

## عنوان مقاله:

ارزیابی و طبقه بندی شاخص های کیفیت خدمات واحدهای شهرداری با رویکرد مدل کانو

## محل انتشار:

هشتمین کنفرانس بین المللی مهندسی صنایع و سیستم ها (سال: 1401)

تعداد صفحات اصل مقاله: 11

## نویسنده:

سید مهدی حسینی سرخوش - استادیار، گروه مهندسی صنایع، دانشکده فنی و مهندسی، دانشگاه گرمسار، ایران

## خلاصه مقاله:

هدف از پژوهش حاضر ارزیابی و طبقه بندی شاخص های کیفیت خدمات واحدهای شهرداری با رویکرد مدل کانو می باشد. پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی، از نظر روش تحقیق پیمایشی و از نظر ماهیت از نوع تحقیقات اکتشافی است. برای این منظور از رویکرد ترکیبی (آمیخته) استفاده شد. جامعه آماری پژوهش در مرحله اول (دلفی)، خبرگان، کارشناسان و مدیران شهرداری، در مرحله دوم (کانو و تحلیل شکاف بین انتظارات و ادراکات) از ذینفعان مربوطه که خدمات به آنها ارائه می شود، می باشند. نمونه آماری، در مرحله دلفی ۱۲ نفر شامل خبرگان و کارشناسان شهرداری و در مرحله ارزیابی مدل کانو ۷۲ نفر و در مرحله تحلیل شکاف بین انتظارات و ادراکات مشتریان از کیفیت خدمات ۱۵۰ نفر می باشند. در مرحله دلفی برای انتخاب نمونه های تحقیق و تشکیل پنل خبرگان روش نمونه گیری گلوله برفی و در مراحل بعدی از روش نمونه گیری تصادفی استفاده شد. روایی ابزارها و پرسشنامه های پژوهش طی چندین جلسه مشورتیو نشست علمی با پنل خبرگان مورد تایید قرار گرفت و ضریب آلفای کرونباخ ابزار پژوهش حاضر به میزان ۰.۸۴۲ به دست آمده است. برای تحلیل مدلمفهومی پژوهش از نرم افزار AMOS استفاده شد. مدل مفهومی کیفیت خدمات بر اساس ۲۴ شاخص مدل کانو (خدمات اساسی، عملکردی و انگیزشی) ارائه شد. شاخص های تناسب مدل بیانگر مناسب بودن مدل اندازه گیری بود. نتایج نشان داد ضریب تاثیر خدمات اساسی بر افزایش کیفیت خدمات شهرداری برابر ۰.۸۴۹، خدمات عملکردی برابر ۰.۸۵۵ و خدمات انگیزشی برابر ۰.۸۲۴ می باشد. بنابراین خدمات عملکردی بیشترین تاثیر را بر افزایش کیفیت خدمات داشت. همچنین تمام عوامل دارای شکاف منفی و ادراکات پایین تر از انتظارات مشتریان بوده و بیشترین شکاف در «ارزیابی عملکرد کارکنان و دادن بازخور به آن ها» و کمترین شکاف در «ساعت کاری مناسب شهرداری» مشاهده شد.

## کلمات کلیدی:

مدل کانو، رضایتمندی، کیفیت خدمات، دلفی، شهرداری

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1537521>

