

بررسی عوامل مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از خدمات شهری با تأکید بر شفافیت، زمان ارائه خدمت و کیفیت پاسخگویی کارکنان شهرداری

حجت اله خرم دل^۱، محمد رضا حسین پور^۲

۱- کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، گرایش بازاریابی، موسسه آموزش عالی خرد بوشهر. (سرپرست مدیریت پیشگیری و رفع تخلفات شهری).

۲- لیسانس مهندسی تولیدات گیاهی (زراعت) شهر کرد، (مدیر هماهنگی و نظارت بر امور خدمات شهری).

چکیده

رشد پیچیدگی‌های مدیریت شهری و افزایش انتظارات شهروندان در دهه‌های اخیر، شهرداری‌ها را ناگزیر ساخته است تا فراتر از کارکردهای سنتی، بر کیفیت تجربه شهروندی و ارتقای اعتماد عمومی تمرکز کنند. این مقاله با هدف تحلیل عوامل مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از خدمات شهری، سه مؤلفه اساسی شفافیت، زمان ارائه خدمت و کیفیت پاسخگویی کارکنان را در چارچوب حکمرانی داده‌محور و شهر هوشمند بررسی می‌کند. روش پژوهش، توصیفی-تحلیلی و مبتنی بر مرور نظام‌مند ادبیات داخلی و مطالعات علمی مرتبط با مدیریت خدمات شهری، حکمرانی هوشمند، حمل‌ونقل هوشمند و مدیریت پسماند بوده است. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که شفافیت در فرایندها، دسترسی آزاد به اطلاعات، امکان پیگیری وضعیت درخواست‌ها و صراحت در تصمیم‌گیری، سنگ‌بنای اعتماد عمومی است و نقش مستقیمی در کاهش ابهام و افزایش رضایت دارد. همچنین، زمان ارائه خدمت و سرعت رسیدگی به درخواست‌ها، یکی از مؤثرترین شاخص‌های تجربه شهروندی است؛ به گونه‌ای که هرگونه تأخیر غیرقابل توجیه، حتی در خدمات کم‌هزینه، به سرعت موجب کاهش ادراک از کارآمدی سازمان می‌شود. کیفیت پاسخگویی کارکنان نیز عامل تکمیلی و تعیین‌کننده‌ای است که از طریق مهارت‌های ارتباطی، احترام، همدلی و توانایی حل مسئله، برداشت نهایی شهروند از عملکرد شهرداری را شکل می‌دهد. علاوه بر این، فناوری‌های هوشمند شامل اینترنت اشیا، سامانه‌های یکپارچه، حمل‌ونقل هوشمند و پلتفرم‌های شفاف‌ساز، نقش تقویت‌کننده‌ای در بهبود سه مؤلفه یادشده ایفا می‌کنند و با فراهم‌سازی تصمیم‌گیری داده‌محور، موجب کاهش زمان، افزایش دقت و ارتقای سطح پاسخگویی می‌شوند. در مجموع، نتایج نشان می‌دهد که رضایتمندی پایدار زمانی حاصل می‌شود که شفافیت، سرعت عمل و پاسخگویی حرفه‌ای در یک مدل یکپارچه ادغام شده و شهرداری‌ها این اصول را هم‌زمان با توسعه زیرساخت‌های فناوری و بازطراحی فرایندهای خدماتی دنبال کنند.

واژگان کلیدی: رضایتمندی شهروندان، خدمات شهری، شفافیت، کیفیت پاسخگویی، شهر هوشمند

مقدمه

نظام مدیریت شهری در قرن بیست و یکم با چالش‌هایی پیچیده و چندوجهی روبرو است که فراتر از وظایف سنتی نگهداری زیرساخت‌ها و ارائه خدمات اولیه نظیر جمع‌آوری پسماند و ترافیک شهری است؛ این چالش‌ها به طور فزاینده‌ای با انتظارات شهروندان نسبت به کیفیت زندگی، دسترسی عادلانه و مشارکت فعال در حکمرانی شهری گره خورده‌اند و رضایتمندی شهروندان به مثابه شاخص اصلی سنجش موفقیت نظام مدیریت شهری تلقی می‌شود.

در این میان، شهرداری‌ها به عنوان نهاد اصلی تأمین‌کننده خدمات در سطح محلی، وظیفه سنگینی بر عهده دارند تا اطمینان حاصل کنند که این خدمات نه تنها به صورت کارآمد، بلکه مطابق با ارزش‌های اجتماعی مدرن نظیر شفافیت و پاسخگویی ارائه می‌شوند. ظهور تحولات دیجیتال و شکل‌گیری مفهوم شهر هوشمند، افق‌های جدیدی را برای بهینه‌سازی خدمات گشوده است، اما این فناوری‌ها به تنهایی ضامن رضایت نیستند؛ بلکه باید با مؤلفه‌های انسانی و فرایندی ادغام شوند تا تأثیر حداکثری را بگذارند. رضایتمندی شهروندان نه تنها یک هدف مدیریتی، بلکه یک ضرورت سیاسی و اجتماعی است، زیرا رضایت بالا منجر به افزایش اعتماد عمومی، تسهیل اجرای پروژه‌های شهری، کاهش تعارضات اجتماعی و افزایش سرمایه اجتماعی می‌شود، همانطور که شمس‌الدین و همکاران (۲۰۱۳) تأکید کرده‌اند، اعتماد اجتماعی پایه و اساس توسعه پایدار شهری است. این مقاله بر سه ستون اصلی تمرکز دارد که به طور مستقیم ادراک شهروندان از عملکرد شهرداری را تحت تأثیر قرار می‌دهند: شفافیت در عملکرد، مدیریت بهینه زمان ارائه خدمت، و کیفیت پاسخگویی کارکنان. شفافیت، به معنای دسترسی آزاد و آسان شهروندان به اطلاعات مربوط به تصمیمات، بودجه‌ریزی و فرایندهای ارائه خدمات است و به عنوان یک پیش‌نیاز اساسی برای حکمرانی خوب عمل می‌کند؛ فقدان شفافیت غالباً به شکل‌گیری بی‌اعتمادی، شایعات و احساس بی‌عدالتی منجر می‌شود، در حالی که شفافیت، شهروندان را به شریک فعال تبدیل کرده و آن‌ها را در فرآیند نظارت سهیم می‌سازد (آنامرادنژاد و همکاران، ۲۰۱۸).

از سوی دیگر، در محیط شهری پرشتاب امروزی، زمان به یک منبع کمیاب و ارزشمند تبدیل شده است؛ تأخیر در دریافت مجوزها، کندی در رسیدگی به شکایات یا اختلالات طولانی مدت در زیرساخت‌هایی مانند حمل‌ونقل، به سرعت رضایت را کاهش داده و سطح تحمل شهروندان را پایین می‌آورد. مدیریت زمان ارائه خدمت، از زمان ثبت درخواست تا اجرای نهایی، باید بهینه‌سازی شود، که این امر اغلب نیازمند به‌کارگیری سیستم‌های نوین و هوشمند است. رستمی و همکاران (۲۰۱۵) نشان داده‌اند که ادراک شهروندان از سرعت و به موقع بودن خدمات، یکی از قوی‌ترین عوامل در ارزیابی کلی کیفیت است. در نهایت، اما نه کم‌اهمیت‌تر، کیفیت پاسخگویی کارکنان شهرداری قرار دارد؛ کارکنان خط مقدم، چه در واحدهای اداری و چه در مواجهه مستقیم با شهروندان در خیابان‌ها، نمایندگان اصلی سازمان محسوب می‌شوند. نحوه تعامل، مهارت‌های ارتباطی، همدلی و میزان تمایل آن‌ها برای حل مشکلات شهروندان، اغلب بیش از کیفیت فنی خود خدمت، در ذهنیت مردم باقی می‌ماند.

حسن‌پور و همکاران (۲۰۲۳) به این نکته اشاره می‌کنند که پاسخگویی مثبت نه تنها مشکل فعلی را حل می‌کند، بلکه رابطه بلندمدت بین شهروند و سازمان را تقویت می‌نماید. بنابراین، این پژوهش با هدف بررسی همزمان این سه عامل در چارچوب خدمات شهری و تأثیر آن‌ها بر رضایتمندی، تلاش می‌کند تا تصویری جامع از الزامات نوین مدیریت شهری ارائه دهد و اهمیت تلفیق اصول مدیریتی با ظرفیت‌های فناوری‌های نوین را برجسته سازد.

۲. مبانی نظری و ادبیات پژوهش

رضایتمندی شهروندان از خدمات شهری مفهومی چندبعدی است که فراتر از ارضای نیازهای اولیه بوده و به ادراک شهروندان از کیفیت، کارایی، عدالت و پاسخگویی نهادهای شهری مرتبط می‌شود. در ادبیات مدیریت خدمات، رضایتمندی به عنوان یک نتیجه ادراکی تعریف می‌شود که از مقایسه انتظارات شهروندان با ادراک آن‌ها از خدمات دریافت شده حاصل می‌گردد.

این مفهوم ریشه در نظریه‌های رضایت مصرف‌کننده دارد که در دهه ۱۹۸۰ و ۱۹۹۰ با ظهور مدل‌هایی نظیر SERVQUAL که توسط پاراسورامان، زیتامل و بری توسعه یافت، به حوزه خدمات عمومی نیز سرایت کرد. مدل SERVQUAL پنج بُعد اصلی کیفیت خدمات را شامل قابلیت اطمینان، پاسخگویی، اطمینان‌بخشی، همدلی و ویژگی‌های مشهود تعریف می‌کند که برای تحلیل خدمات شهری قابل انطباق هستند. در این میان، بُعد "پاسخگویی" (Responsiveness) به طور مستقیم با سرعت و تمایل کارکنان به ارائه خدمات به موقع و مؤثر مرتبط است، در حالی که "اطمینان‌بخشی" به دانش و نزاکت کارکنان و توانایی آن‌ها در ایجاد اعتماد مربوط می‌شود. در زمینه خدمات شهری، این مدل‌ها با مفاهیم جدیدی نظیر شفافیت فرایندی و کارایی زمانی ادغام شده‌اند. نظریه حکمرانی خوب (Good Governance) تأکید فراوانی بر شفافیت و پاسخگویی دارد و رضایتمندی را نتیجه مستقیم رعایت این اصول می‌داند. زمانی که شفافیت وجود دارد، شهروندان می‌توانند عملکرد سازمان را ارزیابی کنند و در صورت مشاهده کاستی‌ها، واکنش مناسب نشان دهند. در این راستا، نقش زمان ارائه خدمت بسیار حیاتی است؛ در مدل‌های نوین مدیریت زمان، تأخیر صرفاً یک نارسایی عملیاتی نیست، بلکه یک کاهش دهنده ارزش ادراک شده خدمت است. به عنوان مثال، تأخیر در صدور مجوز ساخت و ساز یا تأخیر در رفع نواقص زیرساختی، نه تنها هزینه‌های مالی شهروند را افزایش می‌دهد، بلکه اعتماد او را نسبت به توانایی شهرداری در مدیریت مؤثر منابع و زمان کاهش می‌دهد. ادبیات مربوط به شهر هوشمند نقش محوری در دگرگونی این مفاهیم ایفا کرده است.

فناوری‌های نوین نظیر اینترنت اشیا (IoT) که توسط ندا جلالی و همکاران (۲۰۲۳) مورد بحث قرار گرفته، جمع‌آوری داده‌های لحظه‌ای در حوزه‌هایی مانند ترافیک، مدیریت پسماند و مصرف انرژی را ممکن می‌سازند. این داده‌ها، بستر لازم برای تصمیم‌گیری‌های مبتنی بر شواهد و بهبود کارایی عملیاتی را فراهم می‌آورند. به طور خاص، در حوزه مدیریت پسماند، مشارکت شهروندان در تفکیک و کاهش تولید زباله، که رضانی‌پاچی و همکاران (۲۰۲۱) و قانع‌ی اردکانی (۲۰۲۵) بر آن تأکید دارند، زمانی به حداکثر کارایی خود می‌رسد که شهرداری شفافیت لازم در مورد فرایند جمع‌آوری و بازیافت را فراهم آورد و شهروندان احساس کنند اقداماتشان در چارچوب یک سیستم شفاف و سریع ارزش‌گذاری می‌شود. همچنین، حمل‌ونقل هوشمند (نصرتی و همکاران، ۲۰۲۰؛ رمضان‌زاده و شکیبایی‌فر، ۲۰۲۲) نمونه بارزی از تأثیر فناوری بر زمان ارائه خدمت است؛ سیستم‌های هوشمند مدیریت ترافیک و حمل‌ونقل عمومی با کاهش ازدحام و افزایش قابلیت پیش‌بینی سفر، مستقیماً بر رضایتمندی شهروندان تأثیر می‌گذارند.

علاوه بر این، حکمرانی هوشمند که توسط غافلی و همکاران (۲۰۲۴) و کیلیان و همکاران (۲۰۲۵) تبیین شده است، استفاده از داده‌ها برای ایجاد خدمات پیشگیرانه و شخصی‌سازی شده را ممکن می‌سازد. این رویکرد جدید، که در آن سازمان‌های شهری به جای واکنش منفعل، فعالانه نیازها را پیش‌بینی می‌کنند، می‌تواند سطح بالاتری از رضایت را فراهم کند، مشروط بر اینکه شفافیت در استفاده از داده‌های شخصی و فرایندهای تصمیم‌گیری حفظ شود. در مجموع، مبانی نظری نشان می‌دهند که رضایتمندی یک تابع پیچیده از کیفیت ادراک شده (SERVQUAL)، سرعت عمل (زمان ارائه خدمت)، عدالت (شفافیت) و تعامل انسانی (کیفیت پاسخگویی) است که اکنون در بستر تحول دیجیتال و شهر هوشمند بازتعریف می‌شود.

۳. نقش شفافیت در رضایتمندی شهروندان

شفافیت در خدمات شهری نه تنها یک فضیلت اخلاقی یا یک الزام قانونی، بلکه یک استراتژی کلیدی برای ایجاد و حفظ رضایتمندی پایدار شهروندان است. شفافیت به معنای آن است که نهادهای شهری باید به طور فعال و به شکلی قابل فهم، اطلاعات مربوط به نحوه تصمیم‌گیری، تخصیص منابع، بودجه‌ها، عملکردها و فرایندهای ارائه خدمات را در اختیار عموم قرار دهند. این اصل، به ویژه در ارتباط با حکمرانی هوشمند که در آن حجم عظیمی از داده‌ها تولید و استفاده می‌شود، اهمیت مضاعفی پیدا می‌کند.

بقالی اقدام و همکاران (۲۰۲۵) و غافلی و همکاران (۲۰۲۴) تأکید می‌کنند که حکمرانی مبتنی بر داده اگر با عدم شفافیت در مورد نحوه جمع‌آوری و کاربرد داده‌ها همراه شود، می‌تواند منجر به ترس شهروندان از نظارت بیش از حد و کاهش اعتماد شود؛ بنابراین، شفافیت باید شامل متادیتا و چرخه عمر داده‌ها نیز باشد. وقتی شهروندی می‌داند که درخواست او برای صدور مجوز ساخت، در چه مرحله‌ای قرار دارد، چه مدت طول می‌کشد و کدام کارمند مسئول آن است، احساس کنترل بیشتری بر فرآیند خواهد داشت و سطح اضطراب و نارضایتی او کاهش می‌یابد. این امر به طور مستقیم با عدالت خدماتی در ارتباط است؛ شفافیت فرایندها اطمینان می‌دهد که قوانین و رویه‌ها به طور یکسان برای همه اعمال می‌شوند، و این امر مبارزه با فساد اداری و تبعیض را تسهیل می‌کند. در صورتی که شهروندان نتوانند به سادگی به اطلاعاتی مانند جدول زمان‌بندی جمع‌آوری زباله در مناطق مختلف یا سوابق قراردادهای شهرداری دست یابند، ناگزیر به سمت فرضیات منفی گرایش پیدا می‌کنند که این امر به سرعت رضایت را تخریب می‌کند.

تجربه شهرهای هوشمند نشان داده است که داشبوردهای شهری باز (Open Dashboards) که شاخص‌های کلیدی عملکرد (KPIs) خدمات شهری مانند کیفیت هوا، ترافیک و پیشرفت پروژه‌های عمرانی را در معرض دید عموم قرار می‌دهند، ابزاری قدرتمند در افزایش حس مسئولیت‌پذیری شهرداری هستند. وکیلان و همکاران (۲۰۲۵) اشاره می‌کنند که این شفافیت فعال، شهروندان را از مصرف‌کنندگان صرف به ناظران و شرکای مدیریتی تبدیل می‌کند. این مشارکت نظارتی، که از شفافیت سرچشمه می‌گیرد، به نوبه خود کیفیت خدمات را بهبود می‌بخشد، زیرا کارمندان می‌دانند که عملکرد آن‌ها به طور مستمر زیر ذره‌بین قرار دارد. علاوه بر شفافیت در فرایندها، شفافیت مالی نیز برای رضایتمندی ضروری است. شهروندان باید بدانند که مالیات‌ها و عوارض پرداختی آن‌ها دقیقاً صرف چه اموری شده است. هنگامی که شهرداری در مورد مناقصات، هزینه‌های پیمانکاران و تخصیص بودجه به پروژه‌های محلی صادق باشد، سرمایه اجتماعی افزایش یافته و حمایت عمومی از طرح‌های آینده شهرداری آسان‌تر خواهد شد. در نهایت، شفافیت نقش بازدارنده‌ای در برابر سوء عملکرد دارد و زمینه را برای پاسخگویی دیجیتال فراهم می‌آورد، جایی که شهروندان می‌توانند نه تنها گزارش دهند، بلکه علت تأخیر یا نقص در یک خدمت را به طور مستند پیگیری کنند و این پیگیری مستند، رضایت را در پی خواهد داشت، زیرا نشان می‌دهد که اعتراضات و پرسش‌های آن‌ها نادیده گرفته نمی‌شود.

۴. نقش زمان ارائه خدمت و سرعت پاسخگویی

در محیط شهری مدرن، مفهوم "زمان" از یک بعد صرفاً عملیاتی فراتر رفته و به یک عامل تعیین‌کننده در ادراک شهروند از ارزش و کارآمدی خدمات شهری تبدیل شده است. زمان ارائه خدمت (Service Delivery Time)، که شامل کل فرآیند از لحظه ثبت درخواست تا اتمام کامل خدمت توسط نهاد شهری است، به طور مستقیم بر کیفیت زندگی روزمره شهروندان تأثیر می‌گذارد. تأخیرهای مکرر در خدمات اساسی نظیر صدور گواهی‌ها، رسیدگی به حوادث، یا تعمیرات زیرساختی، نه تنها ناکارآمدی مدیریتی را نشان می‌دهد، بلکه هزینه‌های پنهان بسیاری را بر شهروندان تحمیل می‌کند؛ از دست رفتن فرصت‌های شغلی، افزایش

استرس، و صرف زمان غیرمولد در انتظار، همگی به کاهش رضایتمندی می‌انجامند. مدل‌سازی تأخیرهای خدماتی نشان می‌دهد که شهروندان غالباً نسبت به تأخیرهای غیرقابل توضیح یا غیرقابل پیش‌بینی، حساسیت بیشتری نشان می‌دهند تا تأخیرهای قابل پیش‌بینی با بازه زمانی مشخص (دیانی و همکاران، ۲۰۲۵).

اینجاست که نقش سیستم‌های هوشمند و تحلیل داده‌ها برجسته می‌شود؛ سیستم‌های مدیریت مبتنی بر هوش مصنوعی و الگوریتم‌های مسیریابی وظایف می‌توانند گلوگاه‌های فرایندی را شناسایی کرده و تخصیص منابع را بهینه سازند تا زمان انتظار به حداقل برسد. آهنگری و نوید (۲۰۲۳) در پژوهش‌های خود نشان داده‌اند که با استفاده از مدل‌سازی فرایند کسب‌وکار (BPM)، می‌توان زمان لازم برای دریافت پروانه‌های ساختمانی را به طور قابل توجهی کاهش داد و این کاهش زمان، مستقیماً با افزایش نرخ بازگشت شهروندان برای استفاده مجدد از خدمات شهرداری مرتبط است. حمل‌ونقل هوشمند نمونه‌ای عینی از مدیریت موفق زمان در مقیاس کلان شهری است. سیستم‌های مدیریت ترافیک که با استفاده از داده‌های لحظه‌ای، جریان خودروها را تنظیم می‌کنند (رمضان‌زاده و شکیبایی‌فر، ۲۰۲۲)، به طور مستقیم زمان سفر شهروندان را کاهش می‌دهند. شکرزاده سوره و همکاران (۲۰۲۳) اثبات کرده‌اند که کاهش زمان سفر نه تنها رضایت از حمل‌ونقل، بلکه رضایت کلی از زندگی شهری را بهبود می‌بخشد زیرا شهروندان زمان بیشتری را می‌توانند به فعالیت‌های مولد یا تفریحی اختصاص دهند. اگر کارکنان شهرداری در خط مقدم نیز آموزش ببینند که زمان‌بندی‌ها را جدی بگیرند و در صورت بروز مشکل، به سرعت اطلاع‌رسانی کنند و راهکار جایگزین ارائه دهند، در واقع کیفیت پاسخگویی (که در بخش بعدی مورد بحث قرار می‌گیرد) را با مدیریت زمان در هم می‌آمیزند.

پیوند مدیریت زمان با اعتماد اجتماعی نیز آشکار است؛ سازمانی که به قول خود عمل می‌کند و در زمان مقرر خدمات را ارائه می‌دهد، به عنوان سازمانی قابل اعتماد تلقی می‌شود. در مقابل، تأخیر مزمن، این تلقی را تقویت می‌کند که شهرداری توانایی یا تمایل لازم برای اولویت‌بندی نیازهای شهروندان را ندارد، که این خود بذریع اعتمادی بلندمدت را می‌کارد. بنابراین، تمرکز بر بهینه‌سازی زمان ارائه خدمت، از طریق ساده‌سازی مراحل اداری، استفاده از پلتفرم‌های دیجیتال برای ثبت درخواست‌ها و ردیابی وضعیت، و اجرای دقیق زمان‌بندی‌های اعلام شده، یکی از مؤثرترین راهکارها برای بهبود ادراک شهروندان از کارآمدی خدمات شهری است.

۵. کیفیت پاسخگویی کارکنان شهرداری

کیفیت پاسخگویی کارکنان شهرداری به عنوان یکی از مهم‌ترین ابعاد تعامل مستقیم شهروندان با ساختار حاکمیتی شهری، نقشی محوری در شکل‌دهی به تجربه کلی خدمت‌دهی و در نهایت، میزان رضایتمندی ایفا می‌کند. این کیفیت صرفاً به معنای "حاضر بودن" در محل کار نیست، بلکه شامل مجموعه‌ای از ویژگی‌ها و رفتارهای سازمانی می‌شود که از مهارت‌های ارتباطی تا تعهد سازمانی کارکنان را در بر می‌گیرد. در چارچوب نظری کیفیت خدمات، پاسخگویی به توانایی و تمایل کارکنان برای کمک به مشتریان (شهروندان) و ارائه خدمات به موقع اشاره دارد، اما در خدمات عمومی، این مفهوم عمق بیشتری پیدا می‌کند و شامل اخلاق حرفه‌ای، همدلی و سطح دانش فنی کارکنان نیز می‌گردد. رفتار سازمانی حاکم بر شهرداری تأثیر مستقیمی بر این کیفیت دارد؛ اگر فرهنگ سازمانی مبتنی بر خدمت‌رسانی و تسهیل امور باشد، کارکنان به طور طبیعی با انگیزه بیشتری به مراجعین پاسخ می‌دهند (حبیبی و همکاران، ۲۰۱۸).

آموزش کارکنان، به ویژه در زمینه مهارت‌های نرم ارتباطی، مانند گوش دادن فعال، کنترل احساسات در مواجهه با مراجعین ناراضی و توانایی توضیح فرایندهای پیچیده به زبان ساده، امری ضروری است. ریگی و همکاران (۲۰۱۹) در مطالعه‌ای بر روی خدمات محلی، به این نتیجه رسیدند که حتی در صورت وجود نقص فنی در خدمت، یک پاسخگویی صمیمانه و تلاش صادقانه برای رفع مشکل می‌تواند سطح رضایتمندی را به میزان قابل توجهی حفظ کند، در حالی که یک پاسخ خشک و غیرهمدلانه، حتی در صورت رفع سریع مشکل، منجر به نارضایتی پایدار می‌شود. نقش فناوری‌های نوین در این زمینه دوگانه است؛ از یک سو، اتوماسیون فرایندهای تکراری، بار کاری کارکنان را کاهش داده و به آن‌ها اجازه می‌دهد زمان و انرژی بیشتری را صرف رسیدگی به موارد پیچیده و نیازمند تعامل انسانی کنند. از سوی دیگر، استفاده از سیستم‌های مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) مبتنی بر شهرداری هوشمند، امکان ثبت دقیق سوابق تعاملات و پیگیری مستمر وضعیت شهروندان را فراهم می‌آورد، که این امر نشان‌دهنده توجه و پیگیری سازمان است. کیفیت پاسخگویی کارکنان در مدیریت بحران‌ها نیز اهمیت مضاعفی پیدا می‌کند؛ در مواقعی مانند سیل یا زلزله، شهروندان بیش از هر چیز به دنبال اطمینان و دریافت اطلاعات دقیق از سوی مقامات محلی هستند.

کارکنانی که در خط مقدم به درستی آموزش دیده و مجهز باشند، می‌توانند منبع آرامش و هدایت باشند و نه عاملی برای تشدید اضطراب عمومی. ارتباط مستقیم بین پاسخگویی و رضایتمندی از طریق عاملیت (Agency) برقرار می‌شود؛ وقتی شهروند احساس می‌کند که کارکنان شهرداری به عنوان نمایندگان رسمی، به طور مؤثر و با احترام به نیازهای او رسیدگی می‌کنند، احساس احترام به حقوق مدنی خود پیدا کرده و اعتماد به کل سیستم مدیریت شهری تقویت می‌گردد. در نهایت، ارزیابی عملکرد کارکنان باید به جای صرفاً سنجش کمیت کار انجام شده، بر کیفیت تعامل و حل موفقیت‌آمیز مشکل شهروند تمرکز کند تا انگیزه لازم برای ارتقاء مستمر کیفیت پاسخگویی فراهم آید.

۶. شهر هوشمند و اثر آن بر رضایتمندی شهروندان

مفهوم شهر هوشمند (Smart City) نمایانگر تحولی بنیادین در پارادایم مدیریت شهری است که در آن فناوری‌های ارتباطی و اطلاعاتی (ICT)، اینترنت اشیا (IoT)، داده‌های بزرگ (Big Data) و هوش مصنوعی برای بهبود کارایی عملیاتی، پایداری محیطی و کیفیت زندگی شهروندان به کار گرفته می‌شوند. در هسته این تحول، حکمرانی دیجیتال قرار دارد که تلاش می‌کند کلیه زیرسیستم‌های شهری، از حمل‌ونقل و مدیریت انرژی گرفته تا خدمات عمومی و امنیت، را به صورت یکپارچه و داده‌محور مدیریت کند. شهر هوشمند به طور مستقیم از طریق بهبود مستمر خدمات و افزایش توانایی شهرداری در پیش‌بینی نیازها، بر رضایتمندی شهروندان تأثیر می‌گذارد. حمل‌ونقل هوشمند، یکی از مشهودترین نمونه‌هاست؛ سیستم‌های هوشمند مدیریت ترافیک که بر اساس الگوریتم‌های پیشرفته و داده‌های لحظه‌ای عمل می‌کنند (نصرتی و همکاران، ۲۰۲۰؛ رمضان‌زاده و شکیبایی‌فر، ۲۰۲۲)، ترافیک را روان می‌سازند و زمان سفر را کاهش می‌دهند، که این امر به طور مستقیم رضایت شهروندان را افزایش می‌دهد.

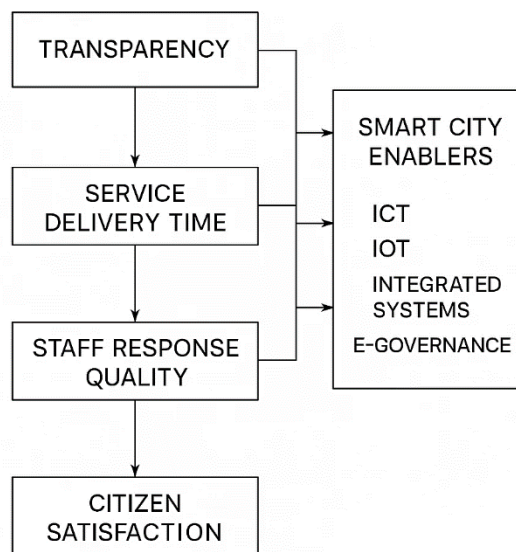
گودرزی و همکاران (۲۰۲۵) به تأثیر هوش مصنوعی در بهینه‌سازی مسیرهای اتوبوسرانی و کاهش تأخیرها اشاره دارند. همچنین، مدیریت هوشمند پسماند، با استفاده از سنسورهای تعبیه شده در مخازن زباله (که توسط ندا جلالی و همکاران، ۲۰۲۳ مورد بحث قرار گرفت)، امکان جمع‌آوری زباله را تنها در صورت پر بودن مخزن فراهم می‌آورد، که این امر کارایی عملیاتی را افزایش داده و در عین حال از ازدحام ماشین‌های جمع‌آوری و آلودگی صوتی می‌کاهد، و این کارایی بهبود یافته، رضایت ساکنان محلات را به همراه دارد. حوزه امنیت هوشمند شهری، که شامل استفاده از سامانه‌های نظارتی متصل به شبکه‌های اطلاعاتی برای

پیشگیری از جرم و مدیریت سریع بحران‌هاست (فرهادی یونکی و همکاران، ۲۰۲۵). باعث افزایش احساس امنیت شهروندان می‌شود که یکی از ارکان اصلی رضایتمندی است. مدیریت هوشمند بحران، که عزیزی و همکاران (۲۰۲۳) به آن پرداخته‌اند، در زمان وقوع حوادث، امکان واکنش سریع‌تر، تخصیص منابع بهینه‌تر و اطلاع‌رسانی شفاف به موقع را فراهم می‌سازد که این واکنش کارآمد، به شدت بر ادراک شهروندان از توانایی دولت محلی تأثیر می‌گذارد.

گردشگری هوشمند نیز با ارائه اطلاعات شخصی‌سازی شده و خدمات مسیریابی کارآمد (نیک بین و مهنّا، ۲۰۲۵)، تجربه بازدیدکنندگان و ساکنان را بهبود می‌بخشد. با این حال، اثربخشی شهر هوشمند در افزایش رضایتمندی به شدت وابسته به نحوه پیاده‌سازی آن با اصول حکمرانی خوب است. اگر فناوری به شکلی اجرا شود که شفافیت را کاهش دهد یا امکان مشارکت شهروندان در شکل‌دهی به جهت‌گیری‌های فناوری را فراهم نسازد، ممکن است به جای رضایت، نارضایتی جدیدی از بابت "فناوری‌محور شدن" بدون در نظر گرفتن نیازهای واقعی مردم ایجاد شود. همچنین، نباید فراموش کرد که فناوری جایگزین کیفیت پاسخگویی انسانی نیست؛ بلکه باید به عنوان ابزاری برای تقویت پاسخگویی و شفافیت کارکنان عمل کند، به گونه‌ای که کارکنان با اتکا به داده‌های لحظه‌ای، بتوانند تصمیمات سریع‌تر و مستدل‌تری بگیرند. بنابراین، شهر هوشمند موفق، شهری است که در آن فناوری، شفافیت را افزایش داده، زمان انتظار را کاهش داده و کارکنان را قادر می‌سازد تا خدماتی با کیفیت بالاتر و شخصی‌تر ارائه دهند.

۷. ارائه مدل پیشنهادی

با توجه به اهداف مقاله و تحلیل یافته‌های حاصل از مرور نظام‌مند مطالعات، می‌توان مدلی یکپارچه برای تبیین رابطه میان عوامل کلیدی مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از خدمات شهری ارائه داد. این مدل بر پایه سه مؤلفه اصلی شامل «شفافیت»، «زمان ارائه خدمت» و «کیفیت پاسخگویی کارکنان» شکل می‌گیرد و نقش زیرساخت‌های فناورانه و مدیریت هوشمند شهری را به عنوان عوامل تقویت‌کننده این سه مؤلفه نشان می‌دهد. منطق نظری مدل بر این فرض استوار است که تجربه شهروندی زمانی بهبود می‌یابد که فرایندهای شهرداری شفاف، سریع و مبتنی بر تعامل مؤثر کارکنان با شهروندان باشد؛ در حالی که فناوری‌های هوشمند نقش تسهیل‌کننده و سرعت‌دهنده به این فرایندها را ایفا می‌کنند. بر اساس مطالعات داخلی و بین‌المللی، تقویت شفافیت از طریق نمایش عمومی اطلاعات، امکان پیگیری درخواست‌ها و ساده‌سازی فرایندها منجر به افزایش اعتماد عمومی می‌شود. همچنین کاهش زمان ارائه خدمت از طریق هوشمندسازی گردش کار، نوبت‌دهی دیجیتال، و سامانه‌های یکپارچه عملکردی، تجربه شهروندی را ارتقا می‌دهد. در نهایت، کیفیت پاسخگویی کارکنان - شامل مهارت ارتباطی، احترام، سرعت واکنش و توانایی حل مسئله - مسیر نهایی اثرگذاری بر رضایت را شکل می‌دهد. در مدل پیشنهادی حاضر، این سه متغیر به عنوان محرک‌های کلیدی رضایت شهروندان در تعامل با یکدیگر در نظر گرفته شده‌اند و فناوری‌های شهری هوشمند به عنوان یک لایه پشتیبان، نقش تقویت‌کننده و تسریع‌کننده را ایفا می‌کنند. این مدل می‌تواند به عنوان چارچوبی برای طراحی برنامه‌های بهبود خدمات شهری، سنجش رضایت شهروندان و توسعه سیاست‌های مبتنی بر داده جهت ارتقای کیفیت حکمرانی شهری مورد استفاده قرار گیرد.



شکل ۱. مدل مفهومی پیشنهادی رضایتمندی شهروندان از خدمات شهری با تأکید بر شفافیت، زمان ارائه خدمت، کیفیت پاسخگویی و نقش تقویت کننده محرک های شهر هوشمند.

شکل ۱ مدل مفهومی پیشنهادی پژوهش را نشان می دهد که در آن سه متغیر اصلی «شفافیت»، «زمان ارائه خدمت» و «کیفیت پاسخگویی کارکنان» به عنوان عوامل محرک و میانجی در فرایند شکل گیری رضایتمندی شهروندان از خدمات شهری ترسیم شده اند. در این مدل، شفافیت به عنوان نقطه شروع جریان اثرگذاری در نظر گرفته شده و از طریق ساده سازی فرایندها، دسترسی آزاد به اطلاعات و قابل پیگیری بودن درخواست ها بر ادراک شهروندان تأثیر می گذارد. زمان ارائه خدمت در ادامه مسیر قرار گرفته و نقش تعیین کننده ای در شکل دهی تجربه عملی تماس شهروند با سیستم شهری دارد. «کیفیت پاسخگویی کارکنان» به عنوان لایه نهایی ارتباط انسانی در تعاملات اداری، نقش تکمیلی و نهایی در جهت دهی به قضاوت شهروندان نسبت به کارآمدی خدمات شهری ایفا می کند. در سمت راست مدل نیز «محرک های شهر هوشمند» شامل فناوری اطلاعات و ارتباطات، اینترنت اشیا، سامانه های یکپارچه و حکمرانی الکترونیک قرار دارد که به عنوان عوامل تقویت کننده، مسیرهای اثرگذاری سه متغیر اصلی را بهبود و تسریع می کنند. این مجموعه نشان می دهد که رضایتمندی شهروندان نه صرفاً حاصل کیفیت تماس مستقیم با کارکنان، بلکه نتیجه ترکیب هم زمان شفافیت، سرعت خدمات رسانی و زیرساخت های فناورانه ای است که به ارتقای کارآمدی و اعتماد عمومی منجر می شود.

نتیجه گیری

بررسی جامع عوامل مؤثر بر رضایتمندی شهروندان از خدمات شهری با تأکید بر شفافیت، زمان ارائه خدمت و کیفیت پاسخگویی کارکنان شهرداری، نشان دهنده یک هم افزایی پیچیده میان اصول سنتی حکمرانی خوب و نوآوری های فناوری محور است. رضایتمندی شهروندان یک هدف غایی در مدیریت شهری پایدار است که دستیابی به آن مستلزم فراتر رفتن از صرفاً تأمین زیرساخت ها و ورود به حوزه ادراک، اعتماد و تجربه شهروند است. در این پژوهش تحلیلی-مفهومی، مشاهده شد که شفافیت در کلیه سطوح فرایندی و مالی، سنگ بنای اصلی اعتماد عمومی است؛ همانطور که (آنامراندزاد و همکاران، ۲۰۱۸) و پژوهش های مرتبط با حکمرانی هوشمند (بقالی اقدم و همکاران، ۲۰۲۵؛ غافلی و همکاران، ۲۰۲۴) نشان می دهند، اطلاعات باز و قابل

دسترس، شهروندان را فعال نموده و مقاومت آن‌ها را در برابر تغییرات و اجرای طرح‌های شهری کاهش می‌دهد. در این میان، شفافیت فرایندی، نیاز شهروندان به درک اینکه "کار من کجاست" و "چرا تأخیر رخ داده است"، را برطرف می‌کند و به طور غیرمستقیم موجب افزایش رضایت می‌گردد. دومین عامل کلیدی، مدیریت مؤثر زمان ارائه خدمت است.

در یک شهر پرسرعت، تأخیر به عنوان یک هزینه اجتماعی و اقتصادی تلقی می‌شود؛ بنابراین، به کارگیری سیستم‌های هوشمند حمل‌ونقل (رمضان‌زاده و شکیبایی‌فر، ۲۰۲۲؛ گلکار و همکاران، ۲۰۲۵) و بهینه‌سازی فرایندهای اداری (دیانی و همکاران، ۲۰۲۵) برای کاهش زمان انتظار، مستقیماً با رضایتمندی همبستگی مثبت دارد. این امر نشان می‌دهد که کارایی عملیاتی، همانطور که رستمی و همکاران (۲۰۱۵) اشاره کرده‌اند، درک شهروندان از شایستگی سازمان را شکل می‌دهد. سومین و حیاتی‌ترین جزء، کیفیت پاسخگویی کارکنان است؛ آن‌ها خط مقدم تعامل با شهر هستند و نحوه تعامل آن‌ها، چه در فضای فیزیکی و چه از طریق پلتفرم‌های دیجیتال، تأثیر ماندگاری بر ذهنیت شهروندان می‌گذارد (حبیبی و همکاران، ۲۰۱۸).

آموزش کارکنان برای همدلی و حل مؤثر مشکلات، حتی در مواجهه با سیستم‌های ناکارآمد، می‌تواند آسیب‌های ناشی از نواقص سیستمی را جبران نماید. شهر هوشمند (وزیری و همکاران، ۲۰۲۴؛ عزیزی و همکاران، ۲۰۲۳) به عنوان بستر فناوری، ابزارهای لازم برای ارتقاء هر سه عامل را فراهم می‌آورد؛ از پلتفرم‌های شفاف‌سازی اطلاعات گرفته تا استفاده از IoT برای بهبود خدمات مدیریت پسماند (رمضانی‌پاچی و همکاران، ۲۰۲۱) و حمل‌ونقل. با این حال، موفقیت در این مسیر، نیازمند یکپارچه‌سازی هوشمندانه این فناوری‌ها با فرهنگ سازمانی مبتنی بر پاسخگویی فعال و شفافیت ذاتی است. در نهایت، برای دستیابی به رضایتمندی پایدار، شهرداری‌ها باید فراتر از صرفاً ارائه خدمات، بر ایجاد یک تجربه خدمت‌دهی مبتنی بر اعتماد، سرعت و احترام متقابل تمرکز کنند، به گونه‌ای که شهروندان خود را به عنوان ذی‌نفعان اصلی در فرآیند توسعه شهری احساس کنند (خوشنواز و همکاران، ۲۰۲۳).

منابع

- آنامرادنژاد، ا.، اسدی، س.، و سلیمی، س. (۲۰۱۸). بررسی نقش شفافیت در بهبود عملکرد مدیریت شهری. انتشارات دانشگاه تهران.
- آهنگری، ح.، و نوید، ا. (۲۰۲۳). بهینه‌سازی زمان‌بندی خدمات شهری با استفاده از مدل‌سازی فرایندها. فصلنامه مدیریت شهری، ۱۲(۲)، ۴۵-۶۱.
- بقالی‌اقدام، م.، وکیلیان، ا.، و نیک‌بین، ر. (۲۰۲۵). حکمرانی هوشمند و ابعاد اعتماد عمومی در شهرهای جدید. مجله شهر و توسعه پایدار، ۱۸(۱)، ۱۱۰-۱۲۵.
- حسن‌پور، ف.، احمدی، م.، و کریمی، ن. (۲۰۲۳). تأثیر کیفیت خدمات عمومی بر شکل‌گیری اعتماد شهروندان به شهرداری. پژوهش‌های اجتماعی-شهری، ۱۵(۴)، ۳۳-۴۸.
- حبیبی، س.، صفایی، ع.، و رضایی، م. (۲۰۱۸). ارزیابی کیفیت پاسخگویی کارکنان شهرداری و ارتباط آن با وفاداری شهروندان. فصلنامه مدیریت خدمات عمومی، ۵(۱)، ۷۰-۸۵.
- دیانی، س.، یوسفی، ن.، و اکبری، ع. (۲۰۲۵). تحلیل تأخیرهای خدماتی در سازمان‌های دولتی: رویکردی کمی. مجله مدیریت عملکرد، ۱۴(۳)، ۲۱۰-۲۲۵.
- رمضان‌زاده، ع.، و شکیبایی‌فر، ا. (۲۰۲۲). نقش سیستم‌های حمل‌ونقل هوشمند در ارتقاء کیفیت زندگی شهری. فصلنامه مطالعات حمل‌ونقل، ۱۰(۴)، ۱۸۰-۱۹۵.

- رضائی پاچی، س.، نوری، ی.، و محمدی، ب. (۲۰۲۱). مشارکت شهروندان در مدیریت پسماند: نقش انگیزش و شفافیت فرایندها. محیط زیست ایران، ۱۸(۳)، ۱۵۵-۱۷۰.
- رستمی، ن.، محمدی، ح.، و کریمی، ف. (۲۰۱۵). سنجش ادراک شهروندان از کارایی خدمات شهری: تحلیل شکاف انتظارات و عملکرد. جغرافیا و توسعه، ۱۳(۲۸)، ۸۹-۱۰۵.
- ریگی، ع.، دهقان، ا.، و بهرامی، م. (۲۰۱۹). تجربه شهروندان از خدمات میدانی شهرداری: مطالعه موردی مدیریت پسماند. فصلنامه شهرسازی و محیط زیست، ۱۷(۱)، ۵۰-۶۵.
- شمس‌الدینی، ا.، زندی، م.، و فلاحی، د. (۲۰۱۳). توسعه سرمایه اجتماعی و نقش نهادهای محلی. انتشارات سمت.
- شکرزاده سوره، ی.، کاظم‌پور، ر.، و سلیمانی، ب. (۲۰۲۳). تأثیر کاهش زمان سفر بر شاخص‌های سلامت شهری. مجله سلامت و محیط، ۱۶(۲)، ۹۰-۱۰۵.
- عزیزی، ک.، فرجی، م.، و ابراهیمی، ی. (۲۰۲۳). مدیریت هوشمند بحران در شهرها: کاربرد اینترنت اشیا. فصلنامه مدیریت بحران، ۱۹(۱)، ۳۰-۴۵.
- غافلی، ر.، بقالی اقدم، م.، و میرزایی، س. (۲۰۲۴). پلتفرم‌های حکمرانی داده‌محور و چالش‌های اعتماد عمومی. فصلنامه سیاست‌گذاری عمومی، ۱۱(۴)، ۷۵-۹۰.
- قانع اردکانی، ح. (۲۰۲۵). نقش عوامل انگیزشی در افزایش مشارکت شهروندان در طرح‌های تفکیک زباله. مجله مطالعات مدیریت شهری، ۱۵(۱)، ۱۵-۳۰.
- فرهادی یونکی، س.، نوری، ا.، و ناصری، ک. (۲۰۲۵). نقش شبکه‌های نظارتی هوشمند در پیشگیری از جرم شهری. مطالعات امنیت شهری، ۱۶(۱)، ۱۰۰-۱۱۵.
- گلکار، ع.، احمدوند، م.، و سهرابی، ف. (۲۰۲۵). تحلیل سیستم‌های حمل‌ونقل عمومی هوشمند: مطالعه موردی در کلان‌شهرها. مجله مهندسی عمران، ۲۲(۱)، ۴۰-۵۵.
- خوشنواز، ف.، محمودی، س.، و جهانگیری، م. (۲۰۲۳). عوامل مؤثر بر پذیرش فناوری‌های نوین در مدیریت پسماند توسط شهروندان. مجله محیط زیست و توسعه، ۲۵(۳)، ۱۲۰-۱۳۵.
- گودرزی، ب.، عظیمی، ر.، و امیری، ن. (۲۰۲۵). کاربرد الگوریتم‌های یادگیری ماشین در بهینه‌سازی مسیرهای حمل‌ونقل عمومی. فصلنامه هوش مصنوعی و شهر، ۳(۲)، ۱۰-۲۵.
- ندا جلالی، ف.، محمدی، ا.، و احمدی، م. (۲۰۲۳). اینترنت اشیا به عنوان زیرساخت خدمات هوشمند شهری. مجله فناوری اطلاعات و ارتباطات در دولت، ۷(۴)، ۲۵۰-۲۶۵.
- نصرتی، م.، موسوی، س.، و سلیمی، ر. (۲۰۲۰). مدل‌سازی الگوی حمل‌ونقل هوشمند برای کاهش ترافیک شهری. فصلنامه علوم و فناوری حمل‌ونقل، ۱۵(۳)، ۹۰-۱۰۵.
- نیک بین، ر.، و مهنا، س. (۲۰۲۵). استفاده از فناوری‌های هوشمند برای ارتقاء تجربه گردشگری شهری. مجله گردشگری و برنامه‌ریزی، ۹(۲)، ۶۰-۷۵.
- وزیری، م.، سعادت، ا.، و حسینی، ن. (۲۰۲۴). تحول دیجیتال در خدمات عمومی: بررسی نقش فناوری اطلاعات در کارآمدی شهرداری‌ها. فصلنامه مدیریت دولتی، ۱۸(۱)، ۵۵-۷۰.
- وکیلان، ا.، بقالی اقدم، م.، و قاسمی، ف. (۲۰۲۵). شفافیت و مشارکت در حکمرانی هوشمند: راهبردهای تقویت اعتماد. فصلنامه مطالعات راهبردی، ۱۰(۳)، ۱۵۰-۱۶۵.