

**Measuring citizens' satisfaction with municipal services (case study: city of Babolsar)**  
**Rahimberdi Annamoradnejad\*<sup>1</sup>, Elahe Zare <sup>2</sup>, Fatemeh.Ghasempour**

- 1-
- 2-
- 3-

**Abstract**

Today, all urban management efforts to increase services, is targeted to attract more citizens' satisfaction and this is great, especially for municipalities, a large part of which, is achieved through the provision of services to citizens. The purpose of this study is to measure citizens' satisfaction with municipal services provided by the municipality. The research method is descriptive-analytic. Data collection was done using library and field methods and the questionnaire. The population in this study was 61984 people; and the sample size of 320 people, selected based on the simple random method. To measure citizens' satisfaction level, the kano model was used, also SPSS software to calculate the reliability of the questionnaire. Results show that the factor of citizens' satisfaction with public parkings (with the satisfaction coefficient of 0/468), was known as the most important basic requirement; the factor of municipality attention to the facial view of the city -considering cosmetics, urban furniture and 4 - (with the satisfaction factor of 0/550), was known as the most important functional requirements; and finally, the beauty of the city buildings (with the satisfaction factor of 0/592), was identified as the most important motivational requirement. Generally, it can be stated that citizens enjoyed more satisfaction with the motivational, functional, and basic requirement, respectively.

**Key words:** satisfaction, urban services, Municipal, kano model, Babolsar.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی

فصلنامه علمی - پژوهشی برنامه‌ریزی فضایی (جغرافیا)  
سال هفتم، شماره چهارم، (پیاپی ۲۷)، زمستان ۱۳۹۶  
تاریخ وصول: ۹۶/۰۶/۰۸ تاریخ پذیرش: ۹۷/۰۱/۱۵  
صص: ۷۲-۵۷

## سنجش رضایتمندی شهروندان از خدمات شهری شهرداری بابلسر

آنا مرادنژاد رحیم بردی<sup>۱\*</sup>، الهه زارع<sup>۲</sup>، فاطمه قاسمپور<sup>۳</sup>

- ۱- دانشیار گروه جغرافیا، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه مازندران، بابلسر، ایران
- ۲- کارشناس ارشد جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه مازندران، بابلسر، ایران
- ۳- کارشناس ارشد جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه مازندران، بابلسر، ایران

### چکیده

امروزه هدف همه کوشش‌های مدیریت شهری در زمینه افزایش خدمات، جلب رضایت بیشتر شهروندان است و این امر به‌ویژه برای شهرداری‌ها، هدف ایده‌آل بزرگی است و بخش عمده‌ای از آن با ارائه خدمات به شهروندان محقق می‌شود. هدف این پژوهش، سنجش میزان رضایت شهروندان از خدمات شهری شهرداری بابلسر و روش آن توصیفی - تحلیلی است. برای گردآوری اطلاعات از روش کتابخانه‌ای و میدانی و از ابزار پرسش‌نامه استفاده شده است. جامعه آماری در این پژوهش ۶۱ هزار و ۹۸۴ نفر و حجم نمونه براساس فرمول کوکران ۳۲۰ نفر است که به صورت تصادفی ساده برگزیده و مطالعه شدند. در این پژوهش، الگوی کانو برای سنجش میزان رضایت شهروندان و نرم‌افزار SPSS برای محاسبه پایایی پرسش‌نامه به کار رفته‌اند. براساس یافته‌های پژوهش عامل پارکینگ‌های عمومی با ضریب رضایت ۰/۴۶۸ به منزله مهم‌ترین الزامات اساسی، عامل رسیدگی شهرداری به چهره ظاهری شهر از نظر زیبایی، مبلمان شهری و ... با ضریب رضایت ۰/۵۵۰ به منزله مهم‌ترین الزامات عملکردی، و عامل زیبایی ساختمان‌های شهر با ضریب رضایت ۰/۵۹۱ به منزله مهم‌ترین الزامات انگیزشی شناخته شدند. به طور کلی شهروندان به ترتیب از الزامات انگیزشی، عملکردی و اساسی رضایت بیشتری دارند.

واژه‌های کلیدی: رضایت، خدمات شهری، شهرداری، الگوی کانو، بابلسر

## مقدمه

در دهه‌های اخیر، افزایش جمعیت در شهرهای کشور متأثر از دو عامل رشد طبیعی جمعیت شهرها و مهاجرت ساکنان شهرهای کوچک و روستاییان به شهرهای میانی و بزرگ بوده است؛ این عمل به گونه‌ای انجام شده است که متناسب با آن، فضاها و زیرساخت‌های مورد نیاز تجهیز نشده‌اند. عمده‌ترین اثر رشد شتابان شهرها، به هم ریختگی فضایی و رشد نابسامان، توزیع ناعادلانه کاربری‌ها، نابرابری سرانه‌ها، مکان‌یابی‌های نامناسب و مطالعه نشده و به هم خوردن نظام توزیع خدمات است که این امر به نوعی در همه شهرهای ایران به چشم می‌خورد. امروزه با گسترش شهرنشینی توجه متخصصان، برنامه‌ریزان و شهروندان به مقوله خدمات شهری و کیفیت آن جلب شده و بدین لحاظ اساساً طرح مباحث خدمات شهری با توسعه شهرنشینی همراه بوده است. گذشته از نوع و ماهیت خدمات شهری که خود متأثر از ساختارهای اقتصادی، سیاسی، اداری و حتی اقلیمی اشکال مختلف و متفاوتی دارد، خدمات شهری از دیرباز همواره به منزله یکی از شاخص‌های بارز مدنیت و ابزار مدیریت توسعه شهری و عامل اصلی تداوم حیات شهری مطرح بوده است؛ به گونه‌ای که بدون آن زندگی شهروندان از فعالیت بازمی‌ماند؛ بنابراین پراکنش اصولی و بهینه آن منطبق با خواست مردم در فرایند برنامه‌ریزی شهری بسیار مهم است (عبداللهی پورحقیقی و همکاران، ۱۳۹۰: ۱۸).

امروزه در جهان خدمات از تولید پیشی گرفته است. به وضوح شاهدیم اقتصاد امروز بیشتر به سمت خدماتی شدن پیش می‌رود؛ بنابراین خدمات شهری، یکی از مهم‌ترین عرصه‌ها در حیطه خدمات‌رسانی است و سازمان‌های متعددی از قبیل آب، برق، گاز، مخابرات، حمل و نقل و ترافیک، موظف به ارائه آن هستند. از این بین شهرداری از جمله سازمان‌هایی است که بخش عمده‌ای از خدمات شهری را بر عهده دارد و بیشتر این خدمات در حیطه وظایف معاونت خدمات شهری این سازمان است. خدمات شهری با سطح پوشش زیاد، رایج‌ترین فعالیت شهرداری‌های کشور محسوب می‌شود. علت این شمول را می‌توان در چند وجه گوناگون جستجو کرد: نخست به فلسفه و دلیل تشکیل شهرداری مربوط می‌شود که انجام امور بهداشت و ایمنی شهری، اولین وظیفه آن است؛ دلیل دوم به اجتناب ناپذیری این خدمات برمی‌گردد که ناشی از پیامدهای وخیم محیطی و اجتماعی ارائه‌نشده آنهاست؛ دلیل سوم سابقه زیاد این خدمات و نهادینه شدن آنها در شهرداری‌های کشور است (ادریسی و پالیزیان، ۱۳۸۸: ۱۸). این سازمان‌ها (شهرداری‌ها) زمانی در رسیدن به اهداف خود و حفظ تعادل بین نیازهای حال و آینده موفق خواهند شد که شهروندان از عملکرد آنها بیشترین رضایت را داشته باشند؛ بنابراین هدف نهایی همه این عملکردها، ارتباط بین سازمان و رضایت شهروندان است. زمانی که عملکردهای شهرداری نیازهای شهروندان را برآورده سازد، رضایت شهروندان ایجاد می‌شود. رضایت شهروندان موجب خواهد شد آنها در انجام امور و مسئولیت‌ها حضور فعال داشته باشند و مشارکت شهروندی به عنوان محور اصلی تصمیم‌گیری مدنظر قرار گیرد (کریمیان بستانی و همکاران، ۱۳۹۲: ۱۵).

به طور کلی مدیریت هر سازمانی برای آگاهی از میزان بهره‌وری، کارایی و اثربخشی فعالیت‌ها و نتایج عملکرد خود در محیط‌های پیچیده و پویا، نیازمند به کارگیری فرایند کنترل و ارزیابی پیوسته عملکرد است؛ به‌ویژه در شهر که مسائل و وقایع پیرامون آن به صورت سیستمی پیچیده در وضعیتی متداوم از تحول و سازگاری قرار دارد.

شهرداری‌ها به منزله نهادی عمومی به دلیل حساسیت زیاد مردم به عملکرد آنها و از سوی دیگر محدودیت منابع انسانی و مادی جامعه از این قاعده مستثنی نیستند و ارزیابی عملکرد آنها به کارآمدی و بهبود عملکرد و شفاف ساختن فعالیت‌های‌شان کمک می‌کند (رفیع‌پور و همکاران، ۱۳۸۹: ۱۶). امروزه با پیچیده‌تر شدن ساختارها و وظایف سازمان‌ها در عرصه‌های مدیریت شهری، وظایف شهرداری به منزله مهم‌ترین نهاد غیردولتی بیش از پیش شده است. شهرداری‌ها به منزله یک سازمان ارائه‌دهنده خدمات شهری به ساکنان شهری، زمانی عملکردی موفق خواهند داشت که آسایش و امنیت شهروندان را فراهم کنند. عملکرد مناسب و کارآمد این سازمان‌ها موجب مشارکت دادن شهروندان در اداره امور و انجام فعالیت‌های مربوطه و در پی آن رضایت شهروندان خواهد شد؛ بنابراین هدف از این پژوهش، سنجش میزان رضایت شهروندان از خدمات شهری شهرداری بابلسر است.

### پیشینه پژوهش

کریمیان بستانی و همکاران (۱۳۹۲) در مقاله «سنجش میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری زاهدان»، رضایت شهروندان را از عملکرد شهرداری زاهدان در زمینه ارائه خدمات عمومی با روش توصیفی - تحلیلی بررسی و تحلیل کردند. پرسش‌های این مقاله شامل رضایت شهروندان زاهدانی از عملکرد شهرداری این شهر در زمینه ارائه خدمات عمومی است و اینکه آیا بین رضایت شهروندان و خدمات عمومی ارائه‌شده شهرداری رابطه معناداری وجود دارد یا خیر. براساس نتایج به دست آمده، سطح رضایت در ۹۱ درصد شهروندان متوسط و کمتر از آن است. آزمون T تک‌نمونه، متوسط به پایین بودن رضایت شهروندان را از عملکرد شهرداری زاهدان و همچنین خدمات عمومی این سازمان تأیید می‌کند.

رفیع‌پور و همکاران در سال ۱۳۸۹، مقاله‌ای را با عنوان «ارزیابی اثربخشی عملکرد شهرداری قاین از دیدگاه شهروندان» نوشتند. هدف این پژوهش، استفاده از دیدگاه شهروندان برای سنجش میزان رضایت آنان از عملکرد شهرداری قاین در زمینه‌های عمرانی، خدمات شهری و نظارت است. روش پژوهش پیمایشی - اسنادی است و جامعه آماری را همه ساکنان شهر قاین تشکیل می‌دهند. حجم نمونه با فرمول کوکران و نمونه‌گیری به شیوه نمونه‌گیری متناسب با حجم در محلات نوزده‌گانه شهر قاین تعیین شد. نتایج به دست آمده نشان داد بیشترین رضایت شهروندان از وظایف خدمات و عمران شهری و کمترین رضایت آنها از عملکرد نظارتی شهرداری است.

حکمت‌نیا و موسوی در سال ۱۳۸۶، پژوهشی را در زمینه «سنجش میزان و عوامل مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری» انجام دادند. هدف این پژوهش از بررسی این مورد (عوامل مؤثر بر میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری)، شناسایی نکات و عوامل مهمی است که در رابطه با عملکرد سازمانی تأثیر مثبتی دارند. روش پژوهش، ترکیبی (پیمایشی، همبستگی و اسنادی) است و از ابزار اندازه‌گیری پرسش‌نامه برای گردآوری اطلاعات از ۳۸۴ سرپرست خانوار به روش نمونه‌گیری خوشه‌ای همراه با روش تصادفی ساده استفاده شده است. نتایج یافته‌ها حاکی است میزان رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در سطح متوسط به پایین قرار دارد. عواملی همچون رضایت اجتماعی، آگاهی اجتماعی، مشارکت شهروندی، سن، وضعیت اجتماعی و اقتصادی بر میزان رضایت شهروندان تأثیرگذار بوده‌اند.

ابراهیم‌زاده و همکارانش (۱۳۹۳) در مقاله‌ای با عنوان «شناسایی و اولویت‌بندی الزامات رضایتمندی گردشگری شهری با استفاده از مدل کانو»، عوامل مؤثر بر رضایت گردشگران را از زیرساخت‌ها و کارکردهای گردشگری شهری بروجرد بررسی کردند. روش این پژوهش، ترکیبی (پیمایشی و توصیفی - تحلیلی) است. نتایج پژوهش نشان می‌دهد امنیت گردشگران با ضریب رضایت ۰/۵۶ مهم‌ترین الزام اساسی، رستوران‌ها و تدارک غذا با ضریب رضایت ۰/۸۰ مهم‌ترین الزام عملکردی و سیستم‌های ارتباطی (اینترنت، تلفن و...) با ضریب رضایت ۰/۸۲ مهم‌ترین الزام انگیزشی گردشگران است.

نصیری و عموزاده مهدیرجی در سال ۱۳۹۳ در مقاله‌ای با عنوان «بررسی رضایتمندی شهروندان از عملکرد خدماتی شهرداری با استفاده از مدل کانو»، توصیفی نسبتاً دقیق از وضعیت رضایت شهروندان از عملکرد خدماتی شهرداری گرگان، براساس الگوی کانو در قالب نیازهای (اساسی، عملکردی و هیجانی) داشتند. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد 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.

### پرسش‌های پژوهش

- ۱- رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری در زمینه خدمات شهری در چه سطحی است؟
- ۲- رتبه‌بندی و الگوی خدمات شهری در شهر بابلسر چگونه است؟

### فرضیه‌های پژوهش

- ۱- به نظر می‌رسد میزان رضایت شهروندان از خدمات شهری در سطح پایینی قرار دارد.
- ۲- به نظر می‌رسد مردم به ترتیب در الزامات اساسی، عملکردی و انگیزشی بیشترین رضایت را داشته باشند.

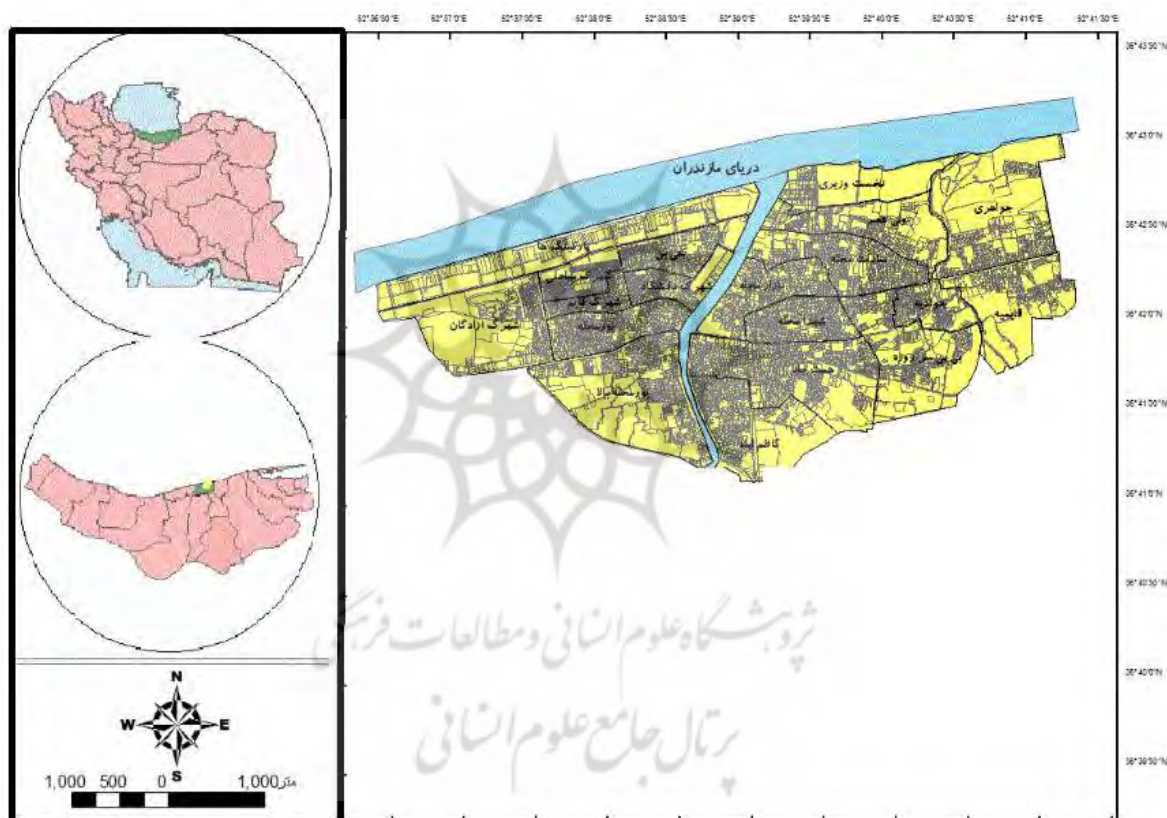
### روش پژوهش

در این پژوهش روش توصیفی - تحلیلی به کار رفته و با توجه به ماهیت مطالب و موضوع مدنظر، اطلاعات با روش کتابخانه‌ای و میدانی با بهره‌گیری از ابزار پرسش‌نامه گردآوری شده است. در روش کتابخانه‌ای از مقالات و کتاب‌های مرتبط با موضوع استفاده شده و در روش میدانی نیز با توزیع پرسش‌نامه در بین مردم، نظرات و دیدگاه‌های شهروندان درباره خدمات شهری به دست آمده است. در قسمت دوم مقاله، اطلاعات تجزیه و تحلیل شده است. پایایی پرسش‌نامه نیز با نرم‌افزار SPSS برای محاسبه آلفای کرونباخ با ضریب ۰/۹۸۱ به دست آمد که نشان از پایایی زیاد این پرسش‌نامه دارد.

جامعه آماری در این پژوهش، همه شهروندان بابلسر (۶۱ هزار و ۹۸۴ نفر) هستند. با بهره‌گیری از فرمول کوکران (حافظنیا، ۱۳۸۱: ۱۴۰)، حجم نمونه ۳۲۰ نفر برآورد و این تعداد پرسش‌نامه به روش انتخاب تصادفی ساده بین شهروندان توزیع شده است. در این پژوهش، سنجش میزان رضایت شهروندان از خدمات شهری براساس الگوی کانو بوده است؛ بر این اساس، انتخاب شاخص‌ها در چهارچوب الگوی کانو بوده و از ۱۹ پرسش استفاده شده است که ویژگی عملکردی (مثبت) داشته‌اند.

## حدود پژوهش

بابلسر، یکی از شهرهای استان مازندران در شمال ایران بین دریای مازندران و رشته‌کوه البرز قرار دارد. این شهر، مرکز شهرستان بابلسر و جمعیت آن ۶۱ هزار و ۹۸۴ نفر است (مرکز آمار ایران، ۱۳۹۵). بابلسر با پهنا ۱۳۵۰ هکتار در مصب رودخانه بابلرود و در قسمت مرکزی استان مازندران و در ساحل جنوبی دریای مازندران قرار دارد. این شهر از شمال به دریای مازندران، از جنوب به شهرستان بابل، از شرق به شهرستان جویبار، از جنوب شرقی به شهرستان سیمرغ و از مغرب به شهرستان فریدون‌کنار محدود می‌شود. طول جغرافیایی بابلسر ۵۲ درجه و ۳۹ دقیقه و عرض آن ۳۶ درجه و ۴۲ دقیقه و ارتفاع آن ۷ متر بالاتر از سطح دریای خزر و ۲۲ متر پایین‌تر از سطح دریاهای آزاد است.



شکل - ۱: موقعیت شهر بابلسر در استان مازندران

منبع: نگارندگان، براساس نقشه شهرداری بابلسر

## مفاهیم، دیدگاه‌ها و مبانی نظری

وظایف شهرداری‌ها: پس از شکل‌گیری حیات و گذشت زمان، پیدایش و توسعه ارتباطات و فناوری اطلاعات در هزاره دوم و پدیدآیی دهکده جهانی موجب ایجاد تغییرات سریع در علایق و رفتارهای اجتماعی بشر و الگوهای رفتاری مختلف در ابعاد فرهنگی، اقتصادی، اجتماعی، سیاسی و ... در شهرها شد؛ این تحولات، شهر مدرن را به

پدیده‌ای پیچیده تبدیل کرد و در نتیجه شکل‌گیری سازمان‌هایی را برای تولید کالا و خدمات و قبول مسئولیت اداره امور زندگی شهروندان ضروری ساخت. با این وضع، ایجاد سازمانی به نام «شهرداری»، عالی‌ترین تدبیر دنیای متمدن برای پاسخگویی به نیازمندی‌ها و توقعات بی‌شمار ساکنان شهرها بود (کریمیان بستانی و همکاران، ۱۳۹۲: ۱۵).

وظایف شهرداری‌ها در جهان روزبه‌روز گسترده‌تر می‌شود و به منزله نهاد‌های محلی نشئت‌گرفته از خواست عمومی، وظایف بیشتری را بر عهده می‌گیرند. از مجموعه وظایف دارای سنخ محلی، شهرداری‌های ایران فقط وظایفی چون ارائه خدمات شهری، خدمات فرهنگی و تفریحی، نظارت و کنترل ساختمانی و تأمین بخشی از زیرساخت‌های شهری را عرضه می‌کنند (برک‌پور و همکاران، ۱۳۸۹: ۱۶).

شهرداری، یکی از نهاد‌های جامعه مدنی است که در قانون اساسی در چهارچوب حاکمیت در عرصه‌های اجتماعی، محلی و شهری جزء ساختار توسعه‌ای و مشارکتی کشور محسوب می‌شود. شهرداری، یکی از ضرورت‌های نظام اجتماعی است که الزاما با ساختاری نمایان می‌شود که ایفای وظایفش فقط با مداخله مردم امکان‌پذیر است. در واقع سازمان شهرداری به منزله سازمانی محلی و غیردولتی به منظور اداره امور محلی و ارائه خدمات لازم با هدف مدیریت و توسعه کالبدی، اقتصادی و اجتماعی در محدوده شهر و اطراف آن به وجود آمده و وظیفه آن برآورده ساختن نیازهای مشترک شهروندان است که هرکدام به تنهایی قادر به برآورده ساختن آنها نیستند؛ بنابراین شهرداری‌ها، مسئولیت مدیریت شهری را بر عهده دارند.

نظام مدیریت شهری، سازمانی گسترده متشکل از تمام عناصر و اجزای رسمی و غیررسمی ذی ربط و مؤثر بر ابعاد مختلف اجتماعی، اقتصادی و کالبدی حیات شهرها با هدف اداره، هدایت، کنترل و توسعه همه‌جانبه و پایدار شهر است. این توسعه همه‌جانبه و پایدار زمانی عملی خواهد شد که شهروندان از عملکرد سازمان شهرداری رضایت داشته باشند (حکمت‌نیا و موسوی، ۱۳۸۶: ۱۶).

**ارزیابی عملکرد:** ارزیابی عملکرد، یکی از ابزارهای اساسی و اصلی مدیریت برای تحقق اهداف، راهبردها و برنامه‌های سازمان است. در سازمان‌های عمومی مثل شهرداری، طراحی و استقرار نظام ارزیابی عملکرد منجر به هدایت درست مدیران اجرایی شهرداری در مسیر تحقق اهداف، وظایف، راهبردها و برنامه‌های توسعه و بهبود خدمات شهری منطبق با کیفیت، هزینه و زمان مدنظر خواهد شد. از آنجا که شهرداری به منزله نهادی عمومی مدیریت شهر را بر عهده دارد، ضرورت ارزیابی عملکرد و درنهایت مدیریت عملکرد آن مشهود است (معمارزاده و تبریزی، ۱۳۸۸: ۴۸).

ارزیابی عملکرد به عنوان یکی از مؤثرترین ابزارهای شناخت توانایی‌های سازمانی و کنترل فرایند کاری، با برجسته ساختن تهدیدات، قوت‌ها و فرصت‌ها، زمینه را برای بهبود و اصلاح روندهای موجود و تعالی فردی و سازمانی فراهم می‌سازد؛ ضمن اینکه سنجش عملکرد به منزله یک بخش منسجم از چرخه برنامه‌ریزی و کنترل و همچنین ابزاری مناسب برای آگاهی از میزان مطلوبیت عملکرد و تأثیر آن، می‌تواند به عنوان فرایند کمی‌سازی، اثربخشی و کارایی اقدامات یا فعالیت‌ها مدنظر قرار گیرد (آخوندیان و همکاران، ۱۳۹۱: ۱۷).

عملکرد شهرداری و نحوه ارائه خدمات آن می‌تواند از دو منظر عینی و ذهنی بررسی و سنجیده شود: از منظر عینی، کیفیت ارائه خدمات شهری بر پایه سنجش آنها نسبت به استانداردهای بیرونی صورت می‌گیرد؛ اما در منظر ذهنی، احساس مردم و میزان رضایت آنان از خدمات شهری، تعیین‌کننده کیفیت عملکرد شهرداری است (برک‌پور و همکاران، ۱۳۸۹: ۱۶).

ارزیابی عملکرد، فرایندی است که براساس آن اقداماتی به منظور بررسی و سنجش عملکرد سازمان‌ها (عمومی و خصوصی) و افراد (مدیران و کارکنان) انجام می‌شود و هدف نهایی آن، بهبود و ارتقای عملکرد در قالب مفاهیمی چون کارایی، اثربخشی، پاسخگویی و رضایت عمومی است؛ بنابراین ضروری است شهرداری‌ها نیز برای حفظ موجودیت خود به منزله یک سازمان عمومی، ضمن ارتقای کارایی و اثربخشی، همواره اصل پاسخگویی را در قبال منافع عمومی مدنظر داشته باشند و برای دستیابی به بهبود مستمر عملکرد، فعالیت‌های انجام شده را پیوسته ارزیابی کنند (رفیع‌پور و همکاران، ۱۳۸۹: ۱۶).

**خدمات شهری:** خدمات شهری به معنای عام خود بسیاری از فعالیت‌های خدماتی مورد نیاز برای اداره امور شهری را دربرمی‌گیرد؛ به بیان دیگر، خدمات شهری شامل طیف گسترده‌ای از فعالیت‌های مختلف است که ارتباط تنگاتنگی با حیات شهری دارند. خدمات شهرها بیشتر با یکدیگر پیوند جغرافیایی دارند و با توجه به تأثیر مستقیم آنها بر زندگی شهروندان، به خدمات شهری معروف‌اند (پهلوان‌صفایی، ۱۳۹۲: ۴).

در تعریف دیگر، خدمات شهری به فعالیت‌های غیرعمرانی گفته می‌شود که شهرداری مستقیماً به منظور ایجاد مطلوبیت در کالبد شهر و رفاه حال شهروندان انجام می‌دهد (عبداللهی پورحقیقی و همکاران، ۱۳۹۰: ۱۸).

خدمات شهری به منزله ابزار مدیریت توسعه شهری، نیاز شهروندان و عامل اصلی تداوم حیات شهری است که بدون آن زندگی شهروندان از فعالیت بازمی‌ماند. توزیع یا پراکنش بهینه و اصولی آن منطبق با خواست مردم در فرایند برنامه‌ریزی شهری اهمیت بسیاری دارد (همان، ۵).

خدمات شهری براساس ماهیت خود، اموری از زندگی شهری هستند که شهروندان به تنهایی از عهده تأمین آنها برنمی‌آیند و از این رو نیاز به سازمانی دارند؛ از سوی دیگر با توجه به اینکه خدمات شهری در زمره کالاهای عمومی قرار می‌گیرد، لازم است سازوکارهایی در اختیار سازمان مدیریت شهری باشد تا هزینه‌های تأمین خدمات شهری را از شهروندان بگیرد. خدمات شهری هنگامی اهمیت می‌یابند که بدانیم بعضی از آنها مانند گردآوری و دفن زباله‌ها یا تأمین خدمات ایمنی و آتش‌نشانی در صورتی که انجام نشوند، بحران‌آفرین‌اند.

خدمات شهری اگرچه در ظاهر پیوند مستقیمی با امور سیاسی ندارد، اما اهمیت تأمین آن در حدی است که در صورت دیدن کاستی، به آسانی منجر به مسائلی می‌شود که مشروعیت و قدرت نظام سیاسی را به مخاطره می‌افکند (ایمانی جاجرمی، ۱۳۷۹: ۱۶).

**الگوی کانو:** الگوی کانو، روشی خوب برای بررسی ویژگی‌های مورد نیاز مشتریان است. با بهره‌گیری از روش کانو می‌توان نیازهای مشتریان را با طبقه‌بندی آنها به چند گروه و تعیین محل هر نیاز در یک نمودار مشخص کرد (Bilgili, 2011: 18). کانو در الگوی خود نیازمندی‌های مشتریان یا به بیان دیگر، ویژگی‌های کیفی محصولات را به

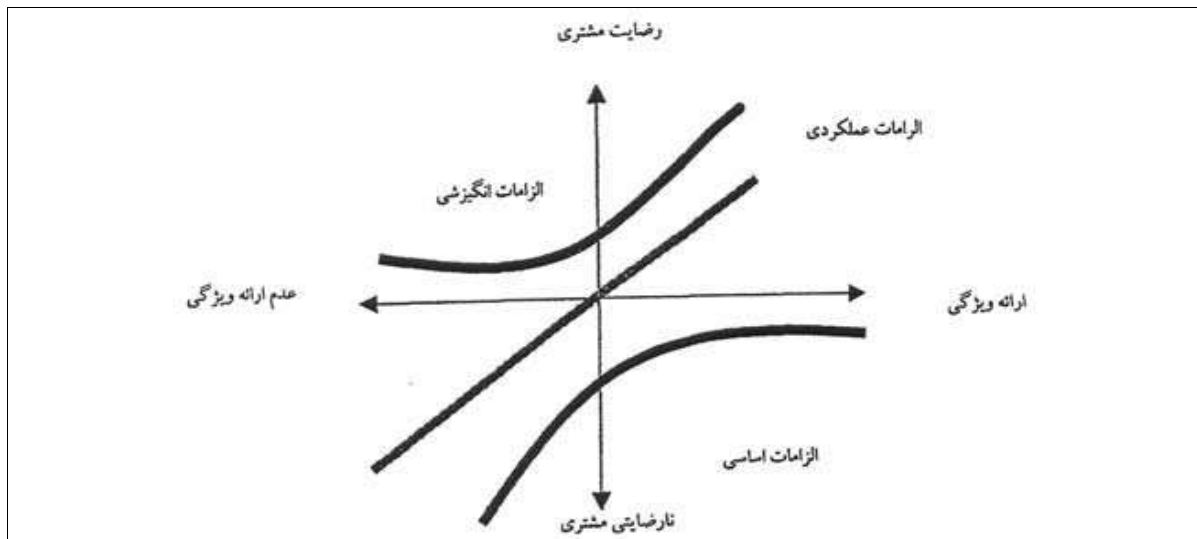


سه دسته اساسی، عملکردی و انگیزشی تقسیم کرده و هر سه نوع نیازمندی را در یک نمودار دو بعدی نشان داده است. محور عمودی، میزان رضایت یا خشنودی مشتری و محور افقی، میزان ارائه الزام کیفی مدنظر مشتری را نشان می‌دهد. بالاترین و پایین‌ترین نقطه از محور عمودی نمودار به ترتیب بیان‌کننده رضایت مشتریان و نارضایتی آنهاست. محل تلاقی عمودی و افقی، بیان‌کننده جایی است که مشتری در حالت نامتعادلی از نظر رضایت و نارضایتی قرار دارد. سمت راست محور افقی، بیان‌کننده جایی است که الزام کیفی مورد انتظار به طور کامل عرضه شده است و سمت چپ محور افقی، نقطه ارائه محصولی است که ویژگی‌های کیفی مورد انتظار را ندارد و الزام کیفی مدنظر به هیچ عنوان در محصول یا خدمت لحاظ نشده است (ابراهیم‌زاده و همکاران، ۱۳۹۳: ۲۴). با وجود این، فرض اصلی در روش کانو این است که رضایت مشتری همیشه و به طور کامل به چگونگی عملکرد محصول بستگی ندارد و به بیان دیگر، کیفیت بیشتر لزوماً منجر به رضایت بیشتر برای تمام ویژگی‌های محصول یا خدمات مورد نیاز نمی‌شود (Bilgili, 2011: 18).

**الزامات اساسی:** دسته اول ویژگی‌های الگوی کانو، الزامات اساسی است. این الزامات، ویژگی‌های ابتدایی و اولیه‌ای هستند که باید در هر کالا یا خدمتی موجود باشند و مشتریان، این ویژگی‌ها را بدیهی و ضروری می‌دانند و در نیازسنجی‌ها این نیازها را بیان نمی‌کنند؛ زیرا فرض بر وجود آنهاست. از نظر کانو پاسخگویی بیشتر به این نیازها، موجب افزایش رضایت مشتریان نمی‌شود؛ ولی از سویی چنانچه این نیازها برآورده نشود موجب نارضایتی شدید مشتریان می‌شود (Furlan, 2010: 13).

**الزامات عملکردی (تک‌بعدی):** دسته دوم ویژگی‌های کیفی، الزامات عملکردی محصول است که برآورده‌نساختن آنها موجب نارضایتی مشتریان می‌شود و در مقابل برآورده‌ساختن کامل و مناسب آنها، خشنودی مشتریان را به دنبال خواهد داشت. از نظر قابلیت شناسایی و تشخیص این الزامات در مقایسه با دو نوع دیگر، ویژگی‌های کیفی بسیار ساده و معمولی‌ترند (طاهری‌کیا و همکاران، ۱۳۸۹: ۱۵).

**الزامات انگیزشی (جذاب):** این الزامات، آن دسته از ویژگی‌های محصول هستند که اثر بیشتری بر میزان رضایت مشتری دارند و میزان رضایت وی را به طور شگفت‌انگیزی افزایش می‌دهند. نیازهای جذاب را مشتری هرگز به طور صریح بیان نمی‌کند یا انتظار آنها را ندارد. ارضای کامل این نیازها، رضایت مشتری را افزایش می‌دهد (زنجرچی و همکاران، ۱۳۹۰: ۱۳)؛ با این حال اگر محصول یا خدمات این ویژگی را نداشته باشند، نارضایتی را به وجود نمی‌آورند؛ زیرا یک شرکت می‌تواند برای محصولات یا خدمات خود نسبت به رقبایش با روشی مثبت تفاوت قائل شود. نیازهای جذاب بیشتر برای مشتریان غیرمنتظره‌اند؛ زیرا مشتریان از آنها آگاهی ندارند. آنها ممکن است خود را به صورت نیازهای نهفته نشان دهند (Furlan, 2010: 13).



شکل - ۲: الگوی کانو منبع: طاهری کیا و همکاران، ۱۳۸۹: ۷۶

**پرسش نامه کانو:** کانو و همکارانش برای دریافت نظرات استفاده‌کنندگان درباره ویژگی‌های محصول و همچنین شناسایی و دسته‌بندی آنها در قالب عناصر کیفی، از پرسش‌های عملکردی (مثبت) و غیرعملکردی (منفی) بهره بردند؛ به این صورت که برای هر ویژگی محصول، یک جفت پرسش مطرح کردند. پرسش عملکردی به واکنش احساسی استفاده‌کننده در صورت حضور ویژگی مدنظر در محصول می‌پردازد و پرسش غیرعملکردی، واکنش احساسی وی را در صورت نبود آن ویژگی در محصول مدنظر بیان می‌کند. استفاده‌کنندگان برای پاسخگویی به این پرسش‌ها از پنج گزینه از پیش تعیین شده برخوردارند؛ سپس با بهره‌گیری از جدول ارزیابی کانو براساس پاسخ به این دو پرسش، هر ویژگی محصول در قالب عناصر کیفی مشخصی قرار می‌گیرد؛ بنابراین با بهره‌گیری از این پرسش‌نامه، نظرات استفاده‌کنندگان درباره ویژگی‌های مورد پرسش مشخص می‌شود و با بهره‌گیری از جدول دسته‌بندی و ارزیابی کانو، این ویژگی‌ها در قالب عنصر کیفی مدنظر قرار می‌گیرند؛ به این صورت که براساس ترکیب پاسخ‌ها به پرسش‌های عملکردی و غیرعملکردی در قالب جدول ارزیابی کانو، این دسته‌بندی انجام می‌شود (جدول ۱ و ۲). برای هر استفاده‌کننده، جدول ارزیابی کانو به کار رفته است و براساس فراوانی پاسخ‌ها، دیدگاه بیشتر استفاده‌کنندگان، بیان‌کننده ویژگی دسته‌مدنظر خواهد بود (کلینی ممقانی و ایزدپناه، ۱۳۹۱: ۸).

جدول - ۱: ساختار پرسش‌های عملکردی و غیرعملکردی پرسش‌نامه کانو

پرسش غیرعملکردی (منفی)	پرسش عملکردی (مثبت)
اگر محصول ویژگی مدنظر را نداشته باشد، شما چه احساسی درباره آن خواهید داشت؟	اگر محصول ویژگی مدنظر را داشته باشد، شما چه احساسی درباره آن خواهید داشت؟
بسیار موافقم	بسیار موافقم
یک نیاز ضروری است	یک نیاز ضروری است
نظر خاصی ندارم	نظر خاصی ندارم
مخالفم؛ اما تحمل‌کردنی است	مخالفم؛ اما تحمل‌کردنی است
مخالفم و تحمل‌نکردنی است	مخالفم و تحمل‌نکردنی است

جدول - ۲: جدول تعدیل شده ارزیابی کانو

نامطلوب					نیازهای مشتری (مطلوب)
مخالقم و تحمل نکردنی است	مخالقم؛ اما تحمل کردنی است	نظر خاصی ندارم	یک نیاز ضروری است	بسیار موافقم	
O	A	A	A	Q	بسیار موافقم
M	I	I	I	R	یک نیاز ضروری است
M	I	I	I	R	نظر خاصی ندارم
M	I	I	I	R	مخالقم؛ اما تحمل کردنی است
Q	R	R	R	R	مخالقم و تحمل نکردنی است

منبع: ابراهیم‌زاده و همکاران، ۱۳۹۳: ۱۲۹

پس از انجام گام‌های موجود در الگوی کانو و مشخص شدن نوع هر یک از عوامل از نظر اساسی، عملکردی و انگیزشی بودن، حال باید ضریب رضایت را محاسبه کرد. ضریب رضایت مشتری، بیان‌کننده این است که آیا رضایت با حضور این ویژگی در محصول افزایش خواهد یافت یا برآورده شدن این نیاز در محصول صرفاً از نارضایتی جلوگیری خواهد کرد؛ البته باید به این نکته اشاره کرد که افراد مختلف، نیازها و خواسته‌های مختلف دارند؛ به همین دلیل گاهی اوقات یک ویژگی می‌تواند در دسته‌های مختلف قرار گیرد. در نظر گرفتن و ارزیابی این مورد می‌باید در محاسبات و تحلیل آماری اثر متوسط هر ویژگی بر رضایت کل استفاده‌کنندگان لحاظ شود. ضریب رضایت مشتری، شاخصی برای برآورد تأثیر ویژگی محصول بر رضایت یا نارضایتی استفاده‌کننده است (کلینی ممقانی و ایزدپناه، ۱۳۹۱: ۸). روش محاسبه نیز به صورت زیر است:

$$\text{ضریب رضایت} = (A+O)/(A+O+M+I)$$

$$\text{ضریب نارضایتی} = (O+M)/(A+O+M+I)-1$$

هرچه میزان ضریب رضایت برای اندازه رضایت به عدد ۱ نزدیک باشد، این موضوع بیان‌کننده تأثیر عمیق‌تر آن ویژگی بر رضایت استفاده‌کننده است و هرچه به صفر نزدیک‌تر شود، به این معناست که تأثیر آن بر رضایت کمتر است. از سویی هرچه میزان اندازه نارضایتی به عدد ۱- نزدیک‌تر باشد، یعنی تأثیر این ویژگی بر نارضایتی استفاده‌کننده بیشتر است. عدد صفر برای این شاخص، نشان‌دهنده این است که اگر این ویژگی در محصول وجود نداشته باشد، سبب نارضایتی نخواهد شد (همان، ۹).

### یافته‌های پژوهش

**یافته‌های توصیفی:** در پژوهش حاضر از بین ۳۲۰ نفر پاسخ‌دهنده، ۱۸۰ نفر مرد و ۱۴۰ نفر زن بودند؛ به این ترتیب مردان ۵۶ درصد و زنان ۴۴ درصد از کل جامعه آماری را تشکیل داده‌اند. به لحاظ سنی ۱۴۰ نفر، یعنی ۴۴ درصد از

پاسخگویان در گروه سنی ۱۸ تا ۳۰ سال و ۱۲۰ نفر، یعنی ۳۷ درصد در گروه سنی ۴۵ تا ۳۰ سال قرار داشتند و ۶۰ نفر، یعنی ۱۹ درصد بالای ۴۵ سال سن داشتند. با این اوصاف بیشتر پاسخ دهندگان در گروه سنی ۱۸ تا ۳۰ سال قرار داشتند. از میان پاسخگویان به پرسش نامه، ۷۰ درصد یعنی معادل ۲۲۴ نفر متولد شهر بابلسر و ۳۰ درصد معادل ۹۶ نفر متولد روستاهای اطراف شهر بابلسر بوده‌اند؛ همچنین از لحاظ وضعیت اشتغال، ۱۶ درصد معادل ۴۹ نفر کارمند بوده‌اند و ۳۴ درصد معادل ۱۱۰ نفر شغل آزاد داشته‌اند و ۱۷ درصد یعنی ۵۴ نفر بازنشسته و ۳۳ درصد از افراد معادل ۱۰۷ نفر دانشجوی بوده‌اند؛ همچنین در پژوهش حاضر ۳۱ نفر از شرکت کنندگان معادل ۱۰ درصد سیکل، ۷۰ نفر معادل ۲۲ درصد دیپلم، ۴۳ نفر معادل ۱۳ درصد فوق دیپلم، ۹۶ نفر معادل ۳۰ درصد لیسانس و ۸۰ نفر معادل ۲۵ درصد فوق لیسانس داشته‌اند؛ در نتیجه بیشترین تعداد پاسخگویان، افراد تحصیل کرده و با مدرک لیسانس بوده‌اند.

جدول - ۳: طبقه‌بندی الزامات رضایت شهروندان از خدمات شهری شهر بابلسر

طبقه	تعداد	I	Q	R	O	M	A	پرسش‌ها
M	۳۲۰				۱۴۶	۱۷۴		گردآوری زباله‌ها و پسماندهای جامد
M	۳۲۰				۱۳۵	۱۸۵		پاکیزه‌سازی خیابان‌ها و معابر
M	۳۲۰	۳۲			۱۳۰	۱۵۸		توسعه و رسیدگی به فضای سبز
M	۳۲۰	۸		۱۲	۱۱۰	۱۹۰		تأمین ایمنی شهروندان
M	۳۲۰		۲۴		۱۱۲	۱۸۴		آسفالت خیابان‌ها
M	۳۲۰	۱۴		۱۰	۱۳۵	۱۶۱		روشنایی خیابان‌ها
O	۳۲۰	۲۴		۲۲	۱۶۴	۱۱۰		رسیدگی شهرداری به چهره ظاهری شهر
M	۳۲۰			۵۴	۸۰	۱۸۶		وضعیت سرویس‌های بهداشتی
M	۳۲۰	۲۰		۳۲	۱۱۲	۱۵۶		ساماندهی صنایع آلاینده
M	۳۲۰			۳۸	۱۳۲	۱۵۰		پارکینگ‌های عمومی
O	۳۲۰	۷۸		۲۶	۱۲۰	۹۶		کیوسک‌های مطبوعاتی و گل‌فروشی‌ها
O	۳۲۰	۵۰		۳۲	۱۳۴	۱۰۴		مشارکت دادن شهروندان در امور شهر
M	۳۲۰			۵۰	۱۰۰	۱۷۰		سرعت و جدیت مسئولان شهرداری در رسیدگی به مشکلات شهروندان
I	۳۲۰	۱۴۶		۴۶	۱۲۸			امکانات فرهنگی، هنری، ورزشی و تفریحی
A	۳۲۰	۲۰		۳۶		۹۶	۱۶۸	زیبایی ساختمان‌های شهر
A	۳۲۰	۱۱۷		۳۸		۳۲	۱۳۳	نحوه اطلاع‌رسانی
A	۳۲۰	۲۶		۳۴		۱۱۳	۱۴۷	ساخت مراکز خرید
O	۳۲۰	۱۱۲		۸۸	۱۲۰			ارائه خدمات تفریحی توسط شهرداری
A	۳۲۰	۷۰				۱۱۶	۱۳۴	ایجاد مراکز آموزشی

منبع: یافته‌های پژوهش

**یافته‌های تحلیلی:** تعیین الزامات رضایت: عوامل گردآوری زباله‌ها و پسماندهای جامد، پاکیزه‌سازی خیابان‌ها و معابر، توسعه و رسیدگی به فضای سبز، تأمین ایمنی شهروندان (نصب نرده، پل هوایی، خط‌کشی و نصب سرعت‌گیر)، آسفالت خیابان‌ها و معابر، روشنایی خیابان‌ها هنگام شب، وضعیت سرویس‌های بهداشتی، وضعیت

ساماندهی صنایع آلاینده (هوا، صوتی، محیطی)، وضعیت پارکینگ‌های عمومی و سرعت و جدیت مسئولان شهرداری در رسیدگی به مشکلات شهروندان در گروه الزامات اساسی قرار می‌گیرند.

عوامل رسیدگی شهرداری به چهره‌ظاهری شهر (از نظر زیبایی، مبلمان شهری و...)، وضعیت کیوسک‌های مطبوعات و گل‌فروشی‌ها، مشارکت‌دادن شهروندان در امور شهری و ارائه خدمات تفریحی (مثل برپایی جشنواره‌ها، تئاترها و...) در گروه الزامات عملکردی قرار می‌گیرند و عوامل زیبایی ساختمان‌های شهر، نحوه اطلاع‌رسانی شهرداری، ساخت مراکز خرید و ایجاد مراکز آموزشی (مثل صنایع دستی، قالی‌بافی و...) در گروه الزامات انگیزشی قرار می‌گیرند؛ در این بین، یک عامل یعنی امکانات فرهنگی، هنری، ورزشی و تفریحی (فرهنگسرا، شهر کتاب و...) به منزله عامل بی‌اثر در رضایت شهروندان شناخته شد.

### اولویت‌بندی متغیرها به تفکیک الزامات

#### اولویت‌ها در گروه الزامات اساسی

- اولویت اول: پارکینگ‌های عمومی با ضریب رضایت ۰/۴۶۸
- اولویت دوم: گردآوری زباله‌ها و پسماندهای جامد با ضریب رضایت ۰/۴۵۶
- اولویت سوم: روشنایی خیابان‌ها با ضریب رضایت ۰/۴۳۵
- اولویت چهارم: پاکیزه‌سازی خیابان‌ها و معابر با ضریب رضایت ۰/۴۲۱
- اولویت پنجم: توسعه و رسیدگی به فضای سبز با ضریب رضایت ۰/۴۰۶
- اولویت ششم: ساماندهی صنایع آلاینده (هوا، صوتی و محیطی) با ضریب رضایت ۰/۳۸۸
- اولویت هفتم: آسفالت خیابان‌ها با ضریب رضایت ۰/۳۷۸
- اولویت هشتم: سرعت و جدیت مسئولان شهرداری در رسیدگی به مشکلات شهروندان با ضریب رضایت ۰/۳۷۰
- اولویت نهم: تأمین ایمنی شهروندان (نصب نرده، پل هوایی، خط‌کشی عابر پیاده، نصب سرعت‌گیر و...) با ضریب رضایت ۰/۳۵۷
- اولویت دهم: وضعیت سرویس‌های بهداشتی با ضریب رضایت ۰/۳۰

#### اولویت‌ها در گروه الزامات عملکردی

- اولویت اول: رسیدگی شهرداری به چهره‌ظاهری شهر از نظر زیبایی، مبلمان شهری و... با ضریب رضایت ۰/۵۵۰
- اولویت دوم: ارائه خدمات تفریحی توسط شهرداری (برپایی جشنواره‌ها، تئاترها و...) با ضریب رضایت ۰/۵۱۷
- اولویت سوم: مشارکت‌دادن شهروندان در امور شهر با ضریب رضایت ۰/۴۶۵
- اولویت چهارم: کیوسک‌های مطبوعاتی و گل‌فروشی‌ها با ضریب رضایت ۰/۴۰۸

## اولویت‌ها در گروه الزامات انگیزشی

- اولویت اول: زیبایی ساختمان‌های شهر با ضریب رضایت ۰/۵۹۱
- اولویت دوم: ساخت مراکز خرید با ضریب رضایت ۰/۵۱۳
- اولویت سوم: نحوه اطلاع‌رسانی با ضریب رضایت ۰/۴۷۱
- اولویت چهارم: ایجاد مراکز آموزشی (قالی‌بافی، صنایع دستی و ...) با ضریب رضایت ۰/۴۱۸

## جدول- ۴: ضرایب رضایت و نارضایتی پرسش‌نامه با بهره‌گیری از الگوی کانو

ردیف	عوامل	ضریب رضایت	ضریب نارضایتی
۱	پارکینگ‌های عمومی	۰/۴۶۸	-۱
۲	گردآوری زباله‌ها و پسماندهای جامد	۰/۴۵۶	-۱
۳	روشنایی خیابان‌ها	۰/۴۳۵	-۰/۹۵۴
۴	پاکیزه‌سازی خیابان‌ها و معابر	۰/۴۲۱	-۱
۵	توسعه و رسیدگی به فضای سبز	۰/۴۰۶	-۰/۹
۶	ساماندهی صنایع آلاینده (هوا، صوتی و محیطی)	۰/۳۸۸	-۰/۹۳۰
۷	آسفالت خیابان‌ها	۰/۳۷۸	-۱
۸	سرعت و جدیت مسئولان شهرداری در رسیدگی به مشکلات شهروندان	۰/۳۷۰	-۱
۹	ایمنی شهروندان (نصب نرده، پل هوایی، خط‌کشی عابر پیاده، نصب سرعت‌گیر و ...)	۰/۳۵۷	-۰/۹۷۴
۱۰	وضعیت سرویس‌های بهداشتی	۰/۳۰	-۱
۱۱	رسیدگی شهرداری به چهره ظاهری شهر از نظر زیبایی، مبلمان شهری و ...	۰/۵۵۰	-۰/۹۱۹
۱۲	خدمات تفریحی شهرداری (برپایی جشنواره‌ها، تئاترها و ...)	۰/۵۱۷	-۰/۵۱۷
۱۳	مشارکت دادن شهروندان در امور شهر	۰/۴۶۵	-۰/۸۲۶
۱۴	کیوسک‌های مطبوعاتی و گل‌فروشی‌ها	۰/۴۰۸	۰/۷۳۴
۱۵	زیبایی ساختمان‌های شهر	۰/۵۹۱	-۰/۳۳۸
۱۶	ساخت مراکز خرید	۰/۵۱۳	-۰/۳۹۵
۱۷	نحوه اطلاع‌رسانی	۰/۴۷۱	-۰/۱۱۳
۱۸	ایجاد مراکز آموزشی (قالی‌بافی، صنایع دستی و ...)	۰/۴۱۸	-۰/۳۶۲
۱۹	امکانات فرهنگی، هنری، ورزشی و تفریحی	۰/۴۶۷	-۰/۴۶۷

منبع: یافته‌های پژوهش

## نتیجه‌گیری

امروزه با گسترش فناوری و تکنولوژی، ساختارها و دستورکارها در عرصه مدیریت شهری پیچیده‌تر شده‌اند و نیاز به ارزیابی و واکاوی بیشتری دارند. شهرداری‌ها به منزله نهادهای مدنی ارائه‌دهنده خدمات شهری به شهروندان، زمانی عملکرد موفق‌تری خواهند داشت که بتوانند زمینه‌ای را فراهم آورند تا شهروندان از خدمات آنها بیشترین رضایت را داشته باشند و با رفاه، آسایش و امنیت به زندگی خود در شهر ادامه دهند؛ بنابراین عملکرد مناسب و کارآمد سازمان شهرداری به انسجام و وفاق شهروندان، انضباط عمومی شهر، کاهش ناهنجاری‌ها و نابسامانی‌های اجتماعی و صرفه‌جویی در هزینه خدمات شهری این سازمان منجر می‌شود.

نتایج حاصل از این پژوهش نشان می‌دهد عوامل گردآوری زباله‌ها و پسماندهای جامد، پاکیزه‌سازی خیابان‌ها و معابر، توسعه و رسیدگی به فضای سبز، تأمین ایمنی شهروندان (نصب نرده، پل هوایی، خط‌کشی و نصب سرعت‌گیر)، آسفالت خیابان‌ها و معابر، روشنایی خیابان‌ها هنگام شب، وضعیت سرویس‌های بهداشتی، وضعیت ساماندهی صنایع آلاینده (هوا، صوتی، محیطی)، وضعیت پارکینگ‌های عمومی و سرعت و جدیت مسئولان شهرداری در رسیدگی به مشکلات شهروندان در گروه الزامات اساسی قرار دارند؛ به این معنی که شهروندان انتظار ارائه این خدمات را دارند؛ بنابراین وجود آنها، رضایت خاصی را برای شهروندان ایجاد نمی‌کند؛ در حالی که نبود آنها نارضایتی بسیاری را به همراه خواهد داشت؛ در نتیجه عامل پارکینگ‌های عمومی با ضریب رضایت و نارضایتی ۰/۴۶۸ و ۱-، عامل گردآوری زباله‌ها و پسماندهای جامد با ضریب رضایت و نارضایتی ۰/۴۵۶ و ۱-، عامل روشنایی خیابان‌ها با ضریب رضایت و نارضایتی ۰/۴۳۵ و ۰/۹۵۴-، عامل پاکیزه‌سازی خیابان‌ها و معابر با ضریب رضایت و نارضایتی ۰/۴۲۱ و ۱-، عامل توسعه و رسیدگی به فضای سبز با ضریب رضایت و نارضایتی ۰/۴۰۶ و ۰/۹-، عامل ساماندهی صنایع آلاینده (هوا، صوتی و محیطی) با ضریب رضایت و نارضایتی ۰/۳۸۸ و ۰/۹۳۰-، عامل آسفالت خیابان‌ها با ضریب رضایت و نارضایتی ۰/۳۷۸ و ۱-، عامل سرعت و جدیت مسئولان شهرداری در رسیدگی به مشکلات شهروندان با ضریب رضایت و نارضایتی ۰/۳۷۰ و ۱-، عامل تأمین ایمنی شهروندان (نصب نرده، پل هوایی، خط‌کشی عابر پیاده، نصب سرعت‌گیر و ...) با ضریب رضایت و نارضایتی ۰/۳۵۷ و ۰/۹۷۴° و عامل وضعیت سرویس‌های بهداشتی با ضریب رضایت و نارضایتی ۰/۳۰ و ۱-، به ترتیب در اولویت اول تا دهم گروه الزامات اساسی قرار دارند.

عوامل رسیدگی شهرداری به چهره‌ظاهری شهر (از نظر زیبایی، مبلمان شهری و ...)، وضعیت کیوسک‌های مطبوعات و گل‌فروشی‌ها، مشارکت دادن شهروندان در امور شهری و ارائه خدمات تفریحی (مثل برپایی جشنواره‌ها، تئاترها و ...) در گروه الزامات عملکردی قرار گرفتند؛ به این معنی که وجود آنها موجب رضایت شهروندان می‌شود؛ در حالی که نبود آنها نارضایتی را به همراه خواهد داشت؛ به این ترتیب عامل رسیدگی شهرداری به چهره‌ظاهری شهر از نظر زیبایی، مبلمان شهری و ... با ضریب رضایت و نارضایتی ۰/۵۵۰ و ۰/۹۱۹-، عامل ارائه خدمات تفریحی توسط شهرداری (برپایی جشنواره‌ها، تئاترها و ...) با ضریب رضایت و نارضایتی ۰/۵۱۷ و ۰/۵۱۷-، عامل مشارکت دادن شهروندان در امور شهر با ضریب رضایت و نارضایتی ۰/۴۶۵ و ۰/۸۲۶- و عامل کیوسک‌های مطبوعات و گل‌فروشی‌ها با ضریب رضایت و نارضایتی ۰/۴۰۸ و ۰/۷۳۴-، به ترتیب در اولویت اول تا چهارم گروه الزامات عملکردی قرار دارند.

عوامل زیبایی ساختمان‌های شهر، نحوه اطلاع‌رسانی شهرداری، ساخت مراکز خرید و ایجاد مراکز آموزشی (مثل صنایع دستی، قالی‌بافی و ...) در گروه الزامات انگیزشی قرار گرفتند؛ به این معنی که ارائه این خدمات رضایت چشمگیری را برای شهروندان به همراه دارد؛ در حالی که نبود آنها موجب نارضایتی نمی‌شود؛ در نتیجه عامل زیبایی ساختمان‌های شهر با ضریب رضایت و نارضایتی ۰/۵۹۱ و ۰/۳۳۸-، عامل ساخت مراکز خرید با ضریب رضایت و نارضایتی ۰/۵۱۳ و ۰/۳۹۵-، عامل نحوه اطلاع‌رسانی با ضریب رضایت و نارضایتی ۰/۴۷۱ و ۰/۱۱۳- و عامل ایجاد

مراکز آموزشی (قالی بافی، صنایع دستی و ...) با ضریب رضایت و نارضایتی ۰/۴۱۸ و ۰/۳۶۲-، به ترتیب در اولویت اول تا چهارم گروه الزامات انگیزشی قرار دارند.

در نهایت نتایج حاصل از این پژوهش نشان می‌دهد عامل امکانات فرهنگی، هنری، ورزشی و تفریحی (فرهنگسرا، شهر کتاب و ...) در هیچ یک از گروه الزامات اساسی، عملکردی و انگیزشی قرار ندارد؛ یعنی ارائه کردن یا نکردن آنها هیچ تأثیری بر رضایت شهروندان ندارد و شهروندان به این عامل بی تفاوت هستند. ضریب رضایت و نارضایتی این عامل به ترتیب ۰/۴۶۷ و ۰/۴۶۷- است؛ بنابراین می‌توان گفت عامل پارکینگ‌های عمومی با ضریب رضایت ۰/۴۶۸ به منزله مهم ترین الزامات اساسی، عامل رسیدگی شهرداری به چهره ظاهری شهر از نظر زیبایی، مبلمان شهری و ... با ضریب رضایت ۰/۵۵۰ به منزله مهم ترین الزامات عملکردی، و عامل زیبایی ساختمان‌های شهر با ضریب رضایت ۰/۵۹۱ به منزله مهم ترین الزامات انگیزشی شناخته شدند. با وجود این شهروندان بابلسر به ترتیب از الزامات انگیزشی، عملکردی و اساسی رضایت بیشتری دارند؛ بنابراین فرضیه این پژوهش رد می‌شود؛ مبنی بر اینکه به نظر می‌رسد مردم به ترتیب در الزامات اساسی، عملکردی و انگیزشی بیشترین رضایت را داشته باشند.

## منابع

- ۱- آخوندیان، محمدجواد، زارعی، سید محمدباقر و نورانی پهنه کلاهی، سیده فاطمه، (۱۳۹۱)، ارزیابی نگرش مردم به میزان عملکرد مناطق مختلف شهرداری با رویکرد فازی، کنفرانس برنامه‌ریزی و مدیریت شهری، مشهد: دانشگاه فردوسی، ۱۵-۱.
- ۲- ابراهیم‌زاده، عیسی، یاری، منیر و یاری، یاسمن، (۱۳۹۳)، شناسایی و اولویت‌بندی الزامات رضایتمندی گردشگری شهری با استفاده از مدل کانو، مجله آمایش جغرافیایی فضا، سال ۳، شماره ۹، گرگان: دانشگاه گلستان، ۱۵۰-۱۲۷.
- ۳- ادیسی، افسانه و پالیزبان، سمانه، (۱۳۸۸)، خدمات شهری شهرداری و سبک زندگی شهروندان، نامه پژوهش فرهنگی، سال ۱۰، شماره ۶، تهران، ۲۶-۹.
- ۴- ایمانی جاجرمی، حسین، (۱۳۷۹)، درآمدی بر خصوصی‌سازی خدمات شهری شهرداری‌ها در ایران، مجله مدیریت شهری، شماره ۳، تهران: سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور، ۸۵-۷۰.
- ۵- برک‌پور، ناصر، گوهری‌پور، حامد و کریمی، مهدی، (۱۳۸۹)، ارزیابی عملکرد شهرداری‌ها بر پایه سنجش میزان رضایت مردم از خدمات شهری، مجله مدیریت شهری، شماره ۲۵، تهران: سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور، ۲۱۸-۲۰۳.
- ۶- پهلوان صفایی، داوود، (۱۳۹۲)، دیدگاه خدمات شهری تهران، گامی مهم در مسیر توسعه پایدار شهری، مجله اقتصاد شهری، سال ۵، شماره ۲۰، تهران، ۶۵-۶۱.
- ۷- حافظ‌نیا، محمدرضا، (۱۳۸۱)، مقدمه‌ای بر روش تحقیق در علوم انسانی، انتشارات سمت، چاپ هفتم، تهران، ۳۳۱.



- ۸- حکمت‌نیا، حسن و موسوی، میرنجف، (۱۳۸۶)، **سنجش میزان و عوامل مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری**، مجله جغرافیا و توسعه، سال ۵، شماره ۹، زاهدان: دانشگاه سیستان و بلوچستان، ۱۹۵-۱۸۱.
- ۹- رفیع‌پور، سعید، داداش‌پور، هاشم، رحمانی، مریم و هادوی، فرامرز، (۱۳۸۹)، **ارزیابی اثربخشی عملکرد شهرداری قاین از دیدگاه شهروندان**، مجله مدیریت شهری، شماره ۲۶، تهران: سازمان همیاری شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور، ۷۸-۶۳.
- ۱۰- زنجیرچی، محمود، ابراهیم‌زاده پزشکی، رضا و عرب، محمد، (۱۳۹۰)، **مدل کانو و کاربرد آن در ارزیابی نیازهای دانشجویان**، پنجمین همایش ارزیابی کیفیت در نظام دانشگاهی دانشگاه تهران، تهران: دانشگاه تهران، ۱۳-۱.
- ۱۱- طاهری‌کیا، فریز، فخاریان، میثم و لاجوردی، مسعود، (۱۳۸۹)، **شناسایی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر میزان رضایت مشتریان از محصول پودر آب.ث شرکت کندر با استفاده از مدل کانو**، فصلنامه مدیریت، سال ۸، شماره ۲۲، فیروزکوه: دانشگاه آزاد اسلامی، ۸۱-۶۷.
- ۱۲- عبداللهی پورحقیقی، ابوالفضل و بزی، خدارحم، (۱۳۹۰)، **تحلیل پراکنش مکانی خدمات شهری بر مبنای خواست مردم**، مجله جغرافیا و برنامه‌ریزی محیطی، سال ۲۴، شماره ۱، اصفهان: دانشگاه اصفهان، ۲۰۲-۱۸۵.
- ۱۳- کریمیان بستانی، مریم، بلوچی، عثمان و جوپه، صاحب‌داد، (۱۳۹۲)، **سنجش میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری**، چشم‌انداز جغرافیایی (مطالعات انسانی)، سال ۸، شماره ۲۲، رشت: دانشگاه آزاد اسلامی، ۱۳۱-۱۱۷.
- ۱۴- کلینی ممقانی، ناصر و ایزدپناه، پریسا، (۱۳۹۱)، **کاربرد مدل کانو در طراحی و توسعه محصولات جدید**، نشریه هنرهای زیبا- هنرهای تجسمی، دوره ۱۷، شماره ۳، تهران: دانشگاه تهران، ۶۶-۵۵.
- ۱۵- معمارزاده، غلامرضا و تبریزی، پری‌گل، (۱۳۸۸)، **بررسی عملکرد و ارائه الگوی مناسب برای نظام ارزیابی عملکرد شهرداری تهران**، مجله پژوهش‌نامه، شماره ۳۶، ۸۴-۳۷.
- ۱۶- مرکز آمار ایران، ۱۳۹۵
- ۱۷- نصیری، اسماعیل و عموزاده مهدیرجی، حسین، (۱۳۹۳)، **بررسی رضایتمندی شهروندان از عملکرد خدماتی شهرداری با استفاده از مدل کانو**، مجله جغرافیا و آمایش شهری- منطقه‌ای، سال ۴، شماره ۱۳، زاهدان: دانشگاه سیستان و بلوچستان، ۱۰۶-۹۷.
- 18- Bilgili, Bilsen, Ercis, Aysel, Ünal, Sevtap, (2011). **Kano model application in new product development and customer satisfaction (adaptation of traditional art of tile making to jewelries)**, International Strategic Management Conference, No 24, PP 829-846.
- 19- Furlan, Roberto, Corradetti, Roberto, (2010). **An Alternative Approach to Analyze Customer or Employee Satisfaction Data Based on Kano Model**, Quality Technology & Quantitative Management, Vol. 7, No.1, PP 1-13.