

آگاهی یافتن کیفیت خدمات شهرداری، به عنوان یکی از مهمترین نهادهای مدیریت شهری- امری اجتناب ناپذیر است، اهمیت این امر، در شهرهای کوچک ایران، به خاطر نظارت کمتر نسبت به کلانشهرها، دوچندان می‌باشد. هدف پژوهش حاضر تعیین میزان ادراکات و انتظارات شهروندان شهر رشت از کیفیت خدمات شهرداری می‌باشد. این پژوهش از لحاظ هدف، کاربردی و از لحاظ ماهیت و روش تحقیق توصیفی- تحلیلی بوده و جهت گردآوری داده‌ها و اطلاعات از مطالعات کتابخانه‌ای- استادی و میدانی بهره‌گیری شده است بدین منظور پرسشنامه متناسب با خدمات شهرداری طراحی گردیده و بین یک نمونه ۳۸۴ نفری که با استفاده از مقیاس تعیین حجم نمونه کوکران تعیین شده بود- به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده، توزیع گردید.

نتایج تحلیل عاملی کیفیت خدمات در حالت تخمین استاندارد نشان داد که مدل اندازه‌گیری کیفیت خدمات مناسب و کلیه اعداد و پارامترهای مدل معنادار است. همچنین، بین ادراکات و انتظارات شهروندان در تمامی ابعاد کیفیت خدمات شهرداری تفاوت معناداری وجود دارد لذا شهرداری رشت نتوانسته است رضایت شهروندان را در زمینه کیفیت خدمات تأمین نماید. نتایج حاصل از پرسشنامه و یافته‌های اسنادی گویای این مهم است که خدمات شهری در سالهای اخیر از کیفیت مطلوبتری برخوردار گشته نظیر جمع‌آوری زباله و رفت و روب و اجرای فضای سبز، ایجاد فضاهای مکث محلی ای، نقاشی دیواری، المان‌های شهری و ... که موجب رضایتمندی نسبی شهروندان شده است ولی خدمات در بخش فرهنگی و گردشگری و ساماندهی دستفروشان در حد مطلوب ارزیابی نگردیده است.

کلمات کلیدی: تحلیل، عملکرد، خدمات شهری، رضایتمندی، شهر رشت