوبی تغییرات متغیر وابسته را توضیح دهد.

جدول ۸: نتایج تحلیل رگرسیون چندمتغیره برای بررسی اثرات شاخص‌های مؤثر مؤسسه خیریه

### بر میزان رضایتمندی از عملکرد مؤسسه خیریه

منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	مقدار F	سطح معناداری
رگرسیون	۳۷.۰۱۶	۵	۷.۴۰۳	۱۱۲.۲۵۵	۰.۰۰۰
باقی‌مانده	۲۰.۶۴۲	۳۱۳	۰.۰۶۶		
جمع	۵۷.۶۵۸	۳۱۸			

منبع: یافته‌های پژوهش

طبق بررسی صورت گرفته، نتایج رگرسیون که تأثیر متغیرها را بر یکدیگر نشان می‌دهد، در جدول (۹) آورده شده است. با توجه به سطح معناداری کمتر از ۰.۰۵ بین برخی از متغیرها، اثرپذیری وجود داشته است. در بین شاخص‌های اثرگذار مؤسسه خیریه، شاخص کالبدی بیشترین تأثیر را در رضایتمندی مردم بر عملکرد مؤسسه داشته است. نتایج نشان می‌دهد که مؤسسه خیریه امام علی علیه السلام توانسته است در ابعاد اقتصادی، کالبدی و بهداشتی عملکرد مطلوبی داشته باشد؛ مددجویان نیز از این عملکرد رضایتمندی زیادی داشتند؛ اما این مؤسسه در زمینه کارآفرینی و مسائل اجتماعی بسیار ضعیف عمل کرده است و این عامل باعث چالش‌هایی برای مددجویان شده و رضایتمندی‌شان را نسبت به عملکرد مؤسسه خیریه کاهش داده است.

جدول ۹: تحلیل میزان اثرگذاری شاخص‌های مؤسسه خیریه بر رضایتمندی از عملکرد مؤسسه

سطح معناداری	آماره t	ضرایب رگرسیونی استاندارد نشده		متغیرها
		ضرایب رگرسیونی استاندارد شده	انحراف استاندارد	
۰.۰۰۰	۱۴.۲۹۰		۰.۱۸۴	مقدار ثابت
۰.۰۰۷	-۲.۶۹۶	-۰.۳۱۷	۰.۰۵۶	اقتصادی
۰.۰۰۰	۴.۵۸۲	۰.۷۹۷	۰.۰۵۷	کالبدی
۰.۰۵۷	۱.۹۰۸	۰.۲۱۷	۰.۰۶۰	بهداشتی
۰.۱۲۳	۱.۵۴۷	۰.۱۳۰	۰.۰۴۰	کارآفرینی
۰.۴۶۷	-۰.۷۲۹	-۰.۰۳۶	۰.۰۴۲	اجتماعی

منبع: یافته‌های پژوهش

#### ۴-۴. رتبه‌بندی روستاهای مورد مطالعه در زمینه شاخص‌های رضایتمندی و ابعاد توسعه

در جهت رتبه‌بندی روستاهای مورد مطالعه در زمینه شاخص‌های رضایتمندی و ابعاد توسعه، از مدل MARCOS استفاده شده است. روش مارکوس یکی از روش‌های جدید تصمیم‌گیری چندمعیاره است که توسط استوییک و همکاران (۲۰۱۹) ارائه شد که این روش برای رتبه‌بندی گزینه‌های پژوهش مورد استفاده قرار می‌گیرد. مراحل این روش در ادامه آورده شده است:

گام اول، تشکیل ماتریس تصمیم؛ در تکنیک مارکوس با استفاده از n معیار به ارزیابی m گزینه پرداخته می‌شود. بنابراین به هر گزینه براساس هر معیار امتیازی داده می‌شود. این امتیازات می‌تواند براساس مقادیر کمی و واقعی باشد یا اینکه کیفی و نظری باشد. در هر صورت، باید یک ماتریس تصمیم  $m \times n$  تشکیل شود.

گام دوم، تعیین ایدئال و ضدایدئال؛ در این بخش براساس رابطه ۱ و ۲ مقادیر ایدئال (AI) و ضدایدئال (AAI) مشخص می‌شود. عبارت B به معنای معیارهایی است که جنبه سود دارند و عبارت C به معنای معیارهایی است که جنبه هزینه دارند.

$$AI = \max_i x_{ij} \text{ if } j \in B \text{ and } \min_i x_{ij} \text{ if } j \in C \quad (۱)$$

$$AAI = \min_i x_{ij} \text{ if } j \in B \text{ and } \max_i x_{ij} \text{ if } j \in C \quad (۲)$$

گام سوم، نرمال‌سازی: در این بخش با استفاده از روابط ۳ و ۴، نرمال‌سازی برای معیارهایی با جنبهٔ هزینه و برای معیارهایی با جنبهٔ سود انجام می‌شود.

$$n_{ij} = \frac{x_{aj}}{x_{ij}} \text{ if } j \in C \quad (۳)$$

$$n_{ij} = \frac{x_{ij}}{x_{aj}} \text{ if } j \in B \quad (۴)$$

گام چهارم، وزن‌دار کردن: در این بخش با استفاده از رابطهٔ ۵، وزن معیارها را در ماتریس نرمال ضرب می‌کنیم تا ماتریس وزن‌دار حاصل شود.

$$V_{ij} = n_{ij} \times W_j \quad (۵)$$

گام پنجم، درجهٔ مطلوبیت گزینه‌ها: در این بخش براساس روابط ۶ و ۷، درجهٔ مطلوبیت ایدئال (+K) و ضدايدئال (-K) گزینه‌ها محاسبه می‌شود.

$$K_i^+ = \frac{S_i}{S_{ai}} \quad (۶)$$

$$K_i^- = \frac{S_i}{S_{aai}} \quad (۷)$$

در روابط بالا  $S_i = (i = 1, 2, \dots, m)$  جمع مقادیر هر سطر در ماتریس وزن‌دار می‌باشد که از رابطهٔ ۸ به‌دست می‌آید.

$$S_i = \sum_{j=1}^n V_{ij} \quad (۸)$$

گام ششم، تعیین عملکرد مطلوب گزینه‌ها: در این بخش با استفاده از رابطهٔ ۹، عملکرد مطلوب هر گزینه محاسبه می‌شود.

$$f(K_i) = \frac{K_i^+ + K_i^-}{1 + \frac{1 - f(K_i^+)}{f(K_i^+)} + \frac{1 - f(K_i^-)}{f(K_i^-)}} \quad (۹)$$

در رابطه بالا  $f(K_i^-)$  عملکرد مطلوبیت ضدایدتال و  $f(K_i^+)$  عملکرد مطلوب ایدتال برای هر گزینه است که از روابط ۱۰ و ۱۱ محاسبه می‌شود.

$$f(K_i^-) = \frac{K_i^+}{K_i^+ + K_i^-} \quad (10)$$

$$f(K_i^+) = \frac{K_i^-}{K_i^+ + K_i^-} \quad (11)$$

گام هفتم، رتبه‌بندی گزینه‌ها: در این بخش با استفاده از مقادیر به‌دست‌آمده از رابطه ۱۰، که عملکرد مطلوب گزینه‌هاست، رتبه‌بندی صورت می‌گیرد. گزینه‌ای بهترین رتبه برتر را دارد که عملکرد مطلوب آن از همه بیشتر باشد.

جدول ۱۰: رتبه‌بندی روستاها در زمینه شاخص‌های رضایتمندی

رتبه	(F (K	(+F (K	(-F (K	+K	-K	روستاهای مورد مطالعه
۱	۰.۷۵۵	۰.۵۶۴۶۶	۰.۴۳۵۳۴	۱.۰۰۹	۱.۳۰۸	بخش‌آباد
۳	۰.۶۶۷	۰.۵۶۴۶۶	۰.۴۳۵۳۴	۰.۸۹۱	۱.۱۵۶	جبار
۵	۰.۶۱۰	۰.۵۶۴۶۶	۰.۴۳۵۳۴	۰.۸۱۵	۱.۰۵۷	چدان
۲	۰.۷۲۹	۰.۵۶۴۶۶	۰.۴۳۵۳۴	۰.۹۷۴	۱.۲۶۳	خرم‌آباد
۴	۰.۶۲۵	۰.۵۶۴۶۶	۰.۴۳۵۳۴	۰.۸۳۵	۱.۰۸۳	گلگنج

منبع: یافته‌های پژوهش

با توجه به جدول (۱۰)، بهترین روستای مورد مطالعه در زمینه شاخص‌های رضایتمندی، روستای بخش‌آباد بوده و بدترین روستا در زمینه شاخص‌های رضایتمندی، روستای چدان است.

جدول ۱۱: رتبه‌بندی روستاها در زمینه ابعاد توسعه

رتبه	(F (K	(+F (K	(-F (K	+K	-K	روستاهای مورد مطالعه
۲	۰.۸۳۳	۰.۶۸۹	۰.۳۱۱	۰.۹۴۹	۲.۱۰۵	بخش‌آباد
۳	۰.۸۳۱	۰.۶۸۹	۰.۳۱۱	۰.۹۴۷	۲.۱۰۲	جبار
۵	۰.۸۲۷	۰.۶۸۹	۰.۳۱۱	۰.۹۴۳	۲.۰۹۲	چدان
۱	۱.۹۴۲	۰.۶۸۹	۰.۳۱۱	۲.۲۱۴	۴.۹۱۴	خرم‌آباد
۴	۰.۸۲۸	۰.۶۸۹	۰.۳۱۱	۰.۹۴۴	۲.۰۹۵	گلگنج

منبع: یافته‌های پژوهش



همچنین با توجه به جدول (۱۱)، بهترین روستای مورد مطالعه در زمینه ابعاد توسعه، روستای خرم‌آباد بوده که علت اصلی آن را می‌توان قرارگیری این روستا در زمره محروم‌ترین روستاها و پایه مطالعاتی مؤسسه خیریه در شهرستان قائن جهت نیل به اهداف توسعه دانست؛ بدترین روستا در زمینه ابعاد توسعه نیز روستای چدان می‌باشد.

#### ۴-۵. ارتباط بین شاخص‌های رضایتمندی و ابعاد توسعه

بررسی‌های صورت گرفته در جدول (۱۲) نشان می‌دهد که مقدار سطح معناداری کمتر از ۰.۰۵ بوده که بیانگر رابطه مستقیم و کامل بین رضایتمندی از عملکرد مؤسسه خیریه و ابعاد توسعه است. این رضایتمندی در ابعاد توسعه با مقدار همبستگی اسپیرمن ۰.۹۰۰ نشان دهنده رابطه خیلی قوی بین دو متغیر می‌باشد.

جدول ۱۲: همبستگی بین شاخص‌های رضایتمندی و ابعاد توسعه

ابعاد توسعه	متغیر	
۰.۹۰۰	همبستگی اسپیرمن	رضایتمندی
۰.۰۳۷	سطح معناداری	

منبع: یافته‌های پژوهش

### نتیجه‌گیری

نهادهای خیریه از جمله مهم‌ترین مراکز موثر بر توسعه روستایی می‌باشند؛ این نهادها می‌توانند با جلب با مشارکت مردمی و خیرین به رفع کمبودها و تأمین نیازهای مختلف اقتصادی، علمی، فرهنگی و مذهبی روستاها کمک کنند. نهادها یا سازمان‌های خیریه زیرمجموعه سازمان‌های غیردولتی مردم‌نهادند که با اهداف غیرسیاسی، غیرانتفاعی و غیراقتصادی برای تحقق یک هدف مشترک خیرخواهانه گرد هم جمع شده‌اند و طبق ضوابط و قوانین خاصی به انجام فعالیت مشخصی می‌پردازند. این سازمان‌های خیریه گروه‌هایی هستند که به برطرف کردن مشکلات کمک می‌کنند و برای تحقق هدف خود به صورت داوطلبانه در یک ساختار قانونی و منسجم به فعالیت‌های خیرخواهانه می‌پردازند.

در این مقاله به بررسی میزان رضایتمندی روستاییان از عملکرد نهاد خیریه‌ای امام علی علیه السلام در نواحی روستایی شهرستان قائن پرداختیم. نتایج کلی تحقیق نشان داد که بیشترین میزان رضایتمندی مردم از عملکرد مؤسسه خیریه امام علی علیه السلام متعلق به شاخص احترام و ارزش یکسان قائل شدن در ارائه خدمات برای روستاییان با میانگین ۴.۳۰ است؛ کمترین میزان رضایتمندی نیز به شاخص حضور مستمر مسئولان مؤسسه امام علی علیه السلام در روستا با میانگین ۳.۳۶ تعلق دارد. نتایج رگرسیون که تأثیر متغیرها را بر یکدیگر نشان می‌دهد نیز برای بررسی میزان رضایتمندی مددجویان از مؤسسه استفاده شد که با توجه به سطح معناداری کمتر از ۰.۰۵ بین برخی از متغیرها اثرپذیری وجود داشته است. در بین شاخص‌های اثرگذار مؤسسه خیریه، شاخص کالبدی بیشترین تأثیر را در رضایتمندی مردم بر عملکرد مؤسسه داشته است.

بر اساس یافته‌های تحقیق، نهادهای خیریه مورد مطالعه تأثیر مثبت زیادی بر توسعه کالبدی، اجتماعی - فرهنگی و بهداشتی روستاها داشته است؛ عملکردی که باعث رضایتمندی مددجویان شده است؛ اما این خیریه در بعد اقتصادی و کارآفرینی، بسیار ضعیف عمل کرده که نارضایتی مردم به‌ویژه جوانان را در محیط روستا در پی داشته است. یافته‌های این پژوهش با واقعیت‌های عینی روستاهای مورد بررسی هماهنگ بوده و مورد تأیید دهیاران و شوراهای روستاها نیز قرار گرفته است؛ زیرا براساس طیف لیکرت، میانگین نظرات خبرگان محلی در رابطه با نتایج، بالای عدد ۳ به‌عنوان میانگین نظری بود.

با توجه به یافته‌های پژوهش، مهم‌ترین پیشنهادها به‌منظور افزایش رضایتمندی روستاییان از عملکرد نهادهای خیریه‌ای در نواحی روستایی عبارت‌اند از:

- فراهم کردن امکانات و زیرساخت‌های بیشتر برای روستاییان در جهت توسعه همه‌جانبه روستاها؛
- انجام فعالیت‌های بیشتر توسط مؤسسه برای توسعه کارآفرینی و ایجاد مشاغل خانگی برای زنان و جوانان روستایی؛
- فراهم‌سازی بستر توسعه فرصت‌های شغلی جدید روستایی در راستای تنوع‌بخشی اقتصادی با رویکرد مشارکتی؛
- ارائه تسهیلات اقتصادی (مانند تسهیلات با سود کم) در راستای توسعه اقتصادی برای روستاها؛
- توجه به امور بیمه‌ای مردم روستا به‌ویژه مددجویان مؤسسه‌های خیریه؛ و
- ساخت مسکن ایمن با کمک نهادهای مربوطه برای روستاییان.

## منابع

- امیرجلالی، اکبر، ۱۳۸۹، *نقش نهادهای خیریه در فقرزدایی روستاهای ایران با تأکید بر نقش کمیته امداد (مطالعه موردی، روستاهای بخش کندوان شهرستان میانه)*، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، جغرافیا و برنامه‌ریزی روستایی، تهران، دانشگاه تربیت مدرس.
- ایمانی جاجرمی، حسین و همکاران، ۱۳۹۱، «بررسی نقش سازمان‌های مردم‌نهاد در توسعه اجتماعی روستایی: مطالعه موردی کانون فرهنگی بقیه الله روستای کوشک هزار، شهرستان سپیدان»، *تعاون و روستا*، ش ۱۰، ص ۱۲۳-۱۵۴.
- بهار، مهری و مریم فروغی، ۱۳۹۷، «واکاوی نقش خیریه‌ها در تولید و تداوم فقر زانه»، *زن در توسعه و سیاست (پژوهش زنان)*، ش ۱، ص ۲۷-۴۹.
- جلالیان، حمید، خدایی، سعید و عیوض امینی قواقلو، ۱۳۹۶، «اثرات اجرای طرح هادی بر توسعه کالبدی سکونتگاه‌های روستایی (مطالعه موردی: بخش ثمرین در شهرستان اردبیل)»، *پژوهش و برنامه‌ریزی روستایی*، ش ۱، ص ۱-۱۸.
- جمشیدی، حمیده، ۱۴۰۱، *عوامل مؤثر بر رضایتمندی مشتریان خدمات الکترونیکی ثبت احوال در دفاتر پیشخوان در شهر مشهد براساس مدل کانو*، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، مشهد، دانشگاه فردوسی.
- جوانی، خدیجه و همکاران، ۱۳۹۶، «وضعیت سازمان‌های مردم‌نهاد در روستاها: فرایند شکل‌گیری، آثار و پیامدها (منطقه مورد مطالعه: روستاهای شهرستان رشتخوار)»، *پژوهش‌های روستایی*، ش ۱، ص ۱۵۳-۱۶۴.
- حیدری مکرر، حمید و همکاران، ۱۳۹۴، «ارزیابی میزان رضایت روستائیان از عملکرد اقتصادی، اجتماعی و کالبدی طرح‌های هادی (مطالعه موردی: روستاهای شهرستان نیمروز)»، *برنامه‌ریزی فضایی*، ش ۴، ص ۵۷-۷۴.
- خوارزمی، امیدعلی و همکاران، ۱۳۹۲، «ارزیابی میزان رضایت شهروندان از خدمات شهرداری مشهد (مطالعه موردی: شهرداری منطقه ۱)»، در: *مجموعه مقالات اولین همایش ملی جغرافیا، شهرسازی و توسعه پایدار*، تهران.
- دانائی، علی و همکاران، ۱۳۹۶، «تحلیل نقش شاخص‌های (اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و کالبدی) کیفیت زندگی در توسعه پایدار روستایی (مطالعه موردی: دهستان بهمئی گرمسیری، شهرستان بهمئی از توابع استان کهگیلویه و بویراحمد)»، *جغرافیایی سوزمین*، ش ۵۳، ص ۷۱-۹۲.
- دفت‌رچه راهنمای مؤسسه امام علی (ع) شهر ری استان خراسان جنوبی*، ۱۳۸۹.
- دهقانی، امین و همکاران، ۱۳۹۷، «شناسایی چالش‌های زیست‌محیطی در سکونتگاه‌های روستایی و ارزیابی عملکرد نهادهای متولی در مدیریت آنها (مطالعه موردی: بخش مرکزی شهرستان راونسر)»، *برنامه‌ریزی منطقه‌ای*، ش ۳۱، ص ۵۱-۶۸.
- رضائی آدریانی، سهیلا و حسین احمدی، ۱۳۹۹، «تحلیل و ارزیابی شاخص‌های کمی و کیفی مسکن در شهرستان‌های استان اصفهان»، *آمایش محیط*، ش ۴۹، ص ۲۳-۴۴.
- رضوانی، محمدرضا، ۱۳۸۴، *مقدمه‌ای بر برنامه‌ریزی توسعه روستایی در ایران*، تهران، قومس.
- رکن‌الدین افتخاری، عبدالرضا و همکاران، ۱۳۹۱، «بررسی میزان انطباق ساخت و سازهای جدید در نواحی روستایی با معماری بومی و میزان رضایتمندی ساکنین روستایی، نمونه موردی: بخش مرکزی شهرستان دلفان»، *مسکن و محیط روستا*، ش ۱۳۹، ص ۸۵-۹۸.
- رودساز، حبیب و عاطفه سدیری جوادی، ۱۳۹۳، «ارزیابی رضایت مشتریان در طرح‌های برون‌سپاری خدمات فناوری اطلاعات (IT) (مطالعه موردی در شهرداری مشهد)»، در: *مجموعه مقالات اولین کنفرانس اقتصاد و مدیریت کاربردی با رویکرد ملی*، بابل‌سر.
- سالک زمانی، مریم و محمدرضا پورشمس، ۱۳۸۵، *مدیریت کیفیت: رضایت مشتری: راهنمایی‌هایی برای رسیدگی به شکایات بر مبنای استاندارد بین‌المللی*، تهران، مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران.
- شفیعی ثابت، ناصر و بهزاد دوستی سبزی، ۱۳۹۵، «ارزیابی میزان رضایتمندی روستاییان از کیفیت خدمات شرکت آب و فاضلاب روستایی براساس مدل سروکوال (مطالعه موردی: سکونتگاه‌های روستایی شهرستان دلفان استان لرستان)»، *پژوهش‌های روستایی*، ش ۲۴، ص ۱۱۳-۱۳۸.

- شفیعی ثابت، ناصر و سوگند خاکسار، ۱۳۹۹، «ارزیابی و بررسی میزان رضایتمندی روستاییان از کیفیت خدمات مدیریت محلی (موردپژوهی: سکونتگاه‌های روستایی شهرستان ری)»، *برنامه‌ریزی منطقه‌ای*، ش ۴۵، ص ۱۳۳-۱۳۸.
- طغیان، مهدی، ۱۳۹۵، *اقتصاد وقف و امور خیریه*، تهران، دانشگاه امام صادق ع.
- عظیمی، نورالدین و مجید جمشیدیان، ۱۳۸۴، «بررسی اثرات کالبدی اجرای طرح‌های هادی روستایی (مطالعه موردی: غرب گیلان)»، *هنرهای زیبا*، ش ۲۲، ص ۲۵-۳۴.
- کاظمی نجف‌آبادی، مصطفی و سیدرضا حسینی، ۱۳۹۸، «راهبردها و راهکارهای ارتقاء بخش خیریه»، *معرفت اقتصاد اسلامی*، ش ۱، ص ۹۱-۱۰۹.
- کاظمیه، فاطمه و اسماء عیدی، ۱۴۰۱، «ارزیابی میزان رضایتمندی روستاییان از اجرای طرح هادی با استفاده از مدل کانو (مطالعه موردی: روستای قره‌آغاج کوه، شهرستان ارومیه)»، *راهبردهای توسعه روستایی*، ش ۲، ص ۱۸۱-۱۹۵.
- کریمیان بستانی، مریم و همکاران، ۱۳۹۲، «سنجش میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری (مطالعه موردی: شهر زاهدان)»، *چشم‌انداز جغرافیایی (مطالعات انسانی)*، ش ۲۲، ص ۱۱۲-۱۲۵.
- گنجی، محمد و همکاران، ۱۳۹۴، «مشارکت در امور خیریه و وقف، پیش درآمدی بر توسعه پایدار»، *مطالعات توسعه اجتماعی - فرهنگی*، ش ۴، ص ۲۵-۴۵.
- محمدی، محمد، ۱۳۸۳، «سازمان‌های غیردولتی NGOs تعاریف و طبقه‌بندی‌ها»، *مطالعات مدیریت* (دانشگاه علامه طباطبائی)، ش ۴۱ و ۴۲، ص ۲۴۷-۲۶۳.
- مؤسسه خیریه امام علی ع شهر ری، ۱۳۸۹، دفتر امور اجتماعی فرمانداری، ستاد توانمندسازی مناطق کمتر توسعه‌یافته، ادارات شهرستان قائنات.
- نکویی مقدم، محمود و همکاران، ۱۳۹۲، «نقش مؤسسات خیریه در نظام سلامت: یک مطالعه کیفی»، *تحقیقات کیفی در علوم سلامت*، ش ۱، ص ۱-۱۰.
- یاسوری، مجید و همکاران، ۱۴۰۰، «شناخت میزان رضایتمندی روستاییان از اجرای طرح هادی روستایی (مورد مطالعه: دهستان دیوشل، شهرستان لنگرود)»، *برنامه‌ریزی توسعه کالبدی*، ش ۲۳، ص ۴۱-۵۶.
- Akbaba, A., 2006, "Measuring Service Quality in the Hotel Industry: A Study", *International Journal of Hospitality Management*, N. 25, p. 170-192.
- Arcand, M., PromTep, S., Brun, I., Rajaobelina, L., 2017, "Mobile banking service quality and customer relationships", *International Journal of Bank Marketing*, N. 35, p. 100-129.
- Byrd, E., Bosley, H., Dronberger, M., 2009, "Comparisons of stakeholder perceptions of tourism impacts in rural eastern North Carolina", *Tourism Management*, N. 5, p. 693-703.
- Chaudha, A., Jain, R., Singh, A. R., Mishra, P. K., 2019, "Integration of Kano's Model into quality function deployment (QFD)", *The International Journal of Advanced Manufacturing Technology*, N. 53, p. 689-698.
- Chen, C, Ao., Y, Wang., Li, J., 2018, "Performance appraisal method for rural infrastructure construction based on public satisfaction", *PLoS ONE*, N. 10, p. 1-18.
- Cronin, J., Taylor, S., 1992, "Measuring service quality: a reexamination and extension", *Journal Mark*, N. 56, p. 55-68.
- Feng, F., 2014, "An Insight into NGO Challenges and the Need for Organizational Capacity Building for Malaysian NGOs", provided by ASEAN / Asian Academic Society International Conference (AASIC) *Proceeding Series*, N. 6, p. 37- 42.

- Franke, S., 2005, "Measurement of social capital, Reference Document for Public Policy Research, Development, and Evaluation", *Policy Research Institute* (now Policy Horizons Canada), N. 1, p. 1-67.
- Honga, S., Choib, D., Chaeb, J., 2020, "Exploring different airport users' service quality satisfaction between service providers and air travelers", *Journal of Retailing and Consumer Services*, N. 52, p.16-25.
- Javed, S., Liu, S., 2018, "Evaluation of outpatient satisfaction and service quality of Pakistani healthcare projects: Application of a novel synthetic Grey Incidence Analysis model", *ProQuest*, N. 4, p. 462-480.
- Krivobokova, O., V., 2009, "Evaluating Customer Satisfaction as an Aspect of Quality Management", *World Academy of Science, Engineering and Technology*, N. 53, p. 565-568.
- Nyang'au, S., Nyangosi, R., Oenga, J., Suleiman, A., 2016, "Role of Non-Governmental Organizations (NGOs) in Social Development in Developing Nations", *Journal of Economics and Sustainable Development*, N. 7, p. 1700-2222.
- Okon, U., 2014, "The Role of Non-Governmental Organizations (NGOs) In Participatory and Sustainable Rural Economic Development in Nigeria", *Journal of Economics and Finance*, N. 4, p. 22-30.
- Reeder, R. J., Brown, D.M., 2005, "Recreation, tourism, and rural wellbeing", *United State Department of Agriculture, Economic Research Service*, N. 7, p. 1-33.
- Stafford, M., Marmot, M., 2003, "Neighbourhood deprivation and health: does it affect us all equally?", *International Journal of Epidemiology*, N. 32, p. 357-366.
- Stević, Ž., Pamučar, D., Puška, A., Chatterjee, P., 2019, "Sustainable supplier selection in healthcare industries using a new MCDM method: Measurement of alternatives and ranking according to COMPromise solution (MARCOS)", *Computers & Industrial Engineering*, N. 140, p. 1-15.
- Wang, P., Qin, X., Li, Y., 2021, "Satisfaction Evaluation of Rural Human Settlements in Northwest China: Method and Application", *Journal of Land*, N. 10, p. 1-13.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., Malhotr, A., 2019, "Service quality delivery through web sites: a critical review of extant knowledge", *Journal of the Academy of Marketing Science*, N. 30, p. 362-375.

## ضمائم مستندات کار میدانی برای ارزیابی

### پرسش نامه

بسمه تعالی

کد پرسشنامه: نام پرسشگر: نام روستا: تاریخ تکمیل:

با عرض سلام، پاسخگوی گرامی

پرسش نامه‌ای که پیش رو دارید، به منظور استفاده از نظرات شما پیرامون پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاهی در خصوص رضایتمندی روستاییان از عملکرد نهاد خیریه‌ای امام علی (ع) (شهرستان قائن) تهیه و تنظیم شده است. بدیهی است که اعتبار این پژوهش به میزان دقت و توجه شما در تکمیل پرسش نامه بستگی دارد. لذا خواهشمندم با دقت به پرسش نامه پاسخ دهید. با تشکر از همکاری شما.

مشخصات عمومی

جنس: زن  مرد  وضعیت تأهل: متأهل  متاهل  مجرد  سن: ..... سابقه سکونت در روستا: .....

میزان تحصیلات: ..... شغل: ..... میانگین درآمد ماهیانه: .....

تحت پوشش چه نهادی هستید؟ .....

سابقه تحت پوشش شما چقدر است؟ ..... نوع حمایت دریافتی چگونه است؟ .....

به نظر شما مؤسسه امام علی (ع) تا چه میزان در انجام اقدامات و فعالیت‌های زیر در روستاها موفق بوده است؟

خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	اصلاً	شاخص‌های عملکرد نهاد خیریه‌ای
						ایجاد اشتغال
						ارائه وام در جهت ساخت مسکن
						افزایش انگیزه سرمایه‌گذاری
						ایجاد اشتغال برای زنان
						افزایش مشاغل خانگی
						تضمین خرید تولیدات روستاییان
						تنوع فعالیت‌های اقتصادی
						افزایش درآمد روستاییان
						کمک به تأمین مسکن مناسب
						جدا کردن دام از محل سکونت
						آسفالت کردن خیابان‌ها
						مقاوم‌سازی واحدهای مسکونی
						مرمت و بهسازی مسکن آسیب‌دیده
						هدایت فاضلاب روستا
						خیابان‌کشی و کوچه‌کشی
						نصب تابلو در کوچه‌ها
						ایجاد محل دفع زباله
						احداث پارک و محل بازی
						توجه به سیستم روشنایی معابر

خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم	اصلاً	شاخص‌های عملکرد نهاد خیریه‌ای
						ایجاد مدارس نوساز و باکیفیت
						ترویج به‌کارگیری مصالح مقاوم در ساخت واحدهای مسکونی
						بهبود راه دسترسی داخل روستا
						توسعه زیرساخت‌های انرژی (گاز، برق، آب)
						فراهم کردن آب آشامیدنی سالم
						فراهم کردن خدمات درمانی و بهداشتی
						برگزاری دوره‌های آموزشی امور بهداشتی
						تشویق به بیمه شدن
						افزایش سطح سلامت
						اصلاح الگوی تغذیه
						ترویج و آموزش بهداشت فردی و خانوادگی (مسواک و...)
						تشویق کسب و کارهای گروهی و مشارکتی
						برگزاری دوره‌های آموزشی کارآفرینی
						احداث و توسعه بازارهای محلی
						تخصیص منابع مالی به روستاییان جهت توسعه فعالیت‌های کارآفرینانه
						بازاریابی تولیدات
						ایجاد فرصت‌های شغلی جدید
						فرهنگ‌سازی در جهت فعالیت‌های دینی و مذهبی
						برگزاری کلاس‌های آموزش احکام دینی
						برگزاری مراسم‌های ملی و مذهبی
						کاهش مهاجرت
						تشویق به ادامه تحصیل
						توسعه و ترویج فعالیت‌های خیریه‌ای
						فرهنگ‌سازی و آموزش مهارت‌های زندگی
						فرهنگ‌سازی توسعه فضای سبز (کاشت درخت و گل و گیاه)
						ارتقای سطح مهارت‌آموزی و فنون
						افزایش مشارکت (بازسازی مسکن و...)
						افزایش انگیزه‌های تعلق مکانی
						توزیع عادلانه امکانات
						کمک به ایتم و نیازمندان
						ایجاد روحیه اعتماد
						ایجاد همبستگی
						ایجاد امنیت
						استحکام خانواده
						افزایش امید به زندگی
						افزایش توانمندسازی

شاخص‌های رضایتمندی	اصلاً	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد
وجدان کاری و قانون‌گرایی						
حضور مستمر در روستا						
استفاده از مشارکت روستاییان						
امدادرسانی در مواقع بحرانی						
توسعه خدمات بهداشتی و آموزشی						
توسعه فرصت‌های شغلی جدید						
استفاده بهینه از امکانات و فرصت‌ها						
تغییر شکل روستا نسبت به گذشته						
زیباسازی و بهبود فضای سبز روستا						
احترام و ارزش یکسان قائل شدن در ارائه خدمات برای روستاییان						
درک شرایط و مشکلات گروه‌های آسیب‌پذیر و کم‌بضاعت						
ارتباط و همکاری با شورای اسلامی و دهیاری روستا						
همدلی و دلسوزی مسئولان و کارکنان مؤسسه با مردم در روستا						