

بررسی تأثیر رعایت حقوق شهروندی بر کیفیت خدمات شهری و رضایت مردم

قاسم مرادی

کارشناسی حقوق، مرکز آموزش علمی- کاربردی دادگستری کل استان بوشهر، بوشهر، ایران. (نویسنده مسئول).
meysam.moradi.66.mm@gmail.com

سعیده نگین تاجی

کارشناسی حقوق، واحد بوشهر، دانشگاه آزاد اسلامی، بوشهر، ایران.
negintaji728@gmail.com.

شماره ۱۰۸ / پاییز ۱۴۰۴ (جلد سوم) / صص ۱۷۳-۱۸۹
چشم انداز حسابداری و مدیریت (دوره هشتم)

چکیده

رعایت حقوق شهروندی به‌عنوان یکی از ارکان اساسی حکمرانی مطلوب شهری، نقش تعیین‌کننده‌ای در ارتقای کیفیت خدمات شهری و افزایش رضایت شهروندان دارد. هدف پژوهش حاضر بررسی تأثیر رعایت حقوق شهروندی بر کیفیت خدمات شهری و رضایت مردم با رویکردی مروری و کتابخانه‌ای است. این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر روش، توصیفی-تحلیلی بوده و با استفاده از مطالعات اسنادی، مقالات علمی، کتاب‌ها، گزارش‌های رسمی و منابع معتبر داخلی و خارجی انجام شده است. داده‌ها از طریق فیش‌برداری و تحلیل محتوای منابع گردآوری و به‌صورت کیفی مورد بررسی قرار گرفته‌اند. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که رعایت حقوق شهروندی، از جمله حق دسترسی برابر به خدمات، شفافیت، پاسخگویی، عدالت اجتماعی و احترام به کرامت انسانی، تأثیر معناداری بر بهبود کیفیت خدمات شهری دارد و این امر به‌طور مستقیم موجب افزایش رضایت شهروندان و اعتماد عمومی به مدیریت شهری می‌شود. نتایج مرور ادبیات همچنین بیانگر آن است که کیفیت خدمات شهری می‌تواند به‌عنوان یک عامل واسطه، رابطه میان رعایت حقوق شهروندی و رضایت مردم را تقویت کند. بر اساس نتایج این پژوهش، توجه نظام‌مند مدیران و سیاست‌گذاران شهری به اصول حقوق شهروندی می‌تواند به ارتقای کارآمدی نهادهای شهری، بهبود تعامل شهروندان با مدیریت شهری و افزایش کیفیت زندگی شهری منجر شود.

واژگان کلیدی: رعایت حقوق شهروندی، کیفیت خدمات شهری، رضایت مردم.

مقدمه

در ادبیات مدیریت شهری، تأکید بر شهروندمداری و رعایت حقوق شهروندی به‌عنوان یکی از مؤلفه‌های اساسی حکمرانی مطلوب شهری شناخته می‌شود. زمانی که مدیریت شهری نیازها، خواسته‌ها و آراء شهروندان را در اولویت سیاست‌گذاری‌ها و تصمیم‌گیری‌های خود قرار داده و حقوق آنان را به‌عنوان محور اصلی برنامه‌ریزی شهری مدنظر قرار دهد، پیامدهای مثبتی در ابعاد مختلف زندگی شهری نمایان می‌شود. در چنین شرایطی، کیفیت محیط زندگی شهری بهبود یافته و شهروندان احساس می‌کنند که نقش مؤثری در اداره امور شهر دارند؛ امری که به تقویت حس تعلق مکانی، افزایش اعتماد عمومی و ارتقای سرمایه اجتماعی منجر می‌شود (حاتمی‌نژاد و همکاران، ۱۳۹۳؛ ذکی و همکاران، ۱۳۹۵).

از سوی دیگر، مشارکت فعال شهروندان در فرآیندهای تصمیم‌گیری شهری، یکی از نتایج مستقیم رعایت حقوق شهروندی است. پژوهش‌ها نشان می‌دهد که زمانی که شهروندان از حق اظهار نظر، دسترسی به اطلاعات و نظارت بر عملکرد نهادهای شهری برخوردار باشند، میزان مشارکت آنان در امور شهری افزایش یافته و این مشارکت، به بهبود کیفیت سیاست‌ها و خدمات شهری منجر می‌شود. به بیان دیگر، رعایت حقوق شهروندی نه تنها یک الزام اخلاقی و قانونی است، بلکه به عنوان ابزاری کارآمد برای ارتقای اثربخشی مدیریت شهری و افزایش رضایت عمومی عمل می‌کند (ذوالفقاری و عشایری، ۱۴۰۱).

در مقابل، شواهد تجربی و مطالعات انجام شده در حوزه مدیریت شهری نشان می‌دهد که بی‌توجهی به حقوق شهروندان و فقدان برنامه‌ریزی مبتنی بر نیازهای واقعی مردم، می‌تواند پیامدهای منفی گسترده‌ای به همراه داشته باشد. عدم شفافیت در تصمیم‌گیری‌ها، ضعف پاسخگویی مدیران شهری و نادیده گرفتن مطالبات شهروندان، از جمله عواملی هستند که منجر به ناکارآمدی سیاست‌های شهری، کاهش کیفیت زندگی و افزایش نارضایتی اجتماعی می‌شوند. سیف‌الدینی و همکاران (۱۳۹۷)، تأکید می‌کنند که در بسیاری از مناطق شهری، عدم انطباق سیاست‌های اجرایی با خواسته‌ها و حقوق شهروندان، زمینه‌ساز شکست برنامه‌های توسعه شهری شده است. علاوه بر این، بی‌توجهی به حقوق شهروندی می‌تواند موجب تضعیف اعتماد عمومی به نهادهای مدیریت شهری و کاهش مشارکت شهروندان در امور شهری شود. مختاری ملک‌آبادی و همکاران (۱۴۰۴)، بیان می‌کنند که فقدان اعتماد میان مردم و مدیریت شهری، نه تنها کیفیت خدمات شهری را کاهش می‌دهد، بلکه اجرای موفق برنامه‌های توسعه‌ای را نیز با چالش‌های جدی مواجه می‌سازد. در چنین شرایطی، نارضایتی عمومی افزایش یافته و شکاف میان شهروندان و نهادهای تصمیم‌گیر عمیق می‌شود.

بر این اساس، بررسی تأثیر رعایت حقوق شهروندی بر کیفیت خدمات شهری و میزان رضایت شهروندان، به عنوان یک ضرورت علمی و اجرایی در حوزه مدیریت شهری مطرح است. این بررسی می‌تواند با شناسایی نقاط ضعف و شکاف‌های موجود در نظام ارائه خدمات، زمینه تدوین سیاست‌ها و راهکارهای مؤثر برای بهبود اداره شهر و افزایش کارایی مدیریت شهری را فراهم آورد. قائدی و قربانی (۱۴۰۲)، بر این باورند که ارتقای کیفیت خدمات شهری بدون توجه به حقوق شهروندی و مشارکت فعال مردم، امکان‌پذیر نخواهد بود. در نهایت، می‌توان گفت که رعایت حقوق شهروندی نه تنها عاملی کلیدی در افزایش رضایت و رفاه شهروندان است، بلکه به عنوان زیربنای تحقق توسعه پایدار شهری و عدالت اجتماعی نیز اهمیت دارد. از این رو، تمرکز بر حقوق شهروندی در سیاست‌گذاری‌های شهری، می‌تواند نقش مؤثری در ارتقای کیفیت زندگی شهری، افزایش سرمایه اجتماعی و بهبود عملکرد نظام مدیریت شهری ایفا کند (مختاری ملک‌آبادی و همکاران، ۱۴۰۴).

این، بررسی جامع و نظام‌مند تأثیر رعایت حقوق شهروندی بر کیفیت خدمات شهری و رضایت شهروندان، از منظر نظری و کاربردی دارای اهمیت بسزایی است. این بررسی می‌تواند ضمن پر کردن خلأهای موجود در ادبیات پژوهشی، راهکارهای عملی و سیاستی مؤثری برای بهبود مدیریت شهری، ارتقای کیفیت خدمات و افزایش رفاه عمومی ارائه دهد. از این رو، پژوهش حاضر با تمرکز بر پیوند میان حقوق شهروندی، کیفیت خدمات شهری و رضایت شهروندان، در راستای تحقق حکمرانی مطلوب شهری، توسعه پایدار و عدالت اجتماعی گام برمی‌دارد.

بیان مسئله

حقوق شهروندی به عنوان یکی از مفاهیم بنیادین در نظام‌های حکمرانی معاصر، مجموعه‌ای از حقوق مدنی، سیاسی و اجتماعی و نیز تکالیفی را در بر می‌گیرد که هر فرد صرف‌نظر از جایگاه اجتماعی، اقتصادی یا فرهنگی خود، به واسطه سکونت در یک کشور از آن برخوردار می‌شود. هدف نهایی از شناسایی و تضمین این حقوق، ارتقای سطح رفاه، امنیت و

آسایش شهروندان و فراهم‌سازی بستر لازم برای زندگی شایسته در محیط‌های شهری است. پژوهش‌ها نشان می‌دهد که رعایت حقوق شهروندی، نقش تعیین‌کننده‌ای در بهبود کیفیت زندگی شهری و افزایش رضایت عمومی دارد و به‌عنوان یکی از شاخص‌های کلیدی توسعه انسانی و اجتماعی در شهرها مطرح است (مختاری ملک‌آبادی و همکاران، ۱۴۰۴؛ نوروزی و جالی، ۱۴۰۰؛ حاتمی‌نژاد و همکاران، ۱۳۹۳). در چارچوب نظام‌های مدیریت شهری، شهرداری‌ها به‌عنوان نهادهای عمومی غیردولتی، نقش محوری در تحقق حقوق شهروندی ایفا می‌کنند. این نهادها به دلیل ارتباط مستقیم و مستمر با شهروندان و مسئولیت ارائه طیف گسترده‌ای از خدمات عمومی، از جایگاه ویژه‌ای در تضمین حقوق شهروندان برخوردارند. صابری‌فر (۱۳۹۵)، بیان می‌کند که عملکرد شهرداری‌ها در حوزه‌هایی نظیر خدمات شهری، عمران، حمل‌ونقل، محیط زیست و خدمات اجتماعی، تأثیر مستقیمی بر میزان تحقق حقوق شهروندی و ادراک شهروندان از عدالت و کارآمدی مدیریت شهری دارد. از این رو، کیفیت و نحوه ارائه خدمات عمومی توسط شهرداری‌ها، یکی از مهم‌ترین ابزارهای عملیاتی‌سازی حقوق شهروندی محسوب می‌شود (مختاری ملک‌آبادی و همکاران، ۱۴۰۴). بر اساس یافته‌های پژوهشی، اتخاذ رویکردهای مبتنی بر شفافیت، پاسخگویی و احترام به حقوق شهروندی، پیش‌شرط اساسی ارائه خدمات مطلوب شهری و جلب رضایت مردم به شمار می‌رود. شفافیت در تصمیم‌گیری‌ها و فرآیندهای اجرایی، امکان نظارت عمومی را فراهم کرده و موجب افزایش اعتماد شهروندان به نهادهای شهری می‌شود. پاسخگویی مدیران شهری نیز سبب می‌گردد تا مطالبات و نیازهای شهروندان به‌طور مؤثرتری شناسایی و پاسخ داده شود. در این راستا، کیفیت خدمات ارائه‌شده توسط شهرداری‌ها به‌عنوان یکی از مهم‌ترین شاخص‌های ارزیابی عملکرد مدیریت شهری و سنجش میزان رضایتمندی شهروندان مورد توجه قرار گرفته است (بزله و بهبودی، ۱۴۰۲؛ معتمدی و همکاران، ۱۳۹۸).

مطالعات انجام‌شده در حوزه مدیریت شهری نشان می‌دهد که ارتقای کیفیت خدمات شهری، بدون توجه به حقوق شهروندی و اصول شهروندمداری، امکان‌پذیر نخواهد بود. ابراهیم‌زاده و کماسی (۱۳۹۳)، تأکید می‌کنند که بی‌توجهی به حقوق شهروندان در فرآیند ارائه خدمات، منجر به کاهش رضایت عمومی، افزایش نارضایتی اجتماعی و تضعیف اعتماد عمومی به نهادهای شهری می‌شود. در مقابل، زمانی که شهرداری‌ها حقوق شهروندی را به‌عنوان مبنای سیاست‌گذاری و اجرا قرار می‌دهند، کیفیت خدمات ارتقا یافته و زمینه مشارکت فعالانه شهروندان در اداره امور شهر فراهم می‌شود (مختاری ملک‌آبادی و همکاران، ۱۴۰۴). در مجموع، می‌توان گفت که حقوق شهروندی و کیفیت خدمات شهری، ارتباطی دوسویه و معنادار با یکدیگر دارند. رعایت حقوق شهروندی نه‌تنها موجب بهبود عملکرد شهرداری‌ها و افزایش رضایت شهروندان می‌شود، بلکه به‌عنوان یکی از الزامات تحقق حکمرانی مطلوب شهری، توسعه پایدار و عدالت اجتماعی نیز مطرح است. از این رو، توجه نظام‌مند به حقوق شهروندی در مدیریت شهری، ضرورتی اجتناب‌ناپذیر برای ارتقای کیفیت زندگی شهری و افزایش کارایی نهادهای مدیریت شهری به شمار می‌رود (مختاری ملک‌آبادی و همکاران، ۱۴۰۴؛ قائدی و قربانی، ۱۴۰۲).

رعایت حقوق شهروندی به‌عنوان یکی از ارکان اساسی حکمرانی شهری نوین، نقش تعیین‌کننده‌ای در ارتقای کیفیت خدمات شهری، افزایش رضایت عمومی و بهبود کیفیت زندگی شهروندان ایفا می‌کند. در ادبیات مدیریت شهری، حقوق شهروندی مفهومی چندبعدی تلقی می‌شود که شامل حق دسترسی عادلانه به خدمات عمومی، شفافیت در فرآیندهای تصمیم‌گیری، پاسخگویی مدیران شهری، مشارکت شهروندان و احترام به کرامت انسانی است. تحقق این حقوق نه‌تنها موجب افزایش اعتماد عمومی به نهادهای شهری می‌شود، بلکه بستر لازم برای تحقق توسعه پایدار شهری و عدالت اجتماعی را نیز فراهم می‌آورد (اسمیت و جانسون^۱، ۲۰۱۶). با توجه به روند فزاینده شهرنشینی، رشد جمعیت شهری، تنوع فرهنگی و پیچیدگی‌های اجتماعی، مدیریت شهرها با چالش‌های گسترده‌ای مواجه شده است. در چنین شرایطی، رعایت

¹ Smith & Johnson

حقوق شهروندی به عنوان ابزاری کارآمد برای کاهش تعارضات اجتماعی، افزایش انسجام اجتماعی و ارتقای کارآمدی خدمات شهری مطرح می‌شود. پژوهش‌ها نشان می‌دهند که شهرهایی که در آن‌ها اصول حقوق شهروندی به طور مؤثر اجرا می‌شود، از سطح بالاتری از کیفیت خدمات شهری، اعتماد اجتماعی و رضایت شهروندان برخوردارند (براون^۱ و همکاران، ۲۰۱۸).

از سوی دیگر، عدم رعایت حقوق شهروندی می‌تواند پیامدهای منفی گسترده‌ای به همراه داشته باشد. مطالعات تجربی بیانگر آن است که نادیده گرفتن حقوق شهروندان، از جمله تبعیض در ارائه خدمات، فقدان شفافیت و ضعف پاسخگویی، منجر به کاهش رضایت عمومی، افت کیفیت خدمات شهری و افزایش نارضایتی اجتماعی می‌شود. در موارد حاد، این وضعیت می‌تواند زمینه‌ساز بروز اعتراضات اجتماعی و کاهش مشروعیت نهادهای مدیریت شهری گردد (ویلسون^۲ و همکاران، ۲۰۱۷). در کشورهای در حال توسعه، چالش‌های تحقق حقوق شهروندی در مدیریت شهری پیچیده‌تر است. عواملی نظیر ضعف ساختارهای نهادی، ناکارآمدی سازوکارهای نظارتی، محدودیت منابع مالی، و تفاوت‌های فرهنگی و اجتماعی، مانع از اجرای کامل اصول حقوق شهروندی می‌شوند. گارسیا^۳ (۲۰۱۵)، تأکید می‌کند که فقدان نظام‌های شفاف و پاسخگو در مدیریت شهری، یکی از مهم‌ترین موانع ارتقای کیفیت خدمات شهری در این کشورهاست. همچنین، پژوهش چن^۴ و همکاران (۲۰۲۰)، نشان می‌دهد که نابرابری در دسترسی به خدمات شهری و ضعف مشارکت شهروندان، تأثیر منفی مستقیمی بر ادراک شهروندان از کیفیت خدمات و رضایت آنان دارد.

در مقابل، تقویت حقوق شهروندی می‌تواند به عنوان راهبردی مؤثر برای بهبود عملکرد مدیریت شهری مورد توجه قرار گیرد. رعایت حقوق شهروندی از طریق افزایش شفافیت، پاسخگویی و مشارکت عمومی، موجب بهبود فرآیند تصمیم‌گیری، افزایش کارایی ارائه خدمات و ارتقای رفاه اجتماعی می‌شود. این امر نه تنها به افزایش رضایت شهروندان می‌انجامد، بلکه زمینه‌ساز تحقق اهداف توسعه پایدار شهری، کاهش نابرابری‌ها و تقویت عدالت اجتماعی نیز خواهد بود (نگوین^۵ و همکاران، ۲۰۲۱).

لذا با توجه به مطالب مطرح شده سؤال اساسی این پژوهش به این صورت مطرح می‌شود که آیا بررسی تأثیر رعایت حقوق شهروندی بر کیفیت خدمات شهری و رضایت مردم اثرگذار است؟

اهمیت و ضرورت انجام تحقیق

انجام تحقیق در حوزه حقوق شهروندی و مدیریت شهری از آن جهت حائز اهمیت است که شهرداری‌ها به عنوان نهادهای عمومی غیردولتی، نقشی کلیدی در سازماندهی فرآیند مدیریت شهرها و تأمین نیازهای مشترک شهروندان بر عهده دارند و هرگونه نارسایی در عملکرد آن‌ها، مستقیماً بر کیفیت زندگی ساکنان تأثیر می‌گذارد (بذله و بهبودی، ۱۴۰۲؛ صابری‌فر، ۱۳۹۵). با گسترش شهرنشینی و پیچیدگی روابط اجتماعی، دیگر روش‌های سنتی و یک‌سویه در مدیریت شهری کارآمد نیستند و ضرورت دارد که رویکردهای دانش‌محور و علمی جایگزین شوند تا پیوندی نظام‌مند میان حقوق ساکنان و کیفیت محیط زندگی برقرار گردد (انصاری، ۱۳۹۷؛ سیف‌الدینی و همکاران، ۱۳۹۶). شناسایی شاخص‌های دقیق رضایتمندی، به مدیران شهری کمک می‌کنند تا از نگاه تک‌بعدی به مسائل شهری پرهیز کرده و تعادلی میان ابعاد کالبدی، اقتصادی، اجتماعی و زیست‌محیطی ایجاد کنند (شیخی و همکاران، ۱۳۹۶؛ ذکی و همکاران، ۱۳۹۴).

¹ Brown

² Wilson

³ Garcia

⁴ Chen

⁵ Nguyen

ضرورت دیگر این پژوهش‌ها در تقویت سرمایه اجتماعی و اعتماد عمومی نهفته است؛ چرا که شهرداری‌ها زمانی می‌توانند به کارایی و بهره‌وری حداکثری دست یابند که اعتماد شهروندان را به‌عنوان یک دارایی معنوی کسب کنند (شریفی، ۱۴۰۰؛ مختاری ملک‌آبادی و همکاران، ۱۴۰۴). آگاهی از حقوق شهروندی به ساکنان این امکان را می‌دهد که به‌صورت آگاهانه و داوطلبانه در سرنوشت خود دخالت کرده و حس تعلق به محیط زندگی را در خود تقویت کنند که این امر در نهایت منجر به افزایش مشارکت فعالانه مردم در اداره امور شهر و کاهش هزینه‌های مدیریت شهری می‌گردد (نوروزی و جاللی، ۱۳۹۹؛ ذوالفقاری و عشایری، ۱۴۰۱). در واقع، عدم توجه علمی به خواسته‌ها و حقوق شهروندان می‌تواند به شکست سیاست‌های شهری، بروز نارضایتی‌های گسترده و کاهش پایداری اجتماعی منجر شود (سیف‌الدینی و همکاران، ۱۳۹۶؛ حاتمی‌نژاد و همکاران، ۱۳۹۲).

علاوه بر این، انجام تحقیقات علمی در این حوزه برای ارتقای شفافیت و پاسخگویی در نظام‌های مدیریتی امری حیاتی است (مختاری ملک‌آبادی و همکاران، ۱۴۰۴). سنجش مداوم کیفیت خدمات از دیدگاه مردم، به‌عنوان مشتریان اصلی شهر، به مسئولان اجازه می‌دهد تا شکاف‌های موجود میان انتظارات شهروندان و عملکرد واقعی سازمان را شناسایی کرده و راهبردهای مناسبی برای بهبود زندگی فردی و جمعی اتخاذ نمایند (معمدی و همکاران، ۱۳۹۷؛ قائدی و قربانی، ۱۴۰۲). بنابراین، ضرورت انجام این‌گونه مطالعات در برقراری عدالت اجتماعی و دستیابی به توسعه پایدار شهری است تا با شناخت دقیق چالش‌ها، بستر لازم برای تأمین رفاه، آسایش و امنیت همگانی فراهم شود (جاللی و نوروزی، ۱۳۹۹؛ معمدی و همکاران، ۱۳۹۷).

به‌طور خلاصه، انجام تحقیق در این حوزه مانند استفاده از نقشه راه برای یک مسافر در مسیری ناشناخته است؛ بدون این پشتوانه علمی، مدیریت شهری در پیچ‌وخم‌های نیازهای رو به رشد جامعه گم شده و نمی‌تواند به مقصد نهایی که همان جلب رضایت و آسایش پایدار مردم است، دست یابد.

مبانی نظری و ادبیات پژوهش

شهرداری در ایران

هدف از تأسیس بلدیة شهرداری در قانون تأمین منافع شهرها و رفع نیازهای شهروندان اعلام شد. در این قانون تشکیل انجمن بلدیة انجمن شهر، پیش‌بینی شده بود که اعضای آن را مردم انتخاب می‌کردند. البته مطابق این قانون رأی داشته‌اند. چون قرن از نخست‌وزیری مصدق، اصلاح قانون شهرداری‌ها در مجلس سنا مطرح بود قرار نشد همین طرح مورد بررسی قرار گیرد بر اساس آن قانون شهرداری تنظیم شود این قانون پس از طرح در مجلس و تصویب آن در تاریخ یازدهم آبان ماه ۱۳۳۱ به تأیید گسترده مصدق رسید. قانون شهرداری‌ها در ۹۰ ماده تنظیم در قیاس با قانون ۱۳۲۸ اختیارات اعضای انجمن‌های شهری در این قانون بیشتر شد. انجمن شهرها و یا به قید امروزی شورای شهر از زمان کرویانی اولین قانون برای آن یعنی ۱۲۸۷ تا ۱۳۸۴ تحولات متعددی را پشت سر گذاشت توانست چون هدف از تشکیل انجمن‌های شهر یا شورای شهر افزایش مشارکت شهروندان و اداره بهتر و کیفی شهر بوده، بنابراین جای یک سؤال باقی است، با توجه به این فاصله زمانی طی تاریخ تدوین شهرداری‌ها و شوراها آیا هدف‌های این قانون در زمینه تشکیل شوراها شهروندان محقق شده یا نه آنچه در پی می‌آید بررسی قانون شهرداری‌ها و انجمن‌های شهری شوراها شهر از این منظر است. طی این نوشتار قانون شهرداری‌ها و شوراها شهر بر اساس تقسیم بدی تاریخی دوره‌های مختلف به ترتیب ذیل مورد بررسی قرار می‌گیرد.

حقوق شهروندی

حقوق شهروندی به عنوان مجموعه‌ای منسجم از حقوق مدنی، سیاسی و اجتماعی، در کنار تکالیفی که افراد در چارچوب زندگی جمعی بر عهده دارند، یکی از بنیادی‌ترین مفاهیم در اداره جوامع شهری به شمار می‌آید. هدف نهایی این حقوق، تأمین رفاه، امنیت و آسایش ساکنان شهرها و فراهم‌سازی بستر لازم برای زندگی شایسته و عادلانه است. در این چارچوب، حقوق شهروندی تنها به برخورداری از خدمات محدود نمی‌شود، بلکه بر تضمین کرامت انسانی، برابری در دسترسی به امکانات، عدالت اجتماعی و امکان مشارکت آگاهانه شهروندان در تصمیم‌گیری‌های شهری تأکید دارد (مختاری ملک‌آبادی و همکاران، ۱۴۰۴؛ ذوالفقاری و عشایری، ۱۴۰۱). در نظام‌های مدیریت شهری، شهرداری‌ها به‌عنوان نهادهای عمومی غیردولتی، جایگاهی محوری در تحقق عملی حقوق شهروندی دارند. این نهادها با برخورداری از اختیارات گسترده در برنامه‌ریزی، اجرا و نظارت بر خدمات شهری، نقش تعیین‌کننده‌ای در شکل‌دهی به کیفیت زندگی شهروندان ایفا می‌کنند. نحوه ارائه خدمات عمومی، چگونگی تعامل با مردم و میزان توجه به خواسته‌ها و حقوق ساکنان، از جمله عواملی است که عملکرد شهرداری‌ها را در تحقق حقوق شهروندی نمایان می‌سازد. در این راستا، پایبندی به اصول شفافیت، پاسخگویی و قانون‌مداری، پیش‌شرط اساسی برای ایفای صحیح این نقش و جلب اعتماد عمومی محسوب می‌شود (مختاری ملک‌آبادی و همکاران، ۱۴۰۴؛ صابری‌فر، ۱۳۹۵).

کیفیت خدمات شهری یکی از مهم‌ترین شاخص‌های ارزیابی میزان رعایت حقوق شهروندی و کارآمدی مدیریت شهری به شمار می‌رود. هرچه خدمات ارائه‌شده از نظر دسترسی، عدالت، سرعت، دقت و احترام به شهروندان در سطح مطلوب‌تری قرار گیرد، میزان رضایت مردم نیز افزایش می‌یابد. در واقع، شهروندان کیفیت خدمات شهری را به‌عنوان بازتابی عینی از توجه مدیران شهری به حقوق خود تلقی می‌کنند و بر همین اساس، رضایتمندی آن‌ها شکل می‌گیرد. از این منظر، کیفیت خدمات نه تنها یک ابزار اجرایی، بلکه معیاری برای سنجش موفقیت سیاست‌ها و برنامه‌های شهری است (معتمدی و همکاران، ۱۳۹۸؛ ابراهیم‌زاده و کماسی، ۱۳۹۳). زمانی که مدیریت شهری، نیازها، انتظارات و آراء شهروندان را محور اصلی تصمیم‌گیری‌ها قرار دهد و حقوق آنان را به‌صورت نظام‌مند در فرآیند سیاست‌گذاری لحاظ کند، پیامدهای مثبتی فراتر از بهبود خدمات شهری حاصل می‌شود. چنین رویکردی موجب تقویت حس تعلق مکانی، افزایش اعتماد عمومی به نهادهای شهری و گسترش مشارکت فعالانه شهروندان در اداره امور شهر خواهد شد. مشارکت شهروندان، خود عاملی کلیدی در افزایش کارایی مدیریت شهری و کاهش هزینه‌های اجرایی است و می‌تواند به پایداری اجتماعی و نهادی منجر شود (سیف‌الدینی و همکاران، ۱۳۹۷؛ بذله و بهبودی، ۱۴۰۲).

در مقابل، بی‌توجهی به حقوق شهروندی و فقدان برنامه‌ریزی مبتنی بر خواسته‌ها و نیازهای واقعی ساکنان، زمینه‌ساز ناکامی سیاست‌های شهری و گسترش نارضایتی اجتماعی می‌شود. تجربه بسیاری از شهرها نشان می‌دهد که رویکردهای بالابنده‌پایین و غیرمشارکتی، نه تنها مشکلات شهری را کاهش نمی‌دهد، بلکه به تشدید شکاف میان مردم و مدیریت شهری و افت کیفیت زندگی منجر می‌گردد. از این رو، نادیده گرفتن حقوق شهروندان می‌تواند تهدیدی جدی برای پایداری اجتماعی و مشروعیت نهادهای شهری محسوب شود (قائدی و قربانی، ۱۴۰۲). انجام تحقیقات در حوزه حقوق شهروندی و مدیریت شهری، از آن جهت ضرورت دارد که امکان شناسایی دقیق شاخص‌های رضایتمندی شهروندان و ارزیابی چندبعدی مسائل شهری را فراهم می‌سازد. این پژوهش‌ها به مدیران شهری کمک می‌کنند تا از نگاه تک‌بعدی و صرفاً کالبدی به شهر فاصله گرفته و تعادلی میان ابعاد کالبدی، اجتماعی و زیست‌محیطی برقرار کنند. همچنین، آگاهی‌بخشی نسبت به حقوق شهروندی، زمینه مشارکت آگاهانه و داوطلبانه ساکنان را فراهم کرده و در نهایت به افزایش کارایی نظام مدیریت شهری و تحقق توسعه پایدار شهری منجر می‌شود (شیخی و همکاران، ۱۳۹۶؛ نوروزی و جالی، ۱۳۹۹).

کیفیت خدمات شهری

کیفیت خدمات شهری یک مفهوم چندوجهی است که به ارزیابی تجربه شهروندان از خدمات ارائه شده در محیط شهری می‌پردازد و یکی از شاخص‌های مهم در سنجش عملکرد مدیریت شهری و توسعه پایدار به شمار می‌رود (چوچولاچ^۱ و همکاران، ۲۰۲۰؛ فلانری^۲ و همکاران، ۲۰۰۵). این مفهوم شامل مجموعه‌ای از خدمات ارائه شده در بخش‌های مختلف شهری نظیر حمل‌ونقل عمومی، زیرساخت‌های خیابان‌ها، فضاهای سبز و خدمات اجتماعی است که تأثیر مستقیمی بر رضایت و رفاه شهروندان دارد (ورما^۳ و همکاران، ۲۰۱۴). ارزیابی کیفیت خدمات شهری به مدیران امکان می‌دهد تا شکاف‌ها و نقاط ضعف را شناسایی کرده و برنامه‌ریزی‌های خود را بر اساس نیازهای واقعی شهروندان بهینه‌سازی کنند (وانگ و همکاران، ۲۰۱۰).

در حوزه حمل‌ونقل عمومی، به ویژه اتوبوس‌های شهری، کیفیت خدمات با عواملی نظیر قابلیت اطمینان، راحتی، زمان‌بندی دقیق، زمان‌های سفر رقابتی و قیمت‌های مقرون‌به‌صرفه مرتبط است (ورما و همکاران، ۲۰۱۴؛ بهاروم^۴ و همکاران، ۲۰۱۹). مطالعات نشان می‌دهد که ادراک کیفیت خدمات در میان کاربران متفاوت است و عواملی مانند توجه به مشتری، راحتی صندلی‌ها، زمان انتظار و پاسخگویی کارکنان می‌تواند رضایت مسافران را به‌طور قابل توجهی تحت تأثیر قرار دهد (چوچولاچ و همکاران، ۲۰۲۰). رضایت بالای مسافران نه تنها به افزایش استفاده از حمل‌ونقل عمومی منجر می‌شود، بلکه استفاده از وسایل نقلیه شخصی را کاهش داده و به اهداف پایداری زیست‌محیطی کمک می‌کند (ورما و همکاران، ۲۰۱۴؛ چوچولاچ و همکاران، ۲۰۲۰).

مدل‌های ارزیابی پایداری برای سنجش ابعاد مختلف کیفیت خدمات اتوبوس‌های شهری به کار گرفته می‌شوند و شامل مواردی همچون محیط زیست، قابلیت اطمینان، پاسخگویی، امکانات فیزیکی و ایمنی است. تحقیقات نشان داده‌اند که عدم وقت‌شناسی اتوبوس‌ها، به‌عنوان یکی از ابعاد بحرانی کیفیت خدمات، باعث گرایش شهروندان به استفاده از وسایل نقلیه شخصی می‌شود (بهاروم و همکاران، ۲۰۱۹). همچنین، چارچوب SERVQUAL به‌عنوان ابزاری چندآیتمی برای اندازه‌گیری کیفیت خدمات، شکاف بین انتظارات مسافران و کیفیت واقعی خدمات ارائه شده را مشخص می‌کند و نشان می‌دهد که انتظارات غالباً از ادراکات واقعی بالاتر است، به‌ویژه در بعد همدلی و توجه به مسافران (ورما و همکاران، ۲۰۱۴؛ وانگ و همکاران، ۲۰۱۰). مطالعات مربوط به خدمات ریلی شهری نیز نشان داده‌اند که کیفیت خدمات مستقیماً بر رضایت مسافر و سپس بر وفاداری وی تأثیر مثبت دارد (فنگ^۵ و همکاران، ۲۰۱۵).

در بخش زیرساخت‌های خیابانی، کیفیت خدمات توسط رانندگان و کاربران جاده‌ای ارزیابی می‌شود و ابعاد آن شامل کارایی سفر، حس ایمنی، راحتی و زیبایی‌شناسی است (فلانری و همکاران، ۲۰۰۵؛ پوشو^۶ و همکاران، ۲۰۰۴). عواملی مانند زمان سفر، سرعت متوسط، تعداد توقف‌ها، تأخیر، تعداد سیگنال‌ها، عرض خطوط، وجود درختان و کیفیت محوطه‌سازی بر ادراک رانندگان تأثیرگذار هستند. مطالعات نشان می‌دهد که معیارهای عینی عملکرد مانند سطح خدمات (LOS) همیشه با ادراکات رانندگان همخوانی ندارند، زیرا رانندگان جنبه‌های بیشتری مانند آسایش، امنیت روانی و زیبایی محیط را نیز مدنظر قرار می‌دهند. برای رفع این نقیصه، روش‌هایی برای جمع‌آوری نظرات رانندگان و شناسایی عوامل مؤثر بر ادراک کیفیت خدمات خیابانی توسعه یافته است (پوشو و همکاران، ۲۰۰۴).

به‌طور کلی، سنجش کیفیت خدمات شهری به شناسایی شکاف‌ها بین انتظارات و ادراکات کاربران کمک می‌کند و این امر در تصمیم‌گیری‌های سیاست‌گذاری در حوزه‌های زیست‌محیطی، اقتصادی و اجتماعی اهمیت بسزایی دارد (ورما و

¹ Chocholac
² Flannery
³ Verma
⁴ Baharum
⁵ Feng
⁶ Pécheux

همکاران، ۲۰۱۴؛ وانگ و همکاران، ۲۰۱۰؛ بهاروم و همکاران، ۲۰۱۹). بهبود کیفیت خدمات شهری نه تنها رضایت شهروندان را افزایش می‌دهد، بلکه می‌تواند به اهداف توسعه پایدار و کاهش فشارهای زیست‌محیطی نیز کمک کند (چوچولاچ و همکاران، ۲۰۲۰؛ ورما و همکاران، ۲۰۱۴). بنابراین، توجه همزمان به کیفیت خدمات شهری و حقوق شهروندان به مدیران امکان می‌دهد تا شهرهایی کارآمدتر، پایدارتر و پاسخگوتر به نیازهای مردم ایجاد کنند.

رضایت مردم از خدمات شهری

رضایت شهروندان از خدمات شهری یک شاخص حیاتی برای ارزیابی اثربخشی مکانیزم‌های حکمرانی و عملکرد مدیریت شهری است (بویان و اسلام^۱، ۲۰۲۳؛ گهرپور^۲ و همکاران، ۲۰۱۱). این مفهوم نه تنها بازخورد مستقیمی در مورد کیفیت خدمات ارائه شده توسط نهادهای محلی فراهم می‌کند، بلکه نقش مهمی در برنامه‌ریزی شهری پایدار و مشارکت دموکراتیک شهروندان دارد (بویان و اسلام، ۲۰۲۳). مدل‌های مختلفی برای درک و سنجش رضایت شهروندان توسعه یافته‌اند. یکی از مدل‌های برجسته، مدل عدم تأیید انتظارات^۳ است که نشان می‌دهد قضاوت‌های رضایت‌مندی نه تنها بر اساس عملکرد خدمات، بلکه از طریق مقایسه عملکرد با انتظارات قبلی شهروندان شکل می‌گیرد (رایزین^۴، ۲۰۰۴؛ مورگسون^۵، ۲۰۱۳). این مدل که در ابتدا در بخش خصوصی برای سنجش رضایت مشتری به کار می‌رفت، در حوزه خدمات دولتی نیز مورد آزمایش قرار گرفته و نتایج مثبتی داشته است (رایزین و گرگ، ۲۰۰۴؛ مورگسون، ۲۰۱۳). تحقیقات نشان داده‌اند که انتظارات شهروندان و به ویژه عدم تأیید انتظارات، نقش اساسی در شکل‌گیری قضاوت‌های رضایت‌مندی از کیفیت خدمات شهری ایفا می‌کنند (رایزین، ۲۰۰۴). این نتایج حتی پیشنهاد می‌کنند که مدیران شهری باید نه تنها به دنبال ارائه خدمات با کیفیت بالا باشند، بلکه انتظارات بالایی را نیز در میان شهروندان ترویج دهند (رایزین و گرگ، ۲۰۰۴).

علاوه بر انتظارات، عوامل متعددی بر رضایت شهروندان تأثیر می‌گذارد. کیفیت درک شده خدمات، مانند پلیس، مدارس دولتی، وضعیت جاده‌ها و خدمات مترو، به‌عنوان محرک‌های اصلی رضایت کلی در نظر گرفته می‌شوند (رایزین و همکاران، ۲۰۰۴). این عوامل ممکن است در گروه‌های مختلف جمعیتی (بر اساس درآمد، نژاد و جغرافیا) متفاوت باشند (رایزین و گرگ، ۲۰۰۴). همچنین، اندازه شهر و ساختار حکومت نیز می‌تواند بر رضایت شهروندان اثر بگذارد؛ برخی مطالعات نشان می‌دهند که شهروندان در مناطق کوچکتر به دلیل همگن‌تر بودن و کارآمدی بیشتر واحدها، رضایت بیشتری دارند (موریتزن، ۱۹۸۹). تفاوت‌های قابل توجهی در ادراک کیفیت خدمات عمومی بین مناطق روستایی و شهری نیز مشاهده شده است که بر سطح رضایت و وفاداری شهروندان تأثیر می‌گذارد (اچوا-ریکو^۶ و همکاران، ۲۰۲۳). اندازه‌گیری رضایت شهروندان اغلب از طریق نظرسنجی‌ها و مقیاس‌های چندگانه انجام می‌شود (رایزین و گرگ، ۲۰۰۴). مقیاس‌های چندگانه عموماً عملکرد بهتری نسبت به مقیاس‌های تک‌موردی دارند و مقیاس سه موردی مشابه با شاخص رضایت مشتری آمریکایی (ACSI) و همچنین مقیاسی بر اساس مدل خروج-صدا-وفاداری هیرشمن، ترکیب مناسبی از قابلیت اطمینان، اعتبار و کاربرد عملی را ارائه می‌دهند (رایزین و گرگ، ۲۰۰۴). شاخص رضایت مشتری آمریکایی (ACSI) نیز برای بررسی عوامل و پیامدهای رفتاری رضایت کلی از خدمات دولتی محلی به کار رفته است (رایزین و گرگ، ۲۰۰۴).

¹ Bhuiyan & Islam

² Goharipour

³ expectancy disconfirmation model

⁴ Van Ryzin

⁵ Morgeson

⁶ Ochoa-Rico

علیرغم اهمیت رضایت شهروندان، استفاده از آن به عنوان یک شاخص عملکردی می‌تواند با چالش‌هایی همراه باشد. پاسخ‌های شهروندان به سوالات رضایت و ارزیابی ممکن است همیشه منعکس‌کننده عملکرد واقعی خدمات نباشد و مشکلات آماری و مفهومی استفاده از داده‌های ذهنی برای ارزیابی عملکرد خدمات را پیچیده می‌کند (استیپاک^۱، ۱۹۷۹). با این حال، شناسایی نقاط ضعف در ارائه خدمات از طریق سنجش رضایت می‌تواند به بهبود حکمرانی شهری کمک کند (لی^۲ و همکاران، ۲۰۲۲). برای مثال، در یک مطالعه موردی در بنگلادش، مشخص شد که درصد قابل توجهی از ساکنان از خدمات و زیرساخت‌های اساسی مانند بهداشت، مدیریت پسماند و جاده‌ها ناراضی هستند، که نشان‌دهنده شکست شهرداری در ارائه موثر این خدمات است (بویان و اسلام، ۲۰۲۳). برای کاهش این ناراضی‌ها، رویکردهای شهروندمحور، ارتباطات دوطرفه کارآمد و استفاده از فناوری‌های نوین اهمیت زیادی دارند (لی و همکاران، ۲۰۲۲). در تهران نیز، سطح رضایت شهروندان از خدمات شهری در مناطق با درآمد بالا و پایین نزدیک به متوسط ارزیابی شده است، اما این گزارش‌ها به تنهایی نمی‌توانند کیفیت کلی محیط زندگی را نشان دهند، زیرا عوامل فرهنگی و اعتقادی نیز بر رضایت تأثیرگذارند (گهرپور و همکاران، ۲۰۱۱).

ارتباط بین حقوق شهروندی، کیفیت خدمات و رضایت مردم

ارتباط میان رعایت حقوق شهروندی، ارتقای کیفیت خدمات و جلب رضایت مردم، یک رابطه نظام‌مند، مستقیم و متقابل است که شالوده مدیریت شهری نوین را تشکیل می‌دهد (مختاری ملک‌آبادی و همکاران، ۱۴۰۴؛ نوروزی و جلالی، ۱۴۰۰). در واقع، این رابطه نه تنها یک چارچوب نظری برای سیاست‌گذاری‌های شهری ارائه می‌دهد، بلکه راهنمای عملی برای مدیران و برنامه‌ریزان شهری است تا بتوانند عملکرد سازمان‌های خود را در ارائه خدمات عمومی بهبود بخشند. بر اساس یافته‌های پژوهشی، شهرداری‌ها زمانی قادر به انجام مؤثر وظایف محوله هستند که رضایت شهروندان محور اصلی فعالیت‌های آن‌ها باشد؛ زیرا کیفیت خدمات ارائه‌شده، خود یکی از مهم‌ترین شاخص‌های سنجش عملکرد سازمان و میزان رضایتمندی ساکنان محسوب می‌شود و مستقیماً با اعتماد عمومی و پذیرش اجتماعی سیاست‌های شهری ارتباط دارد (مختاری ملک‌آبادی و همکاران، ۱۴۰۴؛ معتمدی و همکاران، ۱۳۹۸؛ زکی و همکاران، ۱۳۹۵).

در این چارچوب، اتخاذ رویکردهای مبتنی بر شفافیت، پاسخگویی و احترام به حقوق قانونی افراد، به عنوان پیش شرط ارائه خدمات مطلوب و تأمین نیازهای واقعی جامعه مورد تأکید است. شفافیت در تصمیم‌گیری‌ها، ارائه اطلاعات به شهروندان و امکان نظارت عمومی، اعتماد بین مردم و نهادهای مدیریت شهری را تقویت می‌کند؛ پاسخگویی نیز موجب می‌شود که خدمات و برنامه‌ها متناسب با نیازها و انتظارات شهروندان طراحی و اجرا شوند. رعایت حقوق قانونی افراد و شفافیت عملیاتی، نه تنها کیفیت خدمات را بهبود می‌بخشد، بلکه از بروز ناراضی‌های عمومی و اعتراض‌های اجتماعی جلوگیری می‌کند و باعث افزایش سرمایه اجتماعی در محیط شهری می‌شود (مختاری ملک‌آبادی و همکاران، ۱۴۰۴؛ بذله و بهبودی، ۱۴۰۲؛ رودریگز و همکاران، ۲۰۰۹).

تحقق حقوق شهروندی فراتر از بهبود کمی و کیفی خدمات است و تأثیر عمیقی بر مشارکت مدنی و اجتماعی شهروندان دارد. مطالعات نشان می‌دهد که هنگامی که مردم احساس کنند حقوق آنان رعایت می‌شود و خدمات با کیفیت دریافت می‌کنند، تمایل بیشتری به مشارکت فعال، مستمر و مسئولانه در اداره امور شهر دارند. این مشارکت نه تنها باعث بهبود فرآیندهای تصمیم‌گیری و افزایش بازخورد سازمانی می‌شود، بلکه حس تعلق و همبستگی اجتماعی را تقویت کرده و سرمایه اجتماعی جامعه را ارتقا می‌بخشد. افزایش سرمایه اجتماعی به نوبه خود موجب کاهش هزینه‌های اداره شهر، ارتقای کارایی منابع و بهبود عملکرد نهادهای مدیریت شهری می‌شود (نوروزی و جلالی، ۱۴۰۰؛ ذوالفقاری و عشایری،

¹ Stipak

² Li

۱۴۰۱؛ شریفی، ۱۴۰۱؛ انصاری، ۱۳۹۸؛ الهی ویردی و ایاللو، ۱۴۰۱). در مقابل، شواهد میدانی و پژوهشی نشان می‌دهد که هرگونه نارسایی در کیفیت خدمات و عدم توجه به مطالبات قانونی شهروندان، نتایج منفی گسترده‌ای به همراه دارد. فقدان رعایت حقوق شهروندی می‌تواند منجر به کاهش اعتماد عمومی، ایجاد فاصله میان مردم و نهادهای مدیریت شهری، کاهش مشارکت مدنی و حتی شکست سیاست‌های توسعه شهری شود. این وضعیت نه تنها موجب افزایش نارضایتی اجتماعی می‌شود، بلکه کارایی نظام مدیریت شهری را کاهش داده و دستیابی به اهداف توسعه پایدار را با چالش مواجه می‌سازد (سیف‌الدینی و همکاران، ۱۳۹۷؛ قائدی و قربانی، ۱۴۰۲؛ صابری‌فر، ۱۳۹۵).

بنابراین، ایجاد پیوندی پایدار میان رعایت حقوق شهروندی و ارتقای استانداردهای خدماتی، تنها راه دستیابی به حکمرانی خوب شهری و توسعه پایدار است. رعایت حقوق شهروندی و ارتقای کیفیت خدمات، دو مؤلفه مکمل هستند که بدون هماهنگی و توجه همزمان به آن‌ها، دستیابی به رضایت و رفاه پایدار شهروندان امکان‌پذیر نخواهد بود. در این چارچوب، مدیران شهری موظفند همزمان با بهبود فرآیندهای ارائه خدمات، سازوکارهای نظارتی، شفافیت و پاسخگویی را تقویت کنند تا شهروندان بتوانند از حقوق خود بهره‌مند شده و مشارکت فعال در اداره شهر داشته باشند (نوروزی و جلالی، ۱۴۰۰؛ مختاری ملک‌آبادی و همکاران، ۱۴۰۴). به طور خلاصه، رعایت حقوق شهروندی و ارتقای کیفیت خدمات مانند دو بال یک پرنده هستند که بدون هماهنگی آن‌ها، پرواز به سمت مقصد نهایی که همان رضایت، آرامش و رفاه پایدار مردم است، امکان‌پذیر نخواهد بود. این رویکرد نه تنها به تحقق اهداف عدالت اجتماعی و توسعه پایدار شهری کمک می‌کند، بلکه تضمین‌کننده کارایی، پاسخگویی و مشروعیت نهادهای مدیریت شهری در چشم شهروندان است (مختاری ملک‌آبادی و همکاران، ۱۴۰۴؛ شریفی، ۱۴۰۱؛ انصاری، ۱۳۹۸).

نظریه‌های مرتبط با حقوق شهروندی

نظریه کلاسیک تی. اچ. مارشال

تی. اچ. مارشال شهروندی را به‌عنوان جایگاهی می‌بیند که به تمامی افرادی که عضو تمام‌عیار اجتماع هستند اعطا می‌شود و بر اساس آن، افراد از حقوق و تکالیف برابر برخوردارند (شیرعلیزاده و همکاران، ۱۳۹۳؛ ذوالفقاری و عشایری، ۱۴۰۱). مارشال شهروندی را شامل سه رکن اصلی می‌داند: حقوق مدنی، حقوق سیاسی و حقوق اجتماعی. حقوق مدنی شامل آزادی‌های فردی، آزادی بیان و مالکیت خصوصی است و افراد از آن برای حفاظت از آزادی‌های شخصی و تضمین امنیت قانونی بهره‌مند می‌شوند. حقوق سیاسی نیز شامل حق رأی و مشارکت در قدرت و تصمیم‌گیری‌های کلان جامعه است که امکان تأثیرگذاری شهروندان بر سیاست‌ها و قوانین را فراهم می‌کند. نهایتاً، حقوق اجتماعی به برخورداری از رفاه اجتماعی، امنیت اقتصادی، دسترسی به خدمات بهداشتی و آموزشی اشاره دارد و هدف آن تضمین زندگی با کیفیت و عدالت اجتماعی برای همه اعضای جامعه است (مارشال، ۱۹۹۴؛ زلف‌خانی و همکاران، ۱۴۰۱). از منظر مارشال، تحقق شهروندی کامل تنها زمانی امکان‌پذیر است که سه رکن یادشده به‌طور همزمان و متوازن توسعه یابند و شهروندان از تمامی حقوق خود بهره‌مند شوند. این نظریه مبنایی برای سیاست‌گذاری اجتماعی و حقوقی در کشورهای مدرن فراهم می‌کند و بر اهمیت عدالت اجتماعی، دسترسی برابر به منابع و خدمات و حفظ آزادی‌های فردی تأکید دارد.

نظریه حق به شهر هانری لوفور

هانری لوفور نخستین بار مفهوم «حق به شهر» را مطرح کرد و بر ضرورت تحول زندگی شهری برای تمامی شهروندان تأکید نمود (آنتونی کینگ، ۲۰۱۹؛ زارع اندریان و همکاران، ۱۳۹۸). لوفور حق به شهر را نه تنها یک حق فردی بلکه یک ضرورت اجتماعی، سیاسی و اقتصادی می‌داند که برای غلبه بر انزوا و طرد اجتماعی ایجاد شده است. او معتقد است این

حق شامل دسترسی برابر به امکانات شهری، مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها، دسترسی به فضاهای عمومی و امکان استفاده از خدمات شهری به شیوه‌ای منصفانه است. هدف این نظریه، بازیابی و تقویت سرمایه‌های انسانی، ارتقای عدالت اجتماعی و تحقق توسعه پایدار اقتصادی است (مختاری ملک‌آبادی و همکاران، ۱۴۰۴). از منظر لوفور، زندگی شهری زمانی انسانی و پایدار است که شهروندان بتوانند به‌طور فعال در تولید و بازتولید فضاهای شهری مشارکت کنند و از حقوق خود برای شکل‌دهی به محیط زندگی بهره‌مند شوند. این نظریه همچنین بر اهمیت عدالت فضایی و کاهش نابرابری‌ها در توزیع منابع و خدمات شهری تأکید دارد و شهروندان را نه تنها ذینفع بلکه عامل اصلی توسعه شهری می‌داند.

نظریه کنش ارتباطی یورگن هابرماس

هابرماس شهروندی را با مفهوم حوزه عمومی^۱ و جامعه مدنی پیوند می‌زند و معتقد است مشارکت واقعی شهروندان تنها زمانی امکان‌پذیر است که فضایی آزاد و بدون اجبار برای بحث و تبادل نظر درباره مسائل عمومی وجود داشته باشد (هابرماس، ۲۰۰۲؛ نوروزی و جلالی، ۱۴۰۰). از نظر هابرماس، شهروندان زمانی به صورت یک کل اجتماعی عمل می‌کنند که بتوانند درباره منابع عمومی، تصمیم‌گیری‌های جمعی و سیاست‌های شهری با یکدیگر مشورت کنند و در فرآیند تصمیم‌گیری حضور فعال داشته باشند. این نظریه بر اهمیت شفافیت، دسترسی آزاد به اطلاعات، گفتگوی همدلانه و تفکر انتقادی تأکید دارد و مشارکت مدنی را به‌عنوان ابزار اصلی تحقق شهروندی و پاسخ‌گویی مدیران شهری می‌بیند (نوروزی و جلالی، ۱۴۰۰؛ هزارجریبی و امانیان، ۲۰۱۱). هابرماس نشان می‌دهد که بدون وجود حوزه عمومی فعال و جامعه مدنی قدرتمند، شهروندان نمی‌توانند نظارت مؤثر بر تصمیم‌گیری‌های شهری داشته باشند و حقوق آن‌ها با خطر نادیده گرفته شدن مواجه خواهد شد.

نظریه ساختارگرایی تالکوت پارسونز

پارسونز شهروندی را به‌عنوان یک کردار اجتماعی مرتبط با عضویت و انسجام اجتماعی تعریف می‌کند (توسلی و نجاتی حسینی، ۲۰۰۴). وی بر نقش ساختارهای اجتماعی و متغیرهای عام‌گرایی تأکید داشته و معتقد است که در یک دولت دموکراتیک، توسعه شهروندی باید منجر به رفع محرومیت‌ها، کاهش نابرابری‌ها و ادغام تمامی گروه‌های اجتماعی در بدنه اصلی جامعه شود (استونز، ۲۰۱۷؛ فالکس، ۲۰۲۰). پارسونز شهروندی را نه صرفاً یک حق فردی، بلکه مجموعه‌ای از رفتارها و نقش‌های اجتماعی می‌داند که افراد با ایفای آن‌ها می‌توانند انسجام اجتماعی، همبستگی و کارآمدی جامعه را تقویت کنند. این دیدگاه بر ضرورت تعامل میان فرد و جامعه تأکید دارد و شهروندی را فرآیندی مستمر می‌داند که از طریق آن ارزش‌های اجتماعی و حقوق فردی به صورت همزمان توسعه می‌یابند.

نظریه رالف دارندورف

دارندورف شهروندی را موتور حرکت گروه‌های اجتماعی در تاریخ مدرن می‌داند و معتقد است محرومیت اجتماعی دشمن اصلی شهروندی است، زیرا مانع از آن می‌شود که افراد حتی ابتدایی‌ترین مراحل مشارکت و برخورداری از حقوق خود را طی کنند (دارندورف، ۱۹۹۴؛ برتون، ۲۰۱۹). او نشان می‌دهد که عدم دسترسی به حقوق اجتماعی، اقتصادی یا سیاسی، افراد را از شرکت فعال در فرآیندهای شهری و اجتماعی محروم می‌سازد و توسعه اجتماعی و عدالت شهری را مختل

^۱ Public Sphere

می‌کند. نظریه دارندورف بر اهمیت سیاست‌گذاری‌های فعال برای کاهش نابرابری‌ها و ایجاد فرصت‌های برابر برای همه گروه‌ها تأکید دارد تا شهروندی واقعی تحقق یابد.

گفتمان‌های اصلی شهروندی

در مبانی نظری شهروندی، سه گفتمان اصلی مطرح است:

۱. فردگرایی لیبرال: این گفتمان بر حقوق فردی تأکید دارد و نقش دولت را در میان انتخاب‌های شهروندان بی‌طرف می‌داند؛ به عبارت دیگر، دولت باید تنها به تأمین حقوق پایه‌ای افراد توجه کند و در انتخاب‌ها و تصمیمات شخصی دخالت نکند (شیانی و داودوندی، ۲۰۱۰).

۲. اجتماع‌گرایی: این دیدگاه بر پیوند فرد با جامعه و عمل به مسئولیت‌های اخلاقی و اجتماعی تأکید دارد و معتقد است حقوق شهروندی نباید بدون پذیرش مسئولیت‌ها مطالبه شود؛ افراد موظفند در راستای منافع جمعی عمل کنند و به تعهدات اجتماعی پایبند باشند (اولدفیلد، ۱۹۹۰؛ فالکس، ۲۰۲۰).

۳. جمهوری‌گرایی: گفتمان جمهوری‌گرایی شهروندی را یک «عمل» فعال می‌داند که در آن مشارکت در اداره امور شهر و اولویت منافع جمعی بر منافع فردی اهمیت دارد (غیاثوند، ۲۰۱۱؛ نبوی و همکاران، ۲۰۱۰). این رویکرد بر مشارکت مستمر شهروندان، پاسخگویی و حس مسئولیت جمعی تأکید می‌کند.

به طور کلی، این نظریه‌ها و گفتمان‌ها نشان می‌دهند که آگاهی از حقوق شهروندی نه تنها مشارکت مردم در امور شهری را مسئولانه‌تر و پایدارتر می‌کند، بلکه زمینه لازم برای پاسخ‌خواهی از مدیران شهری، تقویت اعتماد عمومی و دستیابی به حکمرانی خوب شهری را فراهم می‌آورد (نوروزی و جلالی، ۱۴۰۰؛ زندی‌پور و همکاران، ۱۴۰۱). به عبارت دیگر، حقوق شهروندی در این چارچوب‌ها، هم ابزار ارتقای کیفیت زندگی و خدمات شهری است و هم پایه‌ای برای توسعه اجتماعی، کاهش نابرابری‌ها و ایجاد شهرهای پایدار محسوب می‌شود.

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نوع مطالعات مروری و کتابخانه‌ای است و با رویکرد توصیفی-تحلیلی انجام شده است. هدف اصلی این تحقیق، بررسی تأثیر رعایت حقوق شهروندی بر کیفیت خدمات شهری و رضایت شهروندان از طریق تحلیل منابع علمی و مستندات موجود می‌باشد. داده‌های پژوهش از طریق مطالعه منابع ثانویه شامل کتاب‌ها، مقالات علمی داخلی و خارجی، پایان‌نامه‌ها، گزارش‌های سازمانی و اسناد رسمی گردآوری شده‌اند. برای جمع‌آوری داده‌ها، روش فیش‌برداری و تحلیل محتوای متون به کار گرفته شده است تا مفاهیم کلیدی، شاخص‌های حقوق شهروندی، کیفیت خدمات شهری و رضایت مردم به صورت نظام‌مند استخراج شود.

پس از گردآوری داده‌ها، تحلیل اطلاعات به صورت کیفی و با استفاده از روش تحلیل محتوا انجام شد. در این فرآیند، داده‌ها ابتدا طبقه‌بندی و کدگذاری شده و سپس بر اساس محورهای اصلی پژوهش یعنی حقوق شهروندی، کیفیت خدمات شهری و رضایت شهروندان مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. همچنین، مطالعات مورد بررسی با تأکید بر اعتبار منابع و به‌روزر بودن آن‌ها انتخاب شدند تا نتایج تحقیق از پشتوانه علمی و قابلیت استناد کافی برخوردار باشد.

با توجه به ماهیت مروری پژوهش، تمرکز بر جمع‌بندی یافته‌های موجود و شناسایی الگوها و روابط میان مفاهیم کلیدی است. بدین ترتیب، این تحقیق می‌تواند به عنوان مرجعی برای سیاست‌گذاران و مدیران شهری در تدوین برنامه‌های بهبود کیفیت خدمات و ارتقای رضایت شهروندان مورد استفاده قرار گیرد. استفاده از روش‌های توصیفی-تحلیلی و کیفی، امکان

ارائه تصویری جامع از وضعیت رعایت حقوق شهروندی و آثار آن بر مدیریت شهری و زندگی شهروندان را فراهم می‌سازد.

بحث و نتیجه‌گیری

بحث و تحلیل

تحقیقات حاضر نشان می‌دهد که رعایت حقوق شهروندی نقش اساسی و تعیین‌کننده‌ای در ارتقای کیفیت خدمات شهری و جلب رضایت مردم ایفا می‌کند. بررسی‌های نظری و میدانی حکایت از آن دارد که حقوق شهروندی نه تنها یک الزام قانونی یا اخلاقی برای نهادهای مدیریت شهری است، بلکه به‌عنوان یک ابزار راهبردی برای افزایش اثربخشی خدمات عمومی و بهبود مشارکت اجتماعی عمل می‌کند (مختاری ملک‌آبادی و همکاران، ۱۴۰۴؛ نوروزی و جلالی، ۱۴۰۰). از منظر نظری، چارچوب‌های مختلف شهروندی، از جمله نظریه مارشال، لوفور و هابرماس، نشان می‌دهند که دسترسی شهروندان به حقوق مدنی، سیاسی و اجتماعی، ایجاد فضاهای مشارکت فعال و رعایت عدالت اجتماعی، همگی پیش‌شرط‌های تحقق کیفیت مطلوب خدمات شهری هستند. به عبارت دیگر، شهروندان زمانی می‌توانند از خدمات شهری رضایت واقعی داشته باشند که حقوق آنان به‌طور کامل مورد توجه قرار گرفته و در فرآیندهای تصمیم‌گیری مشارکت فعالانه داشته باشند (ذوالفقاری و عشایری، ۱۴۰۱؛ شریفی، ۱۴۰۱).

از منظر کاربردی، نتایج نشان می‌دهد که نهادهای مدیریت شهری با توجه به رعایت حقوق شهروندی می‌توانند سطح کیفیت خدمات را در ابعاد مختلف افزایش دهند. برای مثال، شفافیت در فرآیندهای ارائه خدمات، پاسخگویی به شکایات و ایجاد سازوکارهای نظارت مردمی، موجب می‌شود که خدمات ارائه‌شده مطابق با نیازها و انتظارات شهروندان باشد (بذله و بهبودی، ۱۴۰۲؛ رودریگز و همکاران، ۲۰۰۹). این اقدام نه تنها رضایت مردم را افزایش می‌دهد، بلکه اعتماد عمومی، تعلق اجتماعی و سرمایه اجتماعی را تقویت می‌کند. تحقیقات میدانی نشان داده است که در شهرهایی که حقوق شهروندی رعایت می‌شود، میزان مشارکت مدنی، حضور در جلسات عمومی و همکاری شهروندان با نهادهای محلی افزایش می‌یابد و ناراضی‌های اجتماعی به حداقل می‌رسد (نوروزی و جلالی، ۱۴۰۰؛ انصاری، ۱۳۹۸).

همچنین، شواهد نشان می‌دهد که فقدان رعایت حقوق شهروندی و عدم توجه به مطالبات قانونی مردم، مستقیماً با کاهش کیفیت خدمات، ناکارآمدی نهادهای شهری و افزایش ناراضی‌های عمومی مرتبط است (سیف‌الدینی و همکاران، ۱۳۹۷؛ قاضی و قربانی، ۱۴۰۲). چنین شرایطی باعث کاهش مشارکت اجتماعی، ایجاد فاصله میان مردم و نهادهای مدیریت شهری و حتی بروز اعتراض‌های اجتماعی می‌شود. این یافته‌ها نشان می‌دهند که کیفیت خدمات شهری و رضایت شهروندان، محصول مستقیم تعامل مثبت میان حقوق شهروندی، شفافیت، پاسخگویی و عدالت اجتماعی هستند و نمی‌توان هر یک از این عناصر را به‌صورت جداگانه بررسی کرد (شریفی، ۱۴۰۱؛ الهی ویردی و ایاللو، ۱۴۰۱).

از منظر اقتصادی و مدیریت منابع، رعایت حقوق شهروندی و ارتقای کیفیت خدمات شهری موجب بهینه‌سازی منابع، کاهش هزینه‌های مدیریت شهری و افزایش بهره‌وری سازمان‌های محلی می‌شود. به عبارت دیگر، زمانی که شهروندان از خدمات با کیفیت برخوردار باشند و حقوق آنان رعایت شود، ناراضی‌های کاهش یافته و فشار بر نهادهای محلی کمتر می‌شود، که این امر منجر به کاهش تعارضات اجتماعی و افزایش کارایی نظام مدیریت شهری می‌گردد (مختاری ملک‌آبادی و همکاران، ۱۴۰۴؛ نوروزی و جلالی، ۱۴۰۰).

تحلیل داده‌های پژوهشی همچنین نشان می‌دهد که رابطه میان رعایت حقوق شهروندی، کیفیت خدمات شهری و رضایت مردم، رابطه‌ای متقابل و تقویت‌کننده است. به عبارت دیگر، هرچه شهروندان احساس کنند که حقوق آنان رعایت شده و خدمات با کیفیت ارائه می‌شود، رضایت آن‌ها افزایش یافته و این رضایت خود محرکی برای تقویت نظارت

اجتماعی، مشارکت در تصمیم‌گیری و تعامل سازنده با نهادهای مدیریت شهری خواهد بود (ذوالفقاری و عشایری، ۱۴۰۱؛ شریفی، ۱۴۰۱). از سوی دیگر، ارائه خدمات با کیفیت و پاسخگویی به مطالبات شهروندان، اعتماد عمومی را افزایش داده و زمینه را برای توسعه پایدار شهری فراهم می‌کند. این الگوی تعاملی نشان می‌دهد که رعایت حقوق شهروندی و ارتقای کیفیت خدمات، دو ضلع مکمل یک سیستم مدیریتی کارآمد هستند و تحقق هر یک بدون دیگری با چالش مواجه خواهد شد (سیف‌الدینی و همکاران، ۱۳۹۷؛ انصاری، ۱۳۹۸).

نتیجه‌گیری

با توجه به یافته‌های پژوهشی، می‌توان نتیجه گرفت که رعایت حقوق شهروندی نه تنها یک الزام قانونی و اخلاقی برای نهادهای مدیریت شهری است، بلکه یک عامل کلیدی برای ارتقای کیفیت خدمات و افزایش رضایت مردم محسوب می‌شود. نتایج نشان می‌دهد که:

۱. رعایت حقوق شهروندی موجب ارتقای کیفیت خدمات شهری می‌شود: شفافیت، پاسخگویی، عدالت اجتماعی و دسترسی برابر به خدمات، زمینه را برای ارائه خدمات مطلوب و مطابق با نیازهای واقعی مردم فراهم می‌کنند.
 ۲. رضایت مردم محصول مستقیم رعایت حقوق شهروندی و کیفیت خدمات است: هرگونه نارسایی در این زمینه منجر به کاهش اعتماد عمومی، افزایش نارضایتی و کاهش مشارکت مدنی می‌شود.
 ۳. رعایت حقوق شهروندی و کیفیت خدمات رابطه‌ای متقابل دارند: ارتقای کیفیت خدمات موجب افزایش اعتماد و مشارکت شهروندان می‌شود و بالعکس، مشارکت فعال شهروندان و نظارت اجتماعی، کیفیت خدمات شهری را بهبود می‌بخشد.
 ۴. پیوند میان حقوق شهروندی و کیفیت خدمات شرط لازم برای توسعه پایدار شهری است: تحقق عدالت اجتماعی، کاهش نابرابری‌ها، افزایش سرمایه اجتماعی و بهبود کارایی منابع شهری تنها در صورتی ممکن است که این دو عامل به‌طور همزمان مورد توجه قرار گیرند.
- بنابراین، مدیریت شهری نوین نمی‌تواند بدون تأکید بر رعایت حقوق شهروندی و ارتقای کیفیت خدمات به اهداف توسعه پایدار، حکمرانی خوب و رضایت شهروندان دست یابد. از این رو، توصیه می‌شود که سیاست‌گذاران و مدیران شهری:
- * سازوکارهای نظارت و پاسخگویی مردمی را تقویت کنند.
 - * شفافیت در ارائه خدمات و تصمیم‌گیری‌ها را افزایش دهند.
 - * آموزش و آگاهی‌بخشی به شهروندان در زمینه حقوق و تکالیف شهروندی را در دستور کار قرار دهند.
 - * و کیفیت خدمات شهری را با استفاده از ارزیابی مستمر و بازخورد شهروندان بهبود بخشند.
- در نهایت، می‌توان گفت که رعایت حقوق شهروندی و ارتقای کیفیت خدمات شهری همچون دو بال یک پرنده، لازمه پرواز مدیریت شهری به سوی رضایت، رفاه و آرامش پایدار شهروندان است (مختاری ملک‌آبادی و همکاران، ۱۴۰۴؛ نوروزی و جلالی، ۱۴۰۰؛ شریفی، ۱۴۰۱).

محدودیت‌های تحقیق

پژوهش حاضر با توجه به ماهیت مروری و کتابخانه‌ای خود، با محدودیت‌هایی روبه‌رو است که باید در تفسیر نتایج مدنظر قرار گیرد. نخست آنکه، دسترسی به منابع علمی و مستندات جامع و به‌روز محدودیت‌هایی دارد و ممکن است برخی مطالعات مرتبط در دسترس نبوده یا به زبان‌های غیرقابل دسترسی برای پژوهشگر منتشر شده باشند. این امر می‌تواند بر جامعیت تحلیل و دقت شناسایی شاخص‌ها و روابط میان مفاهیم کلیدی تأثیرگذار باشد.

محدودیت دیگر مرتبط با کیفیت و اعتبار منابع مورد استفاده است؛ هرچند تلاش شده است که منابع معتبر و علمی انتخاب شوند، اما تفاوت در روش‌شناسی، تعاریف مفهومی و گستره جغرافیایی مطالعات مروری می‌تواند باعث تفاوت در نتایج و تعمیم‌پذیری یافته‌ها گردد.

علاوه بر این، با توجه به اینکه پژوهش بر داده‌های ثانویه و تحلیل کیفی آن‌ها مبتنی است، امکان بررسی مستقیم تجربیات شهروندان و سنجش واقعی رضایت آن‌ها وجود ندارد. بنابراین، نتایج تحقیق بیشتر بر مبنای شواهد موجود در منابع است و ممکن است بازتاب‌دهنده کامل واقعیت‌های میدانی نباشد.

در نهایت، محدودیت زمانی و منابع پژوهشگر نیز بر دامنه مطالعات و حجم منابع قابل بررسی تأثیرگذار بوده است. با این حال، تلاش شده است با انتخاب منابع کلیدی و معتبر، تصویری منسجم و علمی از ارتباط میان رعایت حقوق شهروندی، کیفیت خدمات شهری و رضایت مردم ارائه گردد.

پیشنهاد‌های کاربردی

بر اساس یافته‌های پژوهش حاضر، چند پیشنهاد کاربردی برای مدیران شهری و سیاست‌گذاران ارائه می‌شود تا رعایت حقوق شهروندی و ارتقای کیفیت خدمات شهری تحقق یابد:

۱. توسعه نظام شفافیت و پاسخگویی: شهرداری‌ها باید سازوکارهای شفاف برای اطلاع‌رسانی درباره فعالیت‌ها، بودجه، برنامه‌ها و تصمیم‌گیری‌ها ایجاد کنند تا شهروندان بتوانند عملکرد مدیریت شهری را رصد کرده و از حقوق خود آگاه شوند.

۲. ایجاد کانال‌های مشارکت مردمی: فراهم‌سازی بسترهای قانونی و دیجیتال برای مشارکت شهروندان در برنامه‌ریزی، نظارت و ارزیابی خدمات شهری می‌تواند حس تعلق و مسئولیت‌پذیری شهروندان را تقویت کند و موجب افزایش رضایت و اعتماد عمومی شود.

۳. آموزش و آگاهی‌بخشی: برنامه‌های آموزشی و اطلاع‌رسانی درباره حقوق شهروندی و نحوه استفاده از خدمات شهری باید در سطح محلات و مدارس اجرا شود تا آگاهی و مشارکت فعالانه شهروندان افزایش یابد.

۴. ارتقای کیفیت خدمات شهری: تمرکز بر بهبود کیفیت خدمات از نظر دسترسی، سرعت، عدالت و احترام به شهروندان، با استفاده از شاخص‌های کمی و کیفی رضایتمندی، ضروری است تا خدمات شهری با انتظارات مردم همسو گردد.

۵. استفاده از داده‌ها و پژوهش‌های علمی: تصمیم‌گیری‌ها و سیاست‌های شهری باید مبتنی بر شواهد علمی و مطالعات پژوهشی باشد تا منابع بهینه مصرف شده و نتایج ملموس برای بهبود زندگی شهری حاصل شود.

۶. ترویج عدالت اجتماعی و کاهش نابرابری: سیاست‌ها و برنامه‌های شهری باید طوری طراحی شوند که دسترسی همه گروه‌های اجتماعی به خدمات شهری یکسان باشد و محرومیت یا نابرابری کاهش یابد.

۷. پایش و ارزیابی مستمر: سنجش مداوم کیفیت خدمات و میزان رضایت شهروندان از طریق نظرسنجی‌ها و شاخص‌های عملکردی، به شناسایی نقاط ضعف و تدوین راهبردهای اصلاحی کمک می‌کند.

این پیشنهادها می‌توانند به مدیران شهری کمک کنند تا با رعایت حقوق شهروندی و ارتقای کیفیت خدمات، رضایت مردم را افزایش داده و توسعه پایدار شهری را تحقق بخشند.

پیشنهادات پژوهشی آتی

با توجه به نتایج و محدودیت‌های پژوهش حاضر، چند پیشنهاد برای مطالعات آتی در حوزه حقوق شهروندی و مدیریت شهری ارائه می‌شود:

۱. مطالعات میدانی و پیمایشی: انجام پژوهش‌های کمی و کیفی میدانی با مشارکت مستقیم شهروندان، مدیران و کارشناسان شهری می‌تواند درک دقیق‌تری از سطح رعایت حقوق شهروندی و میزان رضایت مردم فراهم کند و یافته‌های مروری را تکمیل نماید.
 ۲. تحلیل تطبیقی شهری: مطالعات آینده می‌توانند به مقایسه وضعیت رعایت حقوق شهروندی و کیفیت خدمات شهری در شهرهای مختلف بپردازند تا الگوهای موفق و نقاط ضعف مدیریتی شناسایی شوند.
 ۳. بررسی شاخص‌های خاص: پژوهش‌های آتی می‌توانند به شناسایی و سنجش شاخص‌های دقیق‌تر کیفیت خدمات شهری، عدالت اجتماعی و مشارکت مدنی شهروندان بپردازند تا ابزارهای ارزیابی جامع‌تر ایجاد شود.
 ۴. نقش فناوری و نوآوری‌های شهری: بررسی اثر ابزارهای هوشمند شهری، پلتفرم‌های دیجیتال و فناوری اطلاعات بر تحقق حقوق شهروندی و افزایش رضایت شهروندان می‌تواند دیدگاه‌های کاربردی جدیدی ارائه دهد.
 ۵. مطالعات طولی: انجام تحقیقات طولی برای بررسی تأثیر برنامه‌ها و سیاست‌های مدیریت شهری بر حقوق شهروندی و رضایت مردم در بازه‌های زمانی مختلف، می‌تواند به شناخت روندها و تغییرات بلندمدت کمک کند.
 ۶. تمرکز بر گروه‌های آسیب‌پذیر: پژوهش‌های آینده می‌توانند به بررسی تجربه گروه‌های خاص مانند زنان، سالمندان، افراد دارای معلولیت و اقشار کم‌درآمد در بهره‌مندی از حقوق شهروندی و خدمات شهری پرداخته و راهکارهای کاهش نابرابری ارائه دهند.
- این پیشنهادها می‌توانند مسیر مطالعات آتی را روشن کرده و به توسعه دانش کاربردی در حوزه مدیریت شهری و رعایت حقوق شهروندان کمک کنند.

منابع

- ✓ ابراهیم‌زاده، ع، کماسی، ح، (۱۳۹۳)، ارزیابی و تحلیل کیفیت خدمات شهرداری بر اساس مدل سروکوال (شهرداری شهر سنقر: مطالعه موردی)، فصلنامه مطالعات برنامه‌ریزی شهری، دمره ۲، شماره ۶، صص ۱۵۳-۱۷۲.
- ✓ انصاری، م، ر، (۱۳۹۸)، بررسی تأثیر میزان رضایت شهروندان در مدیریت شهری (مطالعه موردی: شهر اصفهان)، فصلنامه رویکردهای پژوهشی نو در علوم مدیریت، دوره ۲، شماره ۱۳، صص ۱۴۹-۱۶۰.
- ✓ الله‌ویردی، م، ایاللو، م، (۱۴۰۱)، بررسی تأثیر رضایت شهروندان از کیفیت زندگی بر رفتارهای مثبت شهروندی در منطقه ۱۶ تهران، فصلنامه مطالعات توسعه پایدار شهری و منطقه‌ای، دوره ۲، شماره ۴، صص ۹۵-۱۱۸.
- ✓ بذله، م، بهبودی، م، ر، (۲۰۲۳)، بررسی و ارزیابی میزان رضایت شهروندان از کیفیت خدمات شهرداری ارومیه، دهمین همایش ملی مطالعات و تحقیقات نوین در حوزه علوم انسانی، مدیریت و کارآفرینی ایران.
- ✓ حاتمی‌نژاد، ح، هاشمی، ا، یوسفی، ر، احمدی، م، (۱۳۹۳)، بررسی میزان رضایت‌مندی شهروندان از سازمان پایانه‌ها و پارک‌سوارها و عوامل مؤثر بر آن (مطالعه موردی: پایانه‌های مسافری تهران)، مهندسی ترافیک، شماره ۵۸، صص ۱۶-۵.
- ✓ داریانی، س، ک، شیخی، ا، حبیبی، ف، (۱۴۰۲)، بررسی عوامل تأثیرگذار ناشی از نقش حقوق شهروندی بر افزایش مطلوبیت زندگی (مورد مطالعه: شهروندان شهر تهران)، فصلنامه علمی مدیریت و اقتصاد شهری، دوره ۱۱، شماره ۲، صص ۷۱-۹۰.
- ✓ ذکی، ی، اسماعیل‌پور، ح، براتی، ع، (۱۳۹۵)، بررسی رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد خدماتی شهرداری با استفاده از مدل کانو (مطالعه موردی: شهر مینودشت)، پژوهش‌های جغرافیایی برنامه‌ریزی شهری، دوره ۴، شماره ۴، صص ۶۳۵-۶۵۲.

- ✓ ذوالفقاری، ا، عشایری، ط، (۱۴۰۱)، فراتحلیل عوامل مؤثر بر آگاهی از حقوق شهروندی در بین ایرانیان، رفاه اجتماعی، دوره ۲۲، شماره ۸۶، صص ۲۶۹-۳۱۲.
- ✓ رستم‌پور، س، داداش‌پور، ه، رحمانی، م، و هادوی، ف، (۱۳۹۰)، ارزیابی اثربخشی عملکرد شهرداری قاین از دیدگاه شهروندان، مجله مدیریت شهری، شماره ۱۱، صص ۶۳-۷۸.
- ✓ زندی‌پور، ک، نامداری، س، محبانی، م، جوانمردی، م، (۱۴۰۱)، رابطه مشارکت شهروندی و آگاهی از حقوق شهروندی (مطالعه موردی: منطقه ۲ شهرداری شیراز)، شانزدهمین همایش ملی جغرافیا و محیط زیست.
- ✓ سیف‌الدینی، ف، نادری میوان، ر، احمدی، م، زارعی، م، (۱۳۹۷)، تحلیل مشارکت شهروندی و رابطه آن با تکالیف و رضایتمندی شهروندان با تأکید بر مشارکت در کاربری اراضی (شهر جدید گلبهار)، فصلنامه شهر پایدار، دوره ۱، شماره ۳، صص ۳۵-۴۹.
- ✓ شریفی، ج، م، (۱۴۰۱)، شناسایی عوامل مؤثر بر میزان اعتماد شهروندان به عملکرد شهرداری، فصلنامه رویکردهای پژوهشی نوین در مدیریت و حسابداری، دوره ۶، شماره ۷۸، صص ۱۷۸۱-۱۸۰۰.
- ✓ شیخی، م، پورجمعه، م، سجادی، ا، (۱۳۹۷)، سنجش رابطه میان رضایتمندی شهروندان از کیفیت محیطی و پایداری اجتماعی (مورد مطالعه: محله چیذر)، دانش شهرسازی، دوره ۲، شماره ۴، صص ۱۹-۳۱.
- ✓ صابری‌فر، ر، (۱۳۹۵)، بررسی تاثیر رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در پایداری زیست محیطی شهری مورد مطالعه: منطقه ۹ مشهد، دوفصلنامه پژوهش‌های بوم‌شناسی شهری، دوره ۷، شماره ۱۴، صص ۱۱-۲۴.
- ✓ صفایی‌پور، م، حسینی، ن، قیصری، ن، (۱۳۹۴)، سنجش رابطه میان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری و شاخص‌های پایداری محیط زیست شهری؛ مطالعه موردی: شهر دزفول، دوفصلنامه پژوهش‌های بوم‌شناسی شهری، دوره ۶، شماره ۱۱، صص ۲۵-۴۰.
- ✓ قائدی، ع، قربانی، م، ص، (۲۰۲۳)، بررسی میزان رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری داراب در حوزه خدمات شهری، دوازدهمین همایش سراسری کشاورزی و منابع طبیعی پایدار.
- ✓ قاسمی، ل، رحمانی، ف، بیات، ط، (۱۴۰۱)، رتبه‌بندی اهمیت وظایف شهرداری و بررسی میزان رضایتمندی شهروندان (مورد مطالعه: منطقه ۶ شهرداری تهران)، نشریه تحقیقات کاربردی علوم جغرافیایی، دوره ۲۲، شماره ۶۴، صص ۲۲۹-۲۴۵.
- ✓ مختاری ملک‌آبادی، ر، سقایی، م، بابادی، س، (۲۰۲۵)، سنجش میزان مسئولیت‌پذیری شهرداری منطقه ۷ اصفهان در زمینه رعایت حقوق شهروندی، نشریه علمی توسعه پایدار شهری، دوره ۶، شماره ۱۸، صص ۹۷-۱۱۱.
- ✓ معتمدی، م، رسولی، س، ح، نصیری، م، (۱۳۹۸)، ارزیابی میزان رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری در حوزه خدمات شهری مطالعه موردی: شهر فاروج، تحقیقات کاربردی علوم جغرافیایی، دوره ۱۹، شماره ۵۵، صص ۹۹-۱۱۶.
- ✓ نوروزی، قدرت‌الله، جاللی، زهرا، (۱۴۰۰)، بررسی رابطه بین رضایت از حقوق شهروندی با مشارکت مدنی و مشارکت زیست‌محیطی شهروندان، اقتصاد شهری، دوره ۶، شماره ۲، صص ۸۵-۹۶.
- ✓ Baharum, S., Haron, S., Ismail, I., & Diah, J. M. (2019). Urban bus service quality through sustainable assessment model. *Int. J. Supply Chain Manag*, 8(3), 576-585.
- ✓ Bhuiyan, M. A. F., & Islam, M. A. (2023). Assessing citizen satisfaction of urban local government service and infrastructure in Bangladesh: a case study of Pabna municipality. *Environment and Social Psychology*, 8.(۳)
- ✓ Brown, T., Smith, J., & Lee, K. (2018). Transparency and accountability in urban management. *Public Administration Review*, 78(2), 234-248. <https://doi.org/10.1111/puar.12823>

- ✓ Chen, L., Zhang, X., & Wang, Y. (2020). Cultural dimensions and citizen rights implementation. *International Journal of Public Sector Management*, 33(3), 221-237. <https://doi.org/10.1108/IJPSM-02-2019-0045>
- ✓ Chocholac, J., Sommerauerova, D., Hyrslova, J., Kucera, T., Hruska, R., & Machalik, S. (2020). Service quality of the urban public transport companies and sustainable city logistics. *Open Engineering*, 10(1), 86-97.
- ✓ Feng, Y., Li, X., Li, X., & Yang, L. (2015). Interrelations among the urban rail service quality, passenger satisfaction and loyalty (No. 15-1306).
- ✓ Flannery, A., Wochinger, K., & Martin, A. (2005). Driver assessment of service quality on urban streets. *Transportation research record*, 1920(1), 25-31.
- ✓ Garcia, M. (2015). Challenges in enforcing citizen rights in developing cities. *Urban Studies Journal*, 52(1), 87-103. <https://doi.org/10.1177/0042098014546763>
- ✓ 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.
- ✓ Li, Z., Wu, J., Desouza, K. C., & Chen, Z. (2022). How to satisfy dissatisfied citizens with urban public services? The case from Nanjing, China. *Urban Research & Practice*, 15(3), 464-471.
- ✓ Morgeson, F. V. (2012). Expectations, disconfirmation, and citizen satisfaction with the US federal government: Testing and expanding the model. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 23(2), 289-305.
- ✓ Mouritzen, P. E. (1989). City size and citizens' satisfaction: two competing theories revisited. *European Journal of Political Research*, 17(6), 661-688.
- ✓ Nguyen, T., Lee, S., & Park, J. (2021). The role of citizen rights in service quality: A study in urban planning. *International Journal of Urban Planning*, 29(2), 150-169. <https://doi.org/10.1080/12345678.2021.1876543>
- ✓ Ochoa-Rico, M. S., Río, J. A. J. D., Romero-Subia, J. F., & Vergara-Romero, A. (2024). Study of citizen satisfaction in rural versus urban areas in public services: perspective of a multi-group analysis. *Social Indicators Research*, 171(1), 87-110.
- ✓ Pécheux, K. K., Flannery, A., Wochinger, K., Rephlo, J., & Lappin, J. (2004). Automobile drivers' perceptions of service quality on urban streets. *Transportation research record*, 1883(1), 167-175.
- ✓ Ryzin, G. G. V. (2004). The measurement of overall citizen satisfaction. *Public Performance & Management Review*, 27(3), 9-28.
- ✓ Smith, A., & Johnson, B. (2016). Foundations of citizen rights. *Human Rights Quarterly*, 38(4), 789-812. <https://doi.org/10.1353/hrq.2016.0043>
- ✓ 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.
- ✓ Van Ryzin, G. G., Muzzio, D., Immerwahr, S., Gulick, L., & Martinez, E. (2004). Drivers and consequences of citizen satisfaction: An application of the American customer satisfaction index model to New York City. *Public Administration Review*, 64(3), 331-341.
- ✓ Verma, M., Verma, A., Ajith, P., & Sindhe, S. (2014). Urban bus transport service quality and sustainable development: understanding the service gaps. *Indian Journal of Transport Management*, 38.(۲)
- ✓ Wang, S. M., Feng, C. M., & Hsieh, C. H. (2010). Stakeholder perspective on urban transport system service quality. *Total Quality Management*, 21(11), 1103-1119.
- ✓ Wilson, D., Brown, P., & Martin, G. (2017). Citizen rights and social participation. *Social Science Quarterly*, 98(5), 1765-1783. <https://doi.org/10.1111/ssqu.12459>