

پژوهش‌های جغرافیای برنامه‌ریزی شهری، دوره ۴، شماره ۴، زمستان ۱۳۹۵
ص ۶۳۵-۶۵۲

بررسی رضایتمندی شهروندان از عملکرد خدماتی شهرداری با استفاده از مدل کانو (مطالعه موردی: شهر مینودشت)

یاشار ذکی* - استادیار جغرافیای سیاسی، دانشکده جغرافیا، دانشگاه تهران، ایران
حسین اسماعیل‌پور - دانشجوی دکتری جغرافیای سیاسی پردیس بین‌المللی کیش، دانشگاه تهران، ایران
علیرضا براتی - دانشجوی دکتری جغرافیای سیاسی پردیس بین‌المللی کیش، دانشگاه تهران، ایران

پذیرش مقاله: ۱۳۹۴/۱۰/۱۹ تأیید مقاله: ۱۳۹۵/۱۰/۱۸

چکیده

امروزه همه کوشش‌های مدیریت شهری درباره افزایش خدمات، برای به دست آوردن رضایت بیشتر شهروندان است و این امر مخصوصاً برای شهرداری‌ها، هدف ایده‌آل و بسیار بزرگی است و بخش عمده‌ای از آن با ارائه خدمات به شهروندان محقق می‌شود. هدف تحقیق به دست آوردن توصیف نسبتاً دقیقی از وضعیت رضایتمندی شهروندان از عملکرد خدماتی شهرداری مینودشت بر اساس مدل کانو در غالب نیازهای (اساسی، عملکردی و هیجانی) است. این تحقیق از نظر هدف، کاربردی و از نظر نوع، توصیفی - پیمایشی است که به شیوه میدانی انجام گرفته است. مراحل تحقیق، مراحل فرایند تکنیک کانو است. برای جمع‌آوری اطلاعات از ابزار پرسش‌نامه استفاده شده که سؤال‌ها در دو حالت مثبت و منفی در مقیاس لیکرت تکمیل شده است. جامعه آماری این تحقیق شامل همه شهروندان (۲۸۴۹۸ نفر) شهر مینودشت می‌شود که از خدمات شهرداری استفاده می‌کنند و حجم نمونه بر اساس فرمول کوکران ۴۰۰ نفر است که بیشتر از ۱۸ سال سن دارند و حداقل دو بار در فرایند کار اداری شهرداری به صورت مستقیم شرکت داشته‌اند. این نمونه به صورت تصادفی ساده انتخاب و مطالعه شده است. یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که شهروندان از عملکرد شهرداری در زمینه نیازهای انگیزشی با ضریب (۰/۶۸)، در زمینه نیازهای عملکردی با ضریب (۰/۶۴) و در زمینه نیازهای اساسی با ضریب (۰/۳۲) رضایت بیشتری دارند. با توجه به یافته‌ها نتیجه می‌گیریم که کیفیت خدمت ارائه‌شده در نیازهای اساسی که از جمله وظایف ذاتی شهرداری محسوب می‌شود، پایین است و چنانچه این نیازها برآورده نشوند، بر اساس مدل کانو موجب نارضایتی شدید شهروندان می‌شود.

* کلیدواژه‌ها: کیفیت خدمات، مدل کانو، نیازهای اساسی، نیازهای انگیزشی، نیازهای عملکردی.

مقدمه

شهرداری یکی از نهادهای جامعه مدنی است که در قانون اساسی و حاکمیت در عرصه‌های اجتماعی، محلی و شهری جزء ساختار توسعه‌ای و مشارکتی کشور محسوب می‌شود. در واقع شهرداری به‌مثابه سازمانی محلی و نیمه‌دولتی برای اداره امور محلی و ارائه خدمات لازم است که با هدف مدیریت و توسعه کالبدی، اقتصادی و اجتماعی در محدوده شهر و اطراف آن به‌وجود آمده است. وظیفه آن برآورده کردن نیازهای مشترک شهروندانی است که به تنهایی قادر به برآوردن آنها نیستند (رجب‌صلاحي، ۱۳۸۱: ۱۱۲). تا چند دهه قبل، ارائه خدمات از سوی شهرداری‌ها، بیش از آن که منطبق با خواسته‌ها و الزام شهروندان باشد، نتیجه فکر خلاق مهندسان طراح شهرداری به حساب می‌آمد. به عبارت دیگر نقش شهروندان در اکثر موارد تنها به مصرف‌کننده خدمات محدود می‌شد، اما این تفکر فقط تا دهه‌های آخر قرن گذشته دوام داشت و افزایش سطح توقع و الزام‌های شهروندان، موجب توجه و اهمیت به خواسته‌ها و الزام‌های آنها گردید (وظیفه‌دوست، ۱۳۸۸: ۱۳۹). یکی از متداول‌ترین روش‌ها برای تعیین میزان ارضای نیازها و خواسته‌ها درباره کالاها و خدمات ارائه‌شده از سوی سازمان‌ها، سنجش رضایت مشتری است (ملکی، ۱۳۸۷: ۲۷). رضایتمندی شهروندان را می‌توان عکس‌العمل مؤثر شهروندان به عملکرد شهرداری دانست. 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 می‌کند (قربانی، ۱۳۸۹: ۲۶). بدیهی است این‌گونه عملکرد در سازمان شهرداری به انسجام و وفاق شهروندان، انضباط عمومی شهر، کاهش ناهنجاری‌ها و نابسامانی‌های اجتماعی و در نهایت صرفه‌جویی در هزینه خدمات شهری این سازمان می‌انجامد، اما اگر سازمان شهرداری عملکرد مناسبی در ارائه خدمات عمومی نداشته باشد، ناهنجاری‌های مختلفی را در ابعاد گوناگون شهر سبب می‌شود. بنابراین شناخت رضایتمندی شهروندان و آگاهی از خواسته‌ها و نیازهای عمومی آنان مانع از سرمایه‌گذاری‌های بی‌نتیجه و جلوگیری از هدررفت هزینه‌های اضافی خواهد شد (خدارجمی، ۱۳۸۵: ۴۰). هدف کلی از انجام این تحقیق به‌دست آوردن توصیفی نسبتاً دقیق از وضعیت رضایتمندی شهروندان از خدمات شهری است تا گام‌های مبتنی بر واقعیت برداشته شود.

مقاله‌های متعدد خارجی از این مدل (کانو) بهره گرفته‌اند. پیش از این در ایران نیز در حوزه‌های مختلف علمی از این مدل استفاده شده و قابلیت آن برای تحلیل کارکردهای فضایی - مکانی به نوعی به اثبات رسیده است. گور (۱۳۷۹) معتقد است که شکاف ناگهانی و فزاینده میان توقع شهروندان و بهره‌مندی آنها از ارائه خدمات از سوی سازمان شهرداری، قطع نظر از اینکه واقعی یا واهی باشد، باعث بروز نارضایتی و رضایتمندی می‌شود. پژوهش‌های هرزبرگ درباره شهروندان، وی را به این نتیجه رساند که در میان عوامل مختلفی که رضایت یا نارضایتی از عملکرد سازمانی را موجب می‌شوند، عواملی در ارتباط با احساس شهروندان به عملکرد سازمان وجود دارد. این عوامل می‌توانند تأثیر مثبتی در رضایت شهروندان داشته باشند (حیاتی، ۱۳۸۱: ۱۶).

حکمت‌نیا و 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،

وضعیت اجتماعی و اقتصادی بر میزان رضایتمندی شهروندان، تأثیر گذار بوده‌اند. در این میان متغیرهای رضایت اجتماعی و سن به ترتیب بیشترین و کمترین سهم را در تبیین متغیر وابسته ایفا می‌کنند.

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 انتظار شهروندان از هر سه بعد خدمات اساسی، عملکردی و انگیزشی شهرداری، با ادراک آنان از هر سه بعد، اختلاف معنادار وجود دارد. نصیری (۱۳۹۳)، در مقاله‌ای تحت عنوان بررسی رضایتمندی شهروندان از عملکرد خدماتی شهرداری با استفاده از مدل کانو (موردشناسی: شهرداری گرگان)، نشان می‌دهد که شهروندان از عملکرد شهرداری در زمینه نیازهای انگیزشی در مقایسه با نیازهای عملکردی و نیازهای اساسی رضایت بیشتری دارند.

اندازه‌گیری کیفیت خدمات از دیدگاه شهروندان و رضایت مشتریان از جمله اقدام‌های داخلی محسوب می‌شود که نمایانگر جهت‌گیری سازمان‌ها به سمت کیفیت خدمات است و همه سازمان‌ها دریافته‌اند که رضایت مشتری در گرو افزایش کیفیت کالاها و خدمات ارائه‌شده و یکی از مهم‌ترین مزایای رسیدن به رضایتمندی مشتری، توسعه و ارائه خدمات با کیفیت است. احساس وفاق اجتماعی در میان اقوام گوناگون جامعه به میزان سهیم شدن اکثر گروه‌ها، قشرها و افراد در مواهب اجتماعی زندگی جمعی بستگی دارد. نظام اجتماعی باید با گرایش برابری، برای گروه‌ها و قشرهای مختلف اجتماع فرصت‌های مساوی فراهم آورد و حقوق سیاسی، مدنی، اقتصادی و فرهنگی را برای آحاد اجتماع در طول زمان بسط دهد (چلبی، ۱۳۷۳: ۲۵). ما در ایران با گروه‌های قومی و نواحی مختلف جغرافیایی فرهنگی روبرو هستیم که بر این اساس گروه‌های فرعی جامعه بزرگ‌تر به شمار می‌آیند (حاجیان، ۱۳۸۰: ۱۳۷). تحقیق حاضر تلاش می‌کند میزان رضایتمندی شهروندان مینودشت از عملکرد شهرداری را بررسی کند. هدف این است که با بررسی این مورد بتوان نکات و عوامل مهمی که می‌توانند در رابطه با عملکرد سازمانی تأثیر مثبتی داشته باشند شناسایی شوند؛ به طوری که یافته‌های پژوهش حاضر می‌تواند مدیران شهری را در بالا بردن میزان رضایتمندی شهروندان و افزایش مشارکت مردمی در اجرای طرح‌های عمرانی، رفاهی، فرهنگی و غیره یاری کند، زیرا بسیاری از دولت‌ها در درون خود، برخی نواحی را از بسیاری منابع اجتماعی، فرهنگی، سیاسی، اقتصادی و... محروم می‌کنند. از آنجا که این طرد برای جامعه هزینه‌های سنگینی دربر دارد، مطالعه و بررسی آن بسیار حائز اهمیت است. بنابراین از آنجا که هر تحقیق به دنبال پاسخ‌گویی به سؤال است، مسئله اصلی و اساسی این تحقیق این است که:

میزان رضایت شهروندان ساکن در مینودشت از خدمات عمومی ارائه‌شده شهرداری چگونه است؟

مفاهیم و مبانی نظری پژوهش

شهرداری و مدیریت شهری

شهرداری سازمانی است که ساکنان شهر آن را با حقوق طبیعی و اختیاری که قانون به آنها اعطا کرده است، به وجود می‌آورد. این سازمان برای ایجاد و اداره تأسیسات عمومی، وضع و اجرای نظام شهری و تأمین نیازمندی‌های مشترک محلی به وجود آمده است (نصر، ۱۳۸۵: ۶۸). مدیریت از لحاظ تئوری، فرایند طراحی و نگهداری محیطی تلقی شده است

که در آن افراد در قالب گروه‌هایی با هم کار می‌کنند تا به صورت کارآمد به اهداف تعیین شده دست یابند و عموماً این دانش حول پنج کارکرد برنامه‌ریزی، ساماندهی، نیروی انسانی، هدایت و کنترل سازمان می‌چرخد (رضوانی، ۱۳۸۷: ۲۱۱). مدیریت شهری، سازمانی گسترده است که از عناصر و اجزای رسمی مؤثر و ذی‌ربط تشکیل شده است و در ابعاد مختلف اجتماعی - اقتصادی و کالبدی حیات شهری با هدف اداره، کنترل و هدایت توسعه همه‌جانبه و پایداری شهری عمل می‌کند (یحیی‌پور و هاشمی، ۱۳۹۰: ۸).

خدمت و خدمات شهری

خدمت یک واژه پیچیده است که معانی مختلفی دارد و حوزه وسیعی را شامل می‌شود. خدمات به‌مثابه رفتارها و فرایندهایی در نظر گرفته شده که به رفع نیازهای مشتریان به غیر از خرید کالا می‌پردازد. خدمات ویژگی‌هایی دارد که آن را از کالاها متمایز می‌سازد. این ویژگی‌ها اغلب به‌صورت ناملموس بودن، تفکیک‌ناپذیری، تغییرپذیری، فناپذیری، انتقال ندادن مالکیت و برخدمت مطرح می‌شوند (همان، ۱۳۹۰: ۵ - ۴). از آنجا که شهرداری‌ها ارائه‌دهندگان اصلی خدمات و کالاها در سطح شهرند، دامنه آن به افراد خاص محدود نمی‌شود، بلکه همه حوزه‌های عمل شهرداری در سطح شهر را شامل می‌شود. در این زمینه محققان حداقل دو هدف را برای ارائه خدمات شهری از سوی شهرداری‌ها عنوان می‌کنند:

- تأمین بهداشت شهر

- تأمین امکانات و تسهیلات اجتماعی، رفاهی و فرهنگی

کیفیت خدمات

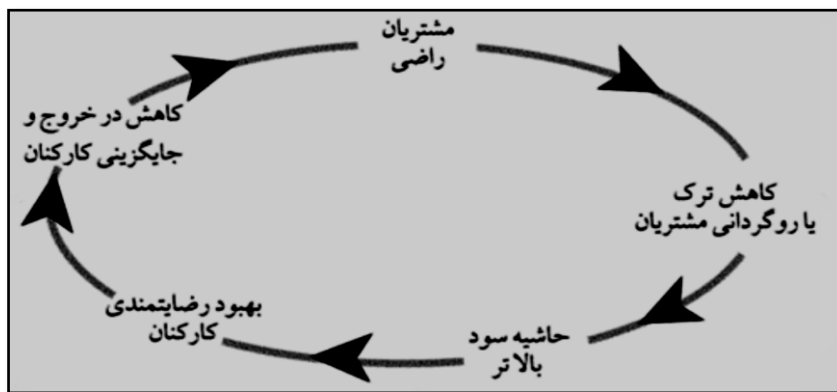
کیفیت خدمات نقش مهمی در سازمان‌ها ایفا می‌کند. چون کیفیت خدمت برتر فقط یک استراتژی انتخابی یا اختیاری نیست، بلکه دقیقاً وجه تمایز بین سازمان‌های موفق و سازمان‌های ناکاراست. دلایل متعددی را می‌توان برشمرد که بدان جهت سازمان‌ها باید به دنبال ارائه خدمات باکیفیت‌تر به مشتریان خود باشند که از آن جمله می‌توان به مواردی از قبیل افزایش انتظارهای مشتریان، فعالیت رقبا، عوامل محیطی، عوامل درون‌سازمانی و مزایای ناشی از کیفیت خدمات اشاره کرد (همان، ۱۳۹۰: ۱۵۳ - ۱۵۲).

رضایت مشتری

رضایت، وجود یک احساس مثبت است که در نهایت در مصرف‌کننده ایجاد می‌شود. در اصل این احساس به واسطه برآورده شدن انتظارات مشتری و عملکرد عرضه‌کننده به‌وجود می‌آید. رضایت تنها بخشی از مرحله‌ای است که باید مشتری از محصول لذت ببرد. لذت بردن از محصول موجب وفاداری و تداوم وفاداری وی خواهد شد. رضایت مشتریان به مسئله‌ای برجسته و چشمگیر در اکثر صنایع خدماتی تبدیل شده است (دادخواه، ۱۳۸۸: ۴۲).

مبانی نظری تحقیق

بدون شک امروزه سنجش رضایتمندی جامعه یکی از مهم‌ترین عوامل موفقیت سازمان‌ها اعم از دولتی و خصوصی در جهت نیل به اهداف و رسالت آن سازمان‌هاست؛ چرا که شناخت نظرها و دیدگاه‌های مردم درباره ویژگی‌ها، عملکرد و خدمات سازمان‌هایی که در ارتباط مستقیم با اقشار مختلف جامعه‌اند، از جمله مهم‌ترین و مفیدترین ابزار مدیریت، سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی برای مدیران و برنامه‌ریزان سازمان محسوب می‌گردد. ناآگاهی از چنین شناختی و توجه نکردن به این اصل که هرگونه برنامه‌ریزی می‌بایست مطابق با واقعیت جامعه باشد، چه بسا موجب شده است تا همه برنامه‌ها و سیاست‌های اتخاذ شده با شکست مواجه شود و علاوه بر اتلاف زمان و هزینه، اعتماد و اطمینان عمومی نیز به سازمان و اهداف آن از بین برود. با عنایت به مطالب فوق می‌توان اذعان کرد که رضایتمندی مشتریان، تأثیری شگرف بر حیات حال و آینده یک سازمان خواهد داشت. اشلسینگر^۱ و هسکیت^۲ (۱۹۹۱)، با ارائه یک مدل، اعتقاد خویش را مبنی بر وجود رابطه بین «چرخه خدمت مطلوب» با نظریه‌ای تحت عنوان مشتریان رضایتمند و کارکنان رضایتمند در سازمان به صراحت بیان کرده‌اند (شکل ۱).



شکل ۱. چرخه مطلوب خدمت

منبع: کاوسی، ۱۳۸۵: ۱۰

روش‌های مختلف اندازه‌گیری رضایتمندی

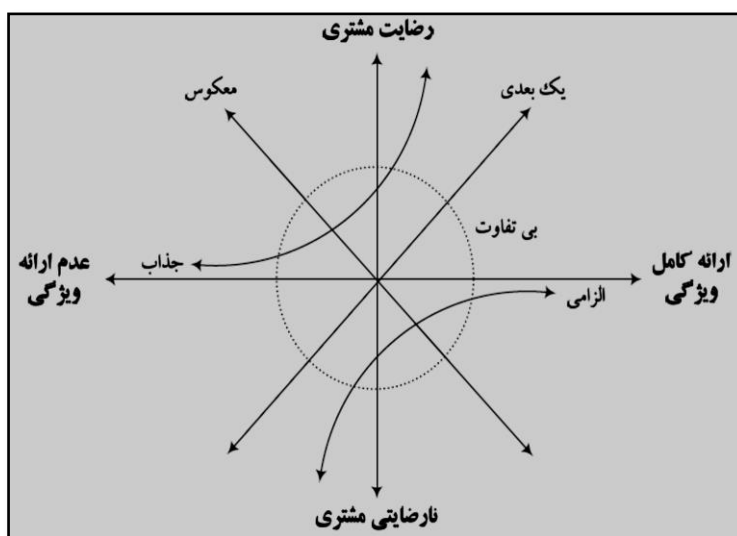
برای اینکه یک سازمان قادر باشد رضایت مشتری را اندازه‌گیری کند، باید مدل و روشی در این رابطه طرح‌ریزی کند، به نحوی که از زیربنای نظری مستحکم و ساخت‌یافته‌ای برخوردار باشد و شاخص‌هایی برای آن تنظیم کند تا بتواند با استفاده از آن، ارزیابی و اندازه‌گیری کند. مدل‌ها و الگوهای مختلف برای اندازه‌گیری رضایت مشتری را می‌توان به دو

1. Ashlesinger
2. Heskitt

منظر عینی و ذهنی تقسیم کرد. در منظر عینی کیفیت ارائه خدمات شهری بر پایه سنجش آنها در مقایسه با معیارها و استانداردهایی صورت می‌گیرد که از سوی مراجع مرتبط تنظیم می‌شود. اما در منظر ذهنی، احساس مردم و میزان رضایت بهره‌برداران از خدمات شهری، تعیین‌کننده کیفیت و چگونگی عملکرد ارائه‌دهندگان خدمات است (برک‌پور و همکاران، ۱۳۸۹: ۲۰۴).

مدل کانو

در اواخر دهه هفتاد در قرن بیستم، نوری‌اکی کانو از دانشکده ریکا در توکیو و یکی از برجسته‌ترین صاحب‌نظران علم مدیریت کیفیت مدلی را مطرح کرد که امروزه در اکثر الگوهای رضایت مشتریان استفاده می‌شود. در حالی که بسیاری از تعریف‌های قبلی کیفیت، تک‌بعدی بود؛ وی در مدل خود نیازمندی‌های مشتریان یا به عبارت دیگر خصوصیت‌های کیفی محصول‌ها را به سه دسته تقسیم کرد و هر سه نوع نیازمندی را در یک نمودار دوعبده نمایش داد (شکل ۲). ارتباط کیفیت در دو محور، سه تعریف منحصر به فرد از کیفیت را به کانو نشان داد که شامل کیفیت اساسی، کیفیت عملکردی و کیفیت انگیزشی است.



شکل ۲. مدل کانو

منبع: شاهین و صالح‌زاده، ۱۳۹۰: ۴

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 بیانگر نهایت رضایت مشتریان و نارضایتی مشتریان است. محل تلاقی محور افقی و عمودی بیانگر جایی است که مشتری در حالت تعادل از نظر رضایت و نارضایتی قرار دارد. سمت راست محور افقی، بیانگر جایی است که الزام کیفی مدنظر به‌طور کامل عرضه شده است و سمت چپ محور

افقی، نقطهٔ ارائهٔ محصولی است که خصوصیت‌های کیفی را ندارد و الزام کیفی مدنظر به هیچ عنوان در محصول یا خدمت لحاظ نشده است. در حقیقت مدل کانو نیازها و مشخصه‌های کیفی هر محصول را به سه طبقه تقسیم کرد (جدول ۱) که هر طبقه بیانگر یک نوع مشخص از نیازهای مشتری است.

جدول ۱. بخش‌بندی الزام‌های کانو

| خدمات | وجود | فقدان |
|-------------------|----------|----------|
| الزام‌های اساسی | بی‌تفاوت | نارضایتی |
| الزام‌های عملکردی | رضایت | نارضایتی |
| الزام‌های انگیزشی | رضایت | بی‌تفاوت |

منبع: کاوسی، ۱۳۸۵: ۱۰

نیازهای اساسی (Basic Quality): دستهٔ اول خصوصیت‌های مدل کانو، نیازهای اساسی است. این نیازها، خصوصیت‌های ابتدایی و اولیه‌ای هستند که باید در هر کالا یا خدمتی موجود باشند و مشتریان این خصوصیت‌ها را بدیهی و ضروری می‌دانند و در نیازسنجی‌ها، این نیازها را بیان نمی‌کنند، چرا که فرض بر وجود آنها دارند. ارائه و ارضای این نیازها در خدمات، موجب افزایش رضایت مشتریان نمی‌شود، ولی از سویی چنانچه این نیازها برآورده نشوند، موجب نارضایتی شدید مشتریان می‌شود (فرلند، ۲۰۱۰: ۱۳).

نیازهای عملکردی (Performance Quality): دستهٔ دوم، نیازهای عملکردی است که ارتباط مستقیمی با رضایت مشتریان دارد. 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 (Attractive Quality): نیازهایی‌اند که در زمان استفاده از محصول‌ها یا خدمات، مشتریان به آنها توجه نمی‌کنند و در نیازسنجی‌ها آنها را بیان نمی‌کنند، در نتیجه پاسخ ندادن به این دسته از نیازها، موجب نارضایتی آنها نمی‌شود، ولی ارائه و ارضای این نیازها در خدمات، هیجان و رضایت بسیار بالایی در مشتریان پدید می‌آورد (والدن، ۱۹۹۳: ۲۸).

جدول ارزیابی کانو

ابزار طبقه‌بندی الزام‌ها در مدل کانو، پرسش‌نامهٔ کانو است. سؤال‌های این پرسش‌نامه به صورت سؤال‌های دوگانه برای هر یک از ویژگی‌ها طراحی می‌شود. کانو برای درک و شناسایی خواسته‌های کیفی مشتریان از روش ساده، متشکل از دو سؤال مثبت و منفی استفاده می‌کند. سؤال اول (مثبت)، عکس‌العمل شخص در صورت لحاظ شدن یک ویژگی در کالا یا خدمت است. سؤال دوم (منفی) نیز بیانگر عکس‌العمل شخص در صورت لحاظ نشدن همان ویژگی در کالا یا خدمت

است. در این پرسش‌نامه هر یک از خواسته‌ها پس از طبقه‌بندی در یکی از گروه‌های اساسی، عملکردی و انگیزشی قرار می‌گیرند. با جمع‌آوری پاسخ دو سؤال در جدول ارزیابی، ویژگی‌های کالا یا خدمت را می‌توان طبقه‌بندی کرد (جدول ۲) که چگونگی ارزیابی و طبقه‌بندی خواسته‌های مشتری با پرسش‌نامه را نشان می‌دهد (فضلی و علی‌زاده، ۱۳۸۷: ۱۵۵ - ۱۵۴).

جدول ۲. جدول ارزیابی کانو

| نامطلوب | | | | | |
|------------------------------|---------------------------|---------------------|----------------------|---------------------------|------------------------------|
| نیازها | من این ویژگی را دوست دارم | این ویژگی باید باشد | برای من فرقی نمی‌کند | می‌توانم با آن کنار بیایم | ترجیح می‌دهم این ویژگی نباشد |
| 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 محققان، ۱۳۹۴

این جدول دو بخش هر سؤال را به یک پاسخ تبدیل می‌کند. پاسخ‌های موجود در جدول کانو در شش طبقه دسته‌بندی می‌شوند. O در این جدول بیانگر ویژگی‌های عملکردی است؛ M، بیانگر ویژگی‌های اساسی و A به ویژگی‌های انگیزشی و جذاب محصول اشاره می‌کند. این سه ویژگی همان سه طبقه مربوط به نیازهای مدل کانو است. از سه ویژگی دیگر، I مربوط به مواقعی است که مشتری از اینکه یک ویژگی در محصول باشد یا نباشد تقریباً دلسرد می‌شود و به آن بی‌توجه است. Q، بیانگر زمانی است که مشتری سؤال را نفهمیده باشد، داده‌های موجود در سؤال ناقص باشد، یا به عبارت دیگر مشتری درباره این معیار تردید داشته باشد. R نیز زمانی به‌وجود می‌آید که شکل مطلوب و نامطلوب تدوین‌شده در پرسش‌نامه به زعم مشتری برعکس باشد و مشتری نظری مخالف نظر طراح پرسش‌نامه داشته باشد. پس از انجام گام‌های موجود در مدل کانو و مشخص شدن نوع هر یک از عوامل از نظر اساسی، عملکردی و انگیزشی، حال باید ضریب رضایت را محاسبه کرد. ضریب رضایت بیان می‌کند که آیا ارائه ویژگی خاصی از کالا، موجب رضایت مشتریان می‌شود یا فقط از ناراضی‌تانی آنها جلوگیری می‌کند. ضریب رضایت نشان می‌دهد که ویژگی کالا به چه شدت ممکن است بر رضایت یا در حالت ارائه نکردن ویژگی، بر ناراضی‌تانی مشتریان تأثیرگذار باشد.

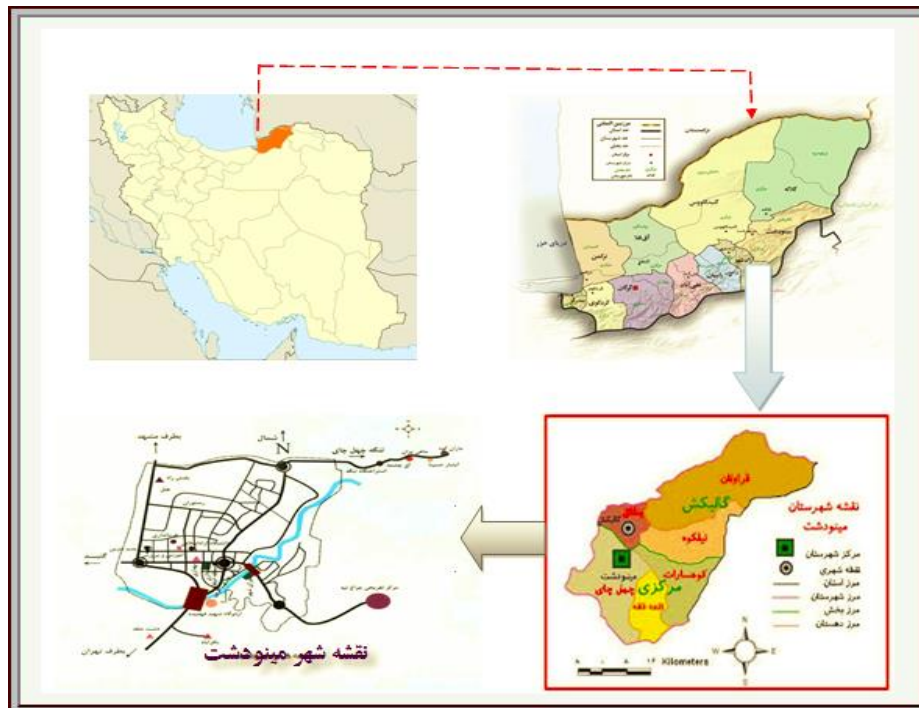
$$\text{ضریب رضایت} = \frac{(A + O)}{(A + O + M + I)}$$

$$\text{ضریب عدم رضایت} = \frac{(O + M)}{(A + O + M + I)(-1)}$$

در تحلیل نتایج، ضریب مثبت رضایت، بین صفر تا یک متغیر است و هرچه این مقدار به یک نزدیکتر باشد، تأثیر آن بر رضایتمندی بیشتر است و ضریب نارضایتی هرچه به منفی یک نزدیکتر باشد، تأثیر آن بر نارضایتی بیشتر است (طاهری کیا و همکاران، ۱۳۹۱: ۷۴).

قلمرو تحقیق

مینودشت به معنی دشت بهشت یکی از شهرهای استان گلستان در شمال ایران است. این شهر مرکز شهرستان مینودشت است. نام قدیم مینودشت حاجیلر بوده است. این شهر در عرض جغرافیایی ۳۷ درجه و ۱۳ دقیقه شمالی و طول جغرافیایی ۵۵ درجه و ۲۲ دقیقه شرقی قرار دارد، از جنوب به استان سمنان و خراسان، از شرق به استان خراسان، از غرب به گنبدکاووس و از شمال به شهرستان کلالة محدود می شود (نقشه ۱). این شهرستان در سال ۱۳۶۹ از گنبدکاووس جدا شد و به صورت شهرستان مستقل درآمد. ترکیب جمعیتی این شهرستان متنوع است و شامل اقوام فارس (بیشتر خراسانی، شاهرودی و سیستانی) و ترک قزلباش می شود. شهرستان مینودشت بر اساس آمار سال ۱۳۹۰، ۷۵ هزار و ۶۵۹ نفر جمعیت دارد که ۲۸ هزار و ۴۷۸ نفر در شهر و ۴۷ هزار و ۱۶۵ نفر در روستاها ساکن اند.



نقشه ۱. موقعیت شهر مینودشت در تقسیم‌های سیاسی

ترسیم: نگارندگان، ۱۳۹۴

روش تحقیق

با توجه به ماهیت موضوع و مؤلفه‌های تحت بررسی، رویکرد حاکم بر این پژوهش روش پیمایشی با استفاده از پرسش‌نامه است. تحقیق حاضر بر مبنای هدف، از نوع تحقیق کاربردی است، زیرا اصول و فنونی که در تحقیق پایه تدوین شده است را برای حل مسائل واقعی و اجرایی یک سازمان به کار می‌برد. علاوه بر این، برای 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 شده است. تحلیل پرسش‌نامه بر اساس بیشترین فراوانی صورت گرفته است. پایایی تحقیق و اطمینان کل پرسش‌نامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ $0/89$ است که نشان‌دهنده پایایی ابزار اندازه‌گیری است، زیرا طبق قاعده تجربی، آلفا دست‌کم باید $0/7$ باشد تا بتوان مقیاس را پایا به شمار آورد.

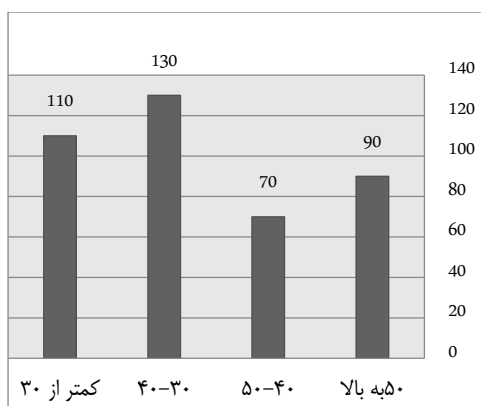
جامعه آماری

جامعه آماری پژوهش حاضر، شامل همه شهروندان ساکن در شهر مینودشت می‌شود. برای محاسبه جامعه نمونه از فرمول کوکران با سطح خطای ۵ درصد، تعداد ۴۰۰ پرسش‌نامه طراحی، تهیه و به شیوه تصادفی تکمیل شده است.

یافته‌های پژوهش

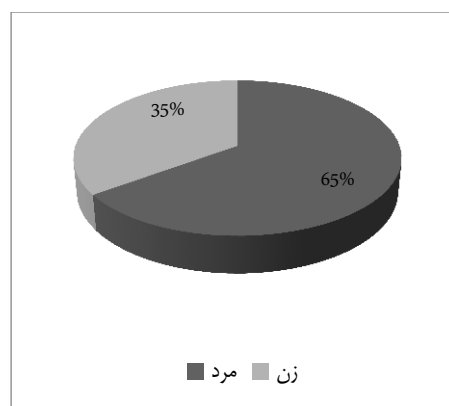
الف) یافته‌های توصیفی

بر اساس داده‌ها، از مجموع ۴۰۰ پرسش‌نامه، ۶۵ درصد معادل ۲۶۰ نفر مرد و ۳۵ درصد معادل ۱۴۰ نفر را زنان تشکیل داده‌اند (نمودار ۱). از این تعداد ۱۱۰ نفر معادل ۲۷/۵ درصد زیر ۳۰ سال، ۱۳۰ نفر معادل ۳۲/۵ درصد بین ۳۰ - ۴۰ سال، ۷۰ نفر معادل ۱۷/۵ درصد بین ۴۰ - ۵۰ سال و ۹۰ نفر معادل ۲۲/۵ درصد بالاتر از ۵۰ سال دارند (نمودار ۲). از لحاظ تحصیلات، ۱۸۵ نفر معادل ۴۶/۲۵ درصد زیر دیپلم، ۱۱۵ نفر معادل ۲۸/۷۵ درصد دیپلم، ۴۵ نفر معادل ۱۱/۲۵ درصد فوق دیپلم، ۳۵ نفر معادل ۸/۷۵ درصد لیسانس و ۲۰ نفر معادل ۵ درصد فوق لیسانس‌اند (نمودار ۳).



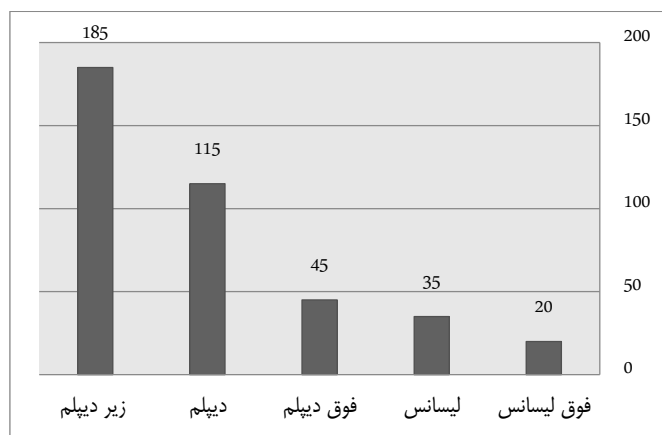
نمودار ۲. توزیع فراوانی پاسخ‌گویان بر

حسب سن



نمودار ۱. توزیع فراوانی پاسخ‌گویان بر

حسب جنس



نمودار ۳. توزیع فراوانی پاسخ‌گویان بر حسب تحصیلات

بر اساس جدول ۳، از بین عوامل بیست‌گانه، نیازهای مشارکت، جمع‌آوری متکدیان، فضای سبز، سد معبر، محل توقف وسایل نقلیه، احداث خیابان و کوچه، رسیدگی به شکایت مردم و بازسازی بافت فرسوده در گروه الزام‌های عملکردی قرار می‌گیرند. عوامل جمع‌آوری زباله، امور حمل‌ونقل، احداث خیابان و کوچه، نظارت بر ساخت‌وسازها، روشنایی و امنیت معبر در شب و محافظت در برابر حوادث طبیعی در گروه الزام‌های اساسی قرار دارند. عوامل اطلاع‌رسانی عملکرد شهرداری، مبلمان و آثایه شهری، تأمین فضاهای ورزشی، حفظ آثار فرهنگی، زیباسازی و بهبود کالبدی، تأسیس مؤسسه‌های فرهنگی و جشن‌های ملی و مذهبی در گروه الزام‌های انگیزشی قرار دارند.

جدول ۳. فراوانی انواع نیازهای شهروندان

| Category | بی‌تفاوت | | | | ردیف | گویه |
|----------|----------|-----|-----|-----|------|----------------------------|
| | I | A | O | M | | |
| O | ۲۰ | ۴۰ | ۲۲۰ | ۱۲۰ | ۱ | مشارکت |
| O | ۲۰ | ۵۰ | ۲۵۰ | ۸۰ | ۲ | جمع‌آوری متکدیان |
| O | ۴۰ | ۶۰ | ۱۸۰ | ۱۲۰ | ۳ | فضای سبز |
| O | ۸۰ | ۸۰ | ۱۵۰ | ۹۰ | ۴ | سد معبر |
| M | ۱۰ | ۲۰ | ۵۰ | ۳۲۰ | ۵ | جمع‌آوری زباله |
| M | ۳۰ | ۶۰ | ۹۰ | ۲۲۰ | ۶ | امور حمل‌ونقل |
| O | ۵۰ | ۶۰ | ۱۸۰ | ۱۱۰ | ۷ | محل توقف وسایل نقلیه |
| M | ۲۰ | ۵۰ | ۷۰ | ۲۶۰ | ۸ | احداث خیابان و کوچه |
| A | ۴۰ | ۱۷۰ | ۱۲۰ | ۷۰ | ۹ | اطلاع‌رسانی عملکرد شهرداری |
| A | ۲۰ | ۲۲۰ | ۸۰ | ۸۰ | ۱۰ | مبلمان و آثایه شهری |

ادامه جدول ۳. فراوانی انواع نیازهای شهروندان

| ردیف | گویه | اساسی M | عملکردی O | انگیزشی A | بی تفاوت I | Category |
|------|-----------------------------|------------|--------------|--------------|---------------|----------|
| ۱۱ | نظارت بر ساخت و سازها | ۱۹۰ | ۱۱۰ | ۷۰ | ۳۰ | M |
| ۱۲ | رسیدگی به شکایت مردم | ۷۰ | ۲۳۰ | ۶۰ | ۴۰ | O |
| ۱۳ | تأمین فضاهای ورزشی | ۶۰ | ۱۲۰ | ۱۷۰ | ۵۰ | A |
| ۱۴ | حفظ آثار فرهنگی | ۸۰ | ۱۰۰ | ۱۵۰ | ۷۰ | A |
| ۱۵ | زیباسازی و بهبود کالبدی | ۸۰ | ۹۰ | ۱۶۰ | ۷۰ | A |
| ۱۶ | روشنایی و امنیت معبر در شب | ۲۶۰ | ۸۰ | ۵۰ | ۱۰ | M |
| ۱۷ | بازسازی بافت فرسوده | ۱۱۰ | ۱۴۰ | ۹۰ | ۶۰ | O |
| ۱۸ | محافظت در برابر حوادث طبیعی | ۲۷۰ | ۱۰۰ | ۲۰ | ۱۰ | M |
| ۱۹ | تأسیس مؤسسه‌های فرهنگی | ۸۰ | ۶۰ | ۱۸۰ | ۸۰ | A |
| ۲۰ | جشن‌های ملی و مذهبی | ۶۰ | ۱۰۰ | ۱۹۰ | ۵۰ | A |

منبع: نگارندگان، ۱۳۹۴

ب) یافته‌های تحلیلی

تحلیل پرسش‌نامه در چارچوب مدل کانو بر اساس بیشترین فراوانی با توجه به داده‌های جدول ۳ صورت گرفته است.

- اولویت‌ها در گروه الزام‌های اساسی به ترتیب ضریب رضایتمندی عبارتند از:

نظارت بر ساخت و سازها با ضریب ۰/۴۵، امور حمل و نقل ترافیک با ضریب ۰/۳۷، روشنایی و امنیت معبر در شب با ضریب ۰/۳۲، احداث خیابان و کوچه با ضریب ۰/۳، محافظت در برابر حوادث طبیعی با ضریب ۰/۳، جمع‌آوری زباله و نظافت معابر با ضریب ۰/۱۷.

- اولویت‌ها در گروه الزام‌های عملکردی به ترتیب ضریب رضایتمندی عبارتند از:

جمع‌آوری متکدیان با ضریب ۰/۷۵، رسیدگی به شکایت مردم با ضریب ۰/۷۲، مشارکت دادن مردم با ضریب ۰/۶۵، فضای سبز عمومی و پارک با ضریب ۰/۶، محل توقف وسایل نقلیه با ضریب ۰/۶، جلوگیری از سد معبر با ضریب ۰/۵۷، بازسازی بافت فرسوده با ضریب ۰/۵۷.

- اولویت‌ها در گروه الزام‌های انگیزشی به ترتیب ضریب رضایتمندی عبارتند از:

میلان و اثاثیه شهری با ضریب ۰/۷۵، اطلاع‌رسانی عملکرد شهرداری با ضریب ۰/۷۲، تأمین فضاهای ورزشی با ضریب ۰/۷۲، حفظ آثار فرهنگی با ضریب ۰/۷۲، جشن‌های ملی و مذهبی با ضریب ۰/۷۲، زیباسازی و بهبود کالبدی با ضریب ۰/۶۲، تأسیس مؤسسه‌های فرهنگی با ضریب ۰/۶.

تحلیل سطح نیازهای اساسی شهروندان

با توجه به جدول ۴، میزان رضایت شهروندان از الزام‌های اساسی در سطح مایوس‌کننده‌ای است و میزان نارضایتی در سطح بالایی است. زیرا در همه خدمات، ضریب نارضایتی نزدیک به ۱- است. بالاترین ضریب نارضایتی در سطح نیازهای اساسی، خدمات جمع‌آوری زباله و محافظت در برابر حوادث طبیعی با ضریب $0/92-$ است و با توجه به جدول ۵ نارضایتی ($0/84-$) خدمات ارائه‌شده در گروه نیازهای اساسی بسیار زیاد است.

جدول ۴. گویه‌های نیازهای اساسی

| ردیف | گویه | اساسی | | | | ضریب نارضایتی |
|---------|-----------------------------|-------|-----|-----|-----|---------------|
| | | M | O | A | I | |
| ۱ | جمع‌آوری زباله | ۳۲۰ | ۵۰ | ۲۰ | ۱۰ | $0/17$ |
| ۲ | امور حمل‌ونقل | ۲۲۰ | ۹۰ | ۶۰ | ۳۰ | $0/37$ |
| ۳ | احداث خیابان و کوچه | ۲۶۰ | ۷۰ | ۵۰ | ۲۰ | $0/3$ |
| ۴ | نظارت بر ساخت‌وسازها | ۱۹۰ | ۱۱۰ | ۷۰ | ۳۰ | $0/45$ |
| ۵ | روشنایی و امنیت معبر در شب | ۲۶۰ | ۸۰ | ۵۰ | ۱۰ | $0/32$ |
| ۶ | محافظت در برابر حوادث طبیعی | ۲۷۰ | ۱۰۰ | ۲۰ | ۱۰ | $0/3$ |
| فراوانی | | ۱۵۲۰ | ۵۰۰ | ۲۷۰ | ۱۱۰ | |

منبع: نگارندگان، ۱۳۹۴

جدول ۵. رضایت و نارضایتی نیازهای اساسی

| متغیرها | Coefficient | |
|-------------------|-----------------------------|--------------------------|
| Performance Needs | Dissatisfaction Coefficient | Satisfaction Coefficient |
| | $-0/84$ | $0/32$ |

منبع: نگارندگان، ۱۳۹۴

تحلیل سطح نیازهای عملکردی شهروندان

نتایج نشان می‌دهد که این نیازها در گروه نیازهای عملکردی می‌تواند طبقه‌بندی شود؛ به این معنی که وجود آن موجب رضایت شهروند می‌شود، در حالی که نبودنش نارضایتی را به همراه خواهد داشت.

جدول ۶. گویه‌های نیازهای عملکردی

| ردیف | گویه | اساسی M | عملکردی O | انگیزشی A | بی‌تفاوت I | ضریب رضایتمندی | ضریب نارضایتی |
|------|----------------------------|------------|--------------|--------------|---------------|-------------------|------------------|
| ۱ | مشارکت | ۱۲۰ | ۲۲۰ | ۴۰ | ۲۰ | ۰/۶۵ | -۰/۸۵ |
| ۲ | جمع‌آوری متکدیان | ۸۰ | ۲۵۰ | ۵۰ | ۲۰ | ۰/۷۵ | -۰/۸۲ |
| ۳ | فضای سبز | ۱۲۰ | ۱۸۰ | ۶۰ | ۴۰ | ۰/۶ | -۰/۷۵ |
| ۴ | سد معبر | ۹۰ | ۱۵۰ | ۸۰ | ۸۰ | ۰/۵۷ | -۰/۶ |
| ۵ | محل توقف وسایل نقلیه | ۱۱۰ | ۱۸۰ | ۶۰ | ۵۰ | ۰/۶ | -۰/۷۲ |
| ۶ | رسیدگی به شکایت مردم | ۷۰ | ۲۲۰ | ۶۰ | ۴۰ | ۰/۷۲ | -۰/۷۵ |
| ۷ | بازسازی بافت‌های فرسوده | ۱۱۰ | ۱۴۰ | ۹۰ | ۶۰ | ۰/۵۷ | -۰/۶۲ |
| | فراوانی | ۷۰۰ | ۱۳۵۰ | ۴۴۰ | ۳۱۰ | | |

منبع: نگارندگان، ۱۳۹۴

جدول ۷. رضایت و نارضایتی نیازهای عملکردی

| متغیرها | Coefficient | |
|----------------------|--------------------------------|-----------------------------|
| Performance Needs | Dissatisfaction Coefficient | Satisfaction Coefficient |
| | -۰/۷۳ | ۰/۶۴ |

منبع: نگارندگان، ۱۳۹۴

با توجه به جدول ۶ میزان رضایت شهروندان از نیازهای عملکردی در سطح نسبتاً مطلوبی است، زیرا در همه خدمات، ضریب رضایتمندی از ۰/۶ به بالا را نشان می‌دهد، ولی میزان نارضایتی در عامل مشارکت با ضریب نارضایتی -۰/۸۵ و جمع‌آوری متکدیان با ضریب نارضایتی -۰/۸۲ در سطح بالایی قرار دارند و به ضریب -۱ نزدیک شده‌اند. با توجه به جدول ۷، نارضایتی (-۰/۷۳) خدمات ارائه شده در گروه نیازهای عملکردی بسیار زیاد است.

ج) تحلیل سطح نیازهای انگیزشی شهروندان

نتایج نشان می‌دهد که این نیازها در گروه نیازهای انگیزشی قرار دارند. لذا به علت غافلگیرکننده بودن، وجود آن رضایت چشم‌گیری برای شهروند پدید می‌آورد؛ در حالی که نبودن آن نارضایتی خاصی را به همراه نخواهد داشت. با توجه به

جدول ۸، میزان رضایتمندی از نیازهای انگیزشی پذیرفتنی است؛ زیرا ضریب رضایتمندی در همه خدمات ارائه شده به شهروندان از ۰/۶ بالاتر و به ضریب +۱ نزدیک است و ضریب نارضایتی در خدمات ارائه شده با توجه به جدول ۹ در این گروه کمتر از ۰/۵- و از ضریب ۱- فاصله گرفته است.

جدول ۸. گویه‌های نیازهای انگیزشی

| ردیف | گویه | اساسی M | عملکردی O | انگیزشی A | بی تفاوتی I | ضریب رضایتمندی | ضریب نارضایتی |
|------|----------------------------|------------|--------------|--------------|----------------|----------------|---------------|
| ۱ | اطلاع‌رسانی عملکرد شهرداری | ۷۰ | ۱۲۰ | ۱۷۰ | ۴۰ | ۰/۷۲ | -۰/۴۷ |
| ۲ | میلان و اثاثیه شهری | ۸۰ | ۸۰ | ۲۲۰ | ۲۰ | ۰/۷۵ | -۰/۴ |
| ۳ | تأمین فضاهای ورزشی | ۶۰ | ۱۲۰ | ۱۷۰ | ۵۰ | ۰/۷۲ | -۰/۴۵ |
| ۴ | حفظ آثار فرهنگی | ۸۰ | ۱۰۰ | ۱۵۰ | ۷۰ | ۰/۷۲ | -۰/۴۵ |
| ۵ | زیباسازی و بهبود کالبدی | ۸۰ | ۹۰ | ۱۶۰ | ۷۰ | ۰/۶۲ | -۰/۴۲ |
| ۶ | تأسیس مؤسسه‌های فرهنگی | ۸۰ | ۶۰ | ۱۸۰ | ۸۰ | ۰/۶ | -۰/۳۵ |
| ۷ | جشن‌های ملی و مذهبی | ۶۰ | ۱۰۰ | ۱۹۰ | ۵۰ | ۰/۷۲ | -۰/۴ |
| | فراوانی | ۵۱۰ | ۶۷۰ | ۱۲۴۰ | ۳۶۰ | | |

منبع: نگارندگان، ۱۳۹۴

جدول ۹. رضایت و نارضایتی نیازهای انگیزشی

| متغیرها | Coefficient | |
|-------------------|-----------------------------|--------------------------|
| Performance Needs | Dissatisfaction Coefficient | Satisfaction Coefficient |
| | -۰/۴۲ | ۰/۶۸ |

منبع: نگارندگان، ۱۳۹۴

نتیجه‌گیری

شهرداری‌ها به‌مثابه نهادی مدنی با ارائه خدمات شهری به شهروندان زمانی عملکرد موفق خواهند داشت که بتوانند زمینه‌ای فراهم آورند تا شهروندان از آنها حداکثر رضایت را داشته باشند و با رفاه، آسایش و امنیت به زندگی خود در شهر ادامه دهند. بدین منظور برای بررسی عملکرد شهرداری مینودشت، از مدل کانو استفاده شد و میزان رضایت شهروندان مینودشت در سه سطح (نیازهای اساسی، نیازهای عملکردی و نیازهای هیجانی) طبقه‌بندی شد.

بر اساس یافته‌های تحقیق، سطح رضایتمندی شهروندان از نیازهای اساسی با ضریب رضایت (۰/۳۲) در سطح بسیار

پایین، نیازهای عملکردی با ضریب رضایت (۰/۶۴) و نیازهای هیجانی با ضریب رضایت (۰/۶۸) در سطح متوسط قرار دارند. با توجه به کیفیت پایین خدمات ارائه‌شده در نیازهای اساسی که از جمله وظایف ذاتی شهرداری محسوب می‌شود، این امر بر رفتار شهروندان، مخصوصاً مشارکت در امور شهری تأثیر منفی (۰/۸۵-) داشته است. بنابراین شهرداری مینودشت به جای اینکه توان خود را در برطرف کردن نیازهای اساسی شهروندان قرار دهد، بیشتر توجهش به برطرف کردن نیازهای ثانویه است.

نتایج پژوهش با مدل کانو نشان می‌دهد که در گروه نیازهای اساسی، عامل جمع‌آوری زباله و نظافت معابر کمترین رضایتمندی را نشان می‌دهد. این نوع الزام‌ها از آن‌جا اهمیت بسزایی دارد که نبودن آن، نارضایتی چشمگیری را به همراه خواهد داشت؛ هر چند عوامل دیگر در این گروه از ضریب رضایتمندی بسیار پایینی برخوردار است. در گروه نیازهای عملکردی ضریب رضایتمندی همه عوامل از حد متوسط بالاتر است. عامل جمع‌آوری متکدیان و عامل رسیدگی به شکایت مردم بالاترین ضریب رضایتمندی را در گروه نیازهای عملکردی کسب کرده است. در گروه نیازهای انگیزشی، ضریب رضایتمندی همه عوامل از حد متوسط بالاتر است و کمترین نارضایتی در این گروه مشاهده می‌شود. پیشنهاد می‌شود با توجه به دسته‌بندی نیازهای شهروندان این فرصت برای برنامه‌ریزان شهری فراهم شود که در جهت ارتقای کیفیت خدمات شهری حرکت کنند. بنابراین برای افزایش میزان رضایت شهروندان مخصوصاً در گروه نیازهای اساسی، مسئولان و دست‌اندرکاران حوزه شهری، باید بیشتر توجه کنند و در ارائه محتوای برنامه‌ریزی و کیفیت خدمات ارائه‌شده، بر اساس نیاز واقعی و منطقی شهروندان انعطاف داشته باشند.

منابع

- برک‌پور، ناصر؛ گوهری‌پور، حامد؛ 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 ۲، ص ۲۰۴.
- 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.
- خدارحیمی، سیامک؛ (۱۳۸۵). بررسی وضعیت ارائه خدمات عمومی و بهینه‌سازی آن از دیدگاه شهروندان شیرازی، شهرداری شیراز، معاونت برنامه‌ریزی، گروه مطالعات و پژوهش، ص ۴۰.
- حاجیان، ابراهیم؛ (۱۳۸۰). مسئله وحدت ملی و الگوی سیاست قومی در ایران، نامه انجمن جامعه‌شناسی ایران، ویژه‌نامه دومین همایش مسائل اجتماعی ایران، شماره ۳، ص ۱۳۷.
- حکمت‌نیا، حسن؛ موسوی، میرنجف؛ (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.
- چلبی، مسعود؛ (۱۳۷۳). وفاق اجتماعی، نامه علوم اجتماعی، دوره جدید، جلد دوم، شماره ۳، ص ۲۵.
- رضوانی، محمدرضا؛ (۱۳۸۷). مقدمه‌ای بر برنامه‌ریزی توسعه روستایی در ایران، نشر قومس، تهران.
- رجب‌صلاحي، حسین؛ (۱۳۸۱). ساختار حکومت محلی، مدیریت شهری و شهرداری، برنامه‌ریزی و مدیریت شهری، مسائل نظری و چالش‌های تجربی، انتشارات سازمان شهرداری‌های کشور، تهران.
- شاهین، آرش؛ (۱۳۹۱). طبقه‌بندی نیازهای مشتریان و تجزیه و تحلیل رفتار آنها با استفاده از الگوی تلفیقی کانو و قوانین انجمنی، مجله علمی - پژوهشی تحقیقات بازاریابی نوین، سال اول، شماره دوم، ص ۴.
- فضلی، صفر؛ عزیزاده، مهدی؛ (۱۳۸۷). تجزیه و تحلیل و اولویت‌بندی بهینه نیازهای مشتریان با رویکرد مدل ادغامی KANO در QFD، فصلنامه پژوهش‌نامه بازرگانی، شماره 19، صص ۱۵۵ - ۱۵۴.
- قربانی، محمد؛ حیدری کمال‌آبادی، رضا؛ کریمویی، حمیدرضا؛ (۱۳۸۹). ارزیابی رضایت شهروندان مشهد از خدمات شبکه اتوبوسرانی مشهد، فصلنامه مشهدپژوهی، سال سوم، شماره ۴، ص ۲۶.
- طاهری کیا، فریز؛ فخاریان، میثم؛ لاجوردی، مسعود؛ (۱۳۹۱). شناسایی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر میزان رضایت مشتریان از محصول پودر آب.ث شرکت کندر با استفاده از مدل کانو، فصلنامه مدیریت، سال هشتم، شماره 22، ص ۷۴.
- کاوسی، محمدرضا؛ سقایی، عباس؛ (۱۳۸۵). روش‌های اندازه‌گیری رضایت مشتری، شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد، چاپ دوم، انتشارات سبزان، تهران.
- گور، رابرت ند؛ (۱۳۷۹). چرا انسان‌ها شورش می‌کنند، مترجم علی مرشدزاده، تهران؛ پژوهشکده مطالعات راهبردی.
- ملکی، آناهیتا؛ دارابی، ماهان؛ (۱۳۸۷). روش‌های مختلف اندازه‌گیری رضایت مشتری، ماهنامه مهندسی خودرو و صنایع وابسته، شماره ۳، ص ۳۷.
- نصر، حسن؛ (۱۳۸۵). شهرسازی و حقوق شهروندی، مجله شهرداری‌ها، شماره ۷۵، ص ۶۸.

نصیری، (۱۳۹۳). بررسی رضایتمندی شهروندان از عملکرد خدماتی شهرداری با استفاده از مدل کانو، موردشناسی: شهرداری گرگان، فصلنامه جغرافیا و آمایش شهری - منطقه‌ای، شماره ۱۳.

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

یحیی‌پور، مهدی؛ هاشمی، سیدمناف؛ (۱۳۹۰). اصول و مبانی مدیریت خدمات شهری در شهرها، کشورها و دهیاری شهرداری، چاپ اول، انتشارات سازمان شهرداری، تهران.

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.

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

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