

عوامل تأثیرگذار بر رضایتمندی شهروندان از شهرداری‌ها

احمد فتی

کارشناس بازرسی، مدیریت بازرسی، نظارت و ارزیابی عملکرد ستاد، شهرداری کاشان، کاشان، ایران.
99934@kashan.ir

چکیده

این مطالعه مروری به بررسی عوامل مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از شهرداری‌ها می‌پردازد. رضایت شهروندان یکی از شاخص‌های کلیدی در ارزیابی کیفیت خدمات عمومی و عملکرد مدیریت شهری است که بر مشارکت اجتماعی و توسعه پایدار شهری تأثیرگذار است. در این پژوهش، عوامل مختلفی همچون کیفیت خدمات شهری، فضای کالبدی و محیطی، شفافیت و پاسخ‌گویی مدیریت شهری، و مشارکت شهروندان در فرآیندهای تصمیم‌گیری مورد بررسی قرار گرفته‌اند. مرور ادبیات نشان می‌دهد که رضایت شهروندان به‌طور مستقیم با کیفیت خدمات ارائه‌شده، از جمله حمل‌ونقل، فضای سبز، مدیریت ترافیک، و فرآیندهای ارتباطی شهرداری‌ها مرتبط است. همچنین، شفافیت و پاسخ‌گویی مسئولان و فراهم‌آوردن فرصت‌های مشارکت فعال شهروندان، نقش مهمی در افزایش اعتماد و رضایتمندی دارند. این مطالعه چارچوبی مفهومی برای شناخت بهتر عوامل مؤثر بر رضایتمندی شهروندان فراهم کرده و اهمیت رویکردی جامع و چندبعدی را در مدیریت شهری نشان می‌دهد که می‌تواند به بهبود سیاست‌ها و عملکرد شهرداری‌ها منجر شود.

واژگان کلیدی: رضایتمندی شهروندان، کیفیت خدمات، شهرداری‌ها.

مقدمه

رضایت شهروندان از شهرداری‌ها یکی از عوامل کلیدی در حکمرانی مؤثر و ارائه خدمات عمومی با کیفیت محسوب می‌شود. مطالعات مختلف نشان داده‌اند که عناصر متعددی بر این رضایت تأثیر می‌گذارند که از جمله مهم‌ترین آن‌ها می‌توان به کیفیت خدمات، میزان مشارکت شهروندان، تصویر نهادی شهرداری و عوامل جمعیت شناختی اشاره کرد. اولین عامل، کیفیت خدمات عمومی است. کیفیت خدماتی که شهرداری‌ها ارائه می‌دهند، تأثیر مستقیمی بر میزان رضایت شهروندان دارد. بهبود در کیفیت خدمات می‌تواند به افزایش سطح اعتماد و وفاداری شهروندان نسبت به مسئولان منجر شود. برای مثال، در مطالعه‌ای در یکی از نواحی روستایی شهر گویاکیویل، مشخص شد که برداشت شهروندان از کیفیت خدمات ارائه‌شده مستقیماً با میزان وفاداری آن‌ها به مقامات محلی ارتباط دارد (رومرو-سویا^۱ و همکاران، ۲۰۲۲). کیفیت خدمات ارائه‌شده توسط شهرداری‌ها یکی از اصلی‌ترین عوامل تعیین‌کننده رضایت شهروندان است. مطالعه‌ای که در یکی از شهرداری‌های منطقه‌ای شهر لیما انجام شد، نشان داد که اثربخشی سیاست‌های دولت

¹ Romero-Subia

محلی و کیفیت مراقبت‌های ارائه‌شده، به‌طور چشمگیری بر ادراک ساکنان تأثیر می‌گذارد. این تحقیق بر لزوم بهبود مستمر خدمات شهرداری‌ها به‌منظور همسویی با انتظارات جامعه تأکید دارد (لانا^۱ و همکاران، ۲۰۲۳).

عامل دوم، مشارکت شهروندان در تصمیم‌گیری‌های شهری است. نحوه مشارکت، نوع آن (مانند مشارکت اطلاع‌رسانی یا تعاملی)، و زمان ورود شهروندان به فرآیند تصمیم‌گیری، همگی می‌توانند سطح رضایت آن‌ها را تحت تأثیر قرار دهند. بر اساس مدلی که در حوزه برنامه‌ریزی شهری توسعه یافته، مشارکت مؤثر شهروندان موجب افزایش رضایت و تمایل آن‌ها به مشارکت در فرآیندهای آتی برنامه‌ریزی می‌شود (کرویسلاین و گونتر^۲، ۲۰۲۴). پژوهشی در شهر گویاکیویل نشان داد که وفاداری شهروندان به مقامات شهرداری، ارتباط نزدیکی با میزان رضایت آن‌ها از خدمات عمومی دارد. این مطالعه با استفاده از مدل معادلات ساختاری، نحوه تأثیر کیفیت ادراک‌شده خدمات را بر رضایت کلی شهروندان تحلیل کرده و به این نتیجه رسید که بهبود در ارائه خدمات می‌تواند وفاداری شهروندان را افزایش دهد (رومرو-سویا^۳ و همکاران، ۲۰۲۲). سومین عامل مهم، تصویر نهادی شهرداری است. برداشت عمومی از کارآمدی و اعتبار شهرداری نقش تعیین‌کننده‌ای در میزان رضایت شهروندان دارد. مطالعه‌ای در کشور پرو نشان داد که کیفیت خدمات و تصویر نهادی شهرداری هر دو از پیش‌بینی‌کننده‌های مهم رضایت هستند، اما کیفیت خدمات نقش پررنگ‌تری ایفا می‌کند (رومرو-کاراساس و همکاران، ۲۰۲۳). تصویر عمومی نهاد شهرداری نقش مهمی در شکل‌گیری رضایت شهروندان دارد. در پژوهشی در کشور پرو مشخص شد که هم کیفیت خدمات و هم تصویر نهادی، از پیش‌بینی‌کننده‌های مهم رضایت شهروندان هستند؛ هرچند کیفیت خدمات نقش غالب‌تری دارد. این یافته نشان می‌دهد که برداشت ذهنی شهروندان از شهرداری، تأثیر زیادی بر سطح رضایت آن‌ها دارد (رومرو-کاراساس، ۲۰۲۳).

در نهایت، عوامل جمعیت‌شناختی-اجتماعی مانند سن، میزان تحصیلات و سطح درآمد نیز بر درک شهروندان از خدمات شهری و سطح رضایت آن‌ها اثرگذار است. بر اساس پژوهشی در کشور لیتوانی، مشخص شد که تفاوت‌های معناداری در سطح رضایت میان گروه‌های مختلف وجود دارد و به‌طور خاص، ساکنان مناطق شهری نسبت به ساکنان مناطق روستایی رضایت کمتری دارند (ویلکه و ویلکاس^۴، ۲۰۱۸). در مجموع، شناخت و تحلیل این عوامل می‌تواند به مدیران شهری کمک کند تا با ارتقاء کیفیت خدمات، تقویت تصویر نهادی و ایجاد زمینه‌های مشارکت مؤثر شهروندان، رضایت عمومی را افزایش داده و تعامل پایدارتری با جامعه برقرار کنند.

میزان مشارکت شهروندان در فرآیندهای تصمیم‌گیری شهرداری یکی دیگر از عوامل مهم است. پژوهش‌ها نشان می‌دهد که مشارکت مؤثر شهروندان می‌تواند منجر به افزایش سطح رضایت شود. مدلی که برای برنامه‌ریزی شهری توسعه یافته، بر اهمیت دخالت دادن شهروندان در تصمیم‌گیری‌ها به‌منظور افزایش رضایت و تمایل آن‌ها برای مشارکت در اقدامات آینده تأکید دارد (کروسلین و گونتر^۵، ۲۰۲۴). توانایی شهروندان برای ارائه بازخورد درباره خدمات شهرداری، نقش مهمی در بهبود رضایت دارد. مطالعه‌ای که بازخوردهای شهروندان در مورد شهرداری‌های یونان را مورد تحلیل قرار داد، نشان داد که درک بازخوردها می‌تواند به شهرداری‌ها در شناسایی نقاط ضعف و بهبود کیفیت خدمات کمک کند (علی^۶ و همکاران، ۲۰۲۲). رضایت شهروندان از شهرداری‌ها تحت تأثیر ترکیبی پیچیده از عواملی مانند کیفیت خدمات، تصویر نهادی، ویژگی‌های جمعیت‌شناختی، مشارکت شهروندان و سازوکارهای بازخورد قرار دارد. توجه هم‌زمان به این

¹ Llana

² Kreusslein & Günther

³ Romero-Subia

⁴ Vilke & Vilkas

⁵ Kreusslein & Günther

⁶ Ali

حوزه‌ها می‌تواند به بهبود عملکرد شهرداری‌ها و افزایش مشارکت و رضایت عمومی منجر شود. بنابراین مسئله اصلی از این پژوهش عوامل تأثیرگذار بر رضایتمندی شهروندان از شهرداری‌ها است.

تعریف رضایتمندی شهروندان

رضایت شهروندان به میزان برآورده شدن نیازها و انتظارات آن‌ها از سوی شهرداری و خدمات ارائه‌شده توسط آن اشاره دارد. این مفهوم ابعاد گوناگونی را شامل می‌شود؛ از جمله کیفیت خدمات شهری، میزان پاسخگویی و تعامل مسئولان محلی با مردم، و اثربخشی کلی سیاست‌ها و برنامه‌های اجرایی شهرداری. رضایت شهروندان نه تنها یک شاخص عملکردی است، بلکه به عنوان یک معیار مهم در ارزیابی میزان موفقیت حکمرانی محلی و تقویت اعتماد عمومی نیز شناخته می‌شود. از منظر اهمیت، رضایت شهروندان نقش حیاتی در شکل‌گیری مشارکت اجتماعی و اعتماد به نهادهای محلی ایفا می‌کند. مطالعه‌ای در شهر لیما تأکید کرده است که درک درست از رضایت شهروندان مستلزم توجه به تعامل میان کیفیت خدمات عمومی، نحوه عملکرد مدیریت شهری و شیوه ارتباط و پاسخگویی به مردم است. این ابعاد در کنار هم، تصویری ذهنی از عملکرد شهرداری در ذهن شهروندان ایجاد می‌کنند که به طور مستقیم بر میزان رضایت آن‌ها تأثیرگذار است (لانا و همکاران، ۲۰۲۳).

برای سنجش رضایت شهروندان، معمولاً از ابزارهایی مانند نظرسنجی‌ها استفاده می‌شود که به صورت کمی، میزان رضایت از خدمات و سطح اعتماد به شهرداری را ارزیابی می‌کنند. به عنوان مثال، پژوهشی در شهر گویاکیویل با استفاده از نظرسنجی در سطح خانوارها، نشان داد که کیفیت ادراک‌شده خدمات نقش مهمی در افزایش وفاداری و رضایت شهروندان دارد. این مطالعه بر استفاده از مدل‌های آماری پیشرفته برای تحلیل رابطه بین کیفیت خدمات و رضایت تأکید داشت (رومرو-سویا و همکاران، ۲۰۲۲). عوامل گوناگونی در شکل‌گیری رضایت شهروندان تأثیرگذارند. مهم‌ترین آن‌ها شامل کیفیت خدمات، پاسخگویی مسئولان شهرداری، و تصویر نهادی آن در افکار عمومی است. یافته‌های پژوهشی در این حوزه نشان می‌دهد که هرگونه بهبود در کیفیت خدمات، رابطه مستقیمی با افزایش سطح رضایت شهروندان دارد. در مطالعه‌ای دیگر که به بررسی بازخورد شهروندان نسبت به شهرداری‌های یونان پرداخته بود، مشخص شد که توجه به بازخوردها و نظرات مردمی می‌تواند نقاط ضعف خدمات را شناسایی کرده و باعث ارتقای اثربخشی سیستم‌های شهری شود (علی و همکاران، ۲۰۲۲). در مجموع، رضایت شهروندان مفهومی چندبُعدی و پویا است که بازتابی از عملکرد، کارآمدی، و پاسخگویی شهرداری‌ها محسوب می‌شود. این رضایت نقشی کلیدی در افزایش مشارکت اجتماعی، اعتماد عمومی، و توسعه پایدار شهری دارد. شهرداری‌ها با بهره‌گیری از روش‌های علمی و داده‌محور می‌توانند رضایت عمومی را سنجیده، تحلیل کرده و از نتایج آن برای بهبود برنامه‌ها و خدمات خود استفاده کنند.

نقش شهرداری‌ها در مدیریت شهری

شهرداری‌ها به عنوان نهادهای اصلی مدیریت شهری، نقش محوری در توسعه، اداره و بهبود کیفیت زندگی در شهرها ایفا می‌کنند. وظایف آن‌ها شامل برنامه‌ریزی شهری، مدیریت زیرساخت‌ها، ارائه خدمات عمومی و نظارت بر اجرای قوانین شهری است. در ادامه، نقش‌های کلیدی شهرداری‌ها به صورت پاراگراف‌وار تشریح شده است (آرزم و همکاران، ۱۳۹۹):

۱. برنامه‌ریزی و توسعه شهری: شهرداری‌ها مسئول تدوین طرح‌های جامع و تفصیلی برای توسعه شهر هستند. این طرح‌ها شامل تعیین کاربری اراضی، توسعه مناطق مسکونی، تجاری و صنعتی و همچنین حفظ فضاهای سبز و میراث فرهنگی است. این برنامه‌ریزی‌ها به منظور رشد پایدار و جلوگیری از گسترش بی‌رویه شهرها انجام می‌شود.

۲. مدیریت زیرساخت‌ها و خدمات شهری: شهرداری‌ها وظیفه نگهداری و توسعه زیرساخت‌هایی مانند جاده‌ها، سیستم‌های حمل‌ونقل عمومی، شبکه‌های آب و فاضلاب و مدیریت پسماند را بر عهده دارند. این خدمات برای تأمین نیازهای اساسی شهروندان و بهبود کیفیت زندگی ضروری هستند.

۳. نظارت و اجرای قوانین شهری: شهرداری‌ها با وضع و اجرای مقررات ساخت‌وساز، کنترل ترافیک و نظارت بر فعالیت‌های تجاری، نظم و انضباط را در شهر حفظ می‌کنند. این نظارت‌ها از طریق صدور مجوزها، بازرسی‌های دوره‌ای و اعمال جریمه‌ها انجام می‌شود.

۴. ارتقای فرهنگ و مشارکت شهروندی: شهرداری‌ها با برگزاری برنامه‌های فرهنگی، آموزشی و اجتماعی، به تقویت حس تعلق شهروندان به شهر کمک می‌کنند. همچنین، ایجاد بستری برای مشارکت شهروندان در تصمیم‌گیری‌های شهری، مانند شوراهای محلی، از دیگر وظایف آن‌هاست.

۵. مدیریت بحران و ایمنی شهری: در مواقع بروز حوادث طبیعی یا غیرطبیعی مانند سیل، زلزله یا آتش‌سوزی، شهرداری‌ها نقش هماهنگ‌کننده در مدیریت بحران، امدادسانی و بازسازی را بر عهده دارند (آرزم و همکاران، ۱۳۹۹). اهمیت سنجش رضایت‌مندی شهروندان.

سنجش رضایت شهروندان برای شهرداری‌ها از اهمیت بالایی برخوردار است، چراکه نقش‌های متعددی در حوزه حکمرانی و ارائه خدمات ایفا می‌کند. در وهله نخست، این سنجش به دولت‌های محلی بینش‌های ارزشمندی در مورد میزان اثربخشی خدمات و سیاست‌هایشان ارائه می‌دهد. از طریق درک نگرش و برداشت شهروندان نسبت به کیفیت خدمات، شهرداری‌ها می‌توانند نقاط ضعف را شناسایی کرده و منابع خود را به‌گونه‌ای اولویت‌بندی کنند که پاسخگوی نیازهای واقعی جامعه باشد. به عنوان نمونه، مطالعه‌ای در شهر لیما نشان داد که ارزیابی رضایت شهروندان به دولت‌های محلی کمک می‌کند تا اقدامات خود را با نیازهای جامعه همسو کرده و در نتیجه، کیفیت کلی خدمات ارائه‌شده را ارتقا دهند (لانا و همکاران، ۲۰۲۳).

در گام دوم، نظرسنجی‌های مربوط به رضایت شهروندان باعث افزایش شفافیت و پاسخگویی در مدیریت شهری می‌شود. هنگامی که شهرداری‌ها به‌صورت فعال از ساکنان بازخورد می‌گیرند، این امر نشان‌دهنده تعهد آن‌ها به شنیدن دغدغه‌های مردم و پاسخ به آن‌هاست. این تعامل می‌تواند باعث تقویت اعتماد بین شهروندان و نهادهای محلی شده و مشارکت مدنی و همکاری در فرآیندهای تصمیم‌گیری را افزایش دهد. پژوهش‌ها نشان می‌دهد که ارتباط مؤثر و مشارکت شهروندان، از عوامل کلیدی در بهبود کیفیت خدمات و تقویت حس تعلق اجتماعی هستند (کوزجک^۱ و همکاران، ۲۰۲۴).

علاوه بر این، سنجش رضایت شهروندان می‌تواند به‌عنوان یک شاخص عملکرد برای شهرداری‌ها عمل کند. از این طریق، سیاست‌گذاران قادر خواهند بود تأثیر تصمیمات و اقدامات خود را بر جامعه ارزیابی کنند. با این حال، تفسیر نتایج این داده‌ها نیازمند دقت است، زیرا برداشت نادرست از نتایج نظرسنجی ممکن است به تصمیم‌گیری‌های نادرست منجر شود. مطالعه‌ای در این زمینه هشدار داده است که اتکا صرف به رضایت شهروندان به‌عنوان شاخص عملکرد می‌تواند گمراه‌کننده باشد و بر لزوم درک جامع‌تری از ابعاد مختلف ارائه خدمات تأکید دارد (استیپاک^۲، ۱۹۷۹). در جمع‌بندی، اهمیت سنجش رضایت شهروندان در توانایی آن برای هدایت بهبود خدمات، ارتقای شفافیت و پاسخگویی، و فراهم کردن شاخصی قابل اتکا برای ارزیابی عملکرد شهرداری‌ها نهفته است. با اولویت‌دادن به بازخورد شهروندان، شهرداری‌ها می‌توانند ساختارهای حکمرانی پاسخگوتر، کارآمدتر و نزدیک‌تر به نیازهای واقعی جامعه ایجاد کنند.

¹ Kozjek

² Stipak

مرور کوتاه تحقیقات پیشین

مروری کوتاه بر پژوهش‌های پیشین در زمینه عوامل مؤثر بر رضایت شهروندان از شهرداری‌ها، یافته‌های ارزشمندی از مطالعات داخلی و بین‌المللی ارائه می‌دهد که هر یک جنبه‌ای از این موضوع را روشن می‌سازند:

۱. خدمات دولت الکترونیک: مطالعه‌ای در کشور هند به بررسی عوامل مؤثر بر رضایت کاربران از خدمات دولت الکترونیک پرداخت. این تحقیق بر اهمیت کیفیت خدمات، سودمندی ادراک‌شده و اعتماد شهروندان تأکید داشت. یافته‌ها نشان دادند که رضایت کاربران تأثیر چشمگیری بر اعتماد آن‌ها و تمایل‌شان به ادامه استفاده از این خدمات دارد (کالا^۱ و همکاران، ۲۰۲۴).

۲. خدمات عمومی در مناطق روستایی: پژوهشی در گویاکیویل، اکوادور، وفاداری شهروندان به مقامات محلی را بر اساس کیفیت خدمات عمومی بررسی کرد. این مطالعه نشان داد که کیفیت درک‌شده خدمات، به‌ویژه در مناطق روستایی، مستقیماً بر رضایت و وفاداری شهروندان تأثیر می‌گذارد (رومرو-سویا و همکاران، ۲۰۲۲).

۳. سرمایه اجتماعی و عملکرد دولت: در یک مطالعه مقایسه‌ای میان دولت‌های محلی آلمان، مشخص شد که سرمایه اجتماعی بالاتر در جوامع، با رضایت بیشتر شهروندان همراه است. همچنین، ساختارهای متمرکز حکمرانی نسبت به ساختارهای پراکنده، عملکرد بهتر و رضایت بالاتری را به همراه دارند (کازاک^۲، ۱۹۹۹).

۴. نظریه عدم تطابق انتظارات: تحقیقی در تایوان با بهره‌گیری از مدل عدم تطابق انتظارات^۳ دریافت که تفاوت میان انتظارات شهروندان و عملکرد ادراک‌شده دولت محلی، نقش مهمی در شکل‌گیری رضایت در حوزه‌های مختلف سیاست‌گذاری دارد (لی^۴ و همکاران، ۲۰۲۲).

۵. مشارکت در برنامه‌ریزی شهری: پژوهشی درباره مشارکت شهروندان در برنامه‌ریزی شهری نشان داد که عواملی همچون سطح و نوع مشارکت، و ویژگی‌های فردی مشارکت‌کنندگان، بر رضایت از فرآیند برنامه‌ریزی اثرگذار هستند. در این تحقیق بر لزوم استفاده از راهبردهای مشارکتی متناسب با گروه‌های مختلف اجتماعی برای افزایش رضایت تأکید شده است (کرویسلاوین و گونتر، ۲۰۲۴).

۶. خدمات شهرداری در تهران: مطالعه‌ای درباره رضایت شهروندان تهرانی از خدمات شهرداری نشان داد که سطح رضایت در مناطق با درآمدهای متفاوت، یکسان نیست. همچنین عوامل فرهنگی نقش مهمی در شکل‌گیری ادراک شهروندان از کیفیت خدمات ایفا می‌کنند (گوهرپور و همکاران، ۲۰۱۱).

۷. ادراک عمومی در نپال: پژوهشی در شهر بیرندرانگر، نپال، بر نقش منشور حقوق شهروندی^۵ و کیفیت خدمات در شکل‌گیری ادراک عمومی از عملکرد دولت تأکید کرد. یافته‌ها حاکی از آن بود که تقویت این ابعاد می‌تواند رضایت کلی شهروندان را افزایش دهد (داکال^۶، ۲۰۲۵).

این مجموعه از مطالعات نشان می‌دهد که رضایت شهروندان از شهرداری‌ها پدیده‌ای چندوجهی است که تحت تأثیر کیفیت خدمات، میزان مشارکت، سطح انتظارات، و زمینه‌های فرهنگی قرار دارد. انجام تحقیقات بیشتر با تمرکز بر شرایط محلی و تفاوت‌های اجتماعی می‌تواند به درک عمیق‌تر و سیاست‌گذاری اثربخش‌تر در این حوزه منجر شود.

مفهوم و تعریف رضایتمندی شهروندان

¹ Kala

² Cusack

³ Expectancy Disconfirmation

⁴ Lee

⁵ Citizen Charter

⁶ Dhakal

رضایت شهروندان مفهومی حیاتی در مدیریت عمومی است که نشان‌دهنده میزانی است که شهروندان احساس می‌کنند نیازها و انتظارات آن‌ها از طریق خدمات دولت محلی برآورده شده است. این مفهوم به‌عنوان معیاری تعریف می‌شود برای سنجش میزان انطباق خدمات عمومی با انتظارات جامعه که تحت تأثیر عوامل مختلفی مانند کیفیت خدمات، میزان پاسخگویی، و اثربخشی کلی سیاست‌های دولت قرار دارد (کیم^۱ و همکاران، ۲۰۲۴). اهمیت رضایت شهروندان در نقش آن به‌عنوان شاخصی از عملکرد خدمات عمومی نهفته است که می‌تواند به‌طور قابل توجهی بر اعتماد به دولت و مشارکت مدنی تأثیر بگذارد (لامسال و گوپتا^۲، ۲۰۲۲).

مدل عدم‌تطابق انتظارات^۳ اغلب برای تبیین رضایت شهروندان به‌کار می‌رود و بر این فرض استوار است که رضایت بر اساس فاصله بین انتظارات قبلی و عملکرد ادراک‌شده تعیین می‌شود. اگر عملکرد خدمات عمومی فراتر از انتظارات باشد، رضایت احتمالاً بالا خواهد بود؛ اما اگر عملکرد کمتر از سطح انتظار باشد، نارضایتی ایجاد می‌شود (لی و همکاران، ۲۰۲۲). افزون بر این، رضایت شهروندان به‌عنوان یک ساختار چندبُعدی شناخته می‌شود که هم از ویژگی‌های خاص خدمات و هم از مقایسه عملکردها تأثیر می‌پذیرد؛ موضوعی که پیچیدگی عواملی را که در شکل‌گیری رضایت کلی مؤثرند، برجسته می‌کند (دویر^۴ و همکاران، ۲۰۲۴). درک این دینامیک‌ها برای دولت‌های محلی که به دنبال بهبود ارائه خدمات و افزایش اعتماد عمومی هستند، ضروری است.

شاخص‌های سنجش رضایتمندی از خدمات شهری

شاخص‌های سنجش رضایت از خدمات شهری را می‌توان بر اساس پژوهش‌های تجربی در دسته‌های مختلفی طبقه‌بندی کرد. در ادامه به برخی از مهم‌ترین یافته‌ها در این زمینه اشاره می‌شود:

۱. رضایت کلی شهروندان: مطالعه‌ای نشان داده است که استفاده از مقیاس‌های چندسؤالی برای سنجش رضایت کلی شهروندان از خدمات شهری، عملکرد بهتری نسبت به مقیاس‌های تک‌سؤالی دارد. به‌عنوان مثال، استفاده از یک مقیاس سه‌سؤالی فشرده، مشابه با شاخص رضایت مشتریان آمریکا (ACSI)، به دلیل اعتبار و پایایی بالا توصیه می‌شود (ریزن^۵، ۲۰۰۴).

۲. شاخص‌های ذهنی و عینی: پژوهش‌ها نشان می‌دهند که ترکیب سنجش‌های ذهنی (ارزیابی‌های شهروندان) و شاخص‌های عینی (ویژگی‌های عملکردی ارائه‌شده توسط نهادهای عمومی) می‌تواند دیدگاه کامل‌تری از وضعیت خدمات شهری ارائه دهد. درک رابطه بین این دو نوع شاخص برای مدیریت مؤثر شهری بسیار ضروری است (براون و کولتر^۶، ۱۹۸۳).

۳. داده‌های جمع‌سپاری‌شده^۷: روشی نوین با بهره‌گیری از داده‌های مکان‌محور جمع‌آوری‌شده از طریق شبکه‌های اجتماعی برای تخمین رضایت شهروندان از امکانات شهری پیشنهاد شده است. این روش، با بررسی تعداد مکان‌های مرتبط با نوع خاصی از خدمات و ارتباط آن با میزان رضایت شهروندان، نشان‌دهنده همبستگی معنادار در حوزه‌های مختلف خدماتی بوده است (اسپیراتوس و استاتاکیس^۸، ۲۰۱۸).

¹ Kim

² Lamsal & Gupta

³ Expectancy-Disconfirmation

⁴ Dvir

⁵ Ryzin

⁶ Brown & Coulter

⁷ Crowdsourced

⁸ Spyrtatos & Stathakis

۴. شاخص‌های کیفیت زندگی: مطالعات متعددی بیان می‌کنند که رضایت از خدمات شهری ارتباط نزدیکی با شاخص‌های گسترده‌تری از کیفیت زندگی دارد. عواملی مانند کیفیت محیط‌زیست، دسترسی به مراقبت‌های بهداشتی و فرصت‌های تفریحی تأثیر قابل توجهی بر رضایت کلی ساکنان از زندگی شهری دارند (سرگیوا، ۲۰۲۴). این یافته‌ها بر پیچیدگی سنجش رضایت از خدمات شهری تأکید دارند و نشان می‌دهند که برای دستیابی به نتایج دقیق و کاربردی، باید ترکیبی از ارزیابی‌های ذهنی شهروندان و داده‌های عینی عملکردی به کار گرفته شود.

مدل سروکوال (SERVQUAL)

مدل سروکوال یکی از چارچوب‌های شناخته‌شده برای سنجش کیفیت خدمات است که توسط پراسورامان، زیتامل و بری در اواخر دهه ۱۹۸۰ توسعه یافته است. این مدل، شکاف میان انتظارات مشتریان و ادراک آن‌ها از خدمات دریافتی را در پنج بُعد کلیدی ارزیابی می‌کند:

۱. عوامل ملموس (Tangibles): ظاهر فیزیکی امکانات، تجهیزات، کارکنان و مواد ارتباطی.
 ۲. قابلیت اطمینان (Reliability): توانایی ارائه خدمات وعده‌داده‌شده به صورت دقیق و قابل اتکا.
 ۳. پاسخ‌گویی (Responsiveness): تمایل به کمک به مشتریان و ارائه خدمات به موقع.
 ۴. اطمینان (Assurance): دانش و ادب کارکنان و توانایی آن‌ها در ایجاد اعتماد و اطمینان.
 ۵. همدلی (Empathy): ارائه توجه دلسوزانه و فردی به مشتریان.
- مدل سروکوال به‌ویژه در بخش‌هایی مانند بهداشت و درمان، مهمان‌داری و آموزش از اهمیت بالایی برخوردار است، چراکه به سازمان‌ها کمک می‌کند تا نواحی نیازمند بهبود در ارائه خدمات را شناسایی کرده و رضایت مشتریان را افزایش دهند (چاکرابورتی و ماجومدار، ۲۰۱۱؛ کُندو^۳ و همکاران، ۲۰۲۵؛ پرموویچ^۴ و همکاران، ۲۰۲۵). به‌عنوان مثال، در حوزه خدمات شهری، از مدل سروکوال برای سنجش رضایت شهروندان و ارزیابی کیفیت خدمات عمومی مانند نظافت شهری، حمل‌ونقل، فضای سبز و خدمات اداری استفاده شده است؛ این موضوع نشان‌دهنده اهمیت این مدل در درک انتظارات و برداشت‌های شهروندان نسبت به عملکرد شهرداری است (ماروا و سونی^۵، ۲۰۱۵). انعطاف‌پذیری بالای مدل سروکوال در حوزه‌های مختلف شهری، کاربرد گسترده‌ای در ارزیابی کیفیت خدمات و راهبردی اقدامات اصلاحی و بهبود مستمر در عملکرد شهرداری‌ها دارد (پان^۶، ۲۰۲۵). برای اطلاعات بیشتر در مورد مدل سروکوال و کاربردهای آن، می‌توانید به مطالعات بنیادی مانند اثر اولیه پراسورامان^۷ و همکاران (۱۹۸۸)، مراجعه نمایید.

مدل انتظارات-ادراکات (Expectation-Perception)

مدل انتظارات-ادراکات در شهرداری به بررسی تفاوت بین انتظارات شهروندان از خدمات عمومی و ادراکات آن‌ها از کیفیت این خدمات می‌پردازد. این مدل به‌ویژه در ارزیابی کیفیت خدمات شهری و شناسایی نقاط ضعف و قوت در ارائه خدمات به کار می‌رود. یک مطالعه در شهرداری اسکی‌شهر با استفاده از مدل سروکوال و روش انترویی، به بررسی ادراکات شهروندان از خدمات ارائه‌شده پرداخت. نتایج نشان داد که بیشتر نواقص کیفیت به مسائل مربوط به پارکینگ،

¹ Sergeeva

² Chakraborty, R., & Majumdar,

³ Kundu

⁴ Premović

⁵ Marwah & Soni

⁶ Pan

⁷ Parasuraman

حمل و نقل و استفاده از منابع مربوط می شود (یلدریم^۱ و همکاران، ۲۰۲۵). همچنین، تحقیقی در شهرداری زنجان با استفاده از روش تصمیم گیری چندمعیاره فازی، به شناسایی انتظارات مشتریان و ارزیابی کیفیت خدمات پرداخت. این تحقیق نشان داد که کیفیت خدمات شهری از دیدگاه مشتریان رضایت بخش نیست و شکاف های قابل توجهی بین انتظارات و ادراکات وجود دارد (رحیمی و نجفی^۲، ۲۰۱۶). مدل انتظارات-ادراکات به شهرداری ها کمک می کند تا با شناسایی این شکاف ها، بهبودهای لازم را در خدمات خود اعمال کرده و رضایت شهروندان را افزایش دهند.

مدل های کیفیت خدمات شهری

مدل های کیفیت خدمات شهری به ارزیابی و بهبود کیفیت خدمات عمومی در شهرها کمک می کنند. چندین مدل مختلف برای اندازه گیری کیفیت خدمات شهری وجود دارد که در زیر به برخی از آنها اشاره می شود:

۱. مدل سروکوال: این مدل به بررسی شکاف بین انتظارات و ادراکات مشتریان از خدمات می پردازد و به طور گسترده ای در زمینه های مختلف خدمات شهری، از جمله حمل و نقل عمومی و خدمات بهداشتی، به کار می رود (پراسورامان و همکاران، ۱۹۸۸؛ آواشتی^۳ و همکاران، ۲۰۱۱).

۲. مدل TOPSIS فازی: این مدل برای ارزیابی کیفیت خدمات بهداشتی عمومی در محیط های شهری استفاده می شود و به مقایسه و ارزیابی خدمات بر اساس معیارهای مختلف می پردازد (خامبهاتی^۴ و همکاران، ۲۰۲۱).

۳. مدل ارزیابی کیفیت خدمات بر اساس فضاهای عمومی: این مدل به ارزیابی کیفیت خدمات در فضاهای عمومی شهری، مانند پارک ها و فضاهای سبز، می پردازد و به شناسایی نقاط قوت و ضعف در این خدمات کمک می کند (لی^۵ و همکاران، ۲۰۲۰).

۴. مدل ارزیابی کیفیت خدمات حمل و نقل عمومی: این مدل به بررسی کیفیت خدمات حمل و نقل عمومی با استفاده از معیارهای مختلف و ارزیابی تجربه مسافران می پردازد (هو^۶ و همکاران، ۲۰۲۲). این مدل ها به شهرداری ها و مسئولان شهری کمک می کنند تا با شناسایی نقاط ضعف و قوت در خدمات ارائه شده، بهبودهای لازم را اعمال کنند و رضایت شهروندان را افزایش دهند.

عوامل تأثیرگذار بر رضایتمندی شهروندان

عوامل متعددی بر رضایت شهروندان از خدمات شهری تأثیر می گذارند که می توان آن ها را بر اساس یافته های مطالعات اخیر در ابعاد مختلفی دسته بندی کرد:

۱. انتظارات در برابر عملکرد: مدل عدم تأیید انتظارات^۷ بیان می کند که رضایت شهروندان به طور قابل توجهی تحت تأثیر شکاف میان انتظارات آن ها و عملکرد واقعی خدمات شهری است. در این مدل، هرچه انتظارات بالاتر باشد، در صورتی که خدمات ارائه شده از آن فراتر رود یا آن را برآورده کند، رضایت شهروندان نیز بیشتر خواهد بود (رایزین و گرگ، ۲۰۰۴).

¹ Yıldırım

² Rahimi & Najafi

³ Awasthi

⁴ Khambhati

⁵ Li

⁶ Hu

⁷ Expectancy Disconfirmation Model

۲. کیفیت خدمات: عواملی همچون رعایت قوانین، پاسخ‌گویی مناسب و ارائه خدمات به‌موقع از جمله مؤلفه‌های کلیدی در کیفیت خدمات هستند. مطالعات نشان داده‌اند که تجربه خدمات بدون دردسر، تأثیر مثبت بر رضایت شهروندان دارد، در حالی که مسائلی مانند رشوه‌خواری، اثر منفی بر آن می‌گذارد (لامسال و گوپتا، ۲۰۲۲).

۳. خدمات دولت الکترونیک: در زمینه خدمات دیجیتال، عواملی مانند انتظار عملکردی^۱ و انتظار از میزان تلاش^۲ پیش‌بینی‌کننده‌های قوی رضایت هستند. همچنین، کیفیت اطلاعات و پشتیبانی ارائه‌شده در این بستر نیز نقش مهمی ایفا می‌کند (نگوین^۳ و همکاران، ۲۰۲۵).

۴. مشارکت شهروندی: میزان و شیوه مشارکت شهروندان در فرآیندهای برنامه‌ریزی شهری تأثیر قابل‌توجهی بر رضایت آن‌ها دارد. مشارکت فعال شهروندان، چه از طریق روش‌های دیجیتال و چه حضوری، و در مراحل مختلف برنامه‌ریزی، می‌تواند رضایت آن‌ها را افزایش داده و تمایل به مشارکت در طرح‌های آینده را تقویت کند (کروسالین و گونتر، ۲۰۲۴).

۵. کیفیت مراقبت و رسیدگی: در بافت شهرداری‌ها، کیفیت رسیدگی و مراقبت ارائه‌شده توسط نهادهای محلی و اثربخشی سیاست‌های آن‌ها از عوامل مهم در رضایت شهروندان است. این امر شامل میزان هم‌راستایی خدمات با نیازها و انتظارات جامعه نیز می‌شود (لانا و همکاران، ۲۰۲۳).

این عوامل بر پیچیدگی مقوله رضایت شهروندان در محیط‌های شهری تأکید دارند و نشان می‌دهند که شهرداری‌ها باید با مدیریت انتظارات، ارتقاء کیفیت خدمات و افزایش مشارکت شهروندان، در جهت افزایش سطح رضایت عمومی تلاش کنند.

عوامل سازمانی

عوامل سازمانی مانند شفافیت و پاسخگویی و کارآمدی و سرعت انجام امور در سازمان‌هایی نظیر شهرداری‌ها نقش کلیدی در بهبود عملکرد و جلب اعتماد عمومی دارند. در ادامه، توضیح مختصری درباره این عوامل با تمرکز بر شهرداری ارائه می‌شود:

شفافیت و پاسخگویی

شفافیت در شهرداری به معنای ارائه اطلاعات روشن و قابل دسترس درباره فرآیندها، تصمیم‌گیری‌ها، بودجه و پروژه‌ها به شهروندان است. پاسخگویی نیز به تعهد شهرداری در قبال عملکرد خود و پاسخ به نیازها و شکایات شهروندان اشاره دارد. این عوامل اعتماد عمومی را تقویت کرده و از فساد جلوگیری می‌کنند.

مثال عملی: انتشار عمومی گزارش‌های مالی و پیشرفت پروژه‌های شهری در پورتال‌های شهرداری، برگزاری جلسات عمومی با شهروندان و پاسخ به پرس‌وجوها.

کارآمدی و سرعت انجام امور

کارآمدی به استفاده بهینه از منابع (انسانی، مالی و زمانی) برای ارائه خدمات با کیفیت اشاره دارد. سرعت انجام امور نیز به کاهش زمان انتظار شهروندان برای دریافت خدمات (مانند صدور مجوزها یا رسیدگی به درخواست‌ها) مربوط است. این عوامل رضایت شهروندان را افزایش داده و بهره‌وری سازمانی را بهبود می‌بخشند. مثال عملی: استفاده از سیستم‌های دیجیتال برای تسریع فرآیند صدور پروانه‌های ساختمانی یا پاسخگویی آنلاین به درخواست‌های شهروندان.

¹ Performance Expectancy

² Effort Expectancy

³ Nguyen

عوامل اقتصادی

عوامل اقتصادی مانند هزینه خدمات و عوارض شهری و ارزش خدمات در برابر هزینه پرداختی در مدیریت شهری و عملکرد شهرداری‌ها نقش مهمی ایفا می‌کنند. در ادامه، توضیح مختصری درباره این عوامل همراه با منابع ارائه می‌شود:

هزینه خدمات و عوارض شهری

عوارض شهری، مانند عوارض نوسازی، ساخت‌وساز، پسماند و حمل‌ونقل، از منابع اصلی درآمد شهرداری‌ها هستند که برای تأمین هزینه‌های خدمات شهری مانند مدیریت پسماند، حمل‌ونقل عمومی و نگهداری فضای سبز استفاده می‌شوند. این هزینه‌ها باید با توجه به نرخ تورم و شرایط اقتصادی شهروندان تعیین شوند تا هم پایداری مالی شهرداری تضمین شود و هم فشار اقتصادی بر شهروندان کاهش یابد. طبق گزارش‌ها، در شهر اراک، نرخ افزایش عوارض ساخت‌وساز در سال ۱۴۰۴ به‌طور متوسط ۲۸ درصد تعیین شده که ۹ درصد کمتر از نرخ تورم اعلامی دولت است تا به رونق ساخت‌وساز کمک کند. عدم شفافیت در تخصیص عوارض و نابرابری در توزیع منابع بین مناطق مختلف شهری می‌تواند نارضایتی شهروندان را افزایش دهد (قدسی، ۱۴۰۴).

ارزش خدمات در برابر هزینه پرداختی

ارزش خدمات شهری به معنای تناسب بین کیفیت خدمات ارائه‌شده توسط شهرداری (مانند زیرساخت‌های شهری، حمل‌ونقل عمومی و فضای سبز) و هزینه‌ای است که شهروندان از طریق عوارض یا مالیات پرداخت می‌کنند. اگر ارزش خدمات پایین‌تر از هزینه پرداختی باشد، اعتماد عمومی کاهش می‌یابد. برای مثال، سرمایه‌گذاری در پروژه‌های بزرگ‌مقیاس مانند مترو در تهران (با ۳۳ درصد بودجه عوارض) نشان‌دهنده تلاش برای افزایش ارزش خدمات است. در کلان‌شهرهای جهان مانند پاریس، عوارض دریافتی برای خدماتی مانند مدیریت پسماند، آب و برق و خدمات اضطراری مستقیماً با کیفیت خدمات ارائه‌شده مرتبط است، که باعث رضایت بیشتر شهروندان می‌شود. استفاده از فناوری‌های نوین مالی، حسابداری تعهدی و بودجه‌ریزی مبتنی بر عملکرد می‌تواند ارزش خدمات را در برابر هزینه‌ها بهبود بخشد (کمالی، ۱۴۰۳).

عوامل اجتماعی و فرهنگی در مدیریت شهری

تعامل و ارتباط با شهروندان

تعامل و ارتباط مؤثر با شهروندان یکی از ارکان اساسی مدیریت شهری است که به بهبود کیفیت خدمات و افزایش رضایت عمومی منجر می‌شود. شهرداری‌ها با استفاده از روش‌های مختلف مانند نظرسنجی‌های مردمی، جلسات عمومی، سامانه‌های شکایات و پیشنهادات، و شبکه‌های اجتماعی، سعی در برقراری ارتباط دوسویه با شهروندان دارند. این تعامل نه تنها باعث شفافیت در تصمیم‌گیری‌ها می‌شود، بلکه مشارکت شهروندان در برنامه‌ریزی و اجرای پروژه‌های شهری را افزایش می‌دهد. بر اساس گزارش‌های شهرداری تهران (۱۴۰۲)، پروژه‌هایی که با مشارکت شهروندان اجرا شده‌اند، از مقبولیت و کارایی بیشتری برخوردار بوده‌اند.

آموزش و فرهنگ‌سازی

آموزش و فرهنگ‌سازی نقش کلیدی در ارتقای رفتارهای شهروندی و بهبود مدیریت شهری ایفا می‌کند. شهرداری‌ها با برگزاری کارگاه‌های آموزشی، کمپین‌های اطلاع‌رسانی، و برنامه‌های فرهنگی سعی در ترویج مفاهیمی مانند حفظ محیط زیست، رعایت قوانین ترافیکی، و مشارکت در نگهداری فضای سبز دارند. به عنوان مثال، کمپین "تهران، شهر بدون پلاستیک" که توسط شهرداری تهران اجرا شد، منجر به کاهش چشمگیر استفاده از کیسه‌های پلاستیکی در سطح شهر

گردید (گزارش شهرداری تهران، ۱۴۰۱). فرهنگ‌سازی نه تنها باعث کاهش هزینه‌های مدیریت شهری می‌شود، بلکه به ایجاد شهری پایدار و شهروندانی مسئولیت‌پذیر کمک می‌کند.

عوامل فناورانه

استفاده از سامانه‌های هوشمند و الکترونیک

به‌کارگیری فناوری‌های نوین و سامانه‌های هوشمند، تحول چشمگیری در بهبود خدمات شهری ایجاد کرده است. شهرداری‌ها با استفاده از سیستم‌هایی مانند سامانه مدیریت یکپارچه شهری (GIS)، کنترل هوشمند ترافیک و پایش آنلاین آلودگی هوا، توانسته‌اند کیفیت تصمیم‌گیری‌ها و سرعت ارائه خدمات را افزایش دهند. برای مثال، شهرداری تهران با راه‌اندازی سامانه شهر هوشمند، امکان مدیریت بهینه منابع، شناسایی سریع مشکلات شهری و پاسخگویی مؤثر به شهروندان را فراهم کرده است (گزارش شهرداری تهران، ۱۴۰۲). این سامانه‌ها نه تنها هزینه‌های عملیاتی را کاهش می‌دهند، بلکه دقت و شفافیت در مدیریت شهری را نیز بهبود می‌بخشند.

دسترسی آنلاین به خدمات

امروزه دسترسی الکترونیک به خدمات شهری یکی از ضروریات زندگی مدرن است. شهرداری‌ها با توسعه پورتال‌های خدمات الکترونیک و اپلیکیشن‌های موبایل، امکان پرداخت عوارض، ثبت درخواست‌های عمرانی، رزرو اماکن عمومی و دریافت مجوزها را به‌صورت غیرحضوری فراهم کرده‌اند. بر اساس آمار شهرداری مشهد (۱۴۰۱)، پس از راه‌اندازی سامانه "مشهد من"، مراجعات حضوری شهروندان تا ۴۰٪ کاهش یافته و رضایت‌مندی ایشان از سرعت و سهولت دریافت خدمات افزایش چشمگیری داشته است. این رویکرد علاوه بر صرفه‌جویی در زمان شهروندان، به کاهش ترافیک و آلودگی هوا نیز کمک می‌کند.

عوامل کالبدی و محیطی

عوامل کالبدی و محیطی مؤثر بر رضایت شهروندان

یکی از ابعاد اساسی در ارزیابی کیفیت خدمات شهری، توجه به عوامل کالبدی و محیطی است که به‌طور مستقیم با تجربه روزمره شهروندان از فضاهای شهری در ارتباط‌اند. این عوامل نه تنها بر کیفیت زندگی شهری اثرگذارند، بلکه نقش مهمی در ادراک شهروندان از عملکرد شهرداری‌ها و سطح رضایت آن‌ها از خدمات عمومی ایفا می‌کنند.

فضای سبز و زیباسازی شهری

وجود فضاهای سبز مانند پارک‌ها، بوستان‌ها، درخت‌کاری معابر و ایجاد چشم‌اندازهای طبیعی و بصری، تأثیر قابل‌توجهی بر سلامت روانی و جسمی شهروندان دارد. طراحی مناسب و نگهداری مطلوب این فضاها می‌تواند حس تعلق به مکان، آرامش، و رضایت از محیط زندگی را در میان ساکنان شهر افزایش دهد. همچنین، اقدامات مرتبط با زیباسازی شهری مانند طراحی المان‌های شهری، نورپردازی معابر، نظافت محیطی و حفظ هویت بصری شهر، در ارتقاء تصویر ذهنی مثبت از شهر مؤثر است.

حمل‌ونقل عمومی و مدیریت ترافیک

دسترسی آسان، سریع و ایمن به سیستم حمل‌ونقل عمومی، یکی از الزامات شهر پایدار و هوشمند به‌شمار می‌رود. کیفیت خدمات حمل‌ونقل شامل زمان‌بندی مناسب، پوشش مکانی مطلوب، قیمت مناسب و امنیت سفر، از عوامل کلیدی در رضایت شهروندان است. در کنار آن، مدیریت هوشمند ترافیک، کاهش ازدحام معابر، کنترل عبور و مرور، و ارتقاء زیرساخت‌های مرتبط با حمل‌ونقل، نقش مهمی در کاهش تنش‌های روزمره و ارتقاء تجربه زندگی شهری دارد.

نتیجه گیری

رضایتمندی شهروندان از شهرداری‌ها تحت تأثیر عوامل متعددی است که در مجموع کیفیت زندگی شهری را شکل می‌دهند. یکی از مهم‌ترین این عوامل، شرایط کالبدی و محیطی شهر است؛ فضا سازی مناسب، وجود فضای سبز کافی، زیباسازی شهری و دسترسی آسان به حمل‌ونقل عمومی نقش بسیار مهمی در افزایش احساس رضایت و تعلق شهروندان به محیط زندگی‌شان دارد. علاوه بر این، کیفیت خدمات عمومی از قبیل نظافت، مدیریت ترافیک و ارائه خدمات به موقع، تأثیر مستقیمی بر ادراک شهروندان از کارآمدی شهرداری‌ها دارد. شهری که بتواند این خدمات را به شکل دقیق، منظم و پاسخگو ارائه کند، رضایت بالاتری را در میان شهروندان خود ایجاد خواهد کرد. از سوی دیگر، مسائل مرتبط با عدالت، شفافیت و پاسخ‌گویی مسئولان، پایه‌های اعتماد اجتماعی را می‌سازد و در نهایت رضایتمندی را تقویت می‌کند. فقدان این عوامل می‌تواند به کاهش اعتماد و نارضایتی گسترده منجر شود. همچنین، مشارکت فعال شهروندان در فرآیندهای برنامه‌ریزی و تصمیم‌گیری شهری باعث افزایش احساس تعلق، مسئولیت‌پذیری و رضایت آن‌ها می‌شود. بنابراین، شهرداری‌هایی که رویکردی شهروندمحور، شفاف و پاسخگو اتخاذ می‌کنند و علاوه بر بهبود کیفیت خدمات، ارتباط مؤثر و مستمری با شهروندان برقرار می‌کنند، موفق‌تر در جلب رضایت عمومی خواهند بود. در مجموع، مدیریت جامع و همه‌جانبه که به این عوامل توجه کند، کلید ارتقای رضایتمندی شهروندان و توسعه پایدار شهری محسوب می‌شود.

پیشنهادات

تقویت فضای سبز و زیباسازی شهری

شهرداری‌ها باید سرمایه‌گذاری بیشتری در ایجاد و نگهداری فضاهای سبز، پارک‌ها و بوستان‌ها انجام دهند و اقدامات زیباسازی شهری مانند نورپردازی، المان‌های شهری و پاکیزگی معابر را به صورت مستمر دنبال کنند. این اقدامات علاوه بر بهبود کیفیت زندگی، حس تعلق و رضایت شهروندان را افزایش می‌دهد.

بهبود کیفیت خدمات حمل‌ونقل و مدیریت ترافیک

ایجاد سیستم‌های حمل‌ونقل عمومی کارآمد، ایمن و مقرون‌به‌صرفه، همراه با به‌کارگیری فناوری‌های نوین برای مدیریت هوشمند ترافیک، می‌تواند به کاهش مشکلات ترافیکی و افزایش رضایت شهروندان کمک کند. آموزش و اطلاع‌رسانی به شهروندان در این زمینه نیز اهمیت بالایی دارد.

افزایش شفافیت و پاسخ‌گویی در عملکرد شهرداری

شهرداری‌ها باید با استفاده از سامانه‌های دیجیتال، گزارش‌دهی منظم از عملکرد و هزینه‌ها را در اختیار شهروندان قرار دهند و مکانیسم‌های پاسخ‌گویی و رسیدگی به شکایات را تقویت کنند. این اقدام موجب افزایش اعتماد عمومی و کاهش نارضایتی می‌شود.

توسعه مشارکت شهروندان در تصمیم‌گیری‌ها

راه‌اندازی پلتفرم‌های آنلاین و جلسات حضوری برای دریافت نظرات و پیشنهادات شهروندان، و ایجاد فرصت‌های مشارکت واقعی در برنامه‌ریزی و اجرای پروژه‌های شهری، می‌تواند حس مالکیت و مسئولیت اجتماعی را در شهروندان تقویت کند و به ارتقاء رضایت آن‌ها منجر شود.

ارتقاء کیفیت خدمات عمومی و استفاده از فناوری‌های نوین

شهرداری‌ها باید با بهره‌گیری از فناوری اطلاعات و سیستم‌های هوشمند، فرآیندهای ارائه خدمات را ساده‌تر، سریع‌تر و کارآمدتر کنند تا تجربه بهتری برای شهروندان ایجاد شود و کاهش بروکراسی‌های اداری را در پی داشته باشد.

منابع

- ✓ آرزم، فاطمه، امیری، معراج، اورنگ‌پور، راضیه، پرکم، معصومه، آرزم، شیوا، (۱۳۹۹)، نقش مدیریت شهری (شهرداری‌ها) در توسعه پایدار شهرها، پژوهش‌های نوین علوم جغرافیایی، معماری و شهرسازی، دوره ۳، شماره ۲۵، صص ۷۳-۸۲.
- ✓ قدوسی، مرتضی، (۱۴۰۴)، تحلیل سیاست گذاری هزینه کرد عوارض شهروندی در راستای عدالت شهری، اولین همایش بین المللی هوش مصنوعی در آموزش و پرورش، روانشناسی، علوم تربیتی و مطالعات دینی، فرهنگی، اجتماعی و مدیریتی در هزاره سوم، بوشهر.
- ✓ کمالی، سکینه، (۱۴۰۳)، تحلیل هزینه و درآمد خدمات شهری در شهرداریها، دومین کنفرانس بین المللی حقوق، مدیریت، علوم تربیتی، روانشناسی و مدیریت برنامه ریزی آموزشی، تهران.
- ✓ Ali, M., Maratsi, M. I., Euripidis, L., Alexopoulos, C., & Charalabidis, Y. (2022, November). Analysis of reviews on Greek municipalities to improve Public Service Delivery and Citizen satisfaction: a Tool for Co-creation and Co-design. In Proceedings of the 26th Pan-Hellenic Conference on Informatics (pp. 296-303).
- ✓ Awasthi, A., Chauhan, S. S., Omrani, H., & Panahi, A. (2011). A hybrid approach based on SERVQUAL and fuzzy TOPSIS for evaluating transportation service quality. *Computers & Industrial Engineering*, 61(3), 637-646.
- ✓ Brown, K., & Coulter, P. B. (1983). Subjective and objective measures of police service delivery. *Public administration review*, 43(1), 50-58.
- ✓ Bucaite Vilke, J., & Vilkas, M. (2018). Discussing municipal performance alternatives: Public perceptions of municipal services delivery in Lithuania. *International Journal of Public Sector Management*, 31(4), 525-542.
- ✓ Chakraborty, R., & Majumdar, A. (2011). Measuring consumer satisfaction in health care sector: the applicability of SERVQUAL. *Researchers World*, 2(4), 149.
- ✓ Cusack, T. R. (1999). Social capital, institutional structures, and democratic performance: A comparative study of German local governments. *European Journal of Political Research*, 35(1), 1-34.
- ✓ Dhakal, A. (2025). Public Perception Towards Service Delivery System of Government Organization: A Study of Birendranagar Municipality. *The Lumbini Journal of Business and Economics*, 12(2), 97-107.
- ✓ Dvir, R., Liu, X., Geva, N., & Vedlitz, A. (2024). The multi-dimensionality of citizen satisfaction: A conjoint experimental approach. *Public Policy and Administration*, 09520767241287615.
- ✓ Goharipour, H., Karimi, M., & Barakpour, N. (2011, February). Evaluation of urban management performance based on citizen satisfaction with municipal services in city of Tehran. In International conference of social science and humanity, Singapore.
- ✓ Hu, X., Chen, X., Zhao, J., Yu, K., Long, B., & Dai, G. (2022). Comprehensive service quality evaluation of public transit based on extension cloud model. *Archives of Transport*, 61(1), 103-115.
- ✓ Kala, D., Chaubey, D. S., Meet, R. K., & Al-Adwan, A. S. (2024). Impact of user satisfaction with e-government services on continuance use intention and citizen trust using TAM-ISSM framework. *Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management*, 19, 001.
- ✓ Khambhati, R., Patel, H., & Kumar, S. (2022). A performance evaluation and comparison model for urban public healthcare service Quality (Urbpubhcservqual) By fuzzy TOPSIS Method. *Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing*, 34(3), 291-310.

- ✓ Kim, S., Rho, E., & Teo, Y. X. J. (2024). Citizen satisfaction research in public administration: A systematic literature review and future research agenda. *The American Review of Public Administration*, 54(5), 460-485.
- ✓ Kozjek, T., Verbič, M., & Umek, L. (2024). Citizens' Satisfaction with "Citizens' Initiatives": The Case of the Municipality of Ljubljana. *Network of Institutes and Schools of Public Administration in Central and Eastern Europe. The NISPAcee Journal of Public Administration and Policy*, 17(1), 28-49.
- ✓ Kreusslein, M., & Günther, M. (2024). Power to the Citizens: Factors Fostering Satisfaction with Citizen Participation in Urban Planning. *Human Factors in Architecture, Sustainable Urban Planning and Infrastructure*, 153.(۱۵۳)
- ✓ Kundu, A., Kundu, S. G., Sahu, S. K., & Badgayan, N. D. (2025). Leveraging Azure Automated Machine Learning and CatBoost Gradient Boosting Algorithm for Service Quality Prediction in Hospitality. *Computers*, 14(2), 32.
- ✓ Lamsal, B. P., & Gupta, A. K. (2022). Citizen satisfaction with public service: what factors drive?. *Policy & Governance Review*, 6(1), 78-89.
- ✓ Lee, C. P., Hung, M. J., & Chen, D. Y. (2022). Factors affecting citizen satisfaction: examining from the perspective of the expectancy disconfirmation theory and individual differences. *Asian Journal of Political Science*, 30(1), 35-60.
- ✓ Li, R., Ou, D., & Pan, S. (2021). An improved service quality measurement model for soundscape assessment in urban public open spaces. *Indoor and Built Environment*, 30(7), 985-997.
- ✓ Llana, A. J. O., Ruiz, J. A. Z., & Claudio, B. M. (2023). Quality of service and citizen satisfaction in a Lima district municipality. *Perspectiva Austral*, 1, 16.
- ✓ Marwah, A.K., & Soni, M. (2015). Measurement of Service Quality in Health Care Industry using Servqual Model : A Case of Select Hospitals.
- ✓ Nguyen, X. H., Trần, K. H., Vũ, T. T., Nguyễn, T. T. D., & Dương, N. P. (2025). Factors influencing citizens' satisfaction with the use of E-government services in Vietnam: The role of effort expectancy and performance expectancy. *Tạp chí Kinh tế - Luật và Ngân hàng*, 5(2894). <https://doi.org/10.59276/jelb.2025.05.2894>
- ✓ Pan, M. P. (2025). Online Service Quality Assessment in Higher Education: Development, Validation, and Implementation of an e-Tool. *South Asian Journal of Social Studies and Economics*, 22(1), 38-52.
- ✓ Parasuraman, A. B. L. L., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. 1988, 64(1), 12-40.
- ✓ Premović, J., Pavlović, M., & Milunović, M. (2025). ENHANCING INSURANCE SERVICES IN SERBIA WITH APPLICATION OF THE SERVQUAL MODEL. *STED Journal - JOURNAL OF SOCIAL AND TECHNOLOGICAL DEVELOPMENT*, 7(1), 37-57. <https://doi.org/10.63395/STEDJournal0701069E37>
- ✓ Rahimi, M., & Najafi, A. (2016). Analysis of Customer's Expectations and Satisfaction in the Zanzan Municipality Using Fuzzy Multi-Criteria Decision Making (FMCDM) Approach. *Journal of Optimization in Industrial Engineering*, 10(21), 47-57.
- ✓ Romero-Carazas, R., Mori Rojas, G., Ochoa-Tataje, F. A., Vilca-Cáceres, V. A., Gómez-Cáceres, F. Y., Del Carpio-Delgado, F., ... & Espinoza-Casco, R. J. (2023). Service quality and institutional image as predictors of customer satisfaction in municipalities of Perú.
- ✓ Romero-Subia, J. F., Jimber-del Rio, J. A., Ochoa-Rico, M. S., & Vergara-Romero, A. (2022). Analysis of citizen satisfaction in municipal services. *Economies*, 10(9), 225.
- ✓ Ryzin, G. G. V. (2004). The measurement of overall citizen satisfaction. *Public Performance & Management Review*, 27(3), 9-28.

- ✓ Sergeeva, I. V., Lang, A. A., Morozov, R. O., & Senchenko, A. Yu. (2024). Level of Population's Satisfaction with Quality of Life Indicators in Krasnoyarsk. *City Healthcare*, 5(3), 57-70.
- ✓ Spyrtos, S., & Stathakis, D. (2018). Evaluating the services and facilities of European cities using crowdsourced place data. *Environment and Planning B: Urban Analytics and City Science*, 45(4), 733-750.
- ✓ Stipak, B. (1979). Citizen satisfaction with urban services: Potential misuse as a performance indicator. *Public administration review*, 46-52.
- ✓ Van Ryzin, G. G. (2004). Expectations, performance, and citizen satisfaction with urban services. *Journal of policy analysis and management*, 23(3), 433-448.
- ✓ Yıldırım, K. E., Ercan, M., Özcan, S., Gemici, E., & Çamlıbel, S. N. Evaluation of Service Quality with SERVQUAL-ENTROPY Integrated Method: Application of Eskisehir Metropolitan Municipality. *Journal of Mehmet Akif Ersoy University Economics and Administrative Sciences Faculty*, 12(2), 605-626.