

بررسی عوامل مؤثر بر رضایت‌مندی شهروندان از خدمات شهرداری شهرستان اسلام آباد غرب با استفاده از مدل کانو

میثم رنجبری¹، مریم حرمحمدی²

¹ کارشناسی ارشد، دانشگاه پیام نور، دانشگاه ساوه، ایران

Meisam.b1@gmail.com

² کارشناسی ارشد، دانشکده علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید صدوقی، یزد، ایران

mhormohamady@yahoo.com

چکیده

شهرداری یک نهاد اجتماعی است، تأیید و رد عملکرد شهرداری قطعاً توسط شهروندان صورت می‌یابد. در این تحقیق به بررسی عوامل مؤثر بر رضایت‌مندی شهروندان از خدمات شهرداری با استفاده از مدل کانو در جهت بررسی میزان رضایت شهروندان پرداخته شده است. در این تحقیق به منظور بررسی میزان رضایت شهروندان از چهار گویه‌ی الزامات اساسی، انگیزشی، الزامات عملکردی و خدمات‌دهی ایده‌آل استفاده شده است. روش تحقیق حاضر از نظر هدف کاربردی است؛ بر مبنای جمع‌آوری داده‌ها توصیفی-پیمایشی تلقی می‌شود؛ که به شیوه‌ی میدانی انجام گرفته است. جامعه آماری این تحقیق شهروندان شهرستان اسلام آباد غرب می‌باشند که تعداد آنان 98763 نفر است که با استفاده از فرمول کوکران 382 نفر حجم نمونه تعیین شده است. پس از توزیع پرسشنامه‌ها می‌توان در این تحقیق به این نتایج دست یافت که شهروندان غیر از مؤلفه‌ی جمع‌آوری زباله از تمام خدمات شهری در شهرداری شهرستان اسلام آباد غرب از رضایت کافی برخوردار نیستند.

واژگان کلیدی: خدمات شهرداری، رضایت‌مندی، مدل کانو، الزامات اساسی، الزامات انگیزشی، الزامات عملکردی، خدمات‌دهی ایده‌آل