



Identifying the Antecedents and Consequences of Citizens' Satisfaction with Public Services: A meta-Synthesis Study

Rasoul Motazedian* 

PhD Graduate in Public Administration from the
Faculty of Management and Accounting,
Allameh Tabataba'i University, Tehran, Iran

Abstract

Many administrative reform initiatives have explicitly connected the need to reform public services, improve citizen satisfaction with public services, and maintain or restore public trust in government. In this regard, the measurement of citizens' satisfaction with public services shows that the public sector has increasingly placed citizens' satisfaction in its attention. Since the establishment of this mechanism, much research has been done in this field, and we are witnessing the accumulation of knowledge in this field. Therefore, according to the previous reviews, conducting a meta-synthesis study as one of the meta-study methods is necessary. For this purpose, several 671 articles were extracted from the Scopus citation database between 1973 and 2022, and after refining them, analysis was finally performed on 32 articles. According to the research results, the most important antecedents of citizen satisfaction are the service delivery process, the information provided about the service, customer service (face-to-face service), websites (off-site service), and general expectations. Also, the most important consequences of citizen satisfaction are trust in the government and complaints about the service received. A preliminary model of citizens' satisfaction with public services was presented based on the identified antecedents and consequences.

Keywords: Citizen satisfaction, Public services, Meta-synthesis study.

*Corresponding Author: motazedianr@gmail.com

How to Cite: Motazedian, R. (2024). Identifying the Antecedents and Consequences of Citizens' Satisfaction with Public Services: A meta-Synthesis Study. *Studies in Public Service Administration*, 1(2), 169 - 195. doi: [10.22054/spsa.2024.78484.1036](https://doi.org/10.22054/spsa.2024.78484.1036).

شناسایی پیشایندها و پسایندهای رضایت شهروندان از خدمات عمومی: یک مطالعه فراترکیب

دانش آموخته دکتری مدیریت دولتی دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران

رسول معتضدیان* 

چکیده

بسیاری از ابتکارات اصلاحی بخش خدمات عمومی به طور آشکار بین نیاز به اصلاح خدمات عمومی، بهبود رضایت شهروندان از خدمات عمومی و حفظ یا احیای اعتماد به دولت ارتباط برقرار می کنند. در همین راستا، سنجش رضایت شهروندان از خدمات عمومی نشانگر آن است که بخش دولتی به طور فزاینده‌ای رضایت شهروندان را در مرکز توجه خود قرار داده است. از زمان برقراری این سازوکار، پژوهش‌های زیادی در این زمینه انجام شده است و شاهد انباشت دانش در این حوزه هستیم. از این رو، با توجه به مرورهای گذشته خلأ انجام یک مطالعه فراترکیب به عنوان یکی از روش‌های فرا مطالعه ضروری است. برای این منظور، بر روی پایگاه استنادی اسکوپوس در بازه سال‌های ۱۹۷۳ تا ۲۰۲۲ تعداد ۶۷۱ مقاله استخراج شد که پس از پالایش آن‌ها، نهایتاً بر روی ۳۲ مقاله تحلیل انجام شد. بر اساس نتایج پژوهش، مهم‌ترین پیشایندهای رضایت شهروندی عبارت‌اند از: فرایند ارائه خدمت، اطلاعات ارائه شده در مورد خدمت، خدمات مشتری (خدمات حضوری)، وبسایت‌ها (خدمات غیرحضوری) و انتظارات کلی. همچنین، مهم‌ترین پسایندهای رضایت شهروندی عبارت‌اند از: اعتماد به دولت و شکایت از خدمت دریافتی. بر اساس پیشایندها و پیامدهای شناسایی شده، مدل اولیه‌ای از رضایت شهروندان از خدمات عمومی ارائه شد.

واژه‌های کلیدی: رضایت شهروندی، خدمات عمومی، مطالعه فراترکیب.

مقدمه

اصل اساسی یک حکومت دموکراتیک این است که دائماً به ترجیحات و خواسته‌های مردم پاسخ دهد (Lee et al., 2022). با این حال، تقاضای جامعه برای خدمات عمومی رو به افزایش است و دولت‌ها با محدودیت منابع مواجه‌اند. تقاضا برای ارزش بیشتر است، بدین معنا که خدمات بهتر با هزینه کمتری ارائه شوند. انتخاب روشن است، دولت‌ها باید یا بهره‌وری و کیفیت خدمات را افزایش دهند یا خدمات را کاهش دهند. دریافت‌کنندگان خدمت عمومی نیز به‌طور فزاینده‌ای انتظار دارند در طراحی و ارائه خدمت مشارکت کنند (McGuire, 2001). همه این‌ها فشاری برای تغییر در بودجه‌ریزی و ارائه خدمات عمومی هستند، به گونه‌ای که کارایی، اثربخشی و پاسخگویی را افزایش دهند. دولت‌ها با اصلاحات اداری به این فشارها پاسخ می‌دهند (Thomassen et al., 2014).

اصلاح نظام اداری باهدف بهبود ارائه خدمات عمومی، پیشینه‌ای طولانی دارد (Siddiquee et al., 2019)، با این حال، از دهه ۱۹۸۰، مدیریت دولتی نوین برنامه اصلاحی بسیاری از کشورها شد. هدف نهایی پارادایم مدیریت دولتی نوین، انتقال سیستم‌ها و فرهنگ‌های سازمانی به سمت حداکثر سازی کارایی سازمانی و رقابت است. از طریق بازار گرایی و رقابت، استفاده‌کنندگان خدمات (مشتریان) در مرکز توجه قرار می‌گیرند (Thomassen et al., 2014)، به گونه‌ای که این برنامه‌های اصلاحی به‌طور آشکار ارتباطی بین نیاز به اصلاح خدمات عمومی، بهبود رضایت شهروندان از خدمات عمومی و حفظ یا احیای اعتماد به دولت برقرار می‌کند. این رویکرد مشتری‌مدارانه در ابزارهای متعددی منعکس شده تا کمک کند خدمات عمومی بهتر ارائه شوند. مثال‌هایی از چنین ابزارهایی عبارت‌اند از: نظرسنجی برای بررسی آنچه شهروندان می‌خواهند، برقراری سازوکارهای رسمی دریافت شکایات، افزایش مؤسسات بازرسی (Van de Walle, 2018). همچنین در دهه ۱۹۹۰، معرفی منشورهای شهروندی و مشتری را می‌توان یک واقعه بسیار نمادین دانست که نشانگر آن است که بخش دولتی به‌طور فزاینده‌ای رضایت شهروندان و مشتری را در مرکز توجه خود قرار داده است (Clark, 2000; Thomassen et al., 2014).

از میان این سازوکارهای بازخوردی یا به عبارتی حلقه بازخورد دولت-شهروند، سنجش رضایت شهروندان از جمله سازوکارهایی است که پس از موج اصلاحی مدیریت دولتی نوین به طور فزاینده‌ای توسط کشورهای مختلف استفاده شده است. دلیل آن نیز این است که برخلاف نهادهای منتخب که شهروندان از طریق انتخابات امکان ابراز ناراضی دارند و انتخابات شکلی از صدای مصرف کننده هستند، نهادهای بوروکراتیک فاقد چنین سازوکاری هستند (Morgeson, 2014)، از این رو سنجش رضایت شهروندان به عنوان سازوکار جایگزین در نهادهای بوروکراتیک استفاده می‌شود و در کشورهای مختلف به طرق مختلفی از آن استفاده می‌شود، از جمله: شاخص‌های اعتماد و رضایت در بخش عمومی فنلاند، سنجش رضایت و اعتماد به خدمات عمومی دولت فدرال بلژیک، نظرسنجی ماهانه در مورد اعتماد به دولت در هلند، پانل شهروندی و رضایت از خدمات عمومی در تمام سطوح دولتی بریتانیا، نظرسنجی دوسالانه در کانادا در مورد این که شهروندان در مورد خدماتی که دریافت می‌کنند چگونه فکر می‌کنند و سنجش نگرش شهروندان نسبت به خدمات، مانند اعتماد به دولت که توسط مؤسسه نظرسنجی پیو^۱ در آمریکا منتشر می‌شود (Bouckaert et al., 2005). در نظام اداری ایران نیز این سازوکار بازخوردی از سال ۱۳۸۱ هم‌زمان با طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع که خود یک منشور شهروندی و به عبارت کلی تر یک استراتژی مدیریت دولتی نوین است (Kundo, 2017)، آغاز شده است.

از زمان معرفی سازوکار سنجش رضایت شهروندی، پژوهش‌های زیادی در رابطه با آن انجام شده است و شاهد انباشت دانش در این حوزه هستیم. زمانی که انباشت دانش در یک حوزه وجود داشته باشد، از روش‌های فرامطالعه به منظور بررسی آن حوزه استفاده می‌شود. از جمله روش‌های فرامطالعه، فراترکیب است. این روش، تصویری جامع از ساختار و موضوعات و شکاف‌های پژوهش‌های یک حوزه ارائه می‌کند. هدف این پژوهش نیز ارائه یک تصویر کلی از پیشایندها و پسایندهای رضایت شهروندان از خدمات عمومی با روش فراترکیب است.

در ادامه نخست به رضایت شهروندان از خدمات عمومی پرداخته می‌شود، سپس روش پژوهش ارائه می‌شود و در نهایت به یافته‌های پژوهش در قالب گام‌های روش فراترکیب پرداخته می‌شود.

مبانی نظری پژوهش

رضایت شهروندان از خدمات عمومی

خدمات عمومی مجموعه وسیعی از کالاها، خدمات، سازمان‌ها و زمینه‌ها را در برمی‌گیرد. بااین‌حال، در مرکز همه این نهادهای متقاطع، انسان‌ها هستند که بخش عمومی را پر می‌کنند. این افراد تصمیمات زیادی می‌گیرند، از انتخاب شغل شخصی تا طراحی، مدیریت و اجرای سیستم‌های عمومی. کارمندان دولتی به روش‌های بی‌شماری دنیای روزمره مشترک ما را شکل می‌دهند که تا حد زیادی به نقش‌های خاص و زمینه‌های سیاستی که در آن عمل می‌کنند بستگی دارد (Witesman et al., 2023). هدف پارادایم‌های اصلاحات مدیریت دولتی نیز این است که اجزای خدمات عمومی به گونه‌ای در کنار هم قرار گیرند که نهایتاً منجر به رضایت شهروندان شود (Van de Walle, 2018). ازاین‌رو، در مدیریت دولتی رضایت شهروندی موضوع مهمی است و نیازمند بررسی می‌باشد.

هنگام بررسی یک مفهوم پیچیده و غنی بهتر است در ابتدا منشأ آن مورد بررسی قرار گیرد و حتی به عمق آن وارد شده و از نحوه شکل‌گیری معنای امروزی آن مفهوم اطلاع پیدا کنیم؛ مانند بسیاری از کلمات عادی در زبان انگلیسی امروزی، واژه «رضایت» واژه‌ای کهن است که ریشه عمیقی در زبان‌های گذشته دارد و از کلمات لاتین *satis* (به معنای کافی) و *facere* (به معنای انجام دادن) گرفته شده است. بااین‌حال از نظر تاریخی پیش از قرن شانزدهم در انگلیسی مفهومی غیر از معنای امروزی خود داشت. قبل از این دوران، این واژه در انگلیسی به صورت انحصاری با دین مسیحیت و به طور دقیق با «نظریه رضایت در رابطه با کفار» در ارتباط بود. رضایت یعنی چیزی نزدیک به «برآورده کردن خواسته‌ها (مطالبات)» یا «جبران کردن» است نه تجربه خشنودی و رضایت کافی که معنای امروزی آن است. در قرن شانزدهم، معنای این واژه در کاربرد عامه تغییر کرد و تا حدودی به مفهومی که امروز مورداستفاده قرار می‌گیرد نزدیک شد. برای مثال در اثر ویلیام شکسپیر، راضی شدن به معنای لذت بردن، شادی یا رضایت از یک تجربه یا نتیجه است؛ اما در

اوایل قرن بیستم بود که مفهوم رضایت مورد توجه دانشگاهیان شاغل در رشته علوم اجتماعی قرار گرفت و ابتدا در روانشناسی و سپس در اقتصاد، تجارت و بازاریابی به کار گرفته شد. به علاوه، در حالی که این واژه هنوز مفهومی نسبتاً نامشخص و بدون تعریف فنی است، اما به نظر می‌رسد با دو مفهوم مهم در ارتباط است: «مصرف کننده» یا «مشری». در واقع، در نیمه اول قرن بیستم، اشارات کم اما رو به افزایشی به «رضایت مصرف کننده»، به عنوان یک ضرورت تجاری در بازار آزاد در تمام مطالب روانشناسی، بازاریابی و اقتصاد مشاهده می‌شد. در اواسط دهه ۱۹۵۰، مفهوم رضایت جهش رو به جلویی داشت که توسعه آن به عنوان موضوعی مهم و حیاتی در علوم اجتماعی و به ویژه در زمینه تصمیم‌گیری انسان‌ها تلقی می‌شد. هربرت سایمون^۱، در تحقیق مهم خود در دهه‌های ۱۹۴۰ و ۱۹۵۰، مفهوم «راضی کردن» را فرآیندی ذهنی- روان‌شناختی معرفی کرد که در آن فرض می‌شود افراد گزینه‌ای را از میان مجموعه‌ای فرضی از گزینه‌ها انتخاب می‌کنند که با توجه به محدودیت‌های حافظه، دانش و توانایی ذهنی منجر به «بیشترین رضایت» از نتیجه می‌شود. از دهه ۱۹۶۰ به بعد کار تحقیقاتی آگاهانه و کاربردی بر روی درک و شناخت رضایت در حوزه‌های بی‌شماری توسعه یافت و بخش زیادی از کار تحقیقاتی صورت گرفته بر روی رضایت شهروندی حول محور رضایت از خدمات شهری یا دولت محلی و به ویژه ارائه خدمات پلیس شهری متمرکز بوده است. از اوایل دهه ۱۹۹۰ به بعد، با الهام از جنبش «بازسازی دولت»^۲ در آمریکا و مدیریت دولتی نوین^۳ که در سراسر جهان طرفدار داشت، بخش دولتی و سازمان‌های دولتی به شدت به ارزیابی و نظارت و رضایت شهروندی علاقه‌مند شدند و مطالعات مربوط به دولت محلی فراتر رفته و شروع به بررسی عوامل تأثیرگذار بر رضایت از دولت‌های ایالتی/ منطقه‌ای و فدرال/ ملی و به ویژه رضایت شهروندی از تجربیات مربوط به تشریفات اداری و کارمندان دولت کردند (Morgeson, 2014).

در مجموع و در جمع‌بندی این مرور مختصر بر مفهوم رضایت و تحقیقات آن، در اینجا رضایت شهروندی^۴ با این عنوان مورد بررسی قرار می‌گیرد: رضایت یا خرسندی تک‌تک

1 Herbert A. Simon

2 Reinventing government

3 New Public Management (NPM)

4 Citizen satisfaction

شهروندان (به قول نویسنده‌ای دیگر «واکنش تکمیلی»^۱) از تجربه خدمات (کالاها یا فرآیندها یا برنامه‌های) ارائه‌شده توسط بوروکراسی‌های دولتی و نهادهای اداری (Morgeson, 2014). به‌طور کلی، رضایت احساس لذت بخشی است که وقتی چیزی را که می‌خواهیم و آن را دریافت می‌کنیم به ما دست می‌دهد (Romero-Subia, 2022). در زمینه رضایت شهروندی تحقیقات زیادی انجام شده است. با بررسی تحقیقات انجام‌شده در زمینه مدل‌های رضایت مشتری مشاهده می‌شود که برخی از آن‌ها مدل‌های کیفیت خدمت را نیز جزء مدل‌های رضایت مشتری قرار می‌دهند، بااین حال به نظر می‌رسد بین آن‌ها تفاوت‌هایی وجود دارد. از نظر تفاوت بین کیفیت خدمت و رضایت شهروندی می‌توان گفت که ارزیابی‌های ذهنی، مانند رضایت از خدمات عمومی، لزوماً منعکس‌کننده ویژگی‌های عینی یا عملکرد آن خدمات نیست و رتبه‌بندی رضایت تحت تأثیر عواملی غیر از کیفیت خدمات قرار می‌گیرد. این بدان معناست که بهبود کیفیت خدمات همیشه در رضایت بیشتر منعکس نخواهد شد (Van de Walle, 2018). در این رابطه لازم به ذکر است که دو پارادایم اصلی در حوزه کیفیت خدمات وجود دارد: پارادایم عدم تأیید-انتظار^۲ و پارادایم عملکرد^۳. برای اولی، کیفیت خدمات درک شده از مقایسه بین عملکرد و انتظارات حاصل می‌شود. اگرچه در مورد اینکه ابعاد کیفی متعددی وجود دارد، توافق وجود دارد اما در مورد تعداد و ماهیت آن‌ها اتفاق نظر وجود ندارد: دو بعد، سه بعد، پنج بعد و ده بعد. از سوی دیگر، پارادایم عملکرد استدلال می‌کند که انتظارات، بی‌ربط هستند و فقط عملکرد باید در نظر گرفته شود. این دو دیدگاه، دو چارچوب جایگزین را فراهم می‌آورند: سروکوال^۴ و سروپرف^۵ (Carvalho et al., 2010).

بااین حال، یک مدل غالب که برای مدت طولانی در ادبیات مدیریت خدمات مورد استفاده قرار گرفته و در سال‌های اخیر نیز توسط محققان مدیریت دولتی به کار گرفته شده است، مدل انتظار-عدم تأیید^۶ رضایت است (Van de Walle, 2018)، در

1 Fulfillment response

2 Expectation-disconfirmation paradigm

3 Performance paradigm

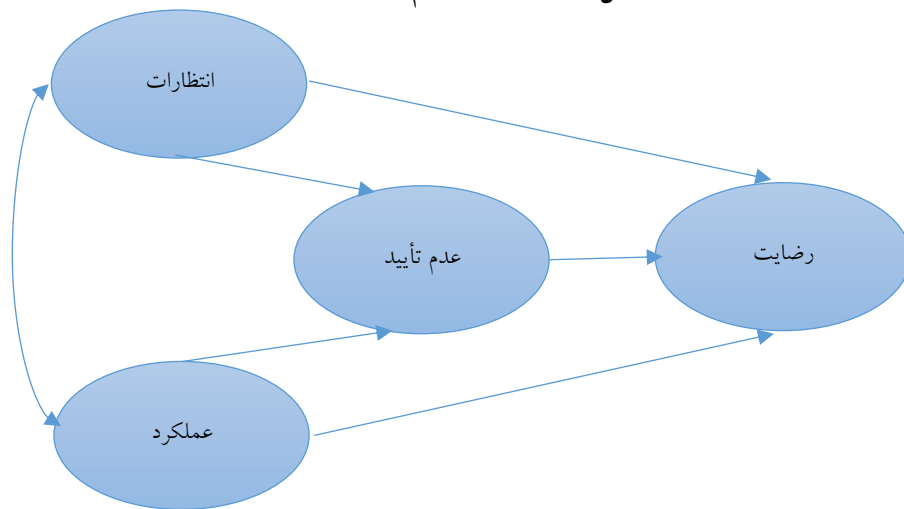
4 SERVQUAL

5 SERVPERF

6 Expectancy- Disconfirmation Model (EDM)

همین رابطه ژانگ^۱ و همکاران با فراتحلیل بر روی تحقیقاتی که از این مدل استفاده کرده بودند به این نتیجه رسیدند که این مدل بینش‌های ارزشمندی را ایجاد کرده است و باید همچنان برای سنجش رضایت شهروندان استفاده شود (Zhang et al., 2021).

شکل ۱. مدل انتظار-عدم تأیید رضایت



(Van Ryzin, 2004)

مجموعه گسترده‌ای از تحقیقات در مورد عواملی انجام شده که بر رضایت شهروندان از خدمات عمومی ارائه شده توسط نهادها و پیامدهای آن تأثیر می‌گذارد (Van Ryzin, 2004; Morgeson & Petrescu, 2011; Bente, 2014; Tang, 2018; Xu & Zhu, 2021). هر یک از این پژوهش‌ها به یک یا تعدادی پیشایندها و پیامدها اشاره کرده‌اند. در ادامه به منظور بررسی این مدل‌ها، شناسایی پیشایندها و پسایندها و در نهایت ارائه یک مدل، از روش فراترکیب استفاده می‌شود.

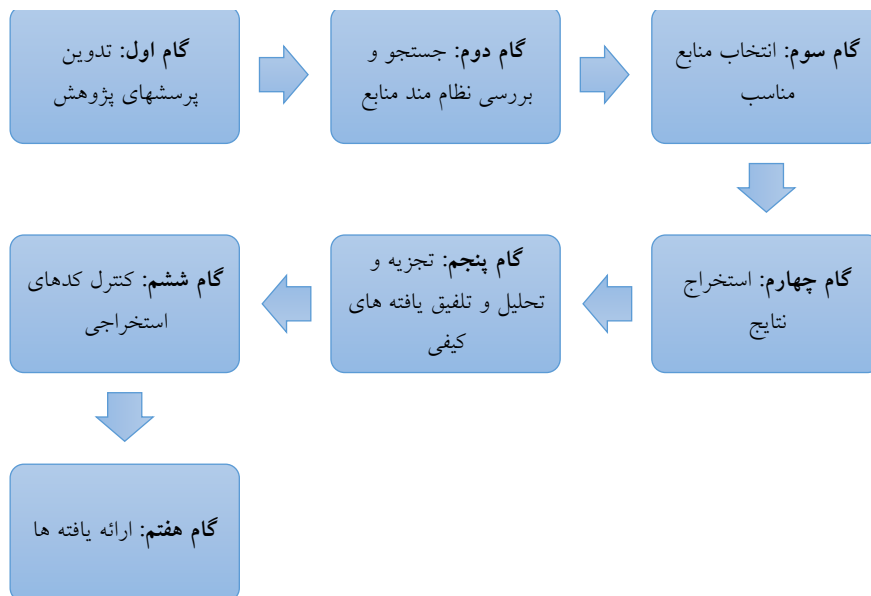
روش پژوهش

انجام تحقیق خوب به معنای انجام پژوهش با روش علمی است. این عبارت به معنای پیروی از یک مجموعه بنیادین از قواعد، مقررات و رویکردها به منظور حل مسئله موردنظر است. ما این مجموعه قوانین و مقررات را روش علمی تحقیق می‌نامیم. یکی از روش‌هایی که

1 Zhang

به منظور بررسی، ترکیب و آسیب شناسی پژوهش های گذشته مطرح شده، فرامطالعه است. فرامطالعه یک تجزیه و تحلیل عمیق از کارهای پژوهشی انجام شده است که شامل ۴ دسته: فراتحلیل (تحلیل کمی محتوای مورد مطالعه)؛ فراروش (تحلیل روش شناسی مطالعات اولیه)؛ فرانظریه (تحلیل نظریه های مطالعات اولیه)؛ فراترکیب (تحلیل کیفی مطالعات اولیه) می گردد (واعظی و همکاران، ۱۴۰۲). روش فراترکیب باهدف ترکیب نتایج کیفی از چندین مطالعه به روشی سیستماتیک و قابل تکرار انجام می شود و به جای مرور ادبیات موجود، دانش جدیدی تولید می کند. (Weinberger, 2022). در این پژوهش از الگوی پیشنهادی فراترکیب سندولوسکی و باروسو^۱ (۲۰۰۶) استفاده شده که یکی از مشهورترین الگوهای فراترکیب مورد استفاده در بین محققان محسوب می شود. این رویکرد، یک مرور نظام مند از یافته های پژوهشی کیفی ارائه می کند و به پژوهشگران این امکان را می دهد که از طریق یک فرایند نظام مند ۷ مرحله ای، یک تفسیر جدید از یافته های موجود ارائه نمایند. گام های این رویکرد در شکل ۲ نشان داده شده است.

شکل ۲. گام های پیشنهادی رویکرد سندولوسکی و باروسو



(Sandelowski & Barroso, 2006: 84)

1 Sandelowski & Barroso

یافته‌ها

در این مقاله تجزیه و تحلیل یافته‌های حاصل از جمع‌بندی رضایت شهروندی از خدمات عمومی با استفاده از روش ۷ مرحله‌ای معرفی شده توسط سندلوسکی و باروسو انجام شده که در ادامه به تشریح یافته‌های این مراحل پرداخته می‌شود:

گام اول: تدوین سؤال پژوهش

گام اول روش فراترکیب تنظیم سؤال و اهداف پژوهش است. سؤال این پژوهش عبارت است از: پیشایندها و پسایندهای رضایت شهروندان از خدمات عمومی کدام‌اند؟

گام دوم: جستجو و بررسی نظام‌مند منابع

به منظور جمع‌آوری داده‌های پژوهش، ابتدا طبق پرسش اصلی پژوهش، اقدام به شناسایی کلمات و عبارات کلیدی مرتبط با رضایت شهروندان از خدمات عمومی شد که در نهایت ترکیب کلمات کلیدی زیر تدوین گردید:

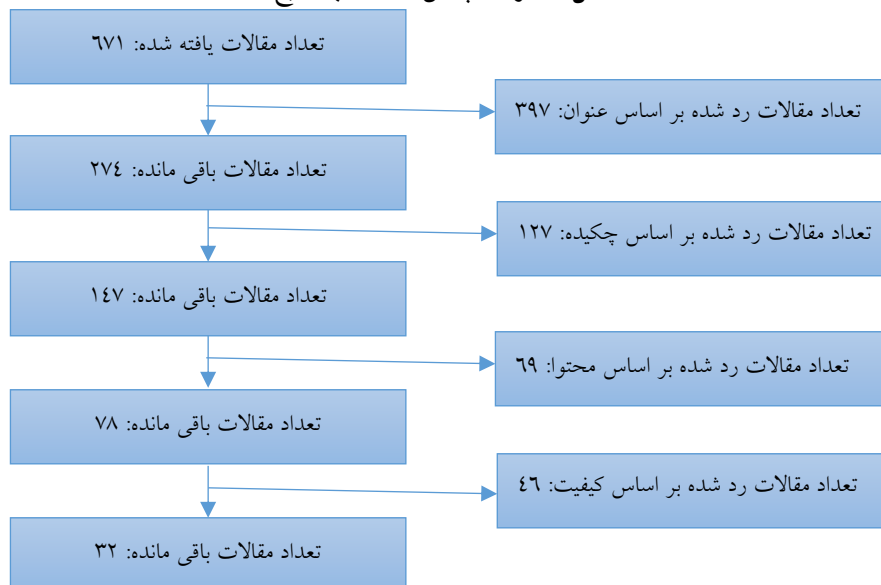
"Citizen Satisfaction" or "Citizen Satisfaction with Public Service"
سپس به منظور مرور نظام‌مند منابع، در پایگاه اطلاعات علمی اسکوپوس^۱، ضابطه جستجوی فوق در قسمت عنوان، چکیده و کلمات کلیدی در سه دسته موضوعی مدیریت، اقتصاد و علوم اجتماعی مورد جستجو قرار گرفت. علت انتخاب این پایگاه نیز این بود که علاوه بر اینکه بیشترین تعداد ژورنال‌های نمایه شده و باکیفیت را در اختیار قرار می‌دهد، گزینه‌های متنوعی برای مرتب‌سازی، رتبه‌بندی و اصلاح نتایج جستجو ارائه می‌دهد. ضابطه شمول برای یافتن منابع، شامل مقالات پژوهشی مرتبط با سؤال پژوهش بود که در پایگاه‌های مورد اشاره نمایه شده و بدون محدودیت شروع بازه زمانی تا سال ۲۰۲۲ در نظر گرفته شد. بر اساس این ضوابط تعداد ۶۷۱ مقاله مرتبط با کلیدواژه‌ها و عبارات مورد نظر یافت شد.

1 Scopus

گام سوم: انتخاب منابع مرتبط با موضوع پژوهش

جهت پالایش منابع یافت شده، اقدام به حذف منابع نامرتب بر اساس عنوان، چکیده و متن آن‌ها صورت گرفت. به این ترتیب، در مرحله اول، تعداد ۳۹۷ مقاله که عنوان آن‌ها به سؤال پژوهش ارتباطی نداشتند حذف گردید و ۲۷۴ مقاله باقی ماند. در مرحله بعدی با مطالعه چکیده مقالات باقی مانده، تعداد ۱۲۷ مقاله حذف گردید و ۱۴۷ مقاله باقی ماند. در نهایت، با خواندن متن کامل مقالات و ارزیابی محتوای آن‌ها، تعداد ۶۹ مقاله دیگر حذف شد. در پایان، تعداد ۷۸ مقاله مرتبط با سؤال پژوهش به دست آمد که از این تعداد ۴۶ مقاله فاقد استانداردهای کیفی مناسب بوده و حذف شدند. از یافته‌های کیفی ۳۲ مقاله باقی مانده برای تحلیل نهایی استفاده شد. در شکل ۳ فرایند پالایش و انتخاب منابع نشان داده شده است.

شکل ۳. فرایند پایش و انتخاب منابع



گام چهارم و پنجم: استخراج و تجزیه و تحلیل داده‌ها

در این مرحله پیشایندها و پساندهای رضایت شهروندان از خدمات عمومی شناسایی و ترکیب می‌شوند. در جدول شماره ۱ لیست مطالعات نهایی بررسی شده ارائه شده است.

جدول ۱. لیست مطالعات بررسی شده

ردیف	نویسنده	سال	عنوان	پیشابند	پسبند
۱	Van Ryzin	2004	انتظارات، عملکرد و رضایت شهروندان از خدمات شهری	انتظارات عملکرد	-
۲	Van Ryzin et al	2005	محرك‌ها و پیامدهای رضایت شهروندان: کاربرد مدل شاخص رضایت مشتری آمریکایی در شهر نیویورک	کیفیت خدمت درک شده انتظارات	اعتماد به دولت شکایت
۳	Welch et al	2005	پیوند رضایت شهروندان با دولت الکترونیک و اعتماد به دولت	دولت الکترونیک	اعتماد به دولت
۴	Van Ryzin	2006	آزمایش مدل عدم تأیید انتظار رضایت شهروندان از دولت محلی	انتظارات عملکرد	-
۵	Kim	2006	اندازه‌گیری رضایت شهروندان از کیفیت خدمات عمومی قراردادی: کاربرد معیارهای سروکوال	ابعاد کیفیت خدمت	شکایت
۶	Morgeson & Petrescu	2011	آیا همه آن‌ها یکسان عمل می‌کنند؟ بررسی عملکرد درک شده، رضایت شهروندان و اعتماد به آژانس‌های فدرال ایالات متحده	خدمات مشتری وب‌سایت‌ها اطلاعات انتظارات	اعتماد به دولت شکایت
۷	Mokhlis & Mamat	2011	کیفیت خدمات شهری و رضایت شهروندان در جنوب تایلند	ابعاد کیفیت خدمت	-
۸	Im & Lee	2011	آیا مدیریت عملکرد بر رضایت شهروندان تأثیر می‌گذارد؟	عملکرد	-

ادامه جدول ۱.

ردیف	نویسنده	سال	عنوان	پیشایند	پسایند
۹	Morgeson	2012	انتظارات، عدم تأیید و رضایت شهروندان از دولت فدرال ایالات متحده: آزمایش و گسترش مدل	انتظارات عملکرد	-
۱۰	Van Ryzin	2013	آزمون تجربی نظریه انتظار-عدم تأیید رضایت شهروندی	انتظارات عملکرد	-
۱۱	Chatfield & AlAnazi	2013	کیفیت خدمات، رضایت شهروندان و وفاداری با گزینه‌های ارائه سلف‌سرویس به تغییر خدمات دولت الکترونیک	ابعاد کیفیت خدمت	وفاداری
۱۲	Chatzoglou et al	2014	اندازه‌گیری رضایت شهروندان با استفاده از رویکرد سروکوال: مورد «پست هلنی»	ابعاد کیفیت خدمت	-
۱۳	Oscar Nigro & Císaro	2014	پیش‌بینی رضایت شهروندان از دولت محلی بر اساس ادراک از اختلال جسمانی	انتظارات	وفاداری
۱۴	Bente	2014	قومیت و رضایت شهروندان: مطالعه‌ای در مورد مدیریت دولتی محلی	ابعاد کیفیت خدمات	-
۱۵	Badri et al	2015	کیفیت خدمات، انتظارات، رضایت و اعتماد در مؤسسات دولتی: بررسی رضایت شهروندان ابوظبی	ابعاد کیفیت خدمت انتظارات	اعتماد
۱۶	Wu & Jung	2016	پیوند گمشده بین مشارکت شهروندان، رضایت و عملکرد عمومی: شواهدی از شهر و شهرستان سانفرانسیسکو	عملکرد	مشارکت
۱۷	Davoudpour & Rezapour	2016	مدل مفهومی رابطه بین شفافیت نهادی، اعتماد و رضایت شهروندان (مطالعه موردی شهر تهران، ایران)	-	اعتماد

ادامه جدول ۱.

ردیف	نویسنده	سال	عنوان	پیشابند	پسایند
۱۸	Ma	2017	مدیریت عملکرد و رضایت شهروندان از دولت: شواهدی از شهرداری‌های چین	عملکرد	-
۱۹	Dahlström et al	2018	برون‌سپاری، کیفیت کارکنان بوروکراتیک و رضایت شهروندان از خدمات عمومی	ابعاد کیفیت خدمت	-
۲۰	Yang	2018	آیا شفافیت یک شمشیر دو لبه در رضایت شهروندان از خدمات عمومی است؟ شواهدی از مراقبت‌های بهداشتی عمومی چین	ابعاد کیفیت خدمت	-
۲۱	White et al	2018	تأثیر عدالت رویه‌ای بر رضایت شهروندان از اجرای قانون ایالتی	فرایند	-
۲۲	Karagianni & Theriou	2018	کیفیت خدمات در دولت محلی و تأثیر آن بر رضایت شهروندان: موردی از بخش حمل‌ونقل و ارتباطات واحد منطقه‌ای کاوالا در منطقه مقدونیه شرقی و تراکیا، یونان	ابعاد کیفیت خدمت	-
۲۳	Noda	2019	انتظارات و رضایت شهروندان از عملکرد خدمات: درس‌هایی از دولت‌های محلی در ژاپن	انتظارات عملکرد	-
۲۴	Mizrahi et al	2020	مسئولیت اجتماعی دولت، رضایت و اعتماد شهروندان	-	اعتماد
۲۵	Pierre Celestin	2020	آزمایش رضایت شهروندان در دولت محلی: تمرکز بر برنامه چشم‌انداز ۲۰۲۰ Umurenge در رواندا	انتظارات عملکرد	مشارکت

ادامه جدول ۱.

ردیف	نویسنده	سال	عنوان	پیشايند	پسايند
۲۶	Xu & Zhu	2021	ارزیابی سازوکار تأثیر مشارکت شهروندان بر رضایت شهروندان در یک شهر هوشمند	ابعاد کیفیت خدمت	مشارکت
۲۷	Wu et al	2021	رضایت شهروندان چینی از عملکرد دولت در طول کووید ۱۹	عملکرد	-
۲۸	Gendel-Guterman & Billig	2021	افزایش رضایت شهروندان از خدمات شهری: کارکرد عوامل نامشهود	دسترسی	-
۲۹	Wang et al	2021	تماس‌های بوروکراتیک و تأثیر آن‌ها بر رضایت شهروندان با سازمان‌های دولتی محلی: تأثیر انتظارات	فرایند انتظارات	-
۳۰	Reddick et al	2022	رضایت شهروندان از ارائه خدمات عمومی: آزمونی از نظریه‌های جایگزین	ابعاد کیفیت خدمت	-
۳۱	Wang & Fan	2022	بررسی و بسط مدل عدم تأیید انتظار: شواهدی از مناطق روستایی چین	انتظارات کلی	-
۳۲	Ferdik et al	2022	بررسی عوامل تعیین‌کننده بیشتر رضایت شهروندان از پلیس: نقش فشار	فرایند اطلاعات ملموسات خدمات مشتری	-

همچنان که مشاهده می‌شود، پیشایندها و پسایندهای مختلفی برای رضایت شهروندان وجود دارد. در جدول شماره ۲ پیشایندها و پسایندهای شناسایی شده به همراه منبع ارائه شده است.

جدول ۲. پیشایندها و پسایندهای رضایت شهروندان از خدمات عمومی

ردیف	پیشایند/پسایند	منبع
۱	فرایند ارائه خدمت	Kim, 2006; Morgeson et al, 2011; Morgeson et al, 2011; Mokhlis & Mamat, 2011; Chatfield & AlAnazi, 2013; Chatzoglou, 2014; Bente, 2014; Badri et al, 2015; Yang, 2018; White et al, 2018; Karagianni & Theriou, 2018; Wang et al, 2021; Reddick et al, 2022; Ferdik et al, 2022
۲	اطلاعات در مورد خدمات	Kim, 2006; Morgeson et al, 2011; Morgeson et al, 2011; Mokhlis & Mamat, 2011; Chatfield & AlAnazi, 2013; Chatzoglou, 2014; Bente, 2014; Badri et al, 2015; Davoudpour & Rezapour, 2016; Yang, 2018; Karagianni & Theriou, 2018; Reddick et al, 2022; Ferdik et al, 2022
۳	ملموسات (جنبه فیزیکی و قابل لمس خدمات ارائه شده)	Kim, 2006; Morgeson et al, 2011; Mokhlis & Mamat, 2011; Chatfield & AlAnazi, 2013; Chatzoglou, 2014; Bente, 2014; Badri et al, 2015; Yang, 2018; Karagianni & Theriou, 2018; Reddick et al, 2022; Ferdik et al, 2022
۴	خدمات مشتری (خدمات حضوری)	Kim, 2006; Morgeson et al, 2011; Morgeson et al, 2011; Mokhlis & Mamat, 2011; Chatfield & AlAnazi, 2013; Chatzoglou, 2014; Bente, 2014; Badri et al, 2015; Dahlström et al, 2018; Yang, 2018; Karagianni & Theriou, 2018; Reddick et al, 2022; Ferdik et al, 2022
۵	وبسایتها (خدمات غیر حضوری)	Welch et al, 2005; Morgeson et al, 2011; Morgeson et al, 2011; Mokhlis & Mamat, 2011; Chatfield & AlAnazi, 2013; Chatzoglou, 2014; Bente, 2014; Badri et al, 2015; Yang, 2018; Karagianni & Theriou, 2018; Reddick et al, 2022;
۶	دسترسی به خدمات	Gendel-Guterman & Billig, 2021
۷	انتظارات کلی شهروندان	Van Ryzin, 2004; Van Ryzin et al, 2005; Van Ryzin, 2006; Morgeson et al, 2011; Morgeson et al, 2011; Morgeson, 2012; Van Ryzin, 2013; Nigro & Císaro, 2014; Badri et al, 2015; Noda, 2019; Pierre Celestin, 2020; Wang et al, 2021; Wang & Fan, 2022
۸	عملکرد خدمت	Van Ryzin, 2004; Van Ryzin et al, 2005; Van Ryzin, 2006; Im & Lee, 2012; Morgeson, 2012; Van Ryzin, 2013; Wu & Jung, 2016; Ma, 2017; Noda, 2019; Pierre Celestin, 2020; Wu et al, 2021
۹	مشارکت شهروندان	Wu & Jung, 2016; Pierre Celestin, 2020; Xu & Zhu, 2021

ادامه جدول ۲.

ردیف	پیشایند/پسایند	منبع
۱۰	اعتماد به دولت	Van Ryzin et al, 2005; Welch et al, 2005; Morgeson et al, 2011; Badri et al, 2015; Davoudpour & Rezapour, 2016; Mizrahi et al, 2020
۱۱	وفاداری شهروندان	Chatfield & AlAnazi, 2013; Nigro & Císaro, 2014
۱۲	شکایات از خدمت ارائه شده	Van Ryzin et al, 2005; Kim, 2006; Morgeson et al, 2011; Morgeson et al, 2011

گام ششم: کنترل کیفیت

برای سنجش پایایی یافته‌ها در این مرحله از ضرایب کاپای کوهن استفاده شده است. ضریب کاپای، اندازه‌ای عددی بین ۱- تا ۱+ است که هر چه به ۱+ نزدیک‌تر باشد بیانگر وجود توافق متناسب و مستقیم است. اندازه‌های نزدیک به ۱- نشان‌دهنده وجود توافق وارون و اندازه‌های نزدیک به صفر عدم توافق را نشان می‌دهد. از طریق این ضریب می‌توان میزان توافق دو اندازه‌گیری (توسط دو نفر یا دو ابزار یا در دو مقطع زمانی) را ارزیابی نمود. برای محاسبه پایایی کدگذاری‌ها در این روش، پژوهشگر به کدگذاری مقاله‌های منتخب پرداخت و ضریب کاپا عدد ۰.۷۳ به دست آمد که عدد قابل قبول و معتبری است.

گام هفتم: ارائه یافته‌ها

بر اساس نتایج جدول ۱، محرک‌های مختلفی توسط محققین به عنوان عوامل مهم و تأثیرگذار بر رضایت شهروندان از سازمان‌ها در نظر گرفته می‌شوند. باین‌حال، مهم‌ترین پیشایندها بر اساس فراوانی عبارت‌اند از: فرایند ارائه خدمت، اطلاعات ارائه شده در مورد خدمت، خدمات مشتری (خدمات حضوری)، وب‌سایت‌ها (خدمات غیرحضوری) و انتظارات کلی. همچنین، رضایت نتایج متفاوتی دارد و احتمالاً سازمان‌ها علاقه‌مندند بدانند برداشت‌ها یا رفتارهای مختلف چگونه تحت تأثیر افزایش (کاهش) رضایت قرار می‌گیرد. دو مورد از مهم‌ترین نتایج رضایت شهروندی در بخش دولتی بر اساس فراوانی عبارت‌اند از: اعتماد به دولت و شکایت از خدمت دریافتی.

۱. ارائه اطلاعات: بسیاری از سازمان‌های دولتی عمدتاً مسئول ارائه نوع خاصی از اطلاعات به عموم مردم هستند. باین‌وجود، سایر سازمان‌هایی که مأموریت‌های بسیار متفاوتی را بر

عهده‌دارند (مانند اجرای مقررات) باید اطلاعات را به‌عنوان بخش اصلی وظایف خود ارائه دهند. با توجه به این موضوع، درخواست از شهروندان برای رتبه‌بندی برخی سؤالاتی که به سنجش کامل بودن، کیفیت، به‌موقع بودن، شفافیت یا قابلیت دسترسی اطلاعات سازمان می‌پردازند، اغلب می‌تواند محرکی برای رضایت باشد که در پیش‌بینی رضایت برای بسیاری از سازمان‌های دولتی به‌خوبی عمل می‌کند.

۲. فرآیند: اغلب، هم سازمان‌های نظارتی و هم سازمان‌های ارائه‌دهنده مزایا و همچنین تعداد زیادی از سازمان‌های خدمت رسان از شهروندان می‌خواهند به‌منظور تکمیل برخی فرآیندهای استاندارد مانند تکمیل اسنادی که تأییدکننده رعایت استانداردها یا درخواست برای مزایا هستند، با آن‌ها در تماس باشند. برای این سازمان‌ها، سنجش سهولت، شفافیت و قابلیت دسترسی فرم‌ها و یا بازدهی یا به‌موقع بودن تکمیل یک فرآیند، اغلب محرک‌های مناسب رضایت هستند.

۳. وب‌سایت: با توجه به رشد بسیار زیاد دولت الکترونیک در طول دهه اخیر، اکنون هر سازمان دولتی متکی به وب‌سایت خود است که بخش مهمی از فصل مشترک آن با شهروندان است؛ بنابراین، برای بسیاری و حتی اکثر سازمان‌ها سهولت راهبری، شفافیت اطلاعات، مفید بودن اطلاعات و یا سرعت و مفید بودن نتایج جستجوی ارائه‌شده توسط یک وب‌سایت می‌تواند محرک‌های مهمی برای رضایت باشد.

۴. خدمات مشتری: درحالی‌که وب‌سایت‌ها امکان کاهش مراجعات حضوری شهروندان را برای بسیاری از سازمان‌ها فراهم کرده‌اند، بااین‌حال، هنوز بخش مهمی از تجارب بسیاری از شهروندان در رابطه با سازمان‌های دولتی به‌صورت حضوری حاصل می‌شود؛ بنابراین، حرفه‌ای بودن، ادب، بازدهی یا دانش نمایندگان خدمات مشتری مرکز تلفن همچنان ویژگی‌های مهمی هستند که باعث ایجاد رضایت از بسیاری از سازمان‌ها می‌شوند.

۵. انتظارات: هر جا سخن از ادراک است، «مدیریت انتظارات» موضوعی اساسی تلقی می‌شود. به‌بیان‌دیگر از آنجا که هدف غایی سنجش رضایت شهروندان، حرکت به سمت بهبود رضایت خدمت‌گیرندگان است؛ فهم نیاز آنان و اینکه انتظارات آن‌ها از سازمان‌های دولتی چیست، بخش مهمی از فرایند کاهش نارضایتی مردم از خدمات این سازمان‌ها است.

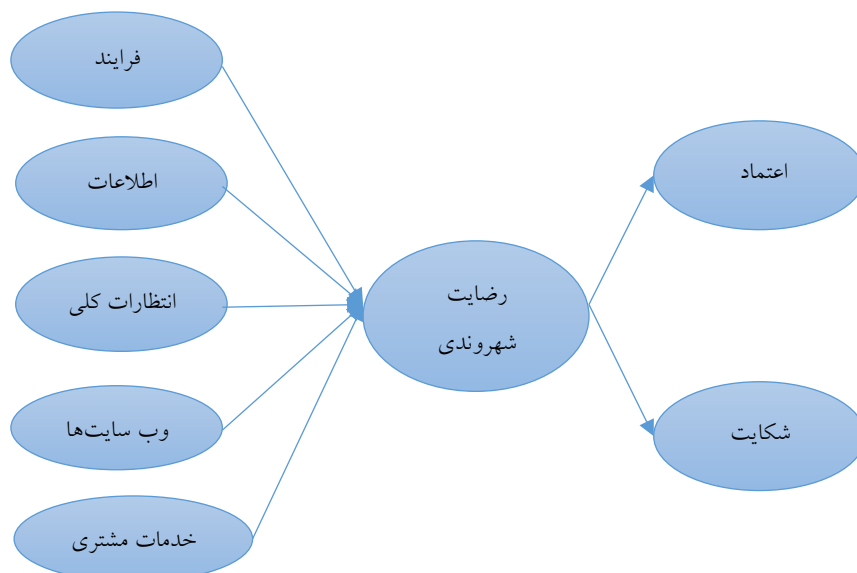
و همواره این احتمال وجود دارد که بخشی از نارضایتی خدمت گیرنده، به علت مدیریت نکردن انتظارات وی باشد.

۶. اعتماد: برای بسیاری از سازمان‌ها و به‌ویژه سازمان‌هایی که با بخش بزرگی از جمعیت کشور یا یک محل در تماس هستند، تأثیر رضایت بر اعتماد شهروندان - که می‌تواند به‌صورت میزان کلی اعتماد به‌نظام سیاسی و یا اعتماد به یک سازمان سنجش شود - می‌تواند نتیجه یا برآیند مهمی باشد.

۷. شکایت: درحالی‌که شهروندان اغلب نسبت به مشتریان شرکت‌های بخش خصوصی کمتر به دولت شکایت می‌کنند، اما سنجش میزان شکایات و اینکه آیا کاربر اخیراً در مورد تجربه خود از یک سازمان شکایتی داشته است یا نه و اگر داشته چگونه به شکایت او رسیدگی شده است، می‌تواند اطلاعات مفیدی را فراهم کند. به‌طور دقیق، این نتیجه می‌تواند تصریح کند که چگونه بهبود رضایت می‌تواند منجر به شکایات کمتری شود و این امر به‌نوبه خود باعث کاهش هزینه رسیدگی به شکایات می‌شود.

بر اساس پیشایندها و پیامدهای شناسایی‌شده، مدل شکل ۴ به‌عنوان مدل رضایت شهروندان از خدمات عمومی ارائه می‌شود.

شکل ۴. مدل رضایت شهروندان از خدمات عمومی



بحث و نتیجه‌گیری

این مقاله در مورد یک مفهوم است، مفهومی که بر اکثر جوانب زندگی انسان نفوذ و تأثیر دارد، یعنی: رضایت. ما در ابتدایی‌ترین اما مهم‌ترین تجربیات زندگی مان، از جمله کار، سلامت، محل زندگی، تجربیاتی که معرف ما هستند، کالاها و خدماتی که مصرف می‌کنیم و ... به دنبال رضایت هستیم. هنگامی که انسان از هر یک و یا تمام این جوانب زندگی راضی باشد، معمولاً شاد و خرسند است و هنگامی که ناراضی باشد، آشفته، ناراحت و به دنبال گزینه‌های دیگری است. با این وجود، بررسی رضایت با چنین روش کلی‌نگرانه‌ای می‌تواند کاری بزرگ باشد. در عوض، این مقاله در مورد رضایت از مجموعه خاصی از تجربیات زندگی هر انسان بر روی کره زمین - یعنی رضایت از دولت است یا آنچه برخی آن را رضایت شهروندی می‌نامند.

حال سؤال این است که چرا دولت‌ها باید رضایت شهروندان، ارباب رجوع، مشتریان و دیگر ذینفعان‌شان را بسنجند؟ به‌طور کلی در بخش خصوصی بدین صورت قابل توجه است که مشتریان راضی، مشتریان وفاداری هستند و مشتریان وفادار نیز سودآور هستند؛ اما دولت به شرکت‌های بخش خصوصی شباهتی ندارد. یکی از اساسی‌ترین تفاوت‌های ذاتی میان سازمان‌های بخش خصوصی و بخش دولتی چنین است: دولت در بازار آزاد فعالیت نمی‌کند و شهروندان ناراضی نمی‌توانند به دولت دیگری یا یک سازمان دولتی رقیب متوسل شوند، آن‌چنان‌که مشتریان در یک بازار آزاد می‌توانند برند شامپو یا نوشابه را تغییر دهند. از طرف دیگر، دولت و سازمان‌های دولتی یک انحصار اجباری در زمینه خدماتی که در محدوده خودشان ارائه می‌دهند، دارند و بسیاری از خدماتی که آن‌ها ارائه می‌دهند اجباری‌اند و نه داوطلبانه. به همین دلیل و با اتخاذ زبان اقتصاد بازار آزاد، «موانع تغییر»^۱ در صورت عدم رضایت از یک دولت، فوق‌العاده زیاد است. این استدلال نشان می‌دهد قدرت شبه انحصاری دولت و موانع بالای تغییر می‌تواند به عنوان یک دلیل برای اینکه چرا دولت باید رضایت شهروندان را بسنجد تلقی شود و شاید دولت حتی بیشتر از بخش خصوصی نیاز به این کار داشته باشد. علاوه بر این، مجموعه‌ای از استدلال‌های مفید دیگری برای

1 Barriers to switching

این عمل ارائه شده است و در مجموع این‌ها به ما ایده محکمی می‌دهند که چرا این عمل نه تنها مفید، بلکه کاملاً حیاتی است.

غالب‌ترین مدل در حوزه رضایت شهروندی، مدل انتظار-عدم تأیید رضایت است. با این حال، اکثر مدل‌های رضایت شهروندی شامل محرک‌های رضایت، رضایت شهروندی و نتایج رضایت در یک مدل واحد هستند. از این رو، برای شناسایی محرک‌ها و نتایج رضایت از روش فراترکیب استفاده شد. بر اساس گام‌های روش فراترکیب، در گام اول سؤال پژوهش تدوین شد، در گام دوم به جستجوی نظام‌مند منابع در پایگاه اطلاعاتی اسکوپوس پرداخته شد، در گام سوم منابع شناسایی شده مورد پالایش قرار گرفت که در نهایت ۳۲ مقاله برای تحلیل انتخاب شد و سپس در گام‌های چهارم و پنجم به تجزیه و تحلیل مقالات منتخب پرداخته شد، در گام ششم پایایی یافته‌ها مورد بررسی قرار گرفت و در گام هفتم یافته‌های پژوهش ارائه شد.

بر اساس نتایج پژوهش پیشایندهای چندگانه‌ای در رضایت شهروندی تأثیرگذار هستند، با این حال، مهم‌ترین پیشایندهای رضایت شهروندی بر اساس فراوانی عبارت‌اند از: فرایند ارائه خدمت، اطلاعات ارائه شده در مورد خدمت، خدمات مشتری (خدمات حضوری)، وبسایت‌ها (خدمات غیرحضوری) و انتظارات کلی. همچنین، برای رضایت شهروندی پساندهای چندگانه‌ای وجود دارد که مهم‌ترین آن‌ها عبارت‌اند از: اعتماد به دولت و شکایت از خدمت. بر اساس پیشایندها و پیامدهای شناسایی شده، مدل اولیه‌ای از رضایت شهروندی از خدمات عمومی ارائه شد.

لازم به بیان است که تعیین پیشایندها و پساندهای رضایت شهروندی فرآیندی کیفی است، فرآیندی که مستلزم مشارکت افرادی است که از فعالیت‌های داخلی یک سازمان و فرآیندها و خدمات آن مطلع هستند و گاهی نیز نیازمند مشارکت مصرف‌کنندگان در مصاحبه‌های پایان باز یا مصاحبه‌های کیفی، گروه‌های کانونی و غیره است. این فرآیند در میان سازمان‌ها نیز تا حدودی متفاوت است. درحالی که اگر تمام سازمان‌ها با یک روش کار کنند، تعیین محرک قطعاً آسان‌تر خواهد بود، اما این گونه نیست. سازمان‌ها در رابطه با انواع فرآیندها و خدمات، به چند روش مختلف به مشتریان خود متصل می‌شوند. با توجه به این واقعیات، عواملی که محرک رضایت هستند و یا بر آن تأثیر می‌گذارند در میان

سازمان‌ها و برنامه‌ها متفاوت هستند و در برخی سازمان‌ها این تفاوت‌ها شدیدتر هستند. سازمان‌هایی که مأموریت مشترک یا مشابه دارند را می‌توان در یک دسته قرار داد و برای آن‌ها یک مدل طراحی کرد. از این رو، به پژوهشگران آتی توصیه می‌شود با در نظر گرفتن این مهم، به طراحی مدل رضایت شهروندان از خدمات عمومی بپردازند.

تعارض منافع

تعارض منافع وجود ندارد.

ORCID

Rasoul Motazedian



منابع

۱. طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری (۱۳۸۱). مصوبه شورای عالی اداری.
۲. واعظی، رضا؛ شمس، لیلا؛ ملکی، مصطفی (۱۴۰۲). فراحکمرانی: نظریه‌ای برای حفظ و ارتقاء ارزش و خدمات عمومی، *مطالعات مدیریت خدمات عمومی*، ۱(۱)، ۱۵۷-۱۸۵. doi: 10.22054/spsa.2022.66621.1002
3. Badri, M., Al Khaili, M., & Al Mansoori, R. L. (2015). Quality of service, expectation, satisfaction and trust in public institutions: the Abu Dhabi citizen satisfaction survey. *Asian Journal of Political Science*, 23(3), 420-447. <https://doi.org/10.1080/02185377.2015.1055773>
4. Bente, F. M. (2014). Ethnicity and Citizen Satisfaction: A Study on Local Public Administration. *Procedia Economics and Finance*, 15, 1324-1330. [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(14\)00595-4](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(14)00595-4)
5. Bouckaert, G., Van de Walle, S., & Kampen, J. K. (2005). Potential for comparative public opinion research in public administration. *International Review of Administrative Sciences*, 71(2), 229-240. <https://doi.org/10.1177/0020852305053882>
6. Carvalho, C., Brito, C., & Cabral, J. S. (2010). Towards a conceptual model for assessing the quality of public services. *International Review on Public and Nonprofit Marketing*, 7(1), 69-86. <https://doi.org/10.1007/s12208-010-0046-5>
7. Chatfield, A., & AlAnazi, J. (2013). Service quality, citizen satisfaction, and loyalty with self-service delivery options to transforming e-

government services.

8. Chatzoglou, P., Chatzoudes, D., Vraimaki, E., & Leivaditou, E. (2014). Measuring citizen satisfaction using the SERVQUAL approach: the case of the 'Hellenic post'. *Procedia Economics and Finance*, 9, 349-360. [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(14\)00036-7](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(14)00036-7)
9. Clark, D. (2000). Citizens, charters and public service reform in France and Britain. *Government and Opposition*, 35(2), 152-169. <https://doi.org/10.1111/1477-7053.00021>
10. Dahlström, C., Nistotskaya, M., & Tyrberg, M. (2018). Outsourcing, bureaucratic personnel quality and citizen satisfaction with public services. *Public Administration*, 96(1), 218-233. <https://doi.org/10.1111/padm.12387>
11. Davoudpour, Z., & Rezapour, M. (2016). The conceptual model of the relationship between institutional transparency, citizen trust and satisfaction (A case study of Tehran city, Iran). *Int. J. Architect. Eng. Urban Plan*, 26(2), 131-139. <https://doi.org/10.22068/ijaup.26.2.131>
12. Ferdik, F., Frogge, G., & Cooney, M. (2022). Exploring further determinants of citizen satisfaction with the police: The role of strain. *Journal of criminal justice*, 81, 101931. <https://doi.org/10.1016/j.jcrimjus.2022.101931>
13. Gendel-Guterman, H., & Billig, M. (2021). Increasing citizen satisfaction with municipal services: the function of intangible factors. *International Review on Public and Nonprofit Marketing*, 18, 171-186. <https://doi.org/10.1007/s12208-020-00267-y>
14. Im, T., & Lee, S. J. (2012). Does management performance impact citizen satisfaction?. *The American Review of Public Administration*, 42(4), 419-436. <https://doi.org/10.1177/027507401140858>
15. Karagianni, T., & Theriou, G.N. (2018). Service quality in local government and its effect on citizen satisfaction: The case of the Division of Transportation and Communications of the Regional Unit of Kavala in the region of Eastern Macedonia and Thrace, Greece. *International Journal of Business and Economic Sciences Applied Research*, 11, 7-16. <https://doi.org/10.25103/ijbesar.112.01>
16. Kim, H. J. (2006). Measuring Citizen Satisfaction with Contracted-Out Public Service Quality: An Application of Servqual Measures. *International Review of Public Administration*, 11(2), 1-14. <https://doi.org/10.1080/12294659.2003.10805081>

17. Kundo, H. K. (2018). Citizen's Charter for Improved Public Service Delivery and Accountability: The Experience of Land Administration at the Local Government in Bangladesh. *International Journal of Public Administration*, 41(3), 226–237. <https://doi.org/10.1080/01900692.2016.1262872>
18. 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. <https://doi.org/10.1080/02185377.2022.2047081>
19. Ma, L. (2017). Performance management and citizen satisfaction with the government: Evidence from Chinese municipalities. *Public Administration*, 95(1), 39-59. <https://doi.org/10.1111/padm.12275>
20. McGuire, L. (2001). Service Charters-global convergence or national divergence? A comparison of initiatives in Australia, the United Kingdom and the United States. *Public Management Review*, 3(4), 493–524. <https://doi.org/10.1080/14616670110071856>
21. Mizrahi, S., Cohen, N., & Vigoda-Gadot, E. (2020). Government's social responsibility, citizen satisfaction and trust. *Policy & Politics*, 48(3), 443-460. <https://doi.org/10.1332/030557320X15837138439319>
22. Mokhlis, S., Aleesa, Y., & Mamat, I. (2011). Municipal service quality and citizen satisfaction in southern Thailand. *Journal of public administration and governance*, 1(1), 122-137. <https://doi.org/10.5296/jpag.v1i1.717>
23. Morgeson, F. V., & Petrescu, C. (2011). Do they all perform alike? An examination of perceived performance, citizen satisfaction and trust with US federal agencies. *International Review of Administrative Sciences*, 77(3), 451-479. <https://doi.org/10.1177/0020852311407278>
24. 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. <https://doi.org/10.1093/jopart/mus012>
25. Morgeson, F. (2014). *Citizen satisfaction: Improving government performance, efficiency, and citizen trust*. Springer. <https://doi.org/10.1057/9781137047137>
26. Noda, Y. (2019). Citizen expectations and satisfaction of service performance: Lessons from subnational governments in Japan. *Asia Pacific Journal of Public Administration*, 41(3), 142-156.

<https://doi.org/10.1080/23276665.2019.1658361>

27. Oscar Nigro, H., & Elizabeth González Císaro, S. (2014). Prediction of citizen satisfaction with local government based on perceptions of physical disorder. *Journal of Place Management and Development*, 7(2), 153-175. <https://doi.org/10.1108/JPMD-09-2013-0021>
28. Pierre Celestin, B. I. M. E. N. Y. I. M. A. N. A. (2020). Testing Citizen Satisfaction in the Local Government: Focusing on the Vision 2020 Umurenge Program in Rwanda.
29. Reddick, C. G., Perlman, B. J., & Demir, T. (2022). Citizen satisfaction with public service delivery: A test of alternative theories. *Canadian Public Administration*, 65(2), 352-371. <https://doi.org/10.1111/capa.12464>
30. 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. https://doi.org/10.1007/978-3-031-43733-5_26
31. Sandelowski, M., & Barroso, J. (2006). *Handbook for synthesizing qualitative research*. springer publishing company.
32. Siddiquee, N. A., Xavier, J. A., & Mohamed, M. Z. (2019). What Works and Why? Lessons from Public Management Reform in Malaysia. *International Journal of Public Administration*, 42(1), 14-27. <https://doi.org/10.1080/01900692.2017.1390762>
33. Thomassen, J. P., Ahaus, K., Van de Walle, S., & Nabitz, U. (2014). An Implementation Framework for Public Service Charters: Results of a concept mapping study. *Public Management Review*, 16(4), 570-589. <https://doi.org/10.1080/14719037.2012.726062>
34. Van de Walle, S. (2018). *Explaining Citizen Satisfaction and Dissatisfaction with Public Services BT - The Palgrave Handbook of Public Administration and Management in Europe* (E. Ongaro & S. Van Thiel (eds.); pp. 227-241). Palgrave Macmillan UK. https://doi.org/10.1057/978-1-137-55269-3_11
35. Van Ryzin, Gregg G. (2004). Expectations, Performance, and Citizen Satisfaction with Urban Services. *Journal of Policy Analysis and Management* 23(3): 433-48. <https://doi.org/10.1002/pam.20020>
36. 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.

<https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2004.00377.x>

37. Van Ryzin, G. G. (2006). Testing the expectancy disconfirmation model of citizen satisfaction with local government. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 16(4), 599-611. <https://doi.org/10.1093/jopart/mui058>
38. Van Ryzin, G. G. (2013). An experimental test of the expectancy-disconfirmation theory of citizen satisfaction. *Journal of Policy Analysis and Management*, 32(3), 597-614. <https://doi.org/10.1002/pam.21702>
39. Wang, F., Jun, K. N., & Wang, L. (2021). Bureaucratic contacts and their impact on citizen satisfaction with local government agencies: The influence of expectation. *Public policy and Administration*, 36(1), 41-68. <https://doi.org/10.1177/0952076719840065>
40. Wang, P., & Fan, F. (2022). Examining and Expanding the Expectancy Disconfirmation Model: Evidence from Rural China. *Discrete Dynamics in Nature and Society*. <https://doi.org/10.1155/2022/9378101>
41. Weinberger, M. (2022). What Is Metaverse?—A Definition Based on Qualitative Meta-Synthesis. *Future Internet*, 14(11), 310. <https://doi.org/10.3390/fi14110310>
42. Welch, E. W., Hinnant, C. C., & Moon, M. J. (2005). Linking citizen satisfaction with e-government and trust in government. *Journal of public administration research and theory*, 15(3), 371-391. <https://doi.org/10.1093/jopart/mui021>
43. White, C., Hogan, M., Shelley, T., & Unnithan, N. P. (2018). The influence of procedural justice on citizen satisfaction with state law enforcement. *Policing: An International Journal*, 41(6), 687-703. <https://doi.org/10.1108/PIJPSM-02-2017-0026>
44. Witesman, E. M., Walters, L., & Christensen, R. K. (2023). Creating a public service topology: Mapping public service motivation, public service ethos, and public service values. *Public Administration*. <https://doi.org/10.1111/padm.12939>
45. Wu, W. N., & Jung, K. (2016). A missing link between citizen participation, satisfaction, and public performance: evidences from the city and county of San Francisco. *International Journal of Public Sector Performance Management*, 2(4), 392-410. <https://doi.org/10.1504/IJPSPM.2016.079720>
46. Wu, C., Shi, Z., Wilkes, R., Wu, J., Gong, Z., He, N., ... & Nicola Giordano, G. (2021). Chinese citizen satisfaction with government performance during COVID-19. *Journal of Contemporary*

China, 30(132), 930-944.
<https://doi.org/10.1080/10670564.2021.1893558>

47. Xu, H., & Zhu, W. (2021). Evaluating the impact mechanism of citizen participation on citizen satisfaction in a smart city. *Environment and Planning B: Urban Analytics and City Science*, 48(8), 2466-2480. <https://doi.org/10.1177/2399808320980746>
48. Yang, Y. (2018). Is transparency a double-edged sword in citizen satisfaction with public service? Evidence from China's public healthcare. *Journal of Service Theory and Practice*, 28(4), 484-506. <https://doi.org/10.1108/JSTP-06-2017-0102>
49. Zhang, J., Chen, W., Petrovsky, N., & Walker, R. M. (2021). The Expectancy-Disconfirmation Model and Citizen Satisfaction with Public Services: A Meta-analysis and an Agenda for Best Practice. *Public Administration Review*, 81(3), 336-348. <https://doi.org/10.1111/puar.13368>

References [In Persian]

1. The project of honoring people and satisfying clients in the administrative system (2002). Resolution of the Supreme Administrative Council.
2. Vaezi, R., Shams, L., & Maleki, M. (2023). Meta-Governance: A Theory for Preserving and Promoting Public Value and Service. *Studies in Public Service Administration*, 1(1), 157-185. doi: 10.22054/spsa.2022.66621.1002

استناد به این مقاله: معتضدیان، رسول. (۱۴۰۲). شناسایی پیشایندها و پسایندهای رضایت شهروندان از خدمات عمومی. *مطالعات مدیریت خدمات عمومی*، ۱(۲)، ۱۶۹-۱۹۵.

Doi: 10.22054/spsa.2024.78484.1036



Studies in Public Service Administration is licensed under a Creative Commons Attribution-Non Commercial 4.0 International License.