

فصلنامه روستا و توسعه، سال ۱۲، شماره ۲، تابستان ۱۳۸۸، صفحات ۸۷-۱۱۱

## سنجش رضایتمندی از فعالیت شرکت‌های تعاونی مرزنشینان استان خراسان رضوی\*

لطفعلی آذری، محمود هوشمند، سمیه‌سادات نقوی\*\*

تاریخ دریافت: ۱۳۸۷/۹/۱۳ تاریخ پذیرش: ۱۳۸۸/۹/۳۰

### چکیده

با توجه به لزوم توسعه متوازن کشور و در راستای بهره‌گیری بیشتر از بخش تعاون، بررسی علمی نقش و جایگاه تعاونی‌های مرزنشینان خراسان رضوی با موقعیت ویژه این استان در هم‌جواری با دو کشور ترکمنستان و افغانستان در شمال شرق کشور دارای اهمیتی ویژه است. پژوهش حاضر به لحاظ هدف، از نوع کاربردی است و از نظر روش، تحقیق اسنادی و میدانی به‌شمار می‌رود. با توجه به کارکردهای متنوع شرکت‌های تعاونی مرزنشینان، از یافته‌های پژوهش چنین برمی‌آید که در عمل، عملکرد اقتصادی این تعاونی‌ها در میزان تأثیرگذاری بر اقتصاد خانوار چندان موفقیت‌آمیز نبوده و در مجموع، در مقایسه با سایر موارد و کارکردها، با رضایتمندی کمتر اعضای تعاونی‌ها همراه شده است.

کلیدواژه‌ها: رضایتمندی/شرکت‌های تعاونی/مرزنشینان/خراسان رضوی (استان)/سنجش.

\*\*\*

---

\* مقاله حاضر برگرفته از طرحی تحقیقاتی است که با حمایت اداره کل تعاون خراسان رضوی به انجام رسیده است.

\*\* به ترتیب، نویسنده مسئول و کارشناس ارشد علوم اقتصادی (azarilo@yahoo.com)؛ دانشیار گروه اقتصاد دانشگاه فردوسی مشهد؛ و کارشناس ارشد علوم اقتصادی.

## مقدمه

از آغاز پیدایش زندگی اجتماعی، انسان با یاری جستن از مشارکت و تعاون موفق به استمرار حیات و غلبه بر موانع رشد خود شده است. هرچند، در آغاز، این رویکرد بشر ساده می‌نمود اما با گذشت زمان و گسترش ابعاد اقتصادی و اجتماعی زندگی، جلوه‌ای پیچیده به خود گرفت. در عصر حاضر نیز بر گستره، اشکال و کارکردهای تعاون بیش از پیش افزوده شده است. برای نمونه، در جوامع سنتی دارای وسعت و ساختار اجتماعی ساده و محدودتر از جوامع صنعتی، مشارکت و تعاون در اشکال عمیق و پویاتر به چشم می‌خورد. مقصود اصلی از زندگی تعاونی دستیابی انسان‌های ذی‌نفع و مشارکت‌کننده به رفاه اجتماعی با بهره‌گیری از رفاه اقتصادی است. به دیگر سخن، در زندگی تعاونی، انسان محور همه امور است و بنای این زندگی بر وجود نوعی ارتباط متقابل و متعامل پویا و منطقی میان خود مردم و نیز بین مردم و محیط استوار است که در همکاری و مشارکت، نمودهای آن جلوه عینی می‌یابد. در قلمرو رخدادهای اقتصادی، قالب و تشکیلات سازمانی این همکاری «شرکت‌های تعاونی» نام گرفته است.

از گذشته‌های بسیار دور، ساکنان مناطق مرزی به‌مثابه گروهی متمایز از دیگر عوامل بازرگانی خارجی مطرح بوده‌اند. اثرات اجتماعی، سیاسی، امنیتی و اقتصادی این گروه بر مناطق مرزی و در نتیجه، اثرات آن بر کل کشور را می‌توان از دلایل این تمایز دانست. چنان‌که شواهد نشان می‌دهد، هر گاه تسهیلات مربوط به این مناطق کاهش یافته و فعالیت بازرگانی در قالب مبادلات مرزی رونق خود را از دست داده است، پدیده‌های مهاجرت، قاچاق و گرایش به تجارت غیررسمی افزایش یافته است.

از آنجا که در جریان شکل‌گیری و توسعه تعاونی‌های مرزنشینان، بخش تعاون کشور در حیطه بازرگانی خارجی نیز تا حدودی زمینه فعالیت یافته است، و با توجه به ابلاغیه اصل ۴۴ قانون اساسی که برای واگذاری برخی دیگر از تصدی‌های دولت در زمینه بازرگانی خارجی به بخش تعاون، بستری مناسب را فراهم ساخته، بررسی

این‌گونه شرکت‌های تعاونی ضرورت یافته است. با مطالعه شکل‌گیری نهادهای رسمی در کشور و پس از آنکه برای نخستین بار، بلژیکی‌ها گمرک را در ایران تأسیس کردند، آنها نیز برای مرزنشینان امتیازهایی قائل شدند؛ و بر همین اساس، به هر نفر اجازه داده شد که کالاهایی مانند دام زنده، علوفه و غلات را به میزان هزار ریال به خارج صادر کنند، که بعدها این مبلغ به هزار و پانصد ریال افزایش یافت. در آن هنگام، به مرزنشینان اجازه ورود کالاهایی نظیر چای، برنج و پارچه نیز که واردات آنها در انحصار دولت بود، داده می‌شد (عسگری و همکاران، ۱۳۶۹).

این امتیازها ادامه داشت تا اینکه بر اساس لایحه قانون تشویق صادرات و صدور پروانه (مصوب ۱۳۳۱)، گرچه اقدام به صدور کالا منوط به اخذ پروانه تجارت خارجی بود اما ساکنان مناطق مرزی از داشتن پروانه تجارت خارجی معاف بودند، مشروط بر آنکه ارزش صادرات آنها کمتر از صد هزار ریال باشد؛ و همچنین، برای کالاهایی که از کشورهای هم‌جوار به‌طور مبادله‌ای وارد می‌کردند، از پرداخت عوارض یک در هزار تشویق صادرات معاف بودند (نورمحمدی، ۱۳۷۱).

به‌مرور، در قوانین و مقررات صادرات و واردات، این تسهیلات برای ساکنان مناطق مرزی افزایش یافت تا آنکه در ۱۳۴۴، فعالیت این گروه در قالب قانون مبادلات مرزی- که در بیست و یکم بهمن ماه همین سال به تصویب هیئت دولت رسید- به نظم درآمد. ترتیب استفاده از قانون مبادلات مرزی بدین صورت بود که هر ساله، برای اشخاص مشمول این قانون کارت مرزنشینی صادر می‌شد؛ ولی از آنجا که در گذشته، عرضه کالا به‌صورت کنونی نبود و از سویی، اختلاف بین نرخ رسمی ارز و نرخ آزاد وجود نداشت و هنوز تعاونی مرزنشین نیز تشکیل نشده بود، از این قانون چندان استفاده نمی‌شد. در ۱۳۶۱، برای سازمان‌دهی افراد مرزنشین، سازمان مرکزی تعاون کشور تصمیم به تشکیل تعاونی‌های مرزی گرفت. هدف اصلی از تشکیل این تعاونی‌ها بدین شرح بود: امکان استفاده بهتر از مبادلات مرزی برای مرزنشینان و توزیع درست کالا، سوق‌دهی مرزنشینان از قاچاق کالا به‌سوی فعالیت‌های سالم و مثبت، شکستن بازار سیاه مواد غذایی و کالاهای ضروری در این مناطق، کاستن از مشکلات دولت در زمینه

رساندن مواد غذایی و لوازم مختلف زندگی به مرزنشینان، جلوگیری از مهاجرت، و بهبود وضع مردم منطقه از طریق تأمین درآمد برای آنها.

بر این اساس، تعاونی‌های مرزی ابتدا در استان بوشهر و سپس، در استان‌های هرمزگان، سیستان و بلوچستان، فارس و خوزستان شکل گرفتند. پس از فروپاشی اتحاد جماهیر شوروی و خروج استان‌های شمالی کشور از بن‌بست، پایان جنگ تحمیلی عراق با کشورمان، و برقراری آرامش و ثبات نسبی در افغانستان، رفته‌رفته شکل‌گیری تعاونی‌های مرزنشینان در سایر استان‌های مرزی کشور نیز آغاز شد.

در استان خراسان رضوی، نخستین شرکت‌های تعاونی مرزنشینان در ۱۳۷۷ و در شهرستان‌های تربت جام (صالح‌آباد)، درگز (لطف‌آباد، چاپشلو، و نوخندان)، سرخس (مرزداران)، قوچان، کلات، و خواف (سنگان) شروع به فعالیت کردند؛ و پس از آن، در ۱۳۷۹، دو شرکت در تربت جام و درگز به جمع قبلی اضافه شدند. همچنین، در ۱۳۸۰، دو شرکت در سرخس و تایباد و در ۱۳۸۲ نیز یک شرکت در زاوین کلات شروع به فعالیت کردند. در حال حاضر، در استان خراسان رضوی، سیزده شرکت تعاونی مرزنشینان به انجام مبادلات مرزی با دو کشور افغانستان و ترکمنستان می‌پردازند.

از مطالعه روند شکل‌گیری مبادلات مرزی و ارائه تسهیلات مربوط به مرزنشینان چنین برمی‌آید که در گذشته، علت اصلی برقراری تسهیلات واردات و صادرات برای ساکنان مرزی نوعی حمایت در راستای جلوگیری از تخلیه جمعیتی این مناطق و پیشگیری از پیامدهای نامطلوب آن بوده است؛ اما در ۱۳۶۱، برای سازمان‌دهی مرزنشینان، سازمان مرکزی تعاون کشور بر آن شد که با اهدافی دقیق‌تر، به تشکیل تعاونی‌های مرزی بپردازد. اینک با توجه به اهمیت اهداف شکل‌گیری تعاونی‌های مرزنشینان و گذشت مدتی مناسب از زمان تأسیس آنها در خراسان رضوی و همچنین، کارکرد این شرکت‌ها در شرایط هم‌جواری این استان با کشورهای آسیای مرکزی و وجود مرزهای طولانی، که فعالیت‌های اقتصادی این تعاونی‌ها چه به‌لحاظ مسائل اقتصادی و چه از نظر اجتماعی و امنیتی بیش‌ازپیش در کانون توجه قرار گرفته است،

پرداختن به ارزیابی عملکرد این تعاونی‌ها و نیز میزان اثرگذاری فعالیت آنها بر اقتصاد و رضایتمندی خانوارهای مرزنشین عضو آنها ضرورت می‌یابد.

### ضرورت و اهمیت انجام تحقیق

با توجه به تأکید سیاستگذاران اقتصادی کشور بر لزوم استفاده بیشتر از بخش تعاونی و از سویی، لزوم توسعه متوازن مناطق مختلف کشور، اهمیت و نقش تأثیرگذار تعاونی‌های مرزنشینان به خوبی احساس می‌شود. همچنین، از یک سو، با توجه به موقعیت ویژه استان خراسان رضوی در منتهی‌الیه شمال شرقی کشور و همسایگی با دو کشور ترکمنستان و افغانستان با کیلومترها مرز مشترک و نیز وجود هفت شهرستان مرزی این استان با جمعیتی قابل توجه و از سوی دیگر، با برقراری ثبات سیاسی در افغانستان که زمینه‌ساز رونق فعالیت‌های اقتصادی بوده، جایگاه تعاونی‌های مرزنشینان خراسان رضوی در کشور اهمیتی ویژه یافته است. گذشته از آن، چنانچه پدیده شوم قاچاق در کنار محرومیت‌های مناطق مرزی و مهاجرت‌های بی‌رویه جمعیت مرزی این استان که بر اثر خشکسالی تشدید شده نیز مد نظر قرار گیرد، می‌توان به اهمیت و ضرورت کارکردهای اقتصادی، امنیتی، و اجتماعی شرکت‌های تعاونی مرزنشینان خراسان رضوی در راستای استقرار ساختاری متناسب با شرایط و حفظ جمعیت موجود، حذف پدیده قاچاق، توسعه اقتصادی مناطق مرزی، گسترش فعالیت‌های اقتصادی سالم، افزایش ضریب امنیتی و رونق اقتصادی این مناطق پی برد.

### مفهوم رضایتمندی

آگاهی از برداشت‌ها و نگرش‌های مشتریان در مورد عملکرد هر سازمان تا حد زیادی به تصمیم‌گیری بهتر در سازمان مورد نظر کمک می‌کند، به گونه‌ای که سازمان‌ها از خواسته‌ها یا انتظارات مشتریان خود آگاهی می‌یابند و می‌توانند مشخص کنند که آیا آن خواسته‌ها یا انتظارات را برآورده می‌سازند یا خیر. برای بهره‌گیری از برداشت‌ها یا

نگرش‌های مشتریان در ارزیابی کیفیت محصولات یا خدمات، باید آنها را با ابزارهای سنجش رضایت مشتری به‌دقت سنجید. اگر سنجش این ابزارها نادرست باشد و نظرات مشتریان را به‌دقت نشان ندهد، چه‌بسا تصمیمات مبتنی بر اطلاعات آن برای موفقیت سازمان زیان‌بار باشد. از سوی دیگر، سازمان‌های بهره‌مند از اطلاعات دقیق در باره برداشت‌های مشتریان در مورد کیفیت خدمت و محصول خود می‌توانند برای ارائه خدمت به مشتریان، بهتر تصمیم‌گیری کنند.

سنجش برداشت مشتریان عاملی مهم در جنبش کیفیت سازمان‌هاست. برای گنجاندن درک و تلقی مشتریان در اقدامات بهبود کیفیت، باید شرکت‌ها بتوانند به سنجش دقیق برداشت‌های مشتریان خود بپردازند که یکی از راه‌های آن استفاده از پرسشنامه است.

استفاده از پرسشنامه‌های رضایت مشتری برای سازمان‌های بخش خدمات یا سایر رشته‌های غیرتولیدی مناسب‌ترین روش به‌شمار می‌رود. برخلاف صنایع تولیدی که در آن، می‌توان کیفیت را با شاخصی عینی مانند اندازه قطعات تولیدی ارزیابی کرد، امکان برخورداری از معیارهای کیفی عینی در بخش خدمات چندان فراهم نیست. حتی معیارهایی سخت مانند زمان مورد استفاده در شرایط غیرتولیدی نیز ممکن است کیفیت واقعی خدمت را منعکس نکنند.

### روش تحقیق

تحقیق حاضر به‌لحاظ هدف، از نوع کاربردی است و از نظر روش تحقیق نیز به دو صورت متفاوت انجام می‌شود. در بخش اولیه، برای مطالعه عملکرد اقتصادی و اجتماعی شرکت‌های تعاونی مرزنشینان، روش مطالعه اسنادی به‌کار می‌رود که بدین منظور، اطلاعات و آمار مورد نیاز از آمار و ارقام ثبتی استخراج می‌شود؛ و در بخش دیگر پژوهش، که بررسی میزان اثرگذاری شرکت‌های تعاونی مرزنشینان استان در اقتصاد خانوار اعضای آنها و سنجش رضایتمندی آنهاست، مطالعه میدانی و تحلیل آماری صورت می‌گیرد.

جامعه آماری تحقیق شامل همه اعضای شرکت‌های تعاونی مرزنشینان استان خراسان رضوی است، که در قالب قانون تعاون جمهوری اسلامی ایران و قوانین و مقررات صادرات و واردات کشور تشکیل شده و طبق تعریف قانون، افراد مرزنشین با قبول شرایط و ضوابط مقرر قانونی در بخش تعاون، در آن عضویت یافته‌اند. بر اساس رابطه کوکران، برای تعیین حجم نمونه آماری، تعداد نمونه مورد نیاز به صورت زیر محاسبه شده است:

$$n = \frac{N.t^2.p.q}{N.e^2 + t^2.p.q}$$

که در آن،  $n$  حجم نمونه،  $N$  جامعه آماری،  $t$  ضریب اطمینان (۰/۹۵ درصد) و  $e$  دقت احتمالی مطلوب است. با توجه به عدم دسترسی به واریانس متغیرهای عملکرد، حداکثر واریانس ممکن ( $P=0/5$  و  $q=0/5$ ) برابر با ۰/۲۵ مبنای قرار می‌گیرد:

$$n = \frac{67974.(1/96)^2.0/5.0/5}{67974.(0/05)^2 + (1/96)^2.0/5.0/5} = 382$$

از آنجا که روش آماری پژوهش بر تحلیل در گروه‌های مختلف مبتنی است، تعداد نمونه‌ها به نسبت سهم هر کدام از گروه‌ها (بر حسب شرکت و شهرستان) بین آنها تقسیم می‌شود.

### پیشینه تحقیق

از آنجا که تاکنون در زمینه عملکرد تعاونی‌های مرزنشینان در محدوده استان خراسان رضوی، مطالعه‌ای صورت نگرفته است، مطالعاتی چند در محدوده موضوع مورد بررسی در این مقاله را یادآور می‌شویم.

مختاری (۱۳۷۱)، در مطالعه‌ای که در وزارت تعاون انجام داده، با دسته‌بندی تعاونی‌های مرزنشینان استان بوشهر از نظر نحوه تشکیل، اداره و حوزه فعالیت آنها، به بررسی وضعیت این تعاونی‌ها پرداخته است.

صانعی (۱۳۷۲)، در پژوهش خود، عملکرد شرکت‌های تعاونی مرزنشینان کشور را برای استان‌های سیستان و بلوچستان، هرمزگان، بوشهر، فارس و خوزستان با دو هدف

بررسی کرده است: یکی، شناسایی شرکت‌های تعاونی مرزنشینان این استان‌ها و نیز بررسی نظام اداره امور مدیریت، مشکلات اجرایی حقوقی و گمرگی، و سایر موارد ذی‌ربط در فعالیت آنها؛ و دیگری، مطالعه نقش عملکرد این شرکت‌ها در اقتصاد خانواده اعضا و منطقه.

نورمحمدی (۱۳۷۳)، در مطالعه‌ای که در مؤسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی صورت گرفته، به جنبه‌های اقتصادی مبادلات مرزی و از آن جمله عملکرد آثار مبادلات و نیز امکانات بالقوه و آینده مرزنشینان پرداخته و برای رفع مسائل و مشکلات مرزنشینان، پیشنهادهایی کلی و عمومی ارائه کرده است.

خدایی (۱۳۸۰)، در مطالعه‌ای که در حوزه مدیریت امور پژوهشی دانشگاه هرمزگان انجام داده، به بررسی شرایط و امکاناتی می‌پردازد که از رهگذر آن، می‌توان تجارت را به‌مثابه عنصری جدانشدنی از زندگی مردم استان هرمزگان به مجاری قانونی آن با سوددهی معقول وارد کرد. همچنین، این بررسی امکان نظرسنجی و شناخت مشکلات مبادلات مرزی استان را نیز فراهم آورده است.

ابراهیم‌زاده و بریمانی (۱۳۸۴)، در مطالعه‌ای با عنوان «تحلیلی بر تعاونی‌های مرزنشینان و جایگاه ساختاری و عملکردی آن در استان سیستان و بلوچستان»، روند شکل‌گیری، توزیع فضایی و عملکرد اقتصادی این شرکت‌ها را بررسی کرده و بر اساس نتایج و یافته‌های این تحقیق، نشان داده‌اند که در راستای توسعه فعالیت و افزایش نقش تعاونی‌های مرزنشینان در بازرگانی کشور، مهم‌ترین گام عبارت است از برنامه‌ریزی و سیاستگذاری‌های لازم برای ایجاد تحول ساختاری در این تعاونی‌ها و سوق‌دهی فعالیت آنها از جنبه صرفاً توزیعی به رویکرد تولیدی.

### وضعیت موجود شرکت‌های تعاونی مرزنشینان

طی سال‌های برنامه سوم توسعه، متوسط تعداد دارندگان کارت مبادلات مرزی در هر خانوار مرزنشین از ۴/۰ نفر در سال ۱۳۷۹ به ۴/۱ نفر در سال ۱۳۸۲ و سپس در سال پایانی مجدداً به ۴/۰ نفر رسیده است. این در حالی است که تعداد دارندگان کارت



مبادلات مرزی به ازای هر خانوار در استان خراسان رضوی در سال ۱۳۸۴ در حدود ۴/۷ نفر بوده است.

### تحلیل مالی - اقتصادی شرکت‌های تعاونی مرزنشینان

شرایط مالی - اقتصادی شرکت‌های تعاونی مرزنشینان خراسان رضوی در چند بخش مختلف مورد تحلیل قرار می‌گیرد. نخست، مشخصات عمومی شرکت‌ها و برخی از شاخص‌های اقتصادی مورد نظر بررسی می‌شوند و سپس، با نگاهی به وضعیت موجود شرکت‌های تعاونی مرزنشینان این استان، به بررسی برخی از شاخص‌های مورد نظر در این زمینه که به نوعی بیانگر عملکرد شرکت‌هاست، پرداخته می‌شود.

جدول ۱- برخی شاخص‌های شرکت‌های تعاونی مرزنشینان خراسان رضوی، ۱۳۸۵

شهرستان	بخش	شرکت تعاونی	سال تأسیس	نسبت سرمایه فعلی به اولیه	سراشته سرمایه (ریال)		
					اولیه	فعلی	شاغلان
تربت جام	صالح آباد	وحدت صالح آباد	۱۳۷۷	۱/۶	۲۲۳۶۷	۶۷۱۷	۴۱۶۶۶۶۶۷
درگز	لطف آباد	لطف آباد درگز	۱۳۷۷	۸۳	۳۲۰۲۶	۹۳۸۳۶	۲۳۷۵۰۰۰۰۰
درگز	چاپشلو	پدرام درگز	۱۳۷۷	۷/۵	۱۴۹۵۳	۴۴۸۴۶	۲۹۵۱۷۵۰۰۰
درگز	نوخندان	وحدت نوخندان	۱۳۷۷	۵/۹	۲۶۷۹۳	۶۳۵۹۸	۴۱۸۶۰۰۰۰۰
سرخس	مرزداران	وحدت سرخس	۱۳۷۷	۱۵/۷	۱۲۶۷۶	۶۷۳۶۰	۹۸۱۷۵۰۰۰۰
قوچان	مرکزی	باجگیران قوچان	۱۳۷۷	۲۳/۸	۱۲۷۷۹	۶۳۷۹۱	۱۹۲۶۴۹۸۰۱
کلات	مرکزی	کلات نادر	۱۳۷۷	۱۲/۵	۱۰۸۷۸	۸۶۳۵۰	۱۶۲۴۶۶۶۶۷
خواف	سنگان	سنگان خواف	۱۳۷۷	۷/۳	۲۲۶۳۴	۵۲۸۷۰	۴۲۲۹۶۲۵۰۰
تربت جام	مرکزی	صبور جام	۱۳۷۹	۱/۳	۱۸۷۳	۲۲۵۲	۴۵۷۲۵۰۰۰
درگز	مرکزی	مرکزی درگز	۱۳۷۹	۱/۸	۱۶۶۲۷	۸۸۹۲	۶۹۱۷۹۱۰۰
سرخس	مرکزی	سفیر سرخس	۱۳۸۰	۲/۸	۴۰۴۱۱	۲۵۱۲۰	۲۶۷۷۸۰۰۰۰
تایباد	مرکزی	گنجینه دوغارون	۱۳۸۰	۶/۰	۹۹۸۵	۳۲۶۲۵	۶۴۴۱۶۲۵۰۰
کلات	زاوین	هزارمسجد کلات	۱۳۸۲	۸/۳	۵۳۶۲	۴۴۶۸۳	۱۲۵۰۰۰۰۰۰

مأخذ: یافته‌های پژوهش

جدول ۲- برخی شاخص‌های شرکت‌های تعاونی مرزنشینان خراسان، ۸۴-۱۳۷۸

سال	تعداد شرکت‌ها	تعداد دارندگان کارت در هر خانوار	سرانه صادرات (دلار)		سرانه واردات (دلار)	
			در هر خانوار	به‌ازای هر نفر	در هر خانوار	به‌ازای هر نفر
۱۳۷۸	۱۸	۴/۳	۶۴۵/۴	۱۵۱/۲	۵۸۲/۴	۱۳۶/۵
۱۳۷۹	۱۸	۴/۰	۴۲۷/۹	۱۰۷/۵	۳۷۶/۰	۹۴/۴
۱۳۸۰	۲۳	۴/۵	۳۲۰/۳	۷۱/۲	۱۰۲/۲	۴۴/۷
۱۳۸۱	۲۵	۴/۰	۱۰۵/۶	۲۶/۷	۹۲/۲	۲۳/۳
۱۳۸۲	۲۵	۴/۱	۱۰۵/۹	۲۵/۹	۵۰/۸	۱۲/۴
۱۳۸۳	۲۸	۴/۰	۷۷/۰	۱۹/۲	۴۳/۷	۱۰/۹
*۱۳۸۴	۱۳	۴/۷	۸۵/۸	۱۸/۱	۵۶/۱	۱۱/۸

مأخذ: یافته‌های پژوهش  
\* اطلاعات ۱۳۸۴ مربوط به استان خراسان رضوی و اطلاعات سایر سال‌ها مربوط به استان خراسان (شامل سه استان کنونی) است.

### سهم بخش تعاونی در درآمد خانوار

بر اساس اطلاعات به‌دست آمده از نتایج طرح‌های آمارگیری از هزینه و درآمد خانوار، میانگین درآمد سالانه خانوار در استان خراسان رضوی از ۹/۶ میلیون ریال در ۱۳۷۹ (مرکز آمار ایران، ۱۳۸۰)، با روندی رو به رشد، به حدود ۱۶/۴ میلیون ریال در ۱۳۸۳ (مرکز آمار ایران، ۱۳۸۴) رسیده که نشان‌دهنده افزایشی نسبتاً قابل توجه طی این دوره است. در این میان، متوسط تعداد افراد خانوار از حدود ۱/۴۶ نفر، با نوسان‌هایی اندک، به ۱/۵۹ نفر در هر خانوار در پایان این دوره رسیده است. طی همین دوره، میزان متوسط درآمد سالانه خانوار از منابع درآمدی مشاغل آزاد از ۵/۶ میلیون ریال در آغاز به ۷/۹۸ میلیون ریال در پایان دوره افزایش یافته است؛ به عبارت دیگر، سهم درآمد از مشاغل آزاد از کل درآمد سالانه خانوار روستایی استان با کاهش مواجه بوده، به گونه‌ای که از ۵۸/۵ درصد به ۴۸/۶۳ درصد کل درآمد رسیده است. در همین حال، رشد میزان سهم درآمد خانوار روستایی استان از محل حقوق‌گیری بخش تعاونی محسوس بوده و از ۰/۰۲ درصد به ۵ درصد رسیده است. همچنین، در مورد سهم درآمد غیرپولی از

حقوق‌بگیری بخش تعاونی نیز این رشد وجود داشته، که از ۰/۰۳ درصد به ۰/۱۸ درصد افزایش یافته است.

جدول ۳- متوسط درآمد سالانه یک خانوار روستایی استان  
بر حسب انواع درآمد (ریال)

شرح انواع درآمد	۱۳۷۹	۱۳۸۰	۱۳۸۱	۱۳۸۲	۱۳۸۳
متوسط تعداد افراد دارای درآمد در خانوار	۱/۴۶	۱/۵۶	۱/۵۲	۱/۴۹	۱/۵۹
جمع کل درآمد خانوار	۹۶۵۲۶۹۰	۱۰۳۴۱۷۰۷	۱۲۸۳۴۸۶۶	۱۴۹۹۰۹۶۱	۱۶۴۱۰۷۲۲
درآمد پولی از حقوق‌بگیری تعاونی	۱۸۴۲	۴۱۵۴	۱۶۰۹۲	۹۰۸۵۸	۸۱۶۸۱
درآمد غیرپولی از حقوق‌بگیری تعاونی	۳۰۵۶	۵۷۷	۳۳۰۹	۱۳۴۸۹	۳۰۱۷۴
درآمد از مشاغل آزاد	۵۶۴۶۸۵۱	۵۹۱۹۲۲۹	۶۶۴۱۳۷۳	۸۰۵۸۵۸۱	۷۹۸۰۷۹۵

مأخذ: مرکز آمار ایران، ۱۳۸۴-۱۳۸۰

مطالب یاد شده بیانگر این واقعیت است که طی دوره پنج‌ساله برنامه سوم توسعه، سهم منابع درآمدی بخش خصوصی به نفع سهم بخش تعاونی به تدریج کاهش یافته و به عبارتی، بخش تعاونی جایگاه خود را در سبد درآمدی خانوار ارتقا بخشیده است. همچنین، از این اطلاعات چنین برمی‌آید که همین روند البته با شتابی کندتر برای خانوارهای روستایی در کشور نیز وجود داشته، به گونه‌ای که سهم درآمد خانوار روستایی از مشاغل بخش تعاونی در آغاز دوره در کشور بیش از استان بوده اما در گذر زمان، در پایان دوره، سهم بخش تعاون در تأمین درآمد خانوار روستایی استان از میزان این سهم در کشور نیز بیشتر شده است. هرچند، سهم بخش خصوصی از تأمین درآمد سالانه خانوار در کشور روند صعودی داشته اما در پایان دوره، سهم این بخش در استان همچنان بیشتر است.

### سهم بخش تعاونی مرزنشینان در اقتصاد استان

از مقایسه تحلیلی تعاونی‌های مرزنشینان خراسان رضوی با اقتصاد استان چنین برمی‌آید که حجمی بسیار کوچک از اقتصاد استان مربوط به این گونه تعاونی‌هاست. حدود ۹/۸۳ درصد صادرات استان را صادرات بازارچه‌های مرزی تشکیل می‌دهد و از طرفی، صادرات تعاونی‌های مرزنشینان ۸/۷۴ درصد از صادرات بازارچه‌ای را به خود اختصاص می‌دهد، در حالی که سهم واردات بسیار ناچیز است.

طبق آخرین اطلاعات موجود، نسبت سرمایه تعاونی‌های مرزنشینان خراسان رضوی به صادرات صورت گرفته از این تعاونی‌ها در حدود ۱۸/۱۴ درصد بوده، در حالی که این نسبت برای واردات تعاونی‌های مرزنشینان در حدود ۲۷/۷۱ درصد است. نسبت سرمایه تعاونی‌های مرزنشینان خراسان رضوی به تولید ناخالص داخلی استان در حدود ۰/۰۱۱۹ درصد است که سهمی بسیار اندک به‌شمار می‌رود. همچنین، با آنکه سهم صادرات به واردات برای استان خراسان رضوی ۱۸۱/۹۴ درصد بوده اما همین نسبت برای تعاونی‌های مرزنشینان ۱۵۲/۷۵ درصد است (۲).

### زمینه‌های اجتماعی تأثیرگذاری شرکت‌های تعاونی مرزنشینان

در این قسمت، به کارکردهای اجتماعی و نیز تأثیرگذاری شرکت‌های تعاونی مرزنشینان در ابعاد اجتماعی می‌پردازیم. البته شایان یادآوری است که تفکیک زمینه‌های تأثیرگذاری اجتماعی و اقتصادی کاری دشوار و در بسیاری از موارد، ناممکن است. با این همه، در اینجا، سعی شده است که به برخی از این زمینه‌ها به تفصیل اشاره شود، که البته شاید در ابعاد اقتصادی نیز مطرح باشند.

- مسائل جمعیتی: تجربه فعالیت‌های مرزی در زمینه مبادلات کالا و ارائه تسهیلات ویژه به مرزنشینان در طول سالیان متمادی نشان می‌دهد که همواره بین میزان ارائه تسهیلات ویژه به ساکنان این مناطق با ماندگاری جمعیت آنها رابطه‌ای مستقیم برقرار بوده است.

- مسائل قاچاق: در صورت نبود ساختارهای قانونی و حقوقی مشخص نظیر شرکت‌های تعاونی مرزنشینان، مبادلات مرزنشینان به گونه‌ای پراکنده و نابسامان صورت می‌گیرد و لاجرم، به پیدایش پدیده قاچاق نیز می‌انجامد. اما با فعالیت افراد مرزنشین در ساختار شرکت‌های تعاونی مرزنشینان و رسمیت مبادلات آنها، امکان ظهور مبادلات قاچاق به حداقل می‌رسد.

- قانون‌گریزی، جرایم و ناهنجاری‌ها: از آنجا که مناطق مرزی، چه از نظر نظامی و چه به لحاظ سیاسی و اقتصادی، از آسیب‌پذیرترین نقاط هر کشور به‌شمار می‌روند، همواره مرزنشینان در معرض بسیاری از آسیب‌های اجتماعی قرار دارند و این‌گونه مخاطرات شدید با ساختار زندگی مرزنشینان عجین شده است. تشکل یافتن جوامع مرزی در قالب شرکت‌های تعاونی مرزنشینان از این ناهنجاری‌ها تا حد بسیار بالایی جلوگیری می‌کند.

- سرمایه اجتماعی: ضرایب امنیت و سرمایه اجتماعی در مناطق مرزی، با توجه به شرایط خاص محیطی و اجتماعی حاکم بر آنها، عموماً پایین‌تر از سایر نقاط کشور است. با مشارکت مرزنشینان در قالب شرکت‌های تعاونی مرزنشینان و ایجاد ساختار رسمی برای فعالیت هدفمند آنها همراه با ارائه برخی از تسهیلات ویژه، می‌توان احساس سهیم بودن این افراد را در ساختار رسمی اقتصاد کشور تقویت کرد؛ و با انگیزش مشارکت دسته‌جمعی برای اهداف مشترک، می‌توان سرمایه اجتماعی در مناطق مرزی را گسترش داد و زمینه‌ساز اعتماد بالاتر افراد به یکدیگر شد.

- انسجام اجتماعی: با ایجاد منافع مشترک در اثر شکل‌گیری تعاونی‌های مرزنشینان در سطوحی دیگر، می‌توان به گسترش انسجام اجتماعی در کشور و نیز جلوگیری از واگرایی از سرزمین اصلی در مناطق مرزی پرداخت. تعاونی‌های مرزنشینان، با متشکل کردن مرزنشینان و دادن هویت قانونی و رسمی به فعالیت آنها و نیز با گرفتن تسهیلات قابل توجه از دولت، امکان ارتقای مناسب همکاری و اعتماد متقابل مرزنشینان و دولت را فراهم می‌کند.

- عدالت اجتماعی: با پیدایش شرکت‌های تعاونی مرز نشینان و ارائه تسهیلات قانونی و مالی ویژه بدین شرکت‌ها، می‌توان شرایط حاکم بر نقاط مرزی را بهبود بخشید. شرکت‌های تعاونی یاد شده از طریق مشارکت مرز نشینان تأسیس می‌شوند و از این-رو، می‌توانند در قالب یک نهاد اجتماعی و اقتصادی حافظ منافع جوامع مرز نشین باشند و با نگاهی تخصصی، توسعه مناطق مرزی را دنبال کنند تا از قافله توسعه سایر مناطق کشور عقب نمانند.
- نظام آماری و اطلاعاتی: فعالیت پراکنده مرز نشینان در قالب شرکت‌های تعاونی مرز نشینان به شکل‌گیری یک نظام جامع آماری و اطلاعاتی از نوع فعالیت و نیز سایر جوانب مرتبط با زندگی آنها بسیار کمک می‌کند که در مراحل بعد، به گونه‌ای شایسته در اختیار برنامه‌ریزان و تصمیم‌گیران اقتصادی و اجتماعی کشور قرار داد تا با در نظر گرفتن وضعیت پیشین، در ترسیم وضعیت مطلوب، کمترین انحراف را داشته باشند.
- استقرار نهادهای مدنی و حقوقی: معمولاً مناطق مرزی از قید و بند ساختارهای تشکیلاتی منسجم و ساختارهای حقوقی مرسوم در جوامع تا حدودی کم‌بهره‌اند. شرکت‌های تعاونی مرز نشینان به مثابه یک نهاد مدنی و حقوقی رسمی در دورافتاده-ترین مناطق کشور فعالیت می‌کنند، که چه بسا این فعالیت از راه‌های گوناگون تأثیرگذار باشد.
- گسترش روحیه تعاون و مشارکت: با ایجاد منافع مشترک از طریق تشکیل تعاونی‌های مرز نشینان و گرد هم آوردن افراد در قالب یک شرکت تعاونی، روحیه تعاون و همکاری در میان مرز نشینان بسیار افزایش می‌یابد؛ و از این رهگذر، می‌توان موجبات همکاری‌های محلی بیشتر را فراهم آورد.
- ایجاد اشتغال: برخی از منافع اجتماعی شکل‌گیری شرکت‌های تعاونی مرز نشینان، علاوه بر اثرات اجتماعی، دارای عملکردهای اقتصادی است. اشتغال‌زایی یکی از همین

- نمونه‌هاست. در استان خراسان رضوی، شرکت‌های تعاونی مرزنشینان اقدام به راه‌اندازی فعالیت‌هایی کرده‌اند که با ایجاد اشتغال در این مناطق ارتباط مستقیم داشته است.
- گسترش صادرات: در راستای سیاست‌های بازرگانی خارجی کشور، فعالیت شرکت‌های تعاونی مرزنشینان در مناطق مرزی نقشی انکارناپذیر داشته است، نقشی که بر فعالیت پیلهوران فعال در این مناطق نیز اثراتی مطلوب به‌جا گذاشته و مبادلات تجاری و بازرگانی آنها از ورود و خروج کالاهای مصرفی به‌سوی مبادلاتی با سطوح بالاتر تولیدات ارتقا یافته است.
- تنوع منابع درآمدی خانوار: از آنجا که بیشتر ساکنان مناطق مرزی را کشاورزان و دامداران تشکیل می‌دهند و همواره فعالیت این دو گروه شغلی ارتباطی کاملاً مستقیم با وضعیت اقلیمی و طبیعی منطقه دارد، در صورت وقوع حوادث طبیعی نظیر خشکسالی، وضعیت معیشتی این افراد از نوسان‌های درآمدی به‌شدت تأثیر می‌پذیرد و در صورت اتکای آنها تنها به یکی از منابع تأمین درآمد، میزان آسیب‌پذیری آنها بسیار بالا می‌رود. بنابراین، با ایجاد یک منبع تأمین درآمدی در قالب مشارکت در سهام تعاونی مرزنشینان و افزودن آن به سبد درآمدی این گروه‌های شغلی، می‌توان در منابع درآمدی آنها تنوع ایجاد کرد.
- ارتقای ساختارهای اقتصادی: وجود یک ساختار اقتصادی فعال به نام شرکت تعاونی مرزنشینان در مناطق مرزی زمینه را برای گسترش خدمات و سایر زیربنایهای اقتصادی از سوی دولت فراهم می‌سازد تا از این رهگذر، رونق اقتصادی این مناطق به‌تدریج فراهم شود.
- برقراری نظام توزیع: معمولاً ارائه خدمات دولت به مناطق مرزی به‌دلیل دورافتادگی آنها از مرکز کشور به‌گونه‌ای مطلوب صورت نمی‌پذیرد. در چنین شرایطی، در این‌گونه مناطق، تعاونی‌های مرزنشینان می‌توانند در ارائه کالاهای مورد نیاز این افراد نقش دولت را بر عهده بگیرند.

## سنجش رضایتمندی

پرسشنامه طراحی شده برای سنجش رضایتمندی اعضای شرکت‌های تعاونی مرزنشینان خراسان رضوی شامل ترکیب جامعی از همه مسائل مرتبط با فعالیت این گونه شرکت‌هاست. این پرسشنامه شامل شش دسته پرسش‌های اصلی از اعضای شرکت‌های تعاونی مرزنشینان است که کلیات مربوط به فعالیت شرکت‌های یاد شده و انتظارات اعضا را در بر می‌گیرند. با بهره‌گیری از این شش دسته پرسش، به تحلیل و بررسی سنجش رضایتمندی در زمینه‌های اقتصادی، اجتماعی، مدیریت، عملکرد عمومی، قوانین و مقررات، و عملکرد عمومی اداره شرکت‌ها پرداخته شده است. سنجش رضایتمندی به روش‌های گوناگون انجام می‌شود؛ و از آنجا که در این مطالعه، با نگاهی ویژه به نظر پرسش‌شونده به مثابه اهمیت‌دهنده پرسش‌ها، ارزش و وزن هر پرسش توأمان تعیین شده، معیار مورد نظر شاخص سنجش رضایتمندی مشتری<sup>(۱)</sup> بوده است. با استفاده از این شاخص، می‌توان اختلاف سطح رضایتمندی موجود با حداکثر رضایتمندی را تعیین کرد (بت، ۱۳۸۳).

بنابراین، برای محاسبه میزان رضایتمندی بر اساس شاخص سنجش رضایتمندی مشتری، با استفاده از رابطه زیر، درصد رضایتمندی در هر کدام از متغیرها استخراج می‌شود:

$$CSM = \frac{\sum_{i=1}^n \alpha_i \cdot \beta_i}{\sum_{i=1}^n \alpha_i \cdot (\max \beta_i)} \times 100$$

که در آن:

$CSM$  = درصد رضایتمندی اعضای شرکت‌های تعاونی مرزنشینان. بدیهی است که در این شاخص، مقدار ۱۰۰ به معنی رضایتمندی کامل است و هر چه این میزان از ۱۰۰ کمتر باشد، فاصله بیشتر انتظارات با رضایتمندی ایجاد شده را نشان می‌دهد؛

$\alpha_i$  = میزان اهمیت هر مؤلفه (اهمیت هر پرسش از نظر پاسخ‌گو)؛

$\beta_i$  = میزان امتیاز هر مؤلفه (امتیاز هر پرسش از نظر پاسخ‌گو). برای سنجش این

امتیاز، بازه‌ای از بسیار زیاد تا هیچ در نظر گرفته شده است که امتیازدهی از ۵ تا ۱ را شامل می‌شود؛ و



$n$  = تعداد مؤلفه‌ها یا پرسش‌ها، که بسته به دسته پرسش‌های مورد بررسی با میزان کل رضایتمندی متفاوت است.

در زمینه اقتصادی، میزان رضایتمندی اعضای شرکت‌های تعاونی مرزنشینان از عملکرد اقتصادی این شرکت‌ها در برقراری ثبات در نوسان‌های درآمدی اعضا از طریق گسترش منابع درآمدی آنها ۴۶/۲۹ درصد، افزایش منابع درآمدی اعضا ۴۲/۳۶ درصد، ارتقای کیفیت کالای مبادله‌شده توسط شرکت تعاونی مرزنشینان ۵۹/۸۸ درصد، ارتقای توان تولیدی منطقه ۴۰/۸۷ درصد، هدایت تولیدات منطقه به سمت تولید کالاها با جهت‌گیری بازارهای خارجی و صادراتی ۲۸/۳۹ درصد، اشتغال‌زایی مستقیم و غیرمستقیم ۶۷/۲۹ درصد، جلوگیری از گسترش اقتصاد غیررسمی و مشاغل کاذب ۵۵/۴۰ درصد، و برقراری زمینه مناسب برای جذب سرمایه‌گذاری‌های دیگر به مناطق مرزی نیز ۶۰/۸۸ درصد بوده است.

در زمینه اجتماعی، میزان رضایتمندی نسبت به ایجاد محدودیت در شکل‌گیری و گسترش پدیده قاچاق ۸۲/۵۵ درصد، جلوگیری از مهاجرت جمعیت مرزنشین و خالی شدن نقاط مرزی از جمعیت ۶۲/۳۳ درصد، برقراری امنیت و آرامش در منطقه و کاهش ناامنی از طریق حضور و نفوذ اشرار در مناطق مرزی ۶۵/۷۹ درصد، انگیزش روحیه همکاری و مشارکت محلی از طریق سهیم شدن افراد در فعالیتی در راستای جلوگیری از واگرایی‌ها ۶۶/۸۶ درصد، ایجاد همبستگی ملی و انسجام اجتماعی و پرهیز از تأثیرپذیری از عوامل برون‌مرز ۶۴/۷۵ درصد، انگیزش روحیه اعتماد به دولت در مناطق مرزی و همگرایی مناطق مرزی با دولت مرکزی ۶۰/۹۹ درصد، کاهش جرایم و مفاسد اقتصادی و غیراقتصادی ناشی از حضور کمرنگ دولت در مناطق مرزی ۵۳/۲۹ درصد، و توسعه ارتباطات فرهنگی با کشورهای هم‌جوار از طریق تعاملات بیشتر تجاری و غیرتجاری ۴۸/۷۳ درصد بوده است.

در زمینه اداره عمومی شرکت‌ها، میزان رضایتمندی از نحوه اداره عمومی شرکت تعاونی مرزنشینان ۵۵/۸۷ درصد، نحوه مشارکت اعضا در تصمیم‌گیری‌های شرکت

۷۳/۹۰ درصد، نحوه برخورد کارکنان شرکت با اعضا ۹۶/۴۵ درصد، دقت در انجام هماهنگی بین‌سازمانی در راستای پیشبرد امور ۸۰/۱۷ درصد، سرعت در ارائه خدمات به اعضا ۷۷/۹۵ درصد، سهولت در ارائه خدمات ۷۴/۲۳ درصد، و تمایل مثبت در ارائه خدمات ۹۰/۵۰ درصد بوده است.

میزان رضایتمندی در مؤلفه‌های مختلف بخش عملکرد قوانین و مقررات بدین شرح است: میزان ثبات و پایداری قوانین و مقررات و عدم تغییرات پی در پی ۶۵/۸۹ درصد، نبود قوانین یا وجود تنگناهای قانونی مشکل‌ساز در انجام فعالیت‌ها ۶۹/۲۳ درصد، رویه‌های قانونی مورد عمل در فعالیت جاری شرکت‌ها ۷۲/۷۳ درصد، وجود سقف ارزش تخصیصی به شرکت ۶۰/۰۵ درصد، وجود محدودیت در ارقام وارداتی توسط شرکت‌های تعاونی مرزنشینان ۵۷/۲۸ درصد، وجود محدودیت در ارقام صادراتی توسط این شرکت‌ها ۵۵/۶۹ درصد، و وجود محدودیت قانونی در شرایط عضویت و الزامات مربوط ۸۵/۶۳ درصد.

همچنین، بر اساس یافته‌های پژوهش، میزان رضایتمندی در بخش عملکرد عمومی بدین شرح است: ارائه خدمات به اعضا در بخش داخلی یا بازار داخل کشور ۵۷/۵۰ درصد، ارائه خدمات به اعضا در بخش خارجی یا بازار خارج از کشور ۴۴/۲۸ درصد، ارائه امکانات پشتیبانی شامل انواع خدمات شرکت به اعضا ۷۴/۲۱ درصد، حذف یا کاهش دیوان‌سالاری از طریق اتخاذ رویه‌های اداری مناسب ۶۲/۳۸ درصد، و اعطای معافیت‌ها و حذف یا کاهش عوارض ۵۳/۴۲ درصد.

همچنین، میزان رضایتمندی در مؤلفه‌های عملکرد مدیریت بدین شرح است: مسئولیت‌پذیری مجموعه مدیریتی شرکت ۷۸/۲۳ درصد، مهارت و تخصص لازم نزد مدیران شرکت ۴۷/۶۲ درصد، رعایت قانون و عدالت ۸۴/۳۲ درصد، و نظم و انضباط کاری ۸۵/۰۲ درصد.

### سنجش رضایتمندی کل

میزان رضایتمندی کل ترکیبی از عملکرد مدیریتی، عملکرد فعالیت‌های عمومی، قوانین و مقررات، اداره عمومی، و عملکردهای اقتصادی و اجتماعی شرکت است. اطلاعات بیانگر آن است که میزان رضایتمندی از اداره عمومی و نیز عملکرد مدیریتی شرکت‌های تعاونی مرز نشینان بیش از سایر بخش‌هاست و کمترین میزان رضایتمندی در بخش سنجش عملکرد اقتصادی شرکت‌ها بوده است.

بر اساس یافته‌های پژوهش، در مقایسه با سایر بخش‌ها، عملکرد اقتصادی شرکت‌های تعاونی مرز نشینان خراسان رضوی موجبات رضایتمندی اعضا را فراهم ساخته و لازم است در فعالیت‌های اقتصادی این شرکت‌ها تحرک بیشتری صورت گیرد، که بی‌شک کارآیی سایر بخش‌ها را نیز به دنبال خواهد داشت. همچنین، بیشترین میزان رضایتمندی در میان اعضای شرکت‌های تعاونی مرز نشینان خراسان رضوی مربوط به نحوه اداره عمومی این شرکت‌هاست.

نکته قابل توجه این است که میزان رضایتمندی در عملکرد اجتماعی شرکت‌ها بیش از عملکرد اقتصادی آنها بوده و به دیگر سخن، سطح بیشتری از عدم رضایت مربوط به عملکرد اقتصادی است. بنابراین، اهداف اجتماعی شرکت‌ها به نسبت اهداف اقتصادی مؤثرتر بوده و بیشتر نظر اعضا را تأمین کرده است.

با نگاهی کلی به مباحث پیشین، می‌توان رضایتمندی اعضای شرکت‌های تعاونی مرز نشینان خراسان رضوی را از عملکرد این شرکت‌ها در مجموعه عوامل مختلف در حد متوسط به بالا ارزیابی کرد، چنان‌که میزان کل رضایتمندی اعضا از فعالیت شرکت‌ها در حدود ۶۵/۷ درصد بوده و اختلاف ۴۳/۳ درصدی با رضایتمندی کامل داشته است. اما نگاهی به مؤلفه‌های بخش‌های مورد بررسی آشکار می‌سازد که میزان رضایتمندی اعضای شرکت‌های تعاونی مرز نشینان از اداره عمومی شرکت با ۷۸/۴ درصد در بالاترین سطح و رضایتمندی آنها از عملکرد مدیریت این شرکت‌ها با ۷۳/۸ درصد در رتبه دوم قرار دارد. از این یافته‌ها چنین برمی‌آید که هر چند، میزان

رضایتمندی همه اعضا از اداره عمومی شرکت نسبت به سایر موارد در حد بالاتری قرار دارد، اما آنها عملکرد مدیران را تا اندازه‌ای مناسب‌تر از سایر عوامل دانسته‌اند؛ و بدین ترتیب، نقش مدیران در اداره عمومی شرکت نیز به گونه‌ای منعکس شده است.

جدول ۴- میزان انتظار و عملکرد رضایتمندی در بخش‌های مختلف (درصد)

رضایتمندی			مؤلفه‌های سنجش
اختلاف عملکرد با انتظار	انتظار	عملکرد	
۲۶/۲	۱۰۰	۷۳/۸	عملکرد مدیریت
۴۱/۶	۱۰۰	۵۸/۴	عملکرد عمومی شرکت
۳۳/۴	۱۰۰	۶۶/۶	عملکرد قوانین و مقررات
۲۱/۶	۱۰۰	۷۸/۴	اداره عمومی شرکت
۴۸/۵	۱۰۰	۵۱/۵	عملکرد اقتصادی
۳۴/۴	۱۰۰	۶۵/۶	عملکرد اجتماعی
۳۴/۳	۱۰۰	۶۵/۷	رضایتمندی کل

مأخذ: نتایج یافته‌های پژوهش

میزان رضایتمندی اعضای شرکت‌های تعاونی مرزنشینان خراسان رضوی از قوانین و مقررات اجرایی در شرکت‌ها در رتبه سوم قرار دارد و از میزان کل رضایتمندی بیشتر است. رتبه چهارم را رضایتمندی از عملکرد اجتماعی شرکت‌ها به خود اختصاص داده است. در حقیقت، شرکت‌های تعاونی مرزنشینان از ابعاد اجتماعی بهتر از ابعاد اقتصادی توانسته‌اند رضایت اعضا را جلب کنند. در همین حال، کمترین میزان رضایتمندی مربوط به عملکرد اقتصادی این شرکت‌هاست و نیازمند بازنگری و تدوین راهکارها و راهبردهایی مشخص در این زمینه است تا با رونق فعالیت‌های اقتصادی این شرکت‌ها، بتوان به گونه‌ای مؤثرتر به گسترش نقش اقتصادی آنها در ابعاد مختلف اقتصاد خانوار پرداخت.

با توجه به مؤلفه‌های مورد نظر در تمامی بخش‌ها، میزان رضایتمندی اعضای شرکت‌های تعاونی مرزنشینان خراسان رضوی از توسعه ارتباطات فرهنگی با خارج در اثر فعالیت این شرکت‌ها در کمترین میزان (۴۸/۷۳ درصد) بوده و مؤلفه نحوه برخورد کارکنان شرکت با ۹۶/۴۵ درصد بیشترین میزان رضایتمندی را داشته است.

### نتایج و بحث

با مطالعه روند شکل‌گیری مبادلات مرزی و ارائه تسهیلات مربوطه به مرزنشینان، این نکته به روشنی مشخص می‌شود که در گذشته، علت اصلی برقراری تسهیلات واردات و صادرات برای ساکنان مرزی نوعی حمایت در راستای جلوگیری از تخلیه جمعیتی این مناطق و پیش‌گیری از پیامدها و اثرات نامطلوب آن بوده است. اطلاعات و یافته‌های پژوهش حاضر نشان می‌دهد که از شرکت‌های تعاونی مرزنشینان، کارکردهایی متفاوت انتظار می‌رود که طیفی گسترده از معادلات انسانی و محیطی شامل فعالیت‌های اجتماعی، فرهنگی، امنیتی و اقتصادی را در بر می‌گیرد. همچنین، بر اساس یافته‌های پژوهش، مشخص شد که در عمل، متأسفانه عملکرد شرکت‌های تعاونی مرزنشینان در بخش اقتصادی و نیز میزان تأثیرگذاری آنها بر اقتصاد خانوار چندان موفقیت‌آمیز نبوده است، که دلایل آن را می‌توان با بسیاری از عوامل مربوط به فعالیت تعاونی‌های مرزنشینان مرتبط دانست، به گونه‌ای که در مجموع، در مقایسه با سایر موارد و کارکردها، موجبات رضایتمندی کمتر اعضای تعاونی‌ها را به همراه داشته است.

به‌طور کلی، عمده‌ترین اهداف شکل‌گیری شرکت‌های تعاونی مرزنشینان را می‌توان چه در ابعاد اقتصادی و چه در ابعاد اجتماعی، بدین شرح برشمرد: بهره‌گیری مناسب‌تر از مبادلات مرزی برای اعمال سیاست‌های دولت، سوق‌دهی فعالیت مرزنشینان از قاچاق کالا به سوی تجارت سالم، امکان تأمین مناسب مواد غذایی و کالاهای ضروری در مناطق مرزی، تسهیل در عرضه نیازمندی‌های اساسی در مناطق دورافتاده و مرزی، پیش‌گیری از مهاجرت و توقف تخلیه جمعیتی این مناطق، بهبود وضع معیشتی مردم منطقه از طریق تأمین درآمد برای آنها، استفاده مرزنشینان از مزایای قانون مبادلات

مرزی، انسجام تشکل مرزنشینان، مبارزه با گرانی و تورم مواد غذایی به دلیل کمبود عرضه در این مناطق، تنوع بخشی به درآمد افراد و کاهش آسیب پذیری آنها از وابستگی به کشاورزی یا دامداری، تقویت اعتماد افراد منطقه نسبت به دولت جمهوری اسلامی و خنثی شدن تبلیغات سوء بیگانگان و نیز ایجاد روحیه تعاون و همکاری در میان اقلیت های ساکن مناطق مرزی.

در این پژوهش، با نگاهی به سهم فعالیت های اقتصادی تعاونی های مرزنشینان در اقتصاد استان خراسان رضوی، زمینه های اجتماعی تأثیرگذاری فعالیت این شرکت ها بر اعضای آنها مورد بررسی و تحلیل قرار گرفت. همچنین، در مرحله بعد و با ارائه پرسشنامه، بدین پرسش که «آیا فعالیت شرکت های تعاونی مرزنشینان با شرایط کنونی رضایتمندی اعضای آنها را فراهم آورده؟» پاسخ داده شد. با توجه به عملکرد اقتصادی بسیار ضعیف این شرکت ها در شرایط موجود، به دلیل عدم امکان دستیابی به میزان دقیق تأثیرگذاری آنها بر اقتصاد خانوار، می توان دریافت که نه رضایتمندی اعضا از بخش اقتصادی در سطح بالاست و نه شرکت ها توانسته اند نقشی در خور توجه در ساختار اقتصادی خانوارها از خود بر جای بگذارند.

در دنباله مباحث نیز عمده ترین زمینه های تأثیرگذاری فعالیت شرکت های تعاونی مرزنشینان در حوزه های اجتماعی و اقتصادی بدین شرح ارائه شد: مسائل جمعیتی، مسائل قاچاق، قانون گریزی، جرایم و ناهنجاری ها، گسترش تعاملات فرهنگی و اجتماعی برون مرزی، امنیت اجتماعی، انسجام اجتماعی، عدالت اجتماعی، نظام آماري و اطلاعاتی، استقرار نهادهای مدنی و حقوقی، گسترش روحیه تعاون و مشارکت، ایجاد اشتغال، گسترش صادرات، تنوع منابع درآمدی خانوار، ارتقای ساختارهای اقتصادی، برقراری نظام توزیع، و کاهش هزینه فعالیت های انفرادی. همچنین، در بحث رضایتمندی اعضای شرکت های تعاونی مرزنشینان خراسان رضوی، با بررسی و تحلیل میزان رضایتمندی در مؤلفه های مختلف در شش بخش جداگانه، عملکرد این شرکت ها در مجموعه عوامل مختلف در حد متوسط به بالا ارزیابی شد، به گونه ای که میزان کل

رضایتمندی اعضا از فعالیت شرکت‌ها در حدود ۶۵/۷ درصد بوده و اختلاف ۴۳/۳ درصدی با رضایت کامل آنها داشته است. اما با نگاهی به مؤلفه‌های بخش‌های مورد بررسی، این نکته آشکار می‌شود که بالاترین میزان رضایتمندی اعضای شرکت‌های تعاونی مرزنشینان به اداره عمومی شرکت با ۷۸/۴ درصد برمی‌گردد. بنابراین، هر چند، اهمیت بیش از پیش ساختارهای تعاونی و نقش تعاونی‌های مرزنشینان در مناطق مرزی بر همگان آشکار است، اما لازم است این فعالیت‌ها با تأثیرگذاری مثبت بر اقتصاد خانوار و در نتیجه، رضایتمندی اعضا نیز همراه شود و در ساختار اقتصادی این جوامع، عملکردی مناسب‌تر داشته باشد.

## یادداشت‌ها

### 1. Consumer Satisfaction Measurement (CSM)

۲- این آمار و اطلاعات در ۱۳۸۵ با مراجعه حضوری به اتحادیه تعاونی‌های مرزنشینان استان خراسان رضوی به دست آمده است.

## منابع

- ابراهیم‌زاده، عیسی و بریمانی، فرامرز (۱۳۸۴)، «تحلیلی بر تعاونی‌های مرزنشینان و جایگاه ساختاری و عملکردی آن در سیستان و بلوچستان». *فصلنامه پژوهش‌های جغرافیایی*. سال ۳۷، شماره ۵۱.
- بت، کی. کی. (۱۳۸۳)، *فراتر از رضایت مشتری*. ترجمه سعید مهدوی. تهران: سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی.
- خدایی، ساسان (۱۳۸۰)، *بررسی مشکلات و تنگناهای شرکت‌های تعاونی مرزنشینان و پيله-وران استان هرمزگان*. بندرعباس: دانشگاه هرمزگان.
- صانعی، ناصر (۱۳۷۲)، *بررسی عملکرد شرکت‌های تعاونی مرزنشینان کشور*. تهران: وزارت تعاون، دفتر تحقیقات و پژوهش.
- عسگری، علی و اشرف‌زاده، حمیدرضا (۱۳۶۹)، *بررسی جایگاه تعاون در بازرگانی خارجی کشور*. تهران: مؤسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی.
- مختاری، یداله (۱۳۷۱)، *وضعیت تعاونی‌های مرزنشینان استان بوشهر*. تهران: وزارت تعاون.
- مرکز آمار ایران (۱۳۸۰-۱۳۸۴)، *نتایج طرح آمارگیری از هزینه و درآمد خانوار کشور*. تهران:

نورمحمدی، خسرو (۱۳۷۳)، جنبه‌های اقتصادی مبادلات مرزی. تهران: مؤسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی.

نورمحمدی، خسرو (۱۳۷۱)، بررسی طرح ایجاد مناطق ویژه تجارت مرزی (بررسی موردی در استان سیستان و بلوچستان). تهران: دانشکده اقتصاد دانشگاه علامه طباطبائی.

### «پیوست»

#### پرسشنامه

اهمیت از نظر پاسخ‌گو					امتیاز از نظر پاسخ‌گو					به نظر شما، شرکت تعاونی مرزنشینان تا چه میزان در پیشبرد اهداف زیر موفق بوده است؟
هیچ (۱)	کم (۲)	متوسط (۳)	زیاد (۴)	بسیار زیاد(۵)	هیچ (۱)	کم (۲)	متوسط (۳)	زیاد (۴)	بسیار زیاد(۵)	
										کاهش نوسانات درآمد خانوار
										ارتقای سطح درآمد خانوار
										ارتقای کیفیت کالاهاى مورد مبادله
										ارتقای توان تولیدی منطقه
										هدایت تولید کالاها با اهداف صادراتی
										اشتغال‌زایی مستقیم و غیرمستقیم
										ایجاد محدودیت برای گسترش مشاغل کاذب
										برقراری امنیت اقتصادی جهت سرمایه‌گذاری
اهمیت از نظر پاسخ‌گو					امتیاز از نظر پاسخ‌گو					به نظر شما، شرکت تعاونی مرزنشینان تا چه میزان در پیشبرد اهداف زیر موفق بوده است؟
هیچ (۱)	کم (۲)	متوسط (۳)	زیاد (۴)	بسیار زیاد(۵)	هیچ (۱)	کم (۲)	متوسط (۳)	زیاد (۴)	بسیار زیاد(۵)	
										ایجاد محدودیت در شکل‌گیری قاچاق
										جلوگیری از مهاجرت جمعیت مرزنشین
										برقراری امنیت و آرامش در منطقه
										انگیزش روحیه همکاری و مشارکت محلی
										ایجاد همبستگی ملی و انسجام اجتماعی
										انگیزش روحیه اعتماد به دولت در مناطق مرزی
										کاهش جرایم و مفاسد در مناطق مرزی
										توسعه ارتباطات فرهنگی با کشورهای همجوار



اهمیت از نظر پاسخ‌گو					امتیاز از نظر پاسخ‌گو					به نظر شما، مدیریت شرکت تعاونی مرز نشینان تا چه حدی در اهداف زیر موفق بوده است؟
هیچ (۱)	کم (۲)	متوسط (۳)	زیاد (۴)	بسیار زیاد (۵)	هیچ (۱)	کم (۲)	متوسط (۳)	زیاد (۴)	بسیار زیاد (۵)	
										مسئولیت‌پذیری
										مهارت و تخصص لازم
										رعایت قانون و عدالت
										نظم و انضباط کاری
اهمیت از نظر پاسخ‌گو					امتیاز از نظر پاسخ‌گو					به نظر شما، عملکرد شرکت تعاونی مرز نشینان تا چه حدی در موارد زیر موفق بوده است؟
هیچ (۱)	کم (۲)	متوسط (۳)	زیاد (۴)	بسیار زیاد (۵)	هیچ (۱)	کم (۲)	متوسط (۳)	زیاد (۴)	بسیار زیاد (۵)	
										ارائه خدمات به اعضا در بازار داخل کشور
										ارائه خدمات به اعضا در بازار خارج از کشور
										ارائه امکانات پشتیبانی به اعضا
										حذف یا کاهش دیون سالاری
										اعطای معافیت‌ها و حذف یا کاهش عوارض
اهمیت از نظر پاسخ‌گو					امتیاز از نظر پاسخ‌گو					به نظر شما، موارد زیر تا چه حدی رضایتمندی شما را به همراه داشته است؟
هیچ (۱)	کم (۲)	متوسط (۳)	زیاد (۴)	بسیار زیاد (۵)	هیچ (۱)	کم (۲)	متوسط (۳)	زیاد (۴)	بسیار زیاد (۵)	
										ثبات و پایداری قوانین و مقررات
										نبود تنگناهای قانونی
										رویه‌های قانونی مورد عمل
										وجود سقف ارز تخصیصی
										وجود محدودیت اقلام وارداتی
										وجود محدودیت اقلام صادراتی
										وجود محدودیت قانونی در شرایط عضویت
اهمیت از نظر پاسخ‌گو					امتیاز از نظر پاسخ‌گو					میزان رضایتمندی شما از فعالیت شرکت تعاونی مرز نشینان در موارد زیر چگونه است؟
هیچ (۱)	کم (۲)	متوسط (۳)	زیاد (۴)	بسیار زیاد (۵)	هیچ (۱)	کم (۲)	متوسط (۳)	زیاد (۴)	بسیار زیاد (۵)	
										نحوه اداره عمومی شرکت
										نحوه مشارکت اعضا در تصمیم‌گیری
										نحوه برخورد کارکنان شرکت
										دقت در انجام هماهنگی بین‌سازمانی
										سرعت در ارائه خدمات
										سهولت در ارائه خدمات
										تمایل مثبت در ارائه خدمات