

جغرافیا و آمایش شهری - منطقه‌ای، شماره ۱۳، زمستان ۱۳۹۳

وصول مقاله : ۱۳۹۲/۳/۲

تأیید نهایی : ۱۳۹۳/۳/۲۰

صفحات : ۱۰۶ - ۹۷

بررسی رضایتمندی شهروندان از عملکرد خدماتی شهرداری با استفاده از مدل کانو مورد شناسی؛ شهرداری گرگان

دکتر اسماعیل نصیری^۱، حسین عموزاد مهدیرجی^۲

چکیده

امروزه همه کوشش‌هایی که مدیریت شهری در خصوص افزایش خدمات به کار می‌برند، برای بدست آوردن رضایت بیشتر شهروندان می‌باشد و این امر به ویژه برای شهرداری‌ها، هدف ایده‌آل بسیار بزرگی است و بخش عمده ای از آن از طریق ارائه خدمات به شهروندان محقق می‌شود. هدف تحقیق به دست آوردن توصیفی نسبتاً دقیق از وضعیت رضایتمندی شهروندان از عملکرد خدماتی شهرداری گرگان، بر اساس مدل کانو در غالب نیازهای (اساسی، عملکردی و هیجانی) می‌است. این تحقیق از نظر هدف، کاربردی و از نظر نوع، توصیفی - پیمایشی می‌باشد که به شیوه میدانی انجام گرفته‌است. جامعه آماری، کلیه شهروندان (۳۴۳۹۷۷ نفر) شهر گرگان که از خدمات شهرداری استفاده می‌کنند و حجم نمونه بر اساس فرمول کوکران ۳۸۴ نفر استمی که به صورت تصادفی ساده انتخاب و مورد مطالعه قرار گرفتند. یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که شهروندان از عملکرد شهرداری در زمینه نیازهای انگیزشی با ضریب رضایت (۰/۷۹۰) نسبت به نیازهای عملکردی با ضریب رضایت (۰/۷۱۲) و نیازهای اساسی با ضریب (۰/۴۳۶) رضایت بیشتری دارند.

کلید واژگان: خدمات شهرداری، مدل کانو، نیازهای اساسی، نیازهای عملکردی، نیازهای انگیزشی

مقدمه

شهرداری یکی از نهادهای جامعه مدنی است که در قانون اساسی در چارچوب حاکمیت در عرصه‌های اجتماعی، محلی و شهری جزو ساختار توسعه‌ای و مشارکتی کشور محسوب می‌شود. در واقع شهرداری به عنوان سازمان محلی و نیمه دولتی به منظور اداره امور محلی و ارائه خدمات لازم با هدف مدیریت و توسعه کالبدی، اقتصادی، اجتماعی در محدوده شهر و اطراف آن به وجود آمده است و وظیفه آن، برآورده ساختن نیازهای مشترک شهروندان بوده که هر کدام از افراد به تنهایی قادر به برآورده ساختن آنها نیستند (رجب صلاحی، ۱۳۸۱: ۱۱۲).

تا چند دهه قبل ارائه خدمات از سوی شهرداری‌ها، بیش از آنکه منطبق با خواسته‌ها و الزامات شهروندان باشد، نتیجه فکر خلاق مهندسان طراح شهرداری به حساب می‌آمد؛ به عبارت دیگر نقش شهروندان در اکثر موارد تنها به یک مصرف کننده خدمات محدود می‌شد، اما این تفکر تنها تا دهه‌های آخر قرن گذشته دوام داشت و افزایش سطح توقعات و الزامات شهروندان، موجب توجه و اهمیت به خواسته‌ها و الزامات شهروندان گردید (وظیفه‌دوست، ۱۳۸۸: ۱۳۹).

یکی از متداول ترین روشها جهت تعیین میزان ارضای نیازها و خواسته‌ها از طریق کالاها و خدمات ارائه شده توسط سازمان‌ها، سنجش رضایت مشتری است (ملکی، ۱۳۸۷: ۲۷). رضایتمندی شهروندان را می‌توان عکس العمل مؤثر شهروندان به عملکرد شهرداری دانست و اندازه‌گیری رضایت شهروندان، ابزار مؤثری برای کنترل عملکرد کلی سازمان ارائه می‌کند و سازمان را در تشخیص ضعف‌هایش و تلاش برای برطرف کردن آن‌ها یاری می‌دهد (قربانی و همکاران، ۱۳۸۹: ۲۶). به طور کلی بررسی و سنجش عملکرد شهرداری و نحوه ارائه خدمات شهری، از دو منظر عینی و ذهنی می‌تواند صورت بگیرد. در منظر عینی کیفیت ارائه خدمات شهری بر پایه سنجش آنها

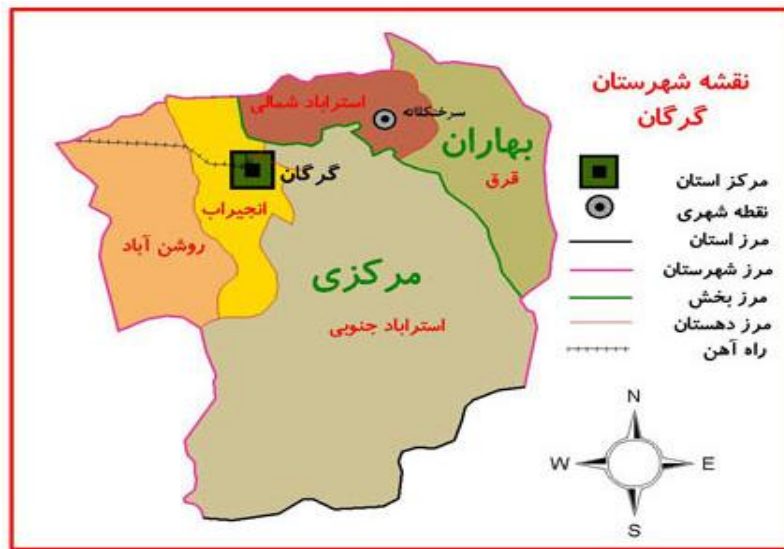
نسبت به معیارها و استانداردهایی صورت می‌گیرد که توسط مراجع مرتبط تنظیم می‌شود. اما در منظر ذهنی، احساس مردم و میزان رضایت بهره‌برداران از خدمات شهری، تعیین کننده کیفیت و چگونگی عملکرد ارائه‌دهندگان خدمات است (برک‌پور و همکاران، ۱۳۸۹: ۲۰۴).

هدف کلی از انجام تحقیق به دست آوردن توصیفی نسبتاً دقیق از وضعیت رضایتمندی شهروندان شهر گرگان از عملکرد شهرداری، بر اساس مدل کانو می‌است، تا بدین وسیله بتوان در راه بهبود کیفیت خدمات شهری، گام‌های مبتنی بر واقعیت برداشته شود. بنابراین از آنجا که هر تحقیق به دنبال پاسخگویی به یک سؤال است، مسأله اصلی و اساسی این تحقیق این است که: شهروندان ساکن در شهر گرگان از کدام دسته از خدمات ارائه شده توسط شهرداری رضایت بیشتری دارند؟

مواد و روشها

محدوده و قلمرو تحقیق

شهر گرگان که بین مدارهای ۳۶ درجه و ۲۹ دقیقه و ۳۷ درجه و ۱۶ دقیقه عرض شمالی و نیز ۵۴ درجه و ۱۴ دقیقه و ۵۴ درجه و ۵۲ دقیقه طول شرقی از نصف النهار گرینویچ قرار گرفته، با وسعت بیش از ۱۶۱۵ کیلومتر مربع در دشتی وسیع و حاصلخیز واقع شده‌است که از شرق به شهرستان علی‌آباد، از شمال به مناطق مرزی ایران و ترکمنستان (از طریق شهرستان آق‌قلا) و از غرب به شهرستان کردکوی محدود بوده و از جنوب با ارتفاعات شاخه شرقی رشته کوه البرز و استان سمنان (شهرستان شاهرود) هم مرز می‌باشد. شهر گرگان دارای دو منطقه شهری و پنج ناحیه می‌باشد که دو ناحیه آن در منطقه یک و سه، ناحیه آن در منطقه دو قرار دارد که در منطقه یک حدود ۱۳۷۵۶۰ نفر و در منطقه دو حدود ۲۰۶۴۱۱ نفر شهروند زندگی می‌کنند.



شکل ۱: منطقه و ناحیه بندی شهر گرگان

منبع: سازمان مدیریت و برنامه ریزی، ۱۳۹۲: ۲۳

وضعیت اجتماعی و اقتصادی بر میزان رضایتمندی شهروندان، تأثیرگذار بوده‌اند. در این میان متغیرهای رضایت اجتماعی و سن به ترتیب بیشترین و کمترین سهم را در تبیین متغیر وابسته ایفا می‌کنند. مریم پریدار (۱۳۹۰)، در مقاله‌ای تحت عنوان «بررسی رضایتمندی شهروندان از خدمات معاونت امور فرهنگی و اجتماعی سازمان شهرداری» با استفاده از ترکیب مدل‌های کانو و تحلیل شکاف، به این نتیجه رسید که بین انتظارات شهروندان از هر سه بعد خدمات اساسی، عملکردی و انگیزشی شهرداری، با ادراک آنان از هر سه بعد، اختلاف معنی داری وجود دارد.

مبانی نظری

با توجه به ماهیت تحقیق که نگرش کلی بر رضایتمندی عملکرد شهرداری بر اساس مدل کانو دارد، چهارچوب نظری مدونی که تمامی این ابعاد را پوشش دهد، وجود ندارد. بنابراین برای فهم بهتر موضوع، متغیرهای تحقیق به صورت مجزا بررسی می‌شوند.

پیشینه پژوهش

مطالعات هرزبرگ در مورد شهروندان، وی را به این نتیجه رساند که در میان عوامل مختلفی که رضایت یا عدم رضایت از عملکرد سازمانی را موجب می‌شوند، عواملی وجود دارند که در ارتباط با احساس شهروندان نسبت به عملکرد سازمان می‌باشد. این عوامل می‌تواند تأثیر مثبتی در رضایت شهروندان داشته باشند (حیاتی، ۱۳۸۱: ۱۶).

گور (۱۳۷۹) معتقد است شکاف ناگهانی و فزاینده میان توقعات شهروندان و بهره‌مندی آنها از ارائه خدمات از سوی سازمان شهرداری، قطع نظر از اینکه واقعی یا واهی باشند، باعث بروز نارضایتی و رضایتمندی می‌شود.

حسن حکمت‌نیا و میرنجف موسوی (۱۳۸۶) در مقاله‌ای تحت عنوان سنجش میزان و عوامل مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری، مطالعه موردی: شهر یزد؛ به این نتیجه رسیدند که میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری، در سطح متوسط به پایین قرار دارد. عواملی همچون: رضایت اجتماعی، آگاهی اجتماعی، مشارکت شهروندی، سن،

- نیازهای عملکردی (تک کاربردی)^۳: دسته

دوم، نیازهای عملکردی است که انتظارات مشتری را تشکیل می‌دهد. مشتری این ویژگی‌ها را بیان نمی‌کند؛ زیرا به نظر او بدیهی است که کالا یا خدمت درخواست شده باید دارای آن ویژگی باشد و نیازی به بیان آن نیست (رضوانی، ۱۳۹۱: ۱۵۲). این نیازها ارتباط مستقیمی با رضایت مشتریان دارند؛ به طوری که افزایش پاسخگویی و ارضای این نیازها، موجب افزایش خطی رضایت مشتریان می‌شود و بالعکس. مشتریان صراحتاً به این نیازها اذعان دارند و در واقع بخش اعظم اطلاعات نیازسنجی‌ها، همین نیازهای عملکردی مشتریان است (شین، ۲۰۰۰: ۹۱).

- نیازهای انگیزشی (هیجانی)^۴: نیازهای

هیجانی، نیازهایی هستند که در زمان استفاده مشتریان از محصولات یا خدمات، مورد توجه آنها نیست و در نیازسنجی‌ها آنها را بیان نمی‌کنند و در نتیجه عدم پاسخگویی به این دسته از نیازها، موجب عدم رضایت آنها نمی‌شود؛ ولی ارائه و ارضای این نیازها در محصول یا خدمات، هیجان و رضایت بسیار بالایی را در مشتریان پدید می‌آورد (والدن، ۱۹۹۳: ۲۸) به عبارت دیگر ارضاء یا تأمین این ویژگی‌ها باعث رضایت زیاد مشتری می‌شوند و چنانچه تأمین نشوند، مشتریان احساس نارضایتی نخواهند داشت (کورت ماتزلر و همکاران، ۱۹۹۸: ۳۷)

- جدول ارزیابی کانو: این جدول دو بخش هر

سؤال را، به یک پاسخ تبدیل می‌کند. پاسخ‌های موجود در جدول کانو در شش طبقه دسته‌بندی می‌شوند. در این جدول M بیانگر ویژگی‌های الزامی است، O بیانگر ویژگی‌های یک بعدی و A نیز به ویژگی‌های جذاب محصول اشاره می‌کند. این سه ویژگی همان سه طبقه نیازهای مدل کانو هستند. از سه ویژگی دیگر، I مربوط به مواقعی می‌شود که مشتری نسبت به وجود یا عدم

- مدل کانو: مدلی که توسط نوریکی کانو^۱ برای

اولین بار در سال ۱۹۷۹ ارائه شد که امروزه در اکثر الگوهای رضایت مشتریان مورد استفاده قرار می‌گیرد (ملکی، ۱۳۷۸: ۲۸). پروفیسور کانو در اواخر دهه هفتاد، مفهوم کیفیت را به طور نسبی از تحقیق هرزبرگ به عنوان تئوری محرک بهداشتی اصلاح کرد (جعفری و همکار، ۱۳۸۷: ۲۷)، تحلیل کانو یکی از ابزارهای اندازه‌گیری کیفیت برای اولویت‌بندی خواسته‌های مشتریان بر اساس تأثیر آنها در رضایت و خشنودی مشتری است (مرادی، ۱۳۸۹: ۶)، در این مدل کانو، ویژگی‌های خدمت یا محصول را با توجه به چگونگی توانایی در ارضاء نیازهای مشتریان، به سه دسته اساسی، عملکردی و انگیزشی تقسیم کرد (کانو و همکاران، ۱۹۸۴: ۴۸) و هر سه نوع نیازمندی را در یک نمودار دو بعدی نشان داد. محور عمودی، میزان رضایت و یا خشنودی مشتری و محور افقی، میزان ارائه الزام کیفی مورد نظر مشتری را نشان می‌دهد. بالاترین و پایین‌ترین نقطه از محور عمودی نمودار، به ترتیب بیانگر رضایت مشتریان و عدم رضایت مشتریان است. محل تلاقی عمودی و افقی بیانگر جایی است که مشتری در حالت عدم تعادل از نظر رضایت و عدم رضایت قرار دارد (رضایی و همکاران، ۱۳۸۴: ۲۶).

- نیازهای اساسی^۲: دسته اول خصوصیات مدل

کانو، نیازهای اساسی می‌باشند. این نیازها، خصوصیات ابتدایی و اولیه‌ای هستند که باید در هر کالا یا خدمتی موجود باشند و مشتریان این خصوصیات را بدیهی و ضروری می‌دانند و در نیازسنجی‌ها، این نیازها را بیان نمی‌کنند، چرا که فرض بر وجود آنها دارند. از نظر کانو، پاسخگویی بیشتر به این نیازها، موجب افزایش رضایت مشتریان نمی‌شود، ولی از سویی چنانچه این نیازها برآورده نشوند، موجب نارضایتی شدید مشتریان می‌گردد (فرلند، ۲۰۱۰: ۱۳).

3. Performance Need or One Dimensional

4. Attractive or Excitement Needs

1. Noriaki Kano

2. Basic needs

وجود یک ویژگی در محصول تقریباً دلسرد و بی توجه باشد. Q بیانگر زمانی است که مشتری سؤال را نفهمیده و یا اطلاعات موجود در سؤال ناقص باشد یا به عبارت دیگر مشتری نسبت به این معیار تردید داشته باشد. R نیز زمانی به وجود می‌آید که شکل مطلوب و نامطلوب تدوین شده در پرسشنامه به زعم مشتری برعکس باشد و مشتری نظری مخالف نظر طراح پرسشنامه داشته باشد.

جدول ۱: ارزیابی کانو

نیازهای مشتری		نامطلوب				
		من این ویژگی را دوست دارم	این ویژگی باید باشد	برای من فرقی نمی‌کند	می‌توانم با آن کنار بیایم	ترجیح می‌دهم این ویژگی نباشد
مطلوب:	من این ویژگی را دوست دارم	Q	A	A	A	O
	این ویژگی باید باشد	R	I	I	I	M
	برای من فرقی نمی‌کند	R	I	I	I	M
	می‌توانم با آن کنار بیایم	R	I	I	I	M
	ترجیح می‌دهم این ویژگی نباشد	R	R	R	R	Q

منبع: یافته‌های محققین، ۱۳۹۳

راهنمای جدول: یک بعدی؛ O جذاب، A قابل تردید، Q باید باشد، M بی‌توجه، I معکوس.

شد. با بهره‌گیری از جدول مذکور، ضریب رضایت از

طریق محاسبه نسبت $\frac{(A+O)}{(A+O+M+I)}$ و ضریب

عدم رضایت از طریق محاسبه نسبت

$$\frac{(O+M)}{(M+O+M+I)(-1)}$$

اندازه‌گیری می‌شود.

در تحلیل نتایج، هر چقدر ضریب مثبت رضایت به یک نزدیکتر و از صفر دورتر باشد، نشان دهنده تأثیر بیشتر آن نیاز یا ویژگی بر رضایت مشتریان و چنانچه نزدیک صفر شود، نشان دهنده کمترین تأثیر بر رضایت مشتریان است. به همین صورت در ضریب منفی عدم رضایت، هر چقدر مقادیر به -۱ نزدیکتر باشد، تأثیر آن بر ناراضی مشتریان در صورت عدم پاسخگویی، بیشتر خواهد بود و مقدار صفر نشان دهنده آن است که عدم پاسخگویی، باعث ناراضی مشتریان نخواهد شد.

- جدول تعدیل شده کانو: در این مدل برای هر

یک از نیازها، یک زوج سؤال متناسب با الگوی کانو طراحی شد. سؤال اول نشان دهنده احساس و عکس‌العمل شهروندان در صورت پاسخگویی به نیاز، (صورت مثبت سؤال) بود و شهروندان می‌توانستند برای بیان احساس خود، یکی از سه گویه‌های ۱. خیلی خوشحال می‌شوم، ۲. باید چنین باشد و ۳. تفاوتی برای من ندارد را انتخاب کنند. سؤال دوم، نشان دهنده احساس و عکس‌العمل شهروندان، در صورت عدم پاسخگویی به نیاز (صورت منفی سؤال) بود و شهروندان می‌توانستند برای بیان احساس خود یکی از ۳ گویه‌های: ۱. خیلی ناراحت می‌شوم، ۲. آن را تحمل می‌کنم و ۳. تفاوتی برای من ندارد را انتخاب نمایند. به منظور تحلیل داده‌های مطالعه از جدول تعدیل شده ارزیابی کانو (شکل شماره ۳) و آمار توصیفی استفاده

صورت منفی و غیر عملکردی سؤال			
تفاوتی ندارد	آن را تحمل می‌کنم	ناراحت می‌شوم	ناراحت می‌شوم
هیجانی Attractive	هیجانی Attractive	عملکردی One-Dimensional	خوشحال می‌شوم
بی تفاوت Indifferent	بی تفاوت Indifferent	اساسی Must-Be	باید چنین باشد
بی تفاوت Indifferent	بی تفاوت Indifferent	اساسی Must-Be	تفاوتی ندارد

شکل ۲: جدول تعدیل شده ارزیابی کانو

منبع: صافی و همکاران، ۱۳۹۰: ۴۶۳

روش، جامعه آماری، ابزار تحقیق

روش تحقیق

با توجه به ماهیت موضوع و مؤلفه‌های مورد بررسی، رویکرد حاکم بر این پژوهش روش پیمایشی با استفاده از پرسشنامه است. علاوه بر این، به منظور تقویت پایه‌های نظری و دقت در گردآوری اطلاعات، از روش‌های مطالعه اسناد و مدارک و مدل کانو نیز استفاده شده است.

از مقیاس لیکرت پنجگانه، برای دستیابی به میزان اهمیت نیازهای شهروندان از عملکرد شهرداری استفاده شد.

پایایی تحقیق، اطمینان کل پرسشنامه با ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۲ و ضریب آلفای خرده آزمونه‌های نیازهای اساسی ۰/۸۴، نیازهای عملکردی ۰/۷۳ و نیازهای انگیزشی ۰/۸۹ می‌باشد که نشان دهنده پایایی وسیله اندازه‌گیری است.

جامعه آماری

جامعه آماری پژوهش حاضر، شامل کلیه شهروندان شهر گرگان که تعداد آنها ۳۴۳۹۷۷ است که از خدمات شهرداری استفاده می‌کنند. برای محاسبه جامعه نمونه، از فرمول کوکران استفاده شد. طبق این فرمول، حجم نمونه ۳۸۴ پرسشنامه می‌باشد که طبق

اصل تناسب از پنج ناحیه شهر گرگان به روش تصادفی نمونه‌گیری به عمل آمد.

یافته‌های پژوهش

مشخصات پاسخگویان

آمار توصیفی

بر اساس داده‌های استخراج شده، از مجموع ۳۸۴ پرسشنامه، ۲۳۵ نفر معادل ۶۱/۱ درصد را مردان و ۱۴۹ نفر معادل ۳۸/۹ درصد را زنان تشکیل داده‌اند. که از این تعداد ۹۵ نفر؛ یعنی ۲۴/۸ درصد زیر ۳۰ سال و ۱۰۹ نفر؛ یعنی ۲۸/۵ درصد بین ۳۰-۴۰ سال و ۸۲ نفر؛ یعنی ۲۱/۴ درصد بین ۴۰-۵۰ سال و ۹۷ نفر؛ یعنی ۲۵/۳ درصد بین ۵۰-۶۰ سال به بالا قرار دارند و از لحاظ تحصیلات، ۱۴۳ نفر؛ یعنی ۳۷/۳ درصد دیپلم، ۵۰ نفر؛ یعنی ۱۳/۱ درصد فوق دیپلم، ۱۵۵ نفر؛ یعنی ۴۰/۵ درصد لیسانس، ۲۸ نفر؛ یعنی ۷/۳ درصد کارشناسی ارشد و ۷ نفر؛ یعنی ۱/۸ درصد دکتری می‌باشند.

یافته‌ها

در تحلیل نتایج، هر چقدر ضریب مثبت رضایت به یک نزدیکتر باشد، نشان دهنده رضایت شهروندان و هر چه ضریب منفی عدم رضایت به ۱- نزدیکتر باشد،

تأثیر آن بر نارضایتی شهروندان، در صورت عدم پاسخگویی، بیشتر خواهد بود. با بررسی جدول شماره (۳) مشخص می‌گردد که شش گویه مربوط به نیازهای اساسی هستند که از دیدگاه شهروندان عامل زیباسازی

و بهبود کالبدی با ضریب رضایت ۰/۴۷۸، با اهمیت‌ترین و فضای سبز عمومی و پارک با ضریب عدم رضایت ۰/۷۷۶ - کم اهمیت‌ترین نیاز می‌باشد.

جدول ۲: رضایت و عدم رضایت نیازهای اساسی

Basic Needs	Coefficient		Important	Mean difference	
	Dissatisfaction Coefficient	Satisfaction Coefficient		Lower	upper
	-۰/۶۹۴	+۰/۴۳۶	مهم	۲/۴۲۹	۳/۶۸۱

منبع: یافته‌های محققین، ۱۳۹۳

جدول ۳: گویه‌های نیازهای اساسی

متغیرها	Coefficient		Important	Mean difference	
	Dissatisfaction Coefficient	Satisfaction Coefficient		lower	upper
جلوگیری از سد معبر	-۰/۷۷۶	۰/۴۰۴	نسبتاً مهم	۱/۴۴۴	۲/۹۶
روشنایی و امنیت معبر در شب	-۰/۶۵۹	۰/۴۲۵	مهم	۰/۹۲۴	۳/۹۱
جمع‌آوری زباله و نظیف معابر	-۰/۷۵۵	۰/۴۲۵	بسیار مهم	۰/۸۶۱	۴/۴۳
فضای سبز عمومی و پارک	-۰/۶۵۹	۰/۴۷۸	مهم	۱/۰۳۳	۳/۹۱
نظارت بر ساخت و سازها	-۰/۶۱۷	۰/۴۵۷	مهم	۱/۸۹۰	۳/۹۴
زیباسازی و بهبود کالبدی	-۰/۷۰۲	۰/۴۲۵	نسبتاً مهم	۱/۱۸۱	۲/۹۴

منبع: یافته‌های محققین، ۱۳۹۳

براساس نتایج جدول شماره (۵)، که مربوط به هشت گویه از نیازهای عملکردی، از دیدگاه شهروندان هستند، عامل امور مربوط به حمل و نقل ترافیک با ضریب (۰/۷۴۴) بیشترین رضایت را داشتند و درباره

مشارکت دادن شهروندان در امور شهری با ضریب عدم رضایت (۰/۸۰۸) کمترین رضایت را از عملکرد شهرداری داشتند.

جدول ۴: رضایت و عدم رضایت نیازهای عملکردی

متغیرها	Coefficient		Important	Mean difference	
	Dissatisfaction Coefficient	Satisfaction Coefficient		lower	upper
Performance Needs	-۰/۶۶۷	+۰/۷۱۲	بسیار مهم	۱/۲۳۴	۳/۸۷۶

منبع: یافته‌های محققین، ۱۳۹۳

جدول ۵: گویه‌های نیازهای عملکردی

Performance Needs	Coefficient		Important	Mean difference	
	Dissatisfaction Coefficient	Satisfaction Coefficient		lower	upper
مشارکت دادن مردم	-۰/۸۰۸	۰/۵۷۴	بسیار مهم	۰/۸۰۸	۴/۰۵
جمع‌آوری تکدی‌گرایان	-۰/۶۲۷	۰/۶۵۹	نسبتاً مهم	۱/۲۳۸	۲/۹۳
رسیدگی به شکایت مردم	-۰/۶۹۱	۰/۶۸۰	مهم	۰/۸۰۴	۳/۹۰
امور حمل و نقل ترافیک	-۰/۷۴۴	۰/۷۴۴	بسیار مهم	۰/۶۱۶	۴/۴۶
محل توقف وسایل نقلیه	-۰/۷۳۴	۰/۶۹۱	مهم	۰/۸۴۰	۳/۹۴
احداث خیابان و کوچه	-۰/۶۹۱	۰/۶۸۰	مهم	۰/۸۹۶	۳/۸۴
اطلاع‌رسانی عملکرد شهرداری	-۰/۶۹۱	۰/۶۸۰	مهم	۰/۸۹۰	۳/۹۴
بازسازی بافت فرسوده	-۰/۷۱۲	۰/۶۲۷	مهم	۰/۸۲۱	۳/۹۵

منبع: یافته‌های محققین، ۱۳۹۳

براساس نتایج، جدول شماره (۷) شش گویه مربوط به نیازهای هیجانی هستند که از دیدگاه شهروندان عامل تأسیس مؤسسات فرهنگی با ضریب رضایت (۰/۸۷۲) بیشترین رضایت و محافظت از حوادث طبیعی با ضریب عدم رضایت (۰/۴۵۷) کمترین رضایتمندی را از عملکردی شهرداری داشتند.

جدول ۶: رضایت و عدم رضایت هیجانی

متغیرها	Coefficient		Important	Mean difference	
	Dissatisfaction Coefficient	Satisfaction Coefficient		lower	upper
Excitement Needs	-۰/۳۴۵	+۰/۷۹۰	نسبتاً مهم	۱/۱۲۸	۳/۹۸۲

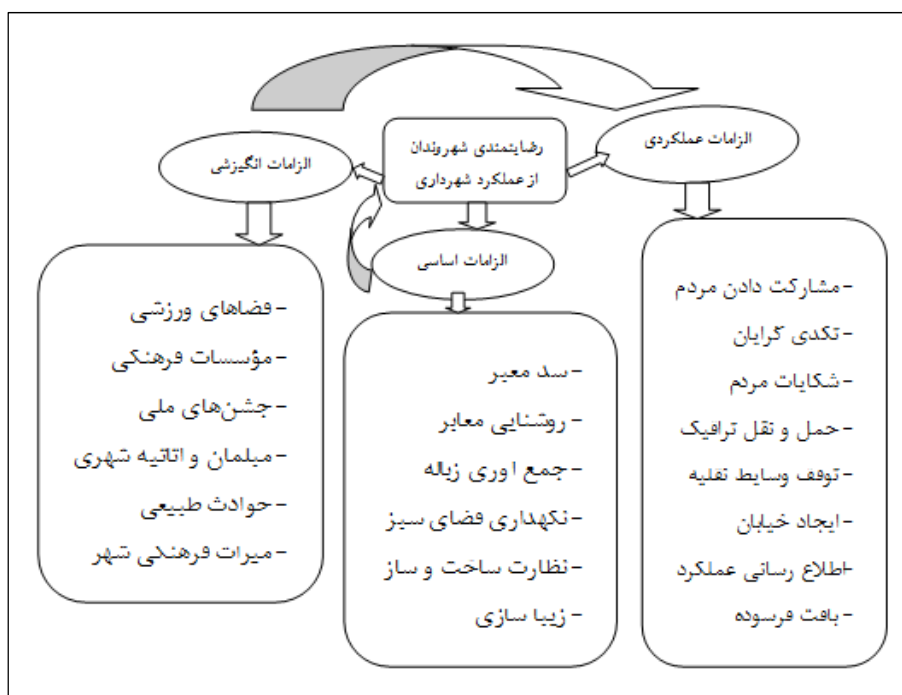
منبع: یافته‌های محققین، ۱۳۹۳

جدول ۷: گویه‌های نیازهای هیجانی

Excitement Needs	Coefficient		Important	Mean difference	
	Dissatisfaction Coefficient	Satisfaction Coefficient		lower	upper
تأمین فضاهای ورزشی	-۰/۳۷۲	۰/۷۲۳	مهم	۰/۸۴۱	۳/۸۸
تأسیس مؤسسات فرهنگی	-۰/۲۰۲	۰/۷۷۶	بسیار مهم	۰/۷۷۴	۴/۳۶
جشن‌های ملی و مذهبی	-۰/۲۶۵	۰/۸۲۹	مهم	۰/۹۱۱	۳/۷۱
مبلمان و ائاتیه شهری	-۰/۳۵۱	۰/۸۴۰	بسیار مهم	۰/۸۲۳	۴/۱۹
محافظت از حوادث طبیعی	-۰/۴۵۷	۰/۷۰۲	مهم	۰/۷۹۶	۳/۸۹
حفظ آثار فرهنگی	-۰/۴۲۵	۰/۸۷۲	مهم	۱/۱۰۳	۳/۸۶

منبع: یافته‌های محققین، ۱۳۹۳

بنابراین با توجه به ارزیابی عملکرد خدمات شهرداری بر اساس مدل کانو، مدل مفهومی زیر ترسیم می‌گردد.



شکل ۳: طبقه‌بندی و الویت‌بندی ویژگی‌های عملکرد خدمات شهری

منبع: پریدار، ۱۳۹۰: ۴۵

نتیجه گیری

با توجه به توقعات و انتظارات روزافزون و به حق شهروندان، بعنوان مهمترین مشتریان شهرداریها، این سازمان در جهت خدمت به شهروندان با چالشهایی مواجه است؛ لذا باید به دنبال راههای مناسب برای خدمت‌رسانی بهتر باشد که این امر تنها با بررسی عوامل مؤثر بر ایجاد رضایت شهروندان میسر خواهد بود؛ بدین منظور برای بررسی عملکرد شهرداری گرگان از مدل کانو استفاده شد. مدل کانو میزان رضایت مشتریان را در سه سطح (نیازهای اساسی، نیازهای عملکردی و نیازهای هیجانی) طبقه‌بندی کرده است. براساس یافته‌های تحقیق، سطح رضایتمندی شهروندان از نیازهای اساسی با ضریب رضایت (۰.۴۳۶) در سطح پایین و نیازهای عملکردی با ضریب رضایت (۰.۷۱۲) در سطح متوسط و نیازهای هیجانی با ضریب (۰.۷۹۰) در سطح بالاتری قرار دارد با توجه به کیفیت پایین خدمت ارائه شده در نیازهای اساسی که از جمله وظایف ذاتی شهرداری محسوب می‌شود، این امر بر رفتار شهروندان، بخصوص در مشارکت در امور شهری تأثیر منفی داشته است. بنابراین شهرداری گرگان به جای اینکه توان خود را در بر طرف کردن نیازهای اساسی شهروندان قرار دهد، بیشتر توجه‌اش، بر طرف کردن نیازهای ثانویه می‌باشد.

در مورد گویه‌های مورد نظر، گویه‌هایی همچون، زیباسازی و بهبود کالبدی، امور مربوط به حمل و نقل ترافیک و تأسیس مؤسسات فرهنگی، بیشترین سهم را در تبیین سطح خدمات شهری به خود اختصاص دادند و در مقابل شاخص‌هایی همچون، توجه به فضای سبز عمومی و پارک، مشارکت دادن شهروندان در امور شهری و محافظت از حوادث طبیعی، کمترین سهم را در تبیین سطح خدمات شهری به خود اختصاص دادند. دسته‌بندی نیازهای شهروندان این فرصت را برای برنامه‌ریزان شهری فراهم می‌آورد که با هدایت امکانات به سمت طبقات خاص، به سرعت و شدت بیشتری به

سمت برآوردن نیازهای شهروندان و بعبارت بهتر، ارتقای کیفیت خدمات شهری حرکت کنند. بنابراین برای افزایش میزان رضایت شهروندان، مسئولان و دست‌اندرکاران حوزه شهری، باید توجه بیشتری به عواملی همچون نگرش شهروندان، انعطاف در ارائه محتوای برنامه‌ریزی و کیفیت خدمات ارائه شده، داشته‌باشند.

منابع

برک‌پور، ناصر؛ گوهری‌پور، حامد و کریمی، مهدی (۱۳۸۹) ارزیابی عملکرد شهرداری‌ها بر پایه سنجش میزان رضایت مردم از خدمات شهری (نمونه موردی منطقه ۱ و ۱۱ شهرداری تهران)، فصلنامه مدیریت شهری، شماره ۲۵.

پریدار، مریم (۱۳۹۰)، بررسی رضایتمندی شهروندان از خدمات معاونت امور فرهنگی و اجتماعی سازمان شهرداری، با استفاده از ترکیب مدل‌های کانو و تحلیل شکاف، فصلنامه علمی پژوهشی پارس مدیر، شماره ۱، پاییز.

جعفری، مصطفی؛ دکتران، امیر حسین (۱۳۸۷)، ارتباط مدل کانو با الزامات استاندارد مدیریت کیفیت در قطعه‌سازان خودرو، فصلنامه مدیریت، سال نوزدهم، شماره ۱۳۹-۱۴۰.

حکمت‌نیا، حسن؛ موسوی، میرنجم (۱۳۸۶)، سنجش میزان و عوامل مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری، مطالعه موردی؛ شهر یزد، مجله جغرافیا و توسعه، دوره ۵، شماره ۹.

حیاتی، زهیر (۱۳۸۱)، بررسی رضایت شغلی کارکنان کتابخانه‌های دانشگاه‌های شیراز، علوم پزشکی شیراز مجله علوم اجتماعی و انسانی دانشگاه شیراز، دوره نوزدهم، شماره اول (پیاپی ۳۷).

رجب‌صلاحی، حسین (۱۳۸۱) ساختار حکومت محلی، مدیریت شهری و شهرداری، برنامه‌ریزی و مدیریت شهری، مسائل نظری و چالشهای تجربی، تهران: انتشارات سازمان شهرداری‌های کشور.

رضایی، کامران؛ آشتیانی، حسین؛ هوشیار، محمدرضا؛ وزیری، محمد (۱۳۸۴) رویکرد مشتری‌مدار به طرح‌ریزی و بهبود کیفیت محصول، نشریه آتنا، چاپ سوم، تهران.

رضوانی، حمیدرضا؛ درگاهی، هادی (۱۳۹۱) شناسایی و دسته‌بندی ویژگی‌های سیستم آموزش الکترونیک بر اساس

وظیفه‌دوست، حسین (۱۳۸۸) تبیین میزان رضایت مشتریان از طراحی محصول شرکت تولید سن سون با تأثیرپذیری از مدل کانو، مجله مدیریت بازرگانی، سال چهارم، شماره ۷.

Furlan R, Corradetti R. An alternative approach to analyze customer or employee satisfaction data based on Kano Model. *Quality Technology & Quantitative Management* 2010; 7: 13.

Kano. N, N. Seraku, F. Takahashi and S. Tsuji, (April 1984), "Attractive Quality and must- be Quality", *Hinshitsu, The Journal of the Japanese society for Quality control*.

Shen XX, Tan KC, Xie M. An integrated approach to innovative product development using Kano's Model and QFD. *European Journal of Innovation Management* 2000; 3: 91

Kurt Matzler & et al, (1998), "How delight your customers", *Journal of Product & Brand Management*, vol. 5, No. 2.

Walden.D. Kano's ethods for understanding customer-defined quality. *Center for Quality of Management Journal* 1993; 28.

مدل کانو در دانشگاه‌های مجازی ایران، فصلنامه راهبرد آموزش، دوره ۵، شماره ۳.

سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی (۱۳۹۲) توسعه اجتماعی اقتصادی شهرستان گرگان، جلد اول.

صافی، محمدهادی؛ فلاحی خشکتاب، مسعود؛ راسل، مهدی؛ رهگذر، مهدی (۱۳۹۰)، تعیین و اولویت بندی نیازهای اعضای هیئت علمی دانشگاه بر اساس الگوی کانو، فصلنامه پیش، سال دهم، شماره چهارم.

قربانی، محمد؛ حیدری کمال آبادی، رضا؛ کریمویی، حمیدرضا (۱۳۸۹) ارزیابی رضایت شهروندان مشهد از خدمات شبکه اتوبوسرانی مشهد، فصلنامه مشهد پژوهی، سال سوم، شماره ۴.

گور، رابرت ند (۱۳۷۹)، چرا انسانها شورش می‌کنند، مترجم علی مرشدزاده، تهران: پژوهشکده مطالعات راهبردی.

مرادی، هادی؛ همتی، امین (۱۳۸۹) سنجش رضایتمندی مشتریان از کیفیت خدمات با استفاده از مدل کانو- سروکوال، دومین کنفرانس بین المللی بازاریابی خدمات مالی، مرکز همایش بین المللی صدا و سیما.

ملکی، آناهیتا؛ دارابی، ماهان (۱۳۸۷) روش‌های مختلف اندازه‌گیری رضایت مشتری، ماهنامه مهندسی خودرو و صنایع وابسته، شماره ۳.