

# تحلیل عملکرد حوزه خدمات شهری با تاکید بر رضایتمندی شهروندان (مطالعه موردی : مناطق 5 گانه شهر رشت)

علی بهارمست \*، 97،

1396-06-28

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 داده ها و اطلاعات از مطالعات کتابخانه‌ای- اسنادی و میدانی بهره گیری شده است بدین منظور پرسشنامه متناسب با خدمات شهرداری طراحی گردیده و بین يك نمونه 384 نفری که با استفاده از مقیاس تعیین حجم نمونه کوکران تعیین شده بود- به روش نمونه گیری تصادفی ساده، توزیع گردید. نتایج تحلیل عاملی کیفیت خدمات در حالت تخمین استاندارد نشان داد که مدل اندازه گیری 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 یافته های اسنادی گویای این مهم است که خدمات شهری در سالهای اخیر از کیفیت مطلوبتری برخوردار گشته نظیر جمع آوری زباله و رفت و روب و اجرای فضای سبز، ایجاد فضاهای مکت محلی ای، نقاشی دیواری، المان های 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

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

[Islamic Azad University, Rasht Branch - Thesis Database](#)

[دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت - سامانه بانک اطلاعات پایان نامه ها](#)