

دریافت مقاله: ۱۳۹۵/۰۶/۱۹

پذیرش مقاله: ۱۳۹۵/۱۲/۲۲

## نقش مدل KANO در ارزیابی کیفیت فضای‌های

# عمومی شهری با سنجش مؤلفه‌های مؤثر بر سطح سلامت و رفاه جوامع شهری

سعید ملکی - دانشیار جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه شهید چمران اهواز، ایران<sup>۱</sup>

محمدرضا امیری فهلیانی - دانشجو دکتری جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه شهید چمران اهواز، ایران

سمیرا مرادی مفرد - دانشجو دکتری جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه شهید چمران اهواز، ایران

مجید بوستانی - دانش آموخته کارشناسی ارشد شهرسازی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد یاسوج، یاسوج، ایران

### چکیده

فضاهای عمومی شهری، یکی از عناصر مهم ساختار فضایی شهرها هستند که نقش مهمی در کیفیت زندگی و رفاه افراد ساکن در شهرها دارند. فضای عمومی شهری یک مکان آزاد برای دسترسی و استفاده افراد می‌باشد. عناصر فیزیکی و فعالیت‌ها در فضای باز عمومی مزایای بسیاری بر کیفیت زندگی، سلامت و تعامل اجتماعی شهروندان دارد. تأمین نیازهای انسانی در فضاهای عمومی شهری، کیفیت فضاهای عمومی شهری و به تبع آن رضایت مردم از فضاهای عمومی را افزایش می‌دهد و توجه نکردن به نیازهای مردم، منجر به بیگانگی، گوشه‌نشینی مردم و کاهش کنترل بر محیط شهری می‌شود. این پژوهش با روش توصیفی - تحلیلی و با هدف سنجش کیفیت فضای عمومی شهری با استفاده از مؤلفه‌های تأثیرگذار بر سطح سلامت و رفاه جامعه شهری نورآباد ممسنی از منظر سه گروه کاربران فضا، متخصصان امور شهری و کارمندان اداره‌ها بر اساس مدل تحلیلی KANO صورت پذیرفته است. مدل کانو سنجش کیفیت فضای عمومی شهری را در سه سطح (نیازهای اساسی، نیازهای عملکردی و نیازهای هیجانی) طبقه‌بندی کرده است. با توجه به اطلاعاتی که با استفاده از نظرسنجی از گروه‌های مورد مطالعه در ارتباط با نیازهای اساسی بدست آمده از دید متخصصین امور شهری کمبود فضای سبز و تنوع فعالیت‌ها در فضاهای عمومی به‌خصوص پارک‌های شهری بسیار مهم و بیشترین نارضایتی را داشته است. بنابراین متخصصین امور شهری، کارمندان ادارات و کاربران فضاهای عمومی شهر نورآباد نسبت به نیازهای اساسی به ترتیب با رضایت ۰/۴۵۸، ۰/۵۲۵ و ۰/۴۶۷ و با عدم رضایت ۰/۷۱۶، ۰/۷۲۷ و ۰/۷۳۰ - بیشترین نارضایتی را نسبت به محیط زیست شهری نورآباد دارند. با توجه به نتایج بدست آمده از پرسشنامه متخصصین شهری و کارمندان و تحلیل آن به‌وسیله مدل کانو نیازهای عملکردی نسبت به دیگر نیازها از دید آنها در وضعیت بهتری قرار دارد. ضریب رضایت نیازهای عملکردی به ترتیب (۰/۶۱۲) و (۰/۶۳۰) و نتایج بدست آمده از پرسشنامه کاربران فضاها نیازهای هیجانی نسبت به دو ضریب رضایت نیازهای اساسی و عملکردی دارای وضعیت بهتری می‌باشد.

**واژگان کلیدی:** سنجش کیفی، فضای عمومی شهری، مؤلفه‌های مؤثر بر سطح رفاه جوامع شهری، مدل کانو، شهر نورآباد ممسنی.

## مقدمه

گسترش سریع شهرنشینی در طول چند دهه گذشته بیش از نیمی از جمعیت جهان را به ساکنان شهری تبدیل کرده است. این موج مهاجرت از روستا به شهر در آینده ادامه خواهد داشت و تا سال ۲۰۵۰ حدود ۷۰٪ از جمعیت جهان در مناطق شهری زندگی می‌کنند (UN, 2012; UNFPA, 2000). نگرانی در حال رشدی در مورد ارائه خدمات شهری مؤثر و عادلانه برای پاسخگویی به نیازهای این جمعیت شهری به سرعت در حال افزایش وجود دارد (Talen, 1997). به‌عنوان مثال، پارک‌ها و فضای سبز عناصر درمانی در چشم‌انداز شهری در نظر گرفته که انواع منافع را به فرد و جامعه ارائه می‌دهد و دارای مزایای سلامت جسمی و روانی و همچنین منافع اجتماعی و اقتصادی است (Bedimo-Rung, Mowen, & Cohen, 2005). علاوه بر این، دسترسی به پارک ترویج توسعه سرمایه اجتماعی و پرورش معیشت پایدار اجتماعی را در پی دارد (Byrne & Wolch, 2009). کیفیت زندگی شهری ارتباط نزدیکی با دسترسی به طبیعت و فرصت‌های تفریحی در شهرها دارد (Nicholls, 2001). به‌عنوان نتیجه، دسترسی به پارک و استفاده مکرر از آن در اوقات فراغت و جغرافیا و دیگر رشته‌ها بررسی می‌شود. دسترسی به پارک به‌عنوان یکی از عوامل مهم در استفاده مؤثر بر پارک شناخته شده است. به‌عنوان مثال بررسی‌های بایرن و ژانگ (۲۰۰۹) نشان داد که دسترسی آسان دلیل مهم برای استفاده از پارک‌های محلی به جای پارک بزرگ ملی به‌خصوص برای افراد از یک طبقه ترجیح داده می‌شود. خطرات بهداشتی مرتبط با فعالیت فیزیکی و چاقی تبدیل به یک مسئله مهم در بهداشت عمومی معاصر شده است. در پاسخ، پژوهش زندگی فعال (ALR) به تازگی به عنوان فصل مشترک رشته‌های دانشگاهی سنتی برای مقابله با اثر بیماری همه‌گیر در حال رشد در سبک زندگی ظهور کرده است. این ترانس تعامل انضباطی به یک کانون پژوهش در ارتباط بین محیط ساخته شده شهری، فیزیکی و فعالیت و سلامت منجر شده است. ALR به دنبال شناسایی عوامل سیاسی، رفتاری و زیست محیطی است که خطرات بهداشتی مرتبط با کاهش بیماری‌های قلبی، دیابت و سرطان را در پی دارد. پارک‌های شهری، فضاهای باز و مسیرهای پیاده‌روی به‌عنوان فضاهای حیاتی برای فعالیت‌های بدنی پدید آمدند و با افزایش فعالیت بدنی ارتباط دارند. یافته‌ها نشان می‌دهد که نزدیکی و دسترسی به زیرساخت‌ها برای فعالیت‌های فیزیکی همچون پارک‌ها یا مسیرهای پیاده‌روی همچنین درک ایمنی این تجهیزات، عوامل کلیدی سطح فعالیت فیزیکی در جمعیت شهری به شمار می‌رود (Dahmann & et al, 2010). فضاهای عمومی شهری یک مرحله از زندگی عمومی است که حس مکان، حس اجتماعی و ارتباطات مردم را ارتقاء می‌دهد و فرصت جمع شدن و لذت تجربه با دیگران را ایجاد می‌کند. فضاهای عمومی به لحاظ اقتصادی و با مشارکت معنی‌دار در افزایش ارزش کاربرد زمین به شهر سود می‌رسانند. فضاهای عمومی شهری، موجب رهایی از زندگی اتومبیل محور را فراهم کرده و افراد را در محیط‌های طبیعی قرار می‌دهد (Wang, 2002). با توجه به اهمیت فضاهای عمومی شهری بررسی کیفیت مؤلفه‌های مرتبط با سلامت و رفاه این فضاها از دغدغه‌های اصلی صاحب‌نظران امر در این حوزه می‌باشد. در این پژوهش سعی گردیده علاوه بر کالبدشکافی موضوع مورد بحث به بررسی کیفیت فضاهای عمومی با استفاده از مؤلفه‌های مؤثر در امر سلامت و رفاه در جامعه شهری نورآباد ممسنی پرداخته شده تا دیدگاه‌های افراد مختلف را در بررسی کیفیت این فضاها جویا شده و با استفاده از رویکردهای موجود امکان مقایسه تطبیقی آن به طور مؤثری فراهم گردد. شهر نورآباد ممسنی از شهرهای استان فارس می‌باشد که با توجه به عدم برخورداری از سابقه شهری و شهرنشینی و با توجه به نو بودن این شهر شاهد افزایش چشمگیر جمعیت شهری آن می‌باشیم که برای رفع بهتر نیازهای خدماتی این شهر در حال و آینده نیازمند تقویت همکاری ارگان‌های مرتبط با مدیریت شهری برای بهبود وضعیت محیط شهری و افزایش رضایتمندی شهروندان این شهر از فضای عمومی شهر خواهد بود. زیرا همه شهروندان این حق را دارند که به خدمات و منابع عمومی شهری برای لذت بردن از کیفیت محیط زیست شهری دسترسی داشته باشند. با توجه به آنچه ذکر شد، هدف اصلی این پژوهش سنجش کیفیت فضای باز شهر نورآباد ممسنی با استفاده از مؤلفه‌های مؤثر بر سطح سلامت و رفاه جامعه‌ی شهری است. مقاله حاضر در تلاش است کیفیت فضای باز را با استفاده از دیدگاه گروه‌های مختلف با استفاده از مدل KANO مورد سنجش قرار دهد. این مدل درک الزامات محصول یا خدمت را ارتقاء می‌دهد و خصلت‌هایی که تأثیر بیشتری در رضایت مشتری دارند را می‌توان تشخیص داد، مخصوصاً زمانی که نیاز به مقایسه وجود دارد راهنمایی مفیدی ارائه می‌دهد.

## ۱. پرسش‌های پژوهش

### ۱-۱. این مقاله تلاش نموده به سؤال‌های زیر پاسخ دهد؛

- ۱- آیا امکان استفاده افراد از فضا به صورت گروهی وجود دارد؟
- ۲- آیا فعالیت‌های متنوع در فضاهای عمومی ارائه می‌شود؟
- ۳- آیا فعالیت‌های مختلف برای انجام دادن در فضاهای عمومی شهر نورآباد وجود دارد؟
- ۴- آیا شهروندان از امنیت فضاهای عمومی رضایت دارند؟
- ۵- گروه‌های مورد مطالعه نسبت به تأمین نیازهای اساسی فضاهای عمومی شهری رضایت دارند؟

### ۲-۱. فرضیه‌ها

- ۱- به نظر می‌رسد بیشترین میزان رضایت از فضاهای عمومی شهری مربوط به نیازهای عملکردی می‌باشد.
- ۲- به نظر می‌رسد بیشترین میزان ناراضی از فضاهای عمومی شهری مربوط به نیازهای اساسی می‌باشد.

## ۲. پیشینه پژوهش

حسین‌زاده دلیر و همکاران (۱۳۸۸) در پژوهشی با عنوان تحلیل و ارزیابی کیفی سنج‌های پایداری شهری در شهر تبریز به مبحث پایداری در شهر تبریز پرداخته است. هدف این پژوهش، شناسایی سنج‌های پایداری شهری و میزان رضایتمندی شهروندان از سرزندگی محیط زندگی خودشان است. این پژوهش با استفاده از روش پیمایشی صورت گرفته است و نتایج حاکی از این پژوهش حاکی از آن است که میزان رضایتمندی شهروندان تبریز از سرزندگی شهری و چهار بافت مختلف شهر تبریز پائین است.

قالیباف و همکاران (۱۳۹۰) در پژوهشی به بررسی شاخص‌های مرتبط با کیفیت زندگی از دید شهروندان محله یافت‌آباد شهر تهران پرداخته که نتایج نشانگر این است که وضعیت کیفیت زندگی در منطقه مورد مطالعه در زمینه‌های محیطی، اقتصادی و اجتماعی از دید جامعه نمونه مطلوب نبوده و تنها وضعیت حمل و نقل و ارتباطات از دید جامعه نمونه در حد متوسطی ارزیابی شده است.

مرصوصی و لاجوردی (۱۳۹۳) در پژوهشی با عنوان مطالعه تطبیقی کیفیت زندگی شهری در ایران به بررسی سنجش کیفیت زندگی در شهرها با استفاده از تکنیک ترکیبی توسعه انسانی استفاده کرده است. نتایج بدست آمده از پژوهش حاضر حاکی از آن است که کیفیت زندگی شهری در شهرهای مرکزی و شمال کشور در تمامی بخش‌ها بهتر از سایر شهرهای کشور می‌باشد. شهرهای نیمه شمالی و نیمه غربی کشور از لحاظ فرهنگی - اجتماعی و شهرهای نیمه شرقی و نیمه جنوبی کشور از لحاظ اقتصادی وضعیت بهتری دارند.

رحمان و همکاران در پژوهشی با عنوان شهرنشینی و کیفیت محیط شهری با استفاده از سنجش از دور و تکنیک GIS در شرق شهر دهلی هند (۲۰۱۱)، به بررسی کیفیت محیط شهری پرداخته‌اند. نتایج بدست آمده از این پژوهش با استفاده از تحلیل سنجش از دور حاکی وجود مناطق مسکونی متراکم و برنامه‌ریزی نشده، آلودگی محیط‌زیست، غیرقابل دسترس بودن خدمات و امکانات رفاهی، مواد زائد جامد در این قسمت از شهر دهلی می‌باشد. در این پژوهش از هشت پارامتر، تراکم خانوار، نسبت اشتغال، تراکم جمعیت، دسترسی به جاده‌ها، سر و صدا، بوی نامناسب، فضای باز و مناطق ساخته‌شده، برای سنجش کیفیت محیط زیست شهری استفاده شده است.

## ۳. روش پژوهش

روش پژوهش حاضر، ترکیبی از روش پیمایشی - تحلیلی می‌باشد که مبتنی بر پرسشنامه است که در آن مهم‌ترین زمینه‌های مرتبط با رضایتمندی گروه‌های مختلف از کیفیت فضای عمومی شهری مورد سنجش و ارزیابی قرار گرفته است. از سوی دیگر، تحقیق حاضر بر حسب اهدافی که دنبال می‌کند، از نوع کاربردی محسوب می‌شود. در این مطالعه به منظور سنجش کیفیت فضای عمومی شهری جامعه آماری مورد مطالعه از سه گروه متخصصان امور شهری، کارمندان اداره‌ها و کاربران فضا

تشکیل شده‌اند. در این پژوهش برای تعیین حجم نمونه نیز ابتدا از روش شارپ - کوکران استفاده شده است و ویژگی عمده این فرمول، آن است که می‌توان حجم جامعه را نیز در آن دخالت داد و به یک نمونه منطقی‌تر دست یافت. با استفاده از این فرمول حجم نمونه گروه کاربران فضا ۳۲۳ نفر بدست آمد. همچنین در پژوهش حاضر برای سنجش دیدگاه متخصصین شهری از سازمانهای مدیریت شهری نورآباد ممسنی شامل شهرداری و فرمانداری که جمعاً ۵۵ نفر شامل ۲۳ کارمند شهرداری و ۳۲ نفر فرمانداری می‌باشد استفاده شد. در این جامعه تصمیم گرفته شد که یک سوم افراد این جامعه به‌عنوان نمونه انتخاب شوند، پس یک سری پرسشنامه به تعداد ۱۸ عدد بین مدیران و معاونین و کارکنان شهرداری و فرمانداری توزیع و تکمیل شد. و با توجه به اینکه جامعه کارمندان ادارات شهر نورآباد ۱۱۰۰ نفر بوده با توجه به فرمول کوکران حجم نمونه مورد نیاز ۹۹ نفر انتخاب شد. و پس از تعیین حجم نمونه، در بازه زمانی آذر و دی ماه سال ۱۳۹۴ پرسشنامه‌های مورد نظر تکمیل شد. ضریب آلفای کرونباخ برای کل پرسشنامه ۰/۸۰۹ محاسبه شده است. وضعیت تحصيلی پاسخگویان به این ترتیب بوده است؛ دیپلم و زیر دیپلم؛ ۵۴ نفر معادل ۱۶/۷۱ درصد، فوق دیپلم و لیسانس، ۲۵۷ نفر معادل ۷۹/۵۶ درصد، فوق لیسانس و بالاتر ۱۲ نفر، معادل ۳/۷۱ درصد، که جمع کل پاسخگویان ۳۲۳ نفر بوده است.

۲۲۵ نفر معادل ۶۹/۵۹ درصد را مردان و ۹۸ نفر معادل ۳۰/۳۴ درصد را زنان تشکیل داده‌اند. که از این تعداد ۱۱۰ نفر معادل ۳۴/۰۵ درصد بین ۲۰-۳۰ سال و ۹۶ نفر، معادل ۲۹/۷۲ درصد بین ۳۱-۴۰ سال و ۴۷ نفر معادل ۱۴/۵۵ درصد بین ۴۱-۵۰ سال و ۳۳ نفر یعنی ۱۰/۲۱ درصد بالاتر از ۵۰ سال سن قرار دارند.

برای تهیه پرسشنامه نیز مطابق با پرسشنامه کانو، برای هر ویژگی یک زوج سؤال طراحی می‌شود که مشتری می‌تواند یکی از پنج گزینه (شامل: تأثیر مثبت فراوان، تأثیر مثبت، تأثیری ندارد، تأثیر منفی و تأثیر منفی فراوان) را انتخاب نماید. دسته اول سؤالات صورت‌های عملکردی و دسته دوم صورت‌های غیرعملکردی آن می‌باشد. برای طراحی این بخش از طیف پنج گزینه‌ای لیکرت استفاده شده است. همچنین از مقیاس لیکرت برای دستیابی به میزان اهمیت نیازهای شهروندان استفاده شد و برای تبدیل پاسخ‌های کیفی به مقادیر کمی، از روش وزن‌دهی (بسیار کم اهمیت برابر ۱، کم اهمیت برابر ۲، متوسط برابر ۳، مهم برابر ۴ و بسیار مهم برابر ۵) بهره‌گرفته شد. استفاده از مدل کانو برای ارزیابی رضایت مشتری یک ابزار مفید برای دسته‌بندی ویژگی‌های بر اساس ادراک مشتریان و اثر آنها بر رضایت مشتری می‌باشد. ضریب رضایت از طریق محاسبه نسبت

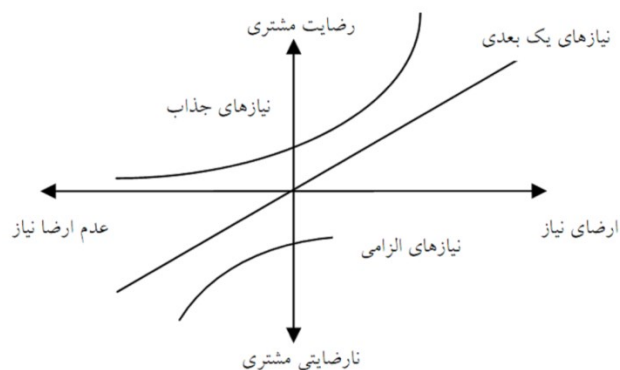
$$\frac{(A+O)}{(A+O+M+I)} \text{ و } \frac{(O+M)}{(M+O+M+I)(-1)}$$

محاسبه می‌شود. در تحلیل

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

### ۳-۱. مدل کانو

کانو مدلی برای دسته‌بندی ویژگی‌های توسعه‌یافته محصول یا خدمات بر اساس توانایی آن در راضی کردن مشتری می‌باشد (Garibay et al, 2010). این روش در سال ۲۰۰۹ توسط نوریکی کانو توسعه داده شد. به کمک نتایج حاصل از این رویکرد، مدل کیفی کانو به کمی تبدیل شد. تحلیل کانو یکی از ابزارهای اندازه‌گیری کیفیت برای اولویت‌بندی خواسته‌های مشتریان بر اساس تأثیر آنها در رضایت و خوشنودی مشتری است. تحلیل کانو کمک می‌کند تا برای مشتریان مختلف الزاماتی که دارای اولویت بیشتری هستند تعیین شود (مرادی و همتی، ۱۳۸۹). به‌منظور تبیین این مدل، تعاریف و متدولوژی کلی در ادامه بیان می‌شود.



تصویر ۲: نمودار رضایت مشتری در مدل کانو

نمودار رضایت مشتری در مدل کانو ارتباط کیفیت در ۲ محور، سه تعریف منحصر به فرد از کیفیت را نشان می‌دهد که شامل کیفیت اساسی، کیفیت عملکردی و کیفیت انگیزشی است، محور عمودی، میزان رضایت یا خشنودی مشتری و محور افقی میزان ارائه کیفیت مورد نظر مشتری را نشان می‌دهد. بالاترین و پایین‌ترین نقطه از نمودار به ترتیب بیانگر نهایت رضایت مشتری و عدم رضایت مشتری است. محل تلاقی محور افقی و عمودی بیانگر جایی است که مشتری در حالت تعادل از نظر رضایت و عدم رضایت قرار دارد. سمت راست محور افقی بیانگر جایی است که کیفیت مورد انتظار به طور کامل عرضه شده است و سمت چپ محور افقی، نقطه ارائه محصولی است که خصوصیات کیفی مورد انتظار را ندارد و الزام کیفی مورد نظر به هیچ عنوان در محصول یا خدمت لحاظ نشده است (رضوانی و درگاهی، ۱۳۹۱). مدل کانو درک الزامات محصول یا خدمت را ارتقاء می‌دهد. خصلت‌هایی که تأثیر بیشتری در رضایت مشتری دارند را می‌توان تشخیص داد. مخصوصاً زمانی که نیاز به مقایسه وجود دارد راهنمایی مفیدی ارائه می‌دهد. همچنین آن می‌تواند در بسط تمایز در محصولی یا خدمت با تشخیص خصلت‌های جذاب کمک‌کننده باشد زیرا خصلت‌های جذاب برای برنده شدن در رقابت کلیدی و مهم هستند. مزیت دیگر مدل کانو این است که آن به حداقل محاسبات ریاضی نیاز دارد و اطلاعات مربوط به سرعت جمع‌آوری می‌شود (همان، ۶).

**۱- الزامات اساسی<sup>۱</sup>: (مورد انتظار)؛** دسته اول خصوصیات مدل کانو نیازهای اساسی می‌باشند، که از دید دکتر نوری‌کای کانو در صورت لحاظ شدن کامل آنها در محصول فقط از نارضایتی مشتری جلوگیری می‌شود و رضایت و خشنودی خاصی را در وی فراهم نمی‌آورد. 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، به‌طوری‌که شاکی می‌شوند و نیازشان را به‌صورت، شکایت بیان می‌کند (فرلند، ۲۰۱۰).

**۲- الزامات عملکردی (تک بعدی)<sup>۲</sup>:** دسته دوم نیازهای عملکردی هستند 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). این نیازها ارتباط مستقیمی با رضایت مشتریان دارند؛ به‌طوری‌که افزایش پاسخگویی و ارضای این نیازها، موجب افزایش خطی رضایت مشتریان و بالعکس. مشتریان صراحتاً به این نیازها اذعان دارند و در واقع بخش اعظم اطلاعات نیازسنجی‌ها، همین نیازهای عملکردی مشتریان است. به همین علت ساده‌ترین راه برای افزایش رضایت مشتریان، بهبود سطح ارضای این نیازها است (شین، ۲۰۰۰).

<sup>1</sup> - Basic needs

<sup>2</sup> - Performance Need or One Dimensional

۳- الزامات انگیزشی (جذاب)<sup>۱</sup>: 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. با اندکی بهبود در سطح ارضای نیازهای هیجانی، می‌توان تا میزان زیادی رضایت مشتریان را افزایش داد (والدن، ۱۹۹۳) به‌عبارت دیگر این ویژگی‌ها معیارهایی از کالا هستند که بیشترین تأثیر را بر رضایت مشتری از یک کالا یا خدمت خاص دارند. ارضاء یا تأمین این ویژگی‌ها باعث رضایت زیاد مشتری می‌شوند و چنانچه تأمین نشوند مشتریان احساس نارضایتی نخواهند داشت (کورت ماترلر و همکاران، ۱۹۹۸) مانند برگزاری مراسم و جشن‌های ملی و مذهبی در سطح منطقه. الگوی کانو، ماهیتی پویا دارد یعنی نیازهای هیجانی امروز، نیازهای عملکردی فردا و متعاقب آن نیازهای اساسی پس‌فردا خواهند بود؛ در واقع محور زمان در الگوی کانو بیانگر مفهوم تغییر خواسته‌ها و نیازهای مشتریان و در حقیقت جایگزینی نوع نیازها با گذشت زمان است. همین امر لزوم شناخت نیازها را دو چندان می‌نماید. با استفاده از این الگو می‌توان در زمانی که پاسخگویی به همه نیازهای مشتریان میسر نیست، به نیازهای اولویت‌دار هر دسته از مشتریان توجه نمود.

جدول ۱: ارزیابی و طبقه‌بندی خواسته‌ها

صورت غیر عملکردی سؤال (منفی)					صورت عملکرد سؤال مثبت
مخالقم اما قابل تحمل نیست.	مخالقم اما قابل تحمل است	نظر خاصی ندارم	یک نیاز ضروری است.	بسیار موافق	
O	A	A	A	Q	۱- بسیار موافقم
M	I	I	I	R	۲- یک نیاز ضروری است.
M	I	I	I	R	۳- نظر خاصی ندارم.
M	I	I	I	R	۴- مخالفم اما قابل تحمل است.
Q	R	R	R	R	۵- مخالفم و قابل تحمل نیست.

A- انگیزشی<sup>۲</sup> -R- معکوس<sup>۳</sup> -M- اساسی<sup>۴</sup> -I- بی تفاوت<sup>۵</sup> -O- عملکردی<sup>۶</sup> -Q- سؤال برانگیز<sup>۷</sup>

همانطور که طبق جدول شماره ۱ ملاحظه می‌شود، پاسخ‌های هر سؤال در سطر و ستون اول این ماتریس نوشته شده است. از محل تقاطع این پاسخ‌ها در ماتریس مذکور، نوع طبقه‌بندی خواسته‌ها استخراج می‌شود. کانو به‌منظور درک و شناسایی خواسته‌های کیفی مشتریان از روش ساده متشکل از دو سؤال مثبت و منفی استفاده می‌نماید. سؤال اول (مثبت)، عکس‌العمل شخص در صورت لحاظ شدن یک ویژگی در کالا یا خدمت می‌باشد. سؤال دوم (منفی) نیز بیانگر عکس‌العمل شخص در صورت لحاظ نشدن همان ویژگی در کالا یا خدمت می‌باشد. در این پرسشنامه هر یک از خواسته‌ها پس از طبقه‌بندی در یکی از گروه‌های اساسی، عملکردی و انگیزشی قرار می‌گیرند.

#### ۴. بررسی محدوده مورد مطالعه

شهر نورآباد مرکز شهرستان ممسنی، اولین و بزرگترین نقطه شهری این شهرستان محسوب می‌شود که مساحتی بالغ بر ۱۷۸۹ هکتار در ۱۶۰ کیلومتری شمال غرب شیراز، و در موقعیت ۵۱ درجه و ۳۲ دقیقه طول شرقی و ۳۱ درجه و ۱۳ دقیقه عرض شمالی قرار گرفته (امیری فهلیانی، ۱۳۹۰). شهر نورآباد در مجموع از پیوستن ۲۹ روستا و مکان مزرعه در اوایل دهه چهل بوجود

<sup>1</sup> - Attractive or Excitement Needs

<sup>2</sup> - Attractive

<sup>3</sup> - Reverse

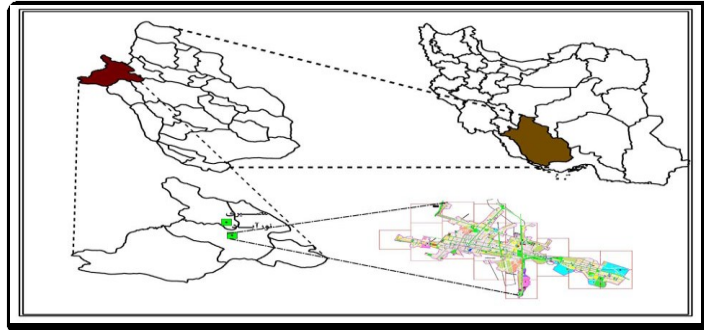
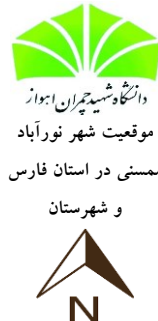
<sup>4</sup> - Must-be

<sup>5</sup> - Indifferent

<sup>6</sup> -One- dimensional

<sup>7</sup> -Questionable

آمده است و هر یک از این نقاط در حال حاضر محله‌ای از شهر را تشکیل می‌دهند از این روستا که ساکنان چنین نقاط به‌عنوان ساکنان محلات مختلف شهر شناخته می‌شوند (طرح جامع، ۱۳۸۴).



تصویر ۲: موقعیت جغرافیایی شهرستان ممسنی و شهر نورآباد در استان فارس و کشور (استاندارداری فارس؛ ۱۳۹۰)

در سرشماری سال ۱۳۹۰ تعداد جمعیت شهر نورآباد به ۵۵۷۳۶ نفر و تعداد خانوار به ۱۴۶۶۸ و بعد خانوار نیز نسبت به سال ۱۳۸۵ روند کاهشی داشته که به ۳۸ نفر در هر خانوار رسیده است. با توجه به رشد جمعیت و توسعه فیزیکی سال‌های اخیر و توسعه جدیدی که در حال گسترش است، مسائل و ناپایداری اجتماعی، از قبیل پراکنش نامناسب کاربری‌های شهری و عدم دستیابی مناسب به خدمات و امکانات شهری را در بافت‌های مختلف به همراه داشته است.

## ۵. مبانی و چارچوب نظری

### ۵-۱. چیستی فضای عمومی شهری

فضاهای عمومی شهری، یکی از عناصر مهم ساختار فضایی شهرها هستند که نقش مهمی در کیفیت زندگی و رفاه افراد ساکن در شهرها دارند. فضاهای عمومی شهری، همه انواع فضاهای ساخته‌شده، ساخته‌نشده و محیط طبیعی در شهرها را که برای همه قابل دسترس باشد، شامل می‌شود. بنابراین همه انواع معابر، میدان‌ها، فضای باز، بوستان‌ها و فضاهای عمومی/خصوصی، در شهرها، فضای عمومی شهری هستند. مهم‌ترین ویژگی فضاهای عمومی، قابلیت دسترسی آن برای همه افراد از گروه‌های سنی، جنسی، نژادی مختلف است. فضاهای عمومی می‌توانند توسط بخش عمومی، بخش خصوصی و نهادهای محلی مالکیت و مدیریت شوند (محمودپور، ۱۳۹۳).

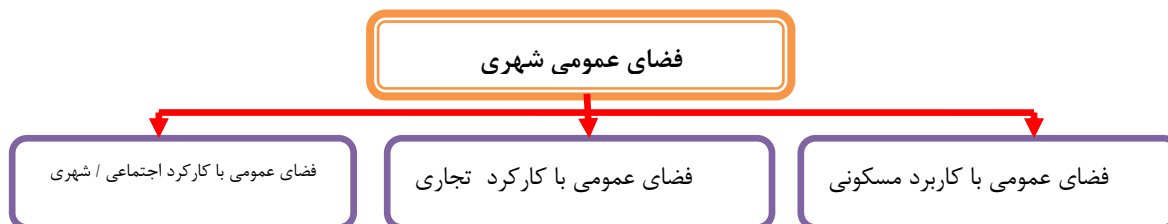
### ۵-۲. فضاهای عمومی و فضای باز عمومی

فضاهای شهری بخشی از فضاهای باز و عمومی شهرها هستند که به‌نوعی تبلور ماهیت زندگی جمعی می‌باشند، یعنی جایگاه شهروندان در آن حضور دارند. فضای شهری صحنه‌ای است که داستان زندگی جمعی در آن گشوده می‌شود (میزمقتدایی، ۱۳۸۸). فضایی است که به همه مردم اجازه می‌دهد که به آن دسترسی داشته باشند و در آن فعالیت کنند در این فضا فرصت آن وجود دارد که برخی مرزهای اجتماعی شکسته شوند و برخوردهای از پیش تدوین‌نیافته به وقوع بپیوندد و افراد در یک محیط اجتماعی جدید با هم اختلاط یابند (قاسم زاده، ۱۳۹۰). به‌طور معمول، فضاهای شهری، به‌مثابه مکان عمومی مکان‌های تجمع افراد و گذران اوقات فراغت است. در تمام شهرها، فضاهایی چون میدان‌های باز، فضاهای بسته، پارک‌ها و فضاهای سبز، بلوارها و پارک‌های خطی، خیابان‌های بازسازی شده و فضاهای عمومی ارتباطی را می‌توان بازساخت (شافتوی، ۲۰۰۸) فضاهای باز شهری، فضاهایی هستند که منظر خوب، خدمات کافی و فعالیت‌های جذاب را ارائه می‌کنند، مکان‌هایی هستند که مردم می‌توانند بنشینند، قدم بزنند، صحبت بکنند و همدیگر را ملاقات کنند. این فضاها برای همه استفاده‌کنندگان بدون هیچ محدودیتی قابل دسترسی است (محمودپور، ۱۳۹۳).



تصویر ۳: فضای شهری مبتنی بر خاطره جمعی شهروندان (عقیل مهدی پور [www.noronline.com](http://www.noronline.com))

فضای باز عمومی به عنوان فضای عمومی شهری (فضاهای سبز و فضاهای مدنی) تعریف می شود که، دسترسی عمومی به آن وجود دارد، حتی اگر آن فضا مالکیت عمومی نداشته باشد. فضای باز عمومی، در انتظام برنامه ریزی شهری، یک معنی قراردادی دارد، و نسبت دادن واژه عمومی به آن به قابلیت دسترسی آن برای عموم مربوط است (محمودپور، ۱۳۹۳).



نمودار ۱: گونه بندی فضای عمومی شهری بر اساس معیار کاربرد غالب فضاها در فضاهای عمومی شهری (محمودپور، ۱۳۹۳).

### ۳-۵. تأثیر فضاهای عمومی شهری در سلامت شهروندان

توسعه زندگی شهری و توسعه کالبدی محیط شهری متناسب با نیازهای زندگی امروز باعث گردیده که ارزش های کیفی محیطی و عرصه های سبز و فضاهای باز درون و برون شهری مورد توجه واقع گردد. درک و اهمیت جایگاه فضاهای سبز و فضاهای باز در زندگی روزمره شهروندان و انواع کارکرد آن در میان ساختار کالبدی و اجتماعی - فرهنگی شهر، تلاش در جهت حفظ، احیاء و گسترش این فضاها در دستور برنامه ریزی ها و سیاست های شهری قرار گرفته است. به طوریکه در برنامه ریزی های توسعه ای، به خصوص از دهه ۱۹۸۰ به بعد که الگوی توسعه پایدار برای تمامی جنبه های توسعه ای مدنظر قرار داده شد. جایگاه فضاهای سبز و فضاهای باز به عنوان یکی از دو رکن توسعه پایدار حائز اهمیت قرار گرفت (لاهیجانیان، ۱۳۸۹). عوامل مؤثر مثبت و منفی گوناگونی برای سلامت ذکر شده است. برخورداری از خوراک، پوشاک، شرایط محیطی مناسب، امنیت و آموزش، برخورداری از هنجارها در مراحل مختلف زندگی متناسب با شرایط و در ابعاد گسترده تر، مشارکت در فعالیت های اجتماعی نیز از ملزومات سلامت انگاشته شده اند. در مجموع، توجه به ابعاد مختلف روحی، عاطفی، حرفه ای، سیاسی، فلسفی، فرهنگی، اقتصادی، زیست محیطی، تغذیه ای، آموزشی و ابعاد دیگری که به فراخور شرایط تغییر می کنند نیز در نیل به سلامتی لازم هستند (پرویزی و همکاران، ۱۳۸۲). سرزندگی فضاهای عمومی شهری به کیفیت این فضاها و اینکه این فضاها به استفاده کنندگان، برای انجام فعالیت های مختلف، چه اندازه ارائه خدمات می کنند بستگی دارد (محمودپور، ۱۳۹۳).



## ۶. بحث و تحلیل یافته‌ها

طبق مدل کانو، ضریب مثبت سنجش کیفیت فضای عمومی شهری با استفاده از دیدگاه‌های سه گروه مورد مطالعه، بین صفر تا یک متغیر است و هر چقدر این مقدار به یک نزدیک‌تر باشد؛ تأثیر آن بر رضایت شهروندان بیشتر است و چنانچه این مقدار نزدیک صفر شود نشان‌دهنده آن است که این عامل کمترین تأثیر را بر میزان رضایت شهروندان و افراد دارد. به همین صورت در ضریب منفی رضایت شهروندان هر چقدر مقادیر به  $-1$  نزدیکتر باشد تأثیر آن بر نارضایتی شهروندان در صورت عدم ارائه آن ویژگی بیشتر از حد نرمال خواهد بود. مقدار صفر نیز نشان‌دهنده آن است که عدم ارائه آن ویژگی باعث نارضایتی شهروندان نخواهد شد.

### ۶-۱. سنجش نیازهای اساسی شهروندان در فضاهای باز شهری با استفاده از مدل KANO

با توجه به داده‌های جدول شماره ۲ که در آن ۶ شاخص اصلی نیازمندی‌های اساسی مربوط به مؤلفه‌های مؤثر بر سطح سلامت و رفاه جامعه شهری از فضای عمومی شهری از دیدگاه متخصصان شهری مورد بررسی و پرسش‌گری قرار گرفت. به ترتیب عامل جمع‌آوری زباله‌ها در فضاهای عمومی با ضریب رضایت  $0/495$  با اهمیت‌ترین شاخص، امنیت شهری با ضریب رضایت  $0/479$  در مرحله دوم، حمل و نقل عمومی مناسب با ضریب رضایت  $0/464$  در رده سوم رضایتمندی شهروندان ناحیه یک شهر نورآباد قرار داشته‌اند. وجود پارک و فضای سبز با ضریب عدم رضایت  $-0/744$  کم اهمیت‌ترین شاخص و تنوع فعالیت‌ها در پارک‌های شهری با ضریب عدم رضایت  $-0/739$  در مرحله بعدی شاخص‌های اساسی مورد نیاز شهروندان شهر نورآباد اعلام شده است.

جدول ۲: مؤلفه‌ها و گویه‌های استفاده‌شده برای سنجش نیازهای اساسی از دیدگاه متخصصان شهری

Coefficient		Important	Basic Needs	Rank
Satisfaction Coefficient	Dissatisfaction Coefficient			
$0/460$	$-0/725$	بسیار مهم	قابلیت دسترسی	۱
$0/433$	$-0/744$	مهم	وجود پارک و فضای سبز	۲
$0/455$	$-0/741$	بسیار مهم	روشنایی معابر فضاهای عمومی	۳
$0/495$	$-0/598$	بسیار مهم	جمع‌آوری زباله‌ها در فضاهای عمومی	۴
$0/479$	$-0/732$	بسیار مهم	امنیت فضاهای عمومی	۵
$0/425$	$-0/739$	مهم	تنوع فعالیت‌ها در پارک‌های شهری	۶
$0/464$	$-0/736$	بسیار مهم	حمل و نقل عمومی مناسب	۷

با توجه به داده‌های جدول شماره ۲ که در آن ۷ شاخص اصلی نیازمندی‌های اساسی مربوط به مؤلفه‌های مؤثر بر سطح سلامت و رفاه جامعه شهری از فضای عمومی شهری از دیدگاه کارمندان اداره‌ها مورد بررسی و پرسش‌گری قرار گرفت. به ترتیب عامل جمع‌آوری زباله‌ها در فضاهای عمومی با ضریب رضایت  $0/597$  با اهمیت‌ترین شاخص، امنیت شهری با ضریب رضایت  $0/591$  در مرحله دوم، وجود پارک و فضای سبز با ضریب رضایت  $0/490$  در رده سوم رضایتمندی شهروندان شهر نورآباد قرار داشته‌اند. قابلیت دسترسی با ضریب عدم رضایت  $-0/775$  کم اهمیت‌ترین شاخص و تنوع فعالیت‌ها در پارک‌های شهری با ضریب عدم رضایت  $-0/768$  در مرحله بعدی شاخص‌های اساسی مورد نیاز شهروندان شهر نورآباد اعلام شده است.

جدول ۳: مؤلفه‌ها و گویه‌های استفاده‌شده برای سنجش نیازهای اساسی از دیدگاه کارمندان اداره‌ها

Coefficient		Important	Basic Needs	Rank
Satisfaction Coefficient	Dissatisfaction Coefficient			
$0/470$	$-0/775$	بسیار مهم	قابلیت دسترسی	۱
$0/490$	$-0/747$	مهم	وجود پارک و فضای سبز	۲
$0/567$	$-0/734$	بسیار مهم	روشنایی معابر فضاهای عمومی	۳

۰/۵۹۷	-۰/۶۶۱	بسیار مهم	جمعاوری زباله ها در فضاهای عمومی	۴
۰/۵۹۱	-۰/۶۵۰	بسیار مهم	امنیت فضاهای عمومی	۵
۰/۴۸۴	-۰/۷۶۸	مهم	تنوع فعالیت ها در پارک های شهری	۶
۰/۴۷۷	-۰/۷۵۶	بسیار مهم	حمل و نقل عمومی مناسب	۷

منبع: یافته‌های پژوهش

در جدول شماره (۳) نیازمندی‌های اساسی مربوط به مؤلفه‌های مؤثر بر سطح سلامت و رفاه جامعه شهری از فضای عمومی شهری از دیدگاه کارمندان اداره‌ها مورد بررسی و پرسش‌گری قرار گرفت. به ترتیب عامل حمل و نقل مناسب با ضریب رضایت ۰/۴۹۷ با اهمیت‌ترین شاخص، امنیت شهری با ضریب رضایت ۰/۴۹۰ در مرحله دوم، روشنایی مناسب فضای عمومی شهری با ضریب رضایت ۰/۴۸۶ در رده‌ی سوم رضایتمندی شهروندان از وضعیت فضاهای عمومی شهری نورآباد قرار داشته‌اند. تنوع فعالیت‌ها در پارک‌های شهری با ضریب عدم رضایت ۰/۷۵۱ - کم اهمیت‌ترین شاخص و قابلیت دسترسی با ضریب عدم رضایت ۰/۷۴۰ - در مرحله بعدی شاخص‌های اساسی مورد نیاز از جانب کاربران فضا اعلام شده است.

جدول ۴: مؤلفه‌ها و گویه‌های استفاده‌شده برای سنجش نیازهای اساسی از دیدگاه کاربران فضا

Coefficient		Important	Basic Needs	Rank
Satisfaction Coefficient	Dissatisfaction Coefficient			
۰/۴۴۵	-۰/۷۴۰	بسیار مهم	قابلیت دسترسی	۱
۰/۴۳۶	-۰/۷۲۴	مهم	وجود پارک و فضای سبز	۲
۰/۴۸۶	-۰/۷۱۶	بسیار مهم	روشنایی مناسب فضاهای عمومی	۳
۰/۴۶۷	-۰/۷۲۸	بسیار مهم	تمیز بودن فضاهای عمومی	۴
۰/۴۹۰	-۰/۷۲۵	بسیار مهم	امنیت فضاهای عمومی	۵
۰/۴۲۰	-۰/۷۵۱	مهم	تنوع فعالیت ها در پارک های شهری	۶
۰/۴۹۷	-۰/۷۳۲	بسیار مهم	حمل و نقل عمومی مناسب	۷

۱۶

## ۲-۲. سنجش نیازهای عملکردی فضاهای عمومی شهری با استفاده از مدل KANO

نیازهای عملکردی ارتباط مستقیمی با رضایت شهروندان دارند؛ به طوری که افزایش پاسخگویی و ارضای این نیازها، موجب افزایش خطی رضایت شهروندان خواهد شد و بالعکس. با توجه به جدول شماره ۵ که در آن ۷ شاخص یا گویه مربوط به نیازهای عملکردی شهروندان مورد بررسی قرار گرفت، عامل تسهیلات کالبدی با ضریب رضایت ۰/۶۷۵ با اهمیت‌ترین شاخص که شهروندان بیشترین رضایت را داشتند و احداث خیابان و کوچه با ضریب رضایت ۰/۶۵۵، در مرتبه بعدی رضایتمندی قرار داشته‌اند و ایجاد زمینه مشارکت مردمی با ضریب عدم رضایت ۰/۷۶۲ - کم اهمیت‌ترین شاخص و دارای کم‌ترین رضایت از محیط عمومی شهری از جانب متخصصان اموری شهری از شهر نورآباد اعلام شده است.

جدول ۵: مؤلفه‌ها و گویه‌های استفاده‌شده برای سنجش نیازهای عملکردی از دیدگاه متخصصان شهری

Coefficient		Important	Basic Needs	Rank
Satisfaction Coefficient	Dissatisfaction Coefficient			
۰/۶۳۰	-۰/۶۷۰	مهم	کیفیت پیاده روها	۱
۰/۶۷۵	-۰/۶۴۲	مهم	تسهیلات کالبدی	۲
۰/۵۵۴	-۰/۷۶۲	بسیار مهم	ایجاد زمینه مشارکت مردمی	۳
۰/۶۵۵	-۰/۶۳۰	مهم	احداث خیابان‌ها و کوچه‌ها	۴

۰/۶۰۵	-۰/۷۵۰	بسیار مهم	آزادی استفاده از فضاهای عمومی	۵
۰/۵۹۵	-۰/۶۲۰	بسیار مهم	برابری استفاده از فضاهای عمومی	۶
۰/۵۷۰	-۰/۶۱۰	مهم	برآوردن نیازهای استفاده کنندگان خاص از فضاهای عمومی	۷

با توجه به جدول شماره ۶ که در آن ۷ شاخص یا گویه مربوط به نیازهای عملکردی شهروندان با توجه داده‌های بدست‌آمده از دیدگاه کارمندان اداره‌ها مورد بررسی قرار گرفت، عامل احداث خیابان‌ها و کوچه‌ها با ضریب رضایت ۰/۶۹۵ با اهمیت‌ترین شاخص که شهروندان بیشترین رضایت را داشتند و آزادی استفاده از فضاهای عمومی با ضریب رضایت ۰/۶۸۰، در مرتبه بعدی رضایت‌مندی قرار داشته‌اند و تسهیلات کالبدی با ضریب عدم رضایت ۰/۶۹۴ - کم اهمیت‌ترین شاخص و دارای کم‌ترین رضایت از محیط شهری از جانب کارمندان اداره‌ها در شهر نورآباد اعلام شده است.

جدول ۶: مؤلفه‌ها و گویه‌های استفاده‌شده برای سنجش نیازهای عملکردی از دیدگاه کارمندان اداره‌ها

Coefficient		Important	Basic Needs	Rank
Satisfaction Coefficient	Dissatisfaction Coefficient			
۰/۶۷۱	-۰/۶۴۵	مهم	کیفیت پیاده‌روها	۱
۰/۵۷۴	-۰/۶۹۴	مهم	تسهیلات کالبدی	۲
۰/۵۸۵	-۰/۶۸۶	بسیار مهم	ایجاد زمینه مشارکت مردمی	۳
۰/۶۹۵	-۰/۴۹۰	مهم	احداث خیابان‌ها و کوچه‌ها	۴
۰/۶۸۰	-۰/۶۶۰	بسیار مهم	آزادی استفاده از فضاهای عمومی	۵
۰/۶۲۰	-۰/۶۷۵	بسیار مهم	برابری استفاده از فضاهای عمومی	۶
۰/۵۹۱	-۰/۶۸۰	مهم	برآوردن نیازهای استفاده کنندگان خاص از فضاهای عمومی	۷

با توجه به جدول شماره ۷ که در آن ۷ شاخص یا گویه مربوط به نیازهای عملکردی شهروندان با توجه داده‌های بدست‌آمده از دیدگاه کاربران فضا مورد بررسی قرار گرفت، عامل آزادی استفاده از فضاهای عمومی با ضریب رضایت ۰/۵۶۲ با اهمیت‌ترین شاخص که شهروندان بیشترین رضایت را داشتند و احداث خیابان و کوچه با ضریب رضایت ۰/۵۴۶، در مرتبه بعدی رضایت‌مندی قرار داشته‌اند و تسهیلات کالبدی با ضریب عدم رضایت ۰/۶۷۰ - کم اهمیت‌ترین شاخص و دارای کمترین میزان رضایت‌مندی از دیدگاه کاربران فضا از وضعیت کیفیت فضای عمومی شهری با تکیه بر مدل کانو اعلام شده است.

جدول ۷: مؤلفه‌ها و گویه‌های استفاده‌شده برای سنجش نیازهای عملکردی از دیدگاه کاربران فضا

Coefficient		Important	Basic Needs	Rank
Satisfaction Coefficient	Dissatisfaction Coefficient			
۰/۴۷۷	-۰/۶۲۰	مهم	کیفیت پیاده‌روها	۱
۰/۴۲۵	-۰/۶۹۶	مهم	تسهیلات کالبدی	۲
۰/۴۳۴	-۰/۶۷۰	بسیار مهم	ایجاد زمینه مشارکت مردمی	۳
۰/۵۴۶	-۰/۴۸۵	مهم	احداث خیابان‌ها و کوچه‌ها	۴
۰/۵۶۲	-۰/۴۹۸	بسیار مهم	آزادی استفاده از فضاهای عمومی	۵
۰/۵۱۰	-۰/۵۷۰	بسیار مهم	برابری استفاده از فضاهای عمومی	۶
۰/۴۹۸	-۰/۴۶۱	مهم	برآوردن نیازهای استفاده کنندگان خاص از فضاهای عمومی	۷

## ۳-۶. سنجش نیازهای هیجانی فضاهای عمومی شهری با استفاده از مدل KANO

این ویژگی‌ها معیارهایی از کالا یا خدمات هستند که بیشترین تأثیر را بر رضایت شهروندان از یک کالا یا خدمت خاص دارند. ارضاء یا تأمین این ویژگی‌ها باعث رضایت زیاد شهروندان می‌شوند و چنانچه تأمین نشوند شهروندان احساس نارضایتی نخواهند داشت. در جدول شماره ۱۰ در راستای بررسی نیازهای هیجانی مؤثر بر سلامت و رفاه شهروندان شهرنورآباد ممسنی از دیدگاه متخصصان شهری ۸ شاخص مورد بررسی قرار گرفته است. بدین ترتیب عامل برگزاری مراسم و جشن‌های ملی - مذهبی ۰/۶۸۰ دارای بیشترین رضایت از محیط زیست شهری و در مرتبه بعدی وجود موسسات فرهنگی با ضریب رضایت ۰/۶۶۹ با اهمیت‌ترین شاخص شناخته شدند. همچنین مراکز تفریحی ورزشی با ضریب عدم رضایت ۰/۶۸۵ - دارای کمترین رضایت و در مرحله بعدی زیبایی منظر شهری با ضریب عدم رضایت ۰/۶۲۳ - دارای کمترین میزان رضایت‌مندی از دیدگاه متخصصان شهری از وضعیت کیفیت فضای عمومی شهری با تکیه بر مدل کانو اعلام شده است.

جدول ۸: مؤلفه‌ها و گویه‌های استفاده‌شده برای سنجش نیازهای هیجانی از دیدگاه متخصصان شهری

Coefficient		Important	Basic Needs	Rank
Satisfaction Coefficient	Dissatisfaction Coefficient			
۰/۶۱۰	-۰/۶۸۵	مهم	ایجاد مراکز تفریحی ورزشی	۱
۰/۵۹۸	-۰/۳۷۵	بسیارمهم	آسایش جسمی و روانی	۲
۰/۵۷۹	-۰/۴۴۳	بسیار مهم	آرامش	۳
۰/۵۶۰	-۰/۴۴۰	مهم	هویت مکانی	۴
۰/۵۴۵	-۰/۵۷۸	مهم	حس مکان و تجارب بیادماندنی فضا	۵
۰/۵۴۳	-۰/۶۲۳	مهم	زیبایی مناظر عمومی شهری	۶
۰/۶۸۰	-۰/۳۹۴	مهم	برگزاری مراسم و جشن‌های ملی - مذهبی	۷
۰/۶۶۹	-۰/۳۸۱	مهم	وجود موسسات فرهنگی	۸

در جدول شماره ۹ در راستای بررسی نیازهای هیجانی مؤثر بر سلامت و رفاه شهروندان شهرنورآباد ممسنی از دیدگاه کارمندان اداره‌ها ۸ شاخص مورد بررسی قرار گرفته است. بدین ترتیب عامل هویت مکانی با ضریب رضایت ۰/۷۶۲ دارای بیشترین رضایت از محیط زیست شهری و در مرتبه بعدی وجود مؤسسات فرهنگی با ضریب رضایت ۰/۶۷۴ با اهمیت‌ترین شاخص شناخته شدند. همچنین آسایش جسمی و روانی با ضریب عدم رضایت ۰/۶۱۲ - دارای کمترین رضایت و در مرحله بعدی آرامش با ضریب عدم رضایت ۰/۵۶۹ - دارای کمترین میزان رضایت‌مندی از دیدگاه کارمندان اداره‌ها از وضعیت کیفیت فضای عمومی شهری با تکیه بر مدل کانو اعلام شده است.

جدول ۹: مؤلفه‌ها و گویه‌های استفاده‌شده برای سنجش نیازهای هیجانی از دیدگاه کارمندان اداره‌ها

Coefficient		Important	Basic Needs	Rank
Satisfaction Coefficient	Dissatisfaction Coefficient			
۰/۵۶۱	-۰/۳۲۴	مهم	ایجاد مراکز تفریحی ورزشی	۱
۰/۴۳۲	-۰/۶۱۲	بسیارمهم	آسایش جسمی و روانی	۲
۰/۴۵۷	-۰/۵۶۹	بسیار مهم	آرامش	۳
۰/۷۶۲	-۰/۴۷۱	مهم	هویت مکانی	۴
۰/۶۲۱	-۰/۱۶۸	مهم	حس مکان و تجارب بیادماندنی فضا	۵
۰/۴۲۱	-۰/۲۹۸	مهم	زیبایی مناظر عمومی شهری	۶

۰/۵۱۴	-۰/۱۶۸	مهم	برگزاری مراسم و جشن های ملی - مذهبی	۷
۰/۶۷۴	-۰/۳۹۵	مهم	وجود موسسات فرهنگی	۸

در جدول شماره ۱۰ در راستای بررسی نیازهای هیجانی موثر بر سلامت و رفاه شهروندان شهرنورآباد ممسنی از دیدگاه کاربران فضا ۸ شاخص مورد بررسی قرار گرفته است. بدین ترتیب عامل حس مکان و تجارب بیادماندنی فضا با ضریب رضایت ۰/۷۴۱ دارای بیشترین رضایت از محیط زیست شهری و در مرتبه بعدی زیبایی مناظر عمومی شهری با ضریب رضایت ۰/۶۹۰ با اهمیت‌ترین شاخص شناخته شدند. همچنین ایجاد مراکز تفریحی ورزشی با ضریب عدم رضایت ۰/۶۴۷ - دارای کمترین رضایت و در مرحله بعدی آسایش جسمی و روانی با ضریب عدم رضایت ۰/۶۱۱ - دارای کمترین میزان رضایتمندی از دیدگاه کاربران فضا از وضعیت کیفیت فضای عمومی شهری با تکیه بر مدل کانو اعلام شده است.

جدول ۱۰: مؤلفه‌ها و گویه‌های استفاده‌شده برای سنجش نیازهای هیجانی از دیدگاه کاربران فضا

Coefficient		Important	Basic Needs	Rank
Satisfaction Coefficient	Dissatisfaction Coefficient			
۰/۵۱۱	-۰/۶۴۷	مهم	ایجاد مراکز تفریحی ورزشی	۱
۰/۵۶۴	-۰/۶۱۱	بسیار مهم	آسایش جسمی و روانی	۲
۰/۵۴۴	-۰/۶۰۵	بسیار مهم	آرامش	۳
۰/۶۱۰	-۰/۵۹۴	مهم	هویت مکانی	۴
۰/۷۴۱	-۰/۵۷۱	مهم	حس مکان و تجارب بیادماندنی فضا	۵
۰/۶۹۰	-۰/۵۸۷	مهم	زیبایی مناظر عمومی شهری	۶
۰/۶۷۰	-۰/۵۴۱	مهم	برگزاری مراسم و جشن های ملی - مذهبی	۷
۰/۶۳۴	-۰/۵۷۰	مهم	وجود موسسات فرهنگی	۸

در زمینه سنجش کیفیت فضاهای عمومی از دیدگاه متخصصان امور شهری با برآورد نیازهای اساسی، عملکردی و هیجانی خود از فضای عمومی نورآباد در مدل کانو با توجه به شاخص‌های بررسی‌شده و تجزیه و تحلیل کمی یافته‌ها به ترتیب متخصصان امور شهری از نیازهای عملکردی با ضریب رضایت ۰/۶۱۲ بیشترین رضایتمندی را اعلام داشته‌اند و کمترین رضایتمندی را از رفع نیازهای اساسی با ضریب عدم رضایت ۰/۷۱۶ - اعلام داشته‌اند. (جدول شماره ۱۱). به عبارتی در زمینه رفع احتیاجات عملکردی مدیریت شهری عملکرد بهتری نسبت به دیگر احتیاجات شهروندان داشته است. و در زمینه سنجش کیفیت فضاهای عمومی از دیدگاه کارمندان ادارات با برآورد نیازهای اساسی، عملکردی و هیجانی خود از فضای عمومی نورآباد در مدل کانو با توجه به شاخص‌های بررسی‌شده و تجزیه و تحلیل کمی یافته‌ها به ترتیب کارمندان ادارات از نیازهای عملکردی با ضریب رضایت ۰/۶۳۰ بیشترین رضایتمندی را اعلام داشته‌اند و کمترین رضایتمندی را از رفع نیازهای اساسی با ضریب عدم رضایت ۰/۷۲۷ - اعلام داشته‌اند. (جدول شماره ۱۱). به عبارتی در زمینه رفع احتیاجات عملکردی از دیدگاه متخصصین بهداشت مدیریت شهری عملکرد بهتری نسبت به دیگر احتیاجات شهروندان داشته است. همچنین با سنجش کیفیت فضاهای عمومی از دیدگاه کاربران فضا با برآورد نیازهای اساسی، عملکردی و هیجانی خود از فضای عمومی شهر نورآباد در مدل کانو با توجه به شاخص‌های بررسی‌شده و تجزیه و تحلیل کمی یافته‌ها به ترتیب کاربران فضا از نیازهای هیجانی با ضریب رضایت ۰/۶۲۱ بیشترین رضایتمندی را اعلام داشته‌اند و کمترین رضایتمندی را از رفع نیازهای اساسی با ضریب عدم رضایت ۰/۷۳۰ - اعلام داشته‌اند (جدول شماره ۱۱). به عبارتی در زمینه رفع احتیاجات هیجانی مدیریت شهری عملکرد بهتری نسبت به دیگر احتیاجات شهروندان داشته است.

جدول ۱۱: ضریب رضایت و عدم رضایت متغیرها از دیدگاه گروه‌های مختلف

متغیرها	میزان رضایت		میزان اهمیت	دیدگاه متخصصان شهری
	ضریب رضایت	ضریب عدم رضایت		
نیازهای اساسی	۰/۴۵۸	-۰/۷۱۶	مهم	دیدگاه متخصصان شهری
نیازهای عملکردی	۰/۶۱۲	-۰/۶۶۹	بسیار مهم	
نیازهای هیجانی	۰/۵۹۸	-۰/۴۸۹	نسبتاً مهم	
	میزان رضایت		میزان اهمیت	
متغیرها	میزان رضایت		میزان اهمیت	دیدگاه کارمندان ادارات
	ضریب رضایت	ضریب عدم رضایت		
نیازهای اساسی	۰/۵۲۵	-۰/۷۲۷	مهم	دیدگاه کارمندان ادارات
نیازهای عملکردی	۰/۶۳۰	-۰/۶۴۷	بسیار مهم	
نیازهای هیجانی	۰/۵۶۶	-۰/۳۷۵	نسبتاً مهم	
	میزان رضایت		میزان اهمیت	
متغیرها	میزان رضایت		میزان اهمیت	دیدگاه کاربران فضا
	ضریب رضایت	ضریب عدم رضایت		
نیازهای اساسی	۰/۴۶۷	-۰/۷۳۰	مهم	دیدگاه کاربران فضا
نیازهای عملکردی	۰/۴۹۳	-۰/۵۷۱	بسیار مهم	
نیازهای هیجانی	۰/۶۲۱	-۰/۵۹۱	نسبتاً مهم	

## نتیجه‌گیری

تأمین نیازها انسانی در یک فضا، یکی از اهداف بسیار مهم طراحی و برنامه‌ریزی شهری است. تأمین نیازهای انسانی در فضاهای عمومی شهری، کیفیت فضاهای عمومی شهری و به تبع آن رضایت مردم از فضاهای عمومی را افزایش می‌دهد و توجه نکردن به نیازهای مردم، منجر به بیگانگی، گوشه‌نشینی مردم و کاهش کنترل بر محیط شهری می‌شود. نیازهای انسان در فضاهای عمومی شهری شامل، (الف): آسایش جسمی و روانی (ب): آرامش (پ) برخوردهای فعال (ت): برخوردهای غیرفعال و (ث): اکتشاف و یادگیری می‌باشد. فضاهای عمومی به سلامت روحی و روانی انسان‌ها در شکل‌های مختل کمک می‌کنند. فضاهای عمومی نقش مهمی در توسعه شخصی انسان‌ها ایفا می‌کنند. این فضاها، با ایجاد عرصه‌هایی برای میانکنش اجتماعی، مکان‌هایی برای درگیری‌های اجتماعی و فعال با دیگران و آرایه مکان‌هایی برای آرامش و رهایی از فشار زندگی روزانه به سلامت روح و روان انسان‌ها و احساس رفاه در افراد کمک می‌کنند. در این پژوهش، نگارندگان به سنجش کیفیت فضای عمومی شهری با استفاده از مؤلفه‌های مؤثر بر سطح سلامت و رفاه جوامع شهری پرداخته‌اند و میزان رضایتمندی گروه‌های مورد مطالعه از فضای عمومی شهر خود با استفاده از این شاخص‌ها مورد سنجش و ارزیابی قرار گرفته است. پرسش‌نامه‌های گروه هدف یا همان کاربران فضا در سطح فضاهای عمومی شهری بخصوص پارک‌ها، سالن‌های ورزشی، فضای سبز مورد نظر توزیع و جمع‌آوری شده و دو گروه دیگر را با مراجعه به محل کار آنها توزیع کرده و سپس با استفاده مدل کاربردی KANO مورد سنجش و محاسبه قرار گرفته است. مدل کانو سنجش کیفیت فضای عمومی شهری را در سه سطح (نیازهای اساسی، نیازهای عملکردی و نیازهای هیجانی) طبقه‌بندی کرده است. با توجه به اطلاعاتی که با استفاده از نظرسنجی از گروه‌های مورد مطالعه در ارتباط با نیازهای اساسی بدست آمده از دید متخصصین امور شهری کمبود فضای سبز و تنوع فعالیت‌ها در فضاهای عمومی بخصوص پارک‌های شهری بسیار مهم و بیشترین نارضایتی را داشته است. بنابراین متخصصین امور شهری، کارمندان ادارات و کاربران فضاهای عمومی شهر نورآباد نسبت به نیازهای اساسی به ترتیب با رضایت ۰/۴۵۸، ۰/۵۲۵ و ۰/۴۶۷ و با عدم رضایت -۰/۷۱۶، -۰/۷۲۷ و -۰/۷۳۰ بیشترین نارضایتی را نسبت به محیط زیست شهری نورآباد دارند. با توجه به نتایج بدست آمده از پرسشنامه متخصصین شهری و بهداشت و تحلیل آن بوسیله مدل کانو نیازهای عملکردی نسبت به دیگر نیازها از دید آنها در وضعیت بهتری قرار دارد. ضریب رضایت نیازهای عملکردی به ترتیب (۰/۶۱۲) و (۰/۶۳۰) و نتایج بدست‌آمده از پرسش‌نامه کاربران فضا نیازهای هیجانی نسبت به دو ضریب رضایت نیازهای اساسی و

عملکردی دارای وضعیت بهتری می‌باشد و در نتیجه باید مسئولان شهری بالاخص شهرداری نورآباد سعی و تلاش بیشتر برای بهبود وضعیت نیازهای اساسی و از نظر کاربران فضا نیازهای عملکردی شهروندان به عمل آورند.

### آزمون فرضیه‌ها با توجه به مدل KANO

**فرضیه اول:** به نظر می‌رسد بیشترین میزان رضایت از فضاهای عمومی شهری مربوط به نیازهای عملکردی می‌باشد.

با توجه به بررسی نیازهای عملکردی از دیدگاه سه گروه متخصصان شهری، کارمندان ادارات و کاربران فضا که شامل ۷ شاخص (۱) کیفیت پیاده‌روها (۲) تسهیلات کالبدی (۳) ایجاد زمینه مشارکت مردمی (۴) احداث خیابان‌ها و کوچه‌ها (۵) آزادی استفاده از فضاهای عمومی (۶) برابری استفاده از فضاهای عمومی (۷) برآوردن نیازهای استفاده‌کنندگان خاص از فضاهای عمومی می‌باشد. در زمینه سنجش کیفیت فضاهای عمومی از دیدگاه متخصصان امور شهری با برآورد نیازهای اساسی، عملکردی و هیجانی خود از فضای عمومی نورآباد در مدل کانو با توجه به شاخص‌های بررسی شده و تجزیه و تحلیل کمی یافته‌ها به ترتیب متخصصان امور شهری از نیازهای عملکردی با ضریب رضایت ۰/۶۱۲ بیشترین رضایت‌مندی را اعلام داشته‌اند. و در زمینه سنجش کیفیت فضاهای عمومی از دیدگاه کارمندان ادارات با توجه به شاخص‌های بررسی شده نسبت به نیازهای عملکردی با ضریب رضایت ۰/۶۳۰ بیشترین رضایت‌مندی را اعلام داشته‌اند. و از دیدگاه کاربران فضا نیازهای هیجانی با ضریب رضایت ۰/۶۲۱ بیشترین رضایت‌مندی را اعلام داشته‌اند و نیازهای عملکردی در رتبه دوم قرار گرفته است. با توجه به نتایج بدست‌آمده از مدل کانو فرضیه اول تأیید می‌شود.

**فرضیه دوم:** به نظر می‌رسد بیشترین میزان نارضایتی از فضاهای عمومی شهری مربوط به نیازهای اساسی می‌باشد.

با توجه به بررسی نیازهای اساسی از دیدگاه سه گروه متخصصان شهری، کارمندان ادارات و کاربران فضا که شامل ۷ شاخص (۱) قابلیت دسترسی، (۲) وجود پارک و فضای سبز (۳) روشنایی معابر فضاهای عمومی (۴) جمع‌آوری زباله‌ها در فضاهای عمومی (۵) امنیت فضاهای عمومی (۶) تنوع فعالیت‌ها در پارک‌های شهری (۷) حمل و نقل عمومی مناسب می‌باشد. از دیدگاه متخصصان امور شهری با برآورد نیازهای اساسی، عملکردی و هیجانی خود از فضای عمومی نورآباد در مدل کانو با توجه به شاخص‌های بررسی شده و تجزیه و تحلیل کمی یافته‌ها به متخصصان امور شهری کمترین رضایت‌مندی را از رفع نیازهای اساسی با ضریب عدم رضایت ۰/۷۱۶ اعلام داشته‌اند. و در زمینه سنجش کیفیت فضاهای عمومی از دیدگاه کارمندان ادارات با توجه به شاخص‌های بررسی شده و تجزیه و تحلیل کمی یافته‌ها کمترین رضایت‌مندی را از رفع نیازهای اساسی با ضریب عدم رضایت ۰/۷۲۷ اعلام داشته‌اند. همچنین از دیدگاه کاربران فضا با توجه به شاخص‌های بررسی شده و تجزیه و تحلیل کمی یافته‌ها کمترین رضایت‌مندی را از رفع نیازهای اساسی با ضریب عدم رضایت ۰/۷۳۰ اعلام داشته‌اند. با توجه به نتایج بدست‌آمده از مدل کانو فرضیه دوم نیز تأیید می‌شود.

### پیشنهادات

- با توجه به مزایای قابل توجهی که فضاهای باز شهری بر کیفیت زندگی و سلامت شهروندان دارد، مدیریت شهری نورآباد باید توجه خاصی در برطرف کردن نیازهای کمی و کیفی این فضاها داشته باشد.
- با توجه به پایین بودن تنوع فعالیت در فضاهای عمومی شهری بخصوص پارک‌ها و فضاهای سبز در شهر نورآباد مدیریت شهری باید توجه خاصی بر افزایش تنوع فعالیت‌ها در این فضاها و به تبع آن افزایش تعداد کاربران و کمک به سلامت و بهبود کیفیت زندگی شهروندان این شهر داشته باشد.
- افزایش میزان روشنایی در پارک انقلاب برای جذب هر چه بیشتر شهروندان و مسافران و ایجاد امنیت روانی بخصوص برای بانوان و کودکان با توجه به موقعیت مهمی که این پارک دارد.

### منابع

- امیری‌فهلپانی، محمدرضا (۱۳۹۰)، امکان‌سنجی توسعه گردشگری شهرستان ممسنی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه شهید چمران اهواز.
- پرویزی، سرور؛ احمدی، فضل‌الله؛ نیکبخت‌نصرآبادی، علی‌رضا (۱۳۸۲)، عوامل مؤثر بر سلامت از نگاه نوجوانان، فصلنامه پایش، (۲) ۴.

- حسین‌زاده‌دلیر، کریم؛ قربانی، رسول؛ شکری فیروز‌جاه، پری (۱۳۸۸)، تحلیل و ارزیابی کیفی سنج‌های پایداری شهری در شهر تبریز، فصلنامه مطالعات و پژوهش‌های شهری و منطقه‌ای، ۲(۲)، ۱۸-۱.
- قاسم‌زاده، بهنام؛ رسول‌زاده اقدام، صمد؛ رهبری‌پور، کسری (۱۳۹۰)، بررسی تأثیر فضاهای عمومی شهری و فضای مجازی در شکل‌گیری افکار عمومی جامعه، مطالعات جامعه‌شناسی، ۱۱(۳).
- قالیباف، محمدباقر؛ روستایی، مجتبی؛ رمضان‌زاده لسبویی؛ طاهری، محمدرضا (۱۳۹۰)، ارزیابی کیفیت زندگی شهری، (مطالعه موردی: محله یافت-آباد)، فصلنامه علمی-پژوهشی انجمن جغرافیای ایران، دوره جدید، زمستان ۱۳۹۰، ۳۱(۹).
- الهیجانیان، اکرم الملوک؛ شیعه‌بیگی، شادی (۱۳۸۹)، طراحی و سازماندهی پارک‌ها در محیط زیست‌شهری، فصلنامه مطالعات مدیریت شهری، ۲(۲)، محمودپور، نسرین (۱۳۹۳)، درآمدی بر برنامه‌ریزی فضاهای عمومی شهری، انتشارات آذرخش، چاپ اول، تهران.
- میرمقتدایی، مهتا (۱۳۸۸)، معیارهای سنجش امکان شکل‌گیری، ثبت و انتقال خاطرات جمعی در شهر، نشریه هنرهای زیبا، ۳(۳).
- Akkareran, Z. (2007), **Public Spaces of Post-Industrial Cities and their Changing Roles**(1), METU JFA
- Bedimo-Rung, A. L., Mowen, A. J., & Cohen, D. A. (2005). **The significance of parks to physical activity and public health: A conceptual model**. American Journal of Preventive Medicine, 28(2), 159-168.
- Byrne, J., & Wolch, J. (2009). **Nature, race, and parks: Past research and future directions for geographic research**. Progress in Human Geography, 33(6), 743-765.
- Byrne, J., Wolch, J., & Zhang, J. (2009). **Planning for environmental justice in an urban national park**. Journal of Environmental Planning and Management, 52(3), 365-392.
- Dahmann, N, Wolch, J, Joassart-Marcelli, P, Reynolds, K & Jerrett, M, (2010), **The active city? Disparities in provision of urban public recreation resources**, Health & Place 16, 431-445
- Douglas, I (2012), **Urban ecology and urban ecosystems: understanding the links to human health and well-being**, Current Opinion in Environmental Sustainability, 4:385-392
- Garibay, C, Gutierrez, H & Figueroa, A, (2010), **Evaluation of a Digital Library by Means of Quality Function Deployment (QFD) and the Kano Model**, The Journal of Academic Librarianship, Volume 36, Number 2, pages 125-132
- Giles-Corti, B., Broomhall, M. H., Knuiaman, M., Collins, C., Douglas, K., Ng, K., et al. (2005). **Increasing walking: How important is distance to, attractiveness, and size of public open space?** American Journal of Preventive Medicine, 28(2), 169-176.
- Jephcote, C & Chen, H, (2012), **Environmental injustices of children's exposure to air pollution from road-transport within the model British multicultural city of Leicester: 2000-09**, Science of the Total Environment 414, 140-151
- Nicholls, S. (2001). **Measuring the accessibility and equity of public parks: A case study using GIS**. Managing Leisure, 6(4), 201-219. <http://dx.doi.org/10.1080/13606710110084651>
- Rahman, Atiqur, Kumar, Yogesh, Fazal, Shahab & Bhaskaran, Sunil, (2011), **Urbanization and Quality of Urban Environment Using Remote Sensing and GIS Techniques in East Delhi-India**, Journal of Geographic Information System, 2011, 3, 62-84
- Rashid, M M, Tamaki, J, Sharif Ullah, A.M., KUBO, A, (2011), **A Kano Model Based Linguistic Application for Customer Needs Analysis**, International Journal of Engineering Business Management, Vol. 3, No. 2 (2011) ISSN 1847-9790, pp 29-36-
- Shaftoe, h (2008), **Convivial Urban Spaces Creating Effective Public Places**, Earth scan in the UK and USA, London, Sterling, VA, 15
- Talen, E. (1997). **The social equity of urban service distribution: An exploration of park access in Pueblo, Colorado, and Macon, Georgia**. Urban Geography, 18(6), 521-541.
- UN. (2012). **World urbanization prospects (D. o. E. a. S. A. P. Division, Trans.)**. New York, NY: Department of Economic and Social Affairs Population Division.
- UNFPA. (2007). **State of world population 2007: Unleashing the potential of urban growth** NY. United Nations Population Fund.
- Wang, P. (2000), **Systematic construction of Urban Public Space**. Nanjing: Southeast University Press (in Chinese).



## The role of the Kano model in Evaluate the Quality of Urban Public Space Using Components Affecting of Health Level and Welfare of Urban Communities

Saeed Maleki -Assistant professor of geography & programming department , Ahwaz shahid chamran university , ahwaz, iran.

Mohammad Reza Amiri Fahlyiani -Ph.D. student in geography and urban planning, Ahwaz shahid chamran university, ahwaz, iran.

Samira Moradi Mofrad -Ph.D. student in geography and urban planning, Ahwaz shahid chamran university, ahwaz, iran.

Majid Boustani -M.Sc in Urban & Regional planning, islamic azad university, yasuj, iran.

### Abstract

Recognizing the Importance of Quality Urban Public Spaces Components Associated with the Health and Welfare of these Spaces the Main Concern of the Experts is in the Field. in the Broad Sense, Public Space and Place that is Accessible to Everyone and Includes Different Species of our National Parks Bluehost and City Centers. Typically, Urban Spaces as Places of Public Gathering Places and Leisure. in All Cities, Such as Fields, Open Spaces, Closed Spaces, Parks, Boulevards and Linear Parks, Streets and Public Spaces of Communication can be recognized renovated. public spaces in urban vitality to the quality of these spaces and that these Spaces are Used for Different Activities, How Much they Depend on Service Delivery. the Main Objective of this Study was to Measure the Quality of Open Space Nourabade Mamasani Using Factors Affecting the Health and Welfare of Urban Society. This Paper is Trying Quality of Open Space With Views of the Various Groups Using the Study as a Model Kano.This Syudy with Analytical and Descriptive Method the Aim of Measuring the Quality of Urban Public Space Using the Effective Factors on Health Level and Welfare of Urban Society Nour Mamasani from the Perspective of the User-Space Groups, Urban Professionals and Employees Had Been Done Based on Kano Analytical Models. Kano Model Measuring the Quality of Urban Public Space Has Classified in Three Levels (Basic, Functional Needs and EmotionalNeeds). According to the Information Were Obtained Using Surveys of Groups Studied Associated With Basic needs From the Perspective of uUrban Professionals Lack of Green Space and Diversity of Activities in Public Spaces, Especially Parks and the Most Dissatisfaction is Very Important. so Urban Professionals, Administrators and Users of Public Spaces in the City Nurabad to Basic Needs Respectively, with the Consent 0.458, 0.525, 0.467 and with the Dissatisfaction -0.716, -0.727, -0.730 Greatest Dissatisfaction than their Urban Environment Nour Abad. According to the Results Obtained of the Questionnaire Urban Professionals and Staff and its Analysis by Kano Model the Operational Needs Compared to Other Needs in a Better Position toSee it. Performance Needs Satisfaction Coefficient (0.612) and (0.630) and the Results of the Questionnaire Spaces user Satisfaction of BasicNeeds and Emotional Needs than the Coefficient of Performance is a Better Situation. Meet Human Need in one Space, one of The Goals is Very Important Design and Urban Planning Meet Human Needs in Urban Public Spaces, the Quality of Urban Public Spaces and in Turn Increase the Customer's Satisfaction With Public Spaces and not According to People's Needs, Leads to Alienation, Isolation and

Loss of Control Over the Urban Environment. Given the Lack of Recreational Spaces and Low Diversity of Activities in Urban Public Spaces, Especially Parks and Green Spaces in Nurabad Urban Management Should Pay Particular Attention to Increasing Capital Recreational Spaces and the Variety of Experiences in Public Spaces and Help to Increase the Number of Users and Consequently the Health and Quality of Life the Citizens of This City.

**Key Words:** Quality Assessment, Urban Public Space, Factors Affecting the Welfare of Urban Communities, Kano Model, City of Nurabad Mamasani