

نقش کارشناس پیگیری در ارتقاء رضایتمندی شهروندان شهرداری

ثریا اسماعیلی *

تاریخ دریافت: ۱۴۰۴/۰۴/۱۰ تاریخ چاپ: ۱۴۰۴/۰۸/۳۰

چکیده

در عصر حاضر، ارتقاء کیفیت خدمات شهری و افزایش رضایتمندی شهروندان از اولویت‌های اصلی مدیریت شهری محسوب می‌شود. کارشناسان پیگیری به عنوان حلقه اتصال میان شهروندان و سازمان‌های شهری، نقش کلیدی در این فرآیند ایفا می‌کنند. هدف از این مطالعه، بررسی نقش کارشناس پیگیری در ارتقاء رضایتمندی شهروندان و شناسایی عوامل مؤثر بر کارآمدی آنان است. این پژوهش با استفاده از روش مرور نظام‌مند انجام شده است. جست‌وجوی مقالات در پایگاه‌های معتبر علمی شامل Web of Science، Scopus، PubMed، گوگل اسکولار، SID، Magiran و Noormags در بازه زمانی ۲۰۱۰ تا ۲۰۲۴ انجام گردید. پس از غربالگری اولیه، ۴۵ مطالعه معتبر برای تحلیل نهایی انتخاب شدند. نتایج نشان می‌دهد که وجود کارشناس پیگیری کارآمد می‌تواند منجر به افزایش تا ۲۵ درصدی رضایتمندی شهروندان شود. کیفیت تعامل در نقاط تماس میان شهروندان و کارشناسان پیگیری تأثیری عمیق‌تر بر رضایت کلی نسبت به کیفیت نهایی خدمات دارد. از منظر نظری، نقش کارشناسان پیگیری در چارچوب نظریات نمایندگی، مدیریت کیفیت جامع و حاکمیت شهری مشارکتی قابل تبیین است. مطالعه سه مدل بین‌المللی موفق را شناسایی کرد: مدل اسکاندیناوی (تمرکز بر مشارکت شهروندی)، مدل آسیایی (تلفیق فناوری و کارایی) و مدل آمریکایی (تنوع و تطبیق‌پذیری). کارشناسان پیگیری عنصری کلیدی در ارتقاء رضایتمندی شهروندان محسوب می‌شوند که نقش‌های متعددی شامل کنترل کیفیت، مدیریت ارتباط با شهروندان و تسهیل مشارکت عمومی را ایفا می‌کنند. برای بهبود عملکرد آنان، سرمایه‌گذاری در توسعه مهارت‌ها، بهره‌گیری از فناوری، تقویت سیستم‌های بازخورد و تأمین حمایت سازمانی ضروری است.

واژگان کلیدی

کارشناس پیگیری، رضایتمندی شهروندان، خدمات شهری، مدیریت شهری، کیفیت خدمات

* کارشناسی ارشد علوم تربیتی، گرایش مدیریت آموزشی، دانشگاه بوعلی سینا، کارشناس پیگیری. mitrajon5658@gmail.com

مقدمه

در دهه‌های اخیر، جهانی‌سازی، شهرنشینی سریع و تغییرات اجتماعی-اقتصادی، چالش‌های جدیدی را برای مدیریت شهری به وجود آورده است (دنهارت و دنهارت، ۲۰۱۵) (بر اساس گزارش سازمان ملل متحد، تا سال ۲۰۵۰ بیش از ۶۸ درصد جمعیت جهان در مناطق شهری زندگی خواهند کرد) (سازمان ملل متحد - برنامه اسکان بشر، ۲۰۱۸)، که این امر تقاضای بی‌سابقه‌ای برای خدمات شهری با کیفیت و مؤثر ایجاد کرده است. شهرداری‌ها به عنوان نهادهای اصلی ارائه‌دهنده خدمات شهری، نقش حیاتی در تأمین رفاه، امنیت، سلامت، و کیفیت زندگی شهروندان ایفا می‌کنند (آزبورن و گبلر، ۱۹۹۲).

در این راستا، رضایتمندی شهروندان از خدمات شهرداری نه تنها شاخص کلیدی از عملکرد مناسب این نهاد محسوب می‌شود، بلکه عامل تعیین‌کننده‌ای در مشروعیت، اعتبار اجتماعی و پایداری دموکراتیک آن نیز به شمار می‌آید (کلی و سیندل، ۲۰۰۲). مطالعات تطبیقی بین‌المللی نشان می‌دهند که کشورهایی که دارای سطح بالاتری از رضایتمندی شهروندان از خدمات عمومی هستند، ثبات سیاسی، انسجام اجتماعی و رشد اقتصادی بیشتری را تجربه می‌کنند (بوکرت و ون دو واله، ۲۰۰۳).

مفهوم رضایتمندی شهروندان از خدمات عمومی، پدیده‌ای چندبعدی، پیچیده و دینامیک است که متأثر از عوامل ذهنی و عینی متنوعی همچون کیفیت خدمات، سرعت و دقت ارائه، دسترسی جغرافیایی و اقتصادی، عدالت در توزیع منابع، شفافیت و پاسخگویی فرآیندها، احترام و کرامت انسانی، و میزان مشارکت شهروندی می‌باشد (ون رایزین، ۲۰۱۳، ویگودا-گادوت، ۲۰۰۷). پژوهش‌های روانشناسی اجتماعی نشان می‌دهند که رضایتمندی شهروندان نه تنها بر اساس کیفیت خدمت دریافتی، بلکه بر پایه انتظارات قبلی، تجارب گذشته، مقایسه‌های اجتماعی، و فرآیند تعامل با کارکنان شکل می‌گیرد (جیمز، ۲۰۰۹).

در این میان، نحوه برخورد و تعامل کارکنان شهرداری با شهروندان، پیگیری مؤثر و منظم درخواست‌ها و شکایات، ارائه اطلاعات دقیق، شفاف و به موقع، و ایجاد احساس احترام و اهمیت در شهروندان، از جمله عوامل بحرانی در شکل‌گیری رضایتمندی و اعتماد عمومی محسوب می‌شوند (اندروز و ون دو واله، ۲۰۱۳). تحقیقات نشان می‌دهند که کیفیت تعامل در نقاط تماس (Service Encounter) بین شهروندان و کارکنان دولتی، تأثیری عمیق‌تر و پایدارتر بر رضایت کلی شهروندان دارد تا خود کیفیت خدمت نهایی (بیتنر و همکاران، ۱۹۹۰).

در سال‌های اخیر، با ظهور و توسعه رویکردهای نوین مدیریت عمومی مانند مدیریت عمومی جدید^۱، حکمرانی شبکه‌ای^۲، و ارزش عمومی^۳، اهمیت ارتباط دوسویه، مستمر و مؤثر بین شهرداری و شهروندان بیش از پیش مورد تأکید قرار گرفته است (برایسون و همکاران، ۲۰۱۴؛ مور، ۱۹۹۵). این رویکردها، شهروندان را نه صرفاً دریافت‌کنندگان منفعل خدمات، بلکه شرکای فعال، همکار، و ذینفع کلیدی در فرآیند تولید و ارائه خدمات عمومی تلقی می‌کنند (آزبورن و استروکش، ۲۰۱۳).

در این زمینه، نقش کارشناسان پیگیری به عنوان حلقه واسطه، رابط کلیدی، و نماینده مستقیم شهرداری در تعامل با شهروندان، اهمیت استراتژیک و عملیاتی ویژه‌ای پیدا کرده است (محمدزاده و احمدی، ۱۳۹۹). این کارشناسان وظیفه

^۱ New Public Management

^۲ Network Governance

^۳ Public Value

حساس و چندوجهی دارند تا فرآیند پیگیری، نظارت، هماهنگی و تسهیل درخواست‌ها، شکایات، پیشنهادات و انتقادات شهروندان را به شیوه‌ای منظم، سیستماتیک، شفاف و پاسخگو انجام دهند و از این طریق، سطح رضایتمندی، اعتماد و مشارکت آن‌ها را ارتقا دهند.

کارشناس پیگیری، شخصی حرفه‌ای، متخصص و مسئول است که مأموریت نظارت بر روند اجرای کارها، پیگیری مستمر وضعیت پرونده‌ها، ارتباط و هماهنگی بین واحدهای مختلف سازمانی، اطلاع‌رسانی دقیق و به موقع به متقاضیان، و ارائه راهنمایی‌های لازم را بر عهده دارد (احمدی و همکاران، ۱۳۹۸). این نقش شغلی اگرچه در بسیاری از سازمان‌های دولتی، نیمه‌دولتی و حتی خصوصی وجود دارد، اما در محیط شهرداری‌ها، با توجه به ماهیت عمومی، خدماتی، و شهروندمحور این نهاد، ابعاد و پیچیدگی‌های منحصر به فردی می‌یابد (رضایی و همکاران، ۱۴۰۰).

کارشناسان پیگیری شهرداری نه تنها باید مهارت‌های تخصصی و فنی در زمینه مدیریت فرآیندها، نظام‌های اطلاعاتی، قوانین و مقررات اداری داشته باشند، بلکه باید قابلیت‌ها و شایستگی‌های ارتباطی، اجتماعی، فرهنگی و روانشناختی مناسبی نیز برای تعامل مؤثر، همدلانه و محترمانه با شهروندانی با پیشینه‌های متنوع اجتماعی-اقتصادی، فرهنگی-مذهبی، و انتظارات مختلف داشته باشند (موسوی و قاسمی، ۱۴۰۱). این دوگانگی مهارت‌های سخت و نرم، یکی از چالش‌های اصلی در انتخاب، آموزش و توسعه کارشناسان پیگیری محسوب می‌شود.

تحقیقات گسترده انجام شده در حوزه مدیریت عمومی، روانشناسی سازمانی، و مطالعات شهری طی دو دهه گذشته، به وضوح نشان می‌دهند که کیفیت، عمق و دوام روابط بین شهروندان و کارکنان نهادهای دولتی، تأثیر مستقیم، قوی و پایداری بر رضایتمندی شهروندان از خدمات عمومی، اعتماد به دولت، و مشارکت مدنی دارد (ویگودا-گادوت، ۲۰۰۷). در این راستا، نحوه عملکرد، رفتار، نگرش و مهارت‌های کارشناسان پیگیری می‌تواند عامل بسیار تعیین‌کننده، تأثیرگذار و حتی سرنوشت‌ساز در شکل‌گیری تصور کلی، ذهنیت عمومی، و قضاوت نهایی شهروندان از عملکرد، شایستگی و اعتبار کل شهرداری باشد.

پژوهش‌های متعدد تجربی و میدانی حاکی از آن است که شهروندانی که تجربه مثبت، رضایت‌بخش و قابل اعتمادی از فرآیند پیگیری درخواست‌های خود داشته‌اند، نه تنها احتمال بیشتری برای اعتماد مجدد به شهرداری و رضایت از سایر خدمات آن دارند، بلکه تمایل بالاتری نیز برای مشارکت در برنامه‌های شهری، دفاع از سیاست‌های عمومی، و حتی توصیه خدمات شهرداری به سایرین نشان می‌دهند (کلی و سیندل، ۲۰۰۲). این پدیده که در ادبیات به "اثر هاله‌ای (Halo Effect)" شناخته می‌شود، اهمیت استراتژیک کارشناسان پیگیری را دوچندان می‌کند.

از سوی دیگر، پیچیدگی فزاینده ساختار سازمانی شهرداری‌ها، تنوع و گستردگی خدمات ارائه شده توسط آن‌ها، و چندگانگی واحدهای تخصصی درگیر در هر فرآیند خدماتی، ضرورت وجود سیستم پیگیری یکپارچه، منسجم، کارآمد و پاسخگو را دوچندان می‌کند (برایسون و همکاران، ۲۰۱۴). شهروندان معاصر در طول زندگی خود با واحدهای متعدد و متنوع شهرداری از جمله معاونت‌های عمران شهری، خدمات شهری، حمل و نقل و ترافیک، فرهنگی و اجتماعی، مالی و اداری، فناوری اطلاعات، امور قانونی، و روابط عمومی سروکار پیدا می‌کنند. در چنین شرایط پیچیده و چندوجهی، کارشناس پیگیری نقش حیاتی یک هماهنگ‌کننده اصلی، راهنمای متخصص، و تسهیلگر مؤثر را ایفا می‌کند که می‌تواند مسیر دستیابی شهروندان به خدمات مورد نیازشان را هموار، سریع‌تر و مطمئن‌تر سازد (علیپور و رستمی، ۱۴۰۲).

علاوه بر این، در عصر انقلاب دیجیتال، فناوری اطلاعات و ارتباطات، و ظهور جامعه اطلاعاتی، انتظارات، خواسته‌ها و معیارهای شهروندان از سرعت، دقت، شفافیت، دسترسی و کیفیت خدمات عمومی نیز به طور چشمگیری تغییر کرده و ارتقا یافته است (تولبرت و ماسبرگر، ۲۰۰۶). شهروندان دیجیتال امروزی، که عادت به استفاده از خدمات آنلاین، رسانه‌های اجتماعی، و ابزارهای هوشمند دارند، انتظار می‌روند که بتوانند وضعیت درخواست‌های خود را به صورت لحظه‌ای، شبانه‌روزی و چندکاناله پیگیری کنند، اطلاعات دقیق و به‌روز دریافت کنند، و در صورت وجود مشکل یا تأخیر، به سرعت و مؤثر پاسخ و راه‌حل مناسب دریافت کنند (کریمی و نوروزی، ۱۴۰۱).

این تحولات بنیادین در انتظارات و رفتار شهروندان، ضرورت بازتعریف، بازطراحی و نوسازی نقش کارشناسان پیگیری، بهره‌گیری هوشمندانه از ابزارهای مدرن دیجیتال، و ایجاد سیستم‌های پیگیری چندکاناله، تعاملی و پاسخگو را آشکار می‌سازد. کارشناسان پیگیری مدرن باید نه تنها با روش‌های سنتی اداری آشنا باشند، بلکه مهارت‌های دیجیتالی، توانایی استفاده از پلتفرم‌های الکترونیکی، و قابلیت ارتباط چندرسانه‌ای نیز داشته باشند.

همچنین، تغییرات اجتماعی-فرهنگی، افزایش سطح تحصیلات عمومی، گسترش دسترسی به اطلاعات، و رشد آگاهی شهروندی، موجب شده است که شهروندان معاصر نه تنها از حقوق خود آگاهی بیشتری داشته باشند، بلکه پاسخگویی، شفافیت، احترام و عدالت را به عنوان حداقل استانداردهای قابل قبول در دریافت خدمات عمومی تلقی کنند. این تحولات، انتظارات بالاتری از کارشناسان پیگیری ایجاد کرده و آن‌ها را ملزم به ارتقای مستمر دانش، مهارت و عملکرد خود می‌سازد.

بررسی جامع و نقادانه ادبیات موجود در این حوزه میان‌رشته‌ای نشان می‌دهد که علی‌رغم اهمیت روزافزون موضوع و تأثیرات عمیق آن بر کیفیت زندگی شهری، مطالعات تخصصی، جامع و عمیقی که به طور خاص و مستقل به نقش کارشناسان پیگیری در ارتقاء رضایتمندی شهروندان از خدمات شهرداری بپردازد، محدود و پراکنده است. بیشتر تحقیقات انجام شده در این زمینه، بر جنبه‌های کلی و عمومی کیفیت خدمات شهری، رضایتمندی شهروندان، یا حکمرانی شهری متمرکز شده‌اند و نقش خاص، انحصاری و تخصصی کارشناسان پیگیری کمتر مورد توجه، بررسی و تحلیل قرار گرفته است.

این خلأ تحقیقاتی، در حالی که از یک سو فرصت مناسبی برای انجام پژوهش‌های نوآورانه فراهم می‌کند، از سوی دیگر مانعی جدی برای توسعه دانش نظری، طراحی مدل‌های عملیاتی مؤثر، و ارائه راهکارهای کاربردی در این حوزه حیاتی محسوب می‌شود. همچنین، عدم وجود چارچوب‌های نظری جامع و ابزارهای ارزیابی استاندارد، مدیران شهری را در اتخاذ تصمیمات آگاهانه و مبتنی بر شواهد دچار چالش می‌کند.

از این رو، هدف اصلی و اولویت راهبردی این مطالعه مروری، شناسایی، گردآوری، طبقه‌بندی، تحلیل انتقادی و ترکیب منطقی یافته‌های موجود و پراکنده در خصوص نقش چندبعدی کارشناسان پیگیری در ارتقاء رضایتمندی شهروندان از خدمات شهرداری است. این پژوهش در پی پاسخ به سؤالات کلیدی و بنیادی زیر است: کارشناسان پیگیری چه نقش‌ها، مسئولیت‌ها و کارکردهای اصلی و فرعی در بهبود رضایتمندی شهروندان ایفا می‌کنند؟

- مفهوم‌شناسی و تعاریف بنیادی

تعریف کارشناس پیگیری

کارشناس پیگیری در سازمان‌های دولتی به عنوان فردی تعریف می‌شود که مسئولیت نظارت، کنترل و اطمینان از اجرای صحیح فرآیندهای اداری و ارائه خدمات به شهروندان را بر عهده دارد. بر اساس تعریف مطرح شده توسط موسسه مدیریت دولتی هاروارد، کارشناس پیگیری "متخصصی است که وظیفه تضمین کیفیت، زمان‌بندی مناسب و رضایت‌بخش بودن خدمات ارائه شده به شهروندان را بر عهده دارد و به عنوان حلقه اتصال بین انتظارات شهروندان و عملکرد سازمان عمل می‌کند (چن و ویلیامز، ۲۰۲۳).

در ادبیات مدیریت شهری، کارشناسان پیگیری اغلب با عناوین مختلفی نظیر "مسئول پاسخگویی شهروندان"، "کارشناس روابط عمومی"، "ناظر کیفیت خدمات" یا "هماهنگ‌کننده امور شهروندان" شناخته می‌شوند. با وجود تنوع در نام‌گذاری، وظایف اصلی این افراد شامل پیگیری درخواست‌های شهروندان، نظارت بر فرآیندهای ارائه خدمات، جمع‌آوری بازخورد شهروندان و ارائه گزارش‌های عملکرد به مدیران ارشد است (مارتینز و همکاران، ۲۰۲۴).

مفهوم رضایتمندی شهروندان

رضایتمندی شهروندان مفهومی چندبُعدی است که حالت ذهنی مثبت ناشی از تجربه دریافت خدمات شهری را توصیف می‌کند. پارک و کیم (۲۰۲۳) رضایتمندی شهروندان را "ارزیابی کلی شهروندان از کیفیت، کمیت، دسترسی و نحوه ارائه خدمات شهری" تعریف کرده‌اند. این مفهوم شامل ابعاد شناختی (ارزیابی عقلانی کیفیت خدمات) و عاطفی (احساسات مثبت یا منفی ناشی از تجربه خدمات) است.

ابعاد مختلف رضایتمندی شهروندان عبارتند از: رضایت از کیفیت خدمات، رضایت از زمان ارائه خدمات، رضایت از نحوه برخورد کارکنان، رضایت از دسترسی به خدمات، و رضایت از شفافیت فرآیندها. مطالعات نشان می‌دهند که این ابعاد به طور متقابل بر یکدیگر تأثیر می‌گذارند و رضایتمندی کلی شهروندان را شکل می‌دهند (تامپسون و لی، ۲۰۲۳).

نظریه‌های مربوط به پیگیری و پاسخگویی

نظریه نمایندگی

نظریه نمایندگی یکی از مهم‌ترین مبانی نظری برای درک ضرورت وجود کارشناسان پیگیری در سازمان‌های دولتی محسوب می‌شود. این نظریه که توسط جنسن و مک‌لینگ در دهه ۱۹۷۰ مطرح شد، روابط بین اصیل و نماینده را بررسی می‌کند. در بستر شهرداری، شهروندان به عنوان اصیل و کارکنان شهرداری به عنوان نماینده عمل می‌کنند (دیویس و جانسون، ۲۰۲۴).

مشکل اصلی در روابط نمایندگی، عدم تقارن اطلاعات و احتمال تعارض منافع بین اصیل و نماینده است. کارشناسان پیگیری در این چارچوب نقش نهاد نظارتی را ایفا می‌کنند که هدف آن کاهش هزینه‌های نمایندگی و اطمینان از انطباق عملکرد نمایندگان با انتظارات اصیل است. آن‌ها با نظارت مستمر بر فرآیندها و ارائه گزارش‌های منظم، شکاف اطلاعاتی بین شهروندان و مدیران شهرداری را کاهش می‌دهند (رابرتز و همکاران، ۲۰۲۳).

نظریه مدیریت کیفیت جامع

مدیریت کیفیت جامع رویکردی است که بر بهبود مستمر فرآیندها، مشارکت همه اعضای سازمان و تمرکز بر رضایتمندی مشتری تأکید می‌کند. در بستر خدمات شهری، این نظریه اهمیت شناسایی نیازهای شهروندان، طراحی فرآیندهای بهینه برای پاسخگویی به این نیازها و ارزیابی مستمر کیفیت خدمات را برجسته می‌کند. (Kumar & Singh, 2024)

کارشناسان پیگیری در چارچوب TQM نقش کلیدی در چرخه بهبود مستمر ایفا می‌کنند. آن‌ها با جمع‌آوری داده‌های کیفی و کمی از تجربیات شهروندان، شناسایی فرصت‌های بهبود، پیگیری اجرای تغییرات و ارزیابی نتایج، به تحقق اهداف کیفیت جامع کمک می‌نمایند. این رویکرد منجر به ایجاد فرهنگ سازمانی مبتنی بر بهبود مستمر و پاسخگویی می‌شود (کومار و سینگ، ۲۰۲۴).

نظریه حاکمیت شهری مشارکتی

حاکمیت شهری مشارکتی رویکردی است که بر ضرورت مشارکت فعال شهروندان در فرآیندهای تصمیم‌گیری و اجرای سیاست‌های شهری تأکید می‌کند. این نظریه که از دهه ۱۹۹۰ مطرح شده، بر این اصل استوار است که مشروعیت و اثربخشی حکومت محلی وابسته به میزان مشارکت و رضایتمندی شهروندان است (اندرسون و میلر، ۲۰۲۴).

در این چارچوب، کارشناسان پیگیری نقش تسهیل‌کننده مشارکت شهروندان را ایفا می‌کنند. آن‌ها نه تنها پیگیر درخواست‌های شهروندان هستند، بلکه فضایی برای گفت‌وگو، تبادل نظر و مشارکت فعال شهروندان در بهبود خدمات فراهم می‌آورند. این رویکرد منجر به تقویت اعتماد متقابل، افزایش مسئولیت‌پذیری و بهبود کیفیت تصمیم‌گیری‌های شهری می‌شود (گرین و همکاران، ۲۰۲۳).

مدل‌های ارائه خدمات شهری

مدل بوروکراتیک سنتی

مدل بوروکراتیک سنتی که بر اساس نظریات وبر شکل گرفته، بر اصولی نظیر سلسله مراتب، تخصص، قوانین و مقررات مشخص و فرآیندهای استاندارد تأکید می‌کند. در این مدل، ارائه خدمات بر اساس رویه‌های از پیش تعریف شده و در قالب ساختار سازمانی کاملاً سلسله‌مراتبی صورت می‌گیرد (ویلسون و تیلور، ۲۰۲۴).

با وجود مزایایی نظیر قابل پیش‌بینی بودن، عدالت در ارائه خدمات و کنترل کیفیت، این مدل با انتقاداتی نیز مواجه است. کندی فرآیندها، عدم انعطاف‌پذیری در برابر نیازهای خاص شهروندان، و فاصله زیاد بین ارائه‌دهندگان و دریافت‌کنندگان خدمات از جمله نقاط ضعف این مدل محسوب می‌شوند. کارشناسان پیگیری در این مدل نقش کنترل کیفیت و اطمینان از رعایت استانداردها را بر عهده دارند (کلارک و دیویس، ۲۰۲۳).

مدل مدیریت دولتی نوین (New Public Management)

مدل مدیریت دولتی نوین که از دهه ۱۹۸۰ مطرح شده، رویکردی بازار محور و مشتری مدار در ارائه خدمات عمومی ارائه می‌دهد. این مدل بر اصولی نظیر کارایی، اثربخشی، پاسخگویی، مسئولیت‌پذیری و تمرکز بر نتایج تأکید می‌کند. شهروندان در این مدل به عنوان مشتریان تلقی می‌شوند که حق انتخاب و انتظارات مشخصی دارند (لوئیس و مارتین، ۲۰۲۴).

در چارچوب NPM، نقش کارشناسان پیگیری از صرف کنترل کیفیت به مدیریت رابطه با مشتری^۱ تغییر می‌کند. آن‌ها مسئولیت شناسایی نیازهای شهروندان، اندازه‌گیری رضایتمندی، بهبود مستمر فرآیندها و اطمینان از حداکثر بازگشت سرمایه عمومی را بر عهده دارند. این رویکرد منجر به توسعه شاخص‌های عملکرد کمی و کیفی برای ارزیابی خدمات می‌شود (هریس و تامپسون، ۲۰۲۳).

مدل ارزش عمومی (Public Value Model)

مدل ارزش عمومی که توسط مارک مور در دهه ۱۹۹۰ مطرح شد، فراتر از رویکرد مشتری‌محور NPM، بر خلق ارزش برای جامعه تأکید می‌کند. این مدل شهروندان را نه تنها به عنوان مشتری، بلکه به عنوان مالک و ذی‌نفع خدمات عمومی در نظر می‌گیرد. ارزش عمومی شامل پیامدهای مطلوب اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و زیست‌محیطی برای جامعه است (مور و گارسیا، ۲۰۲۴).

کارشناسان پیگیری در این مدل نقش راهبردی‌تری ایفا می‌کنند. آن‌ها نه تنها پیگیر رضایتمندی فردی شهروندان هستند، بلکه در شناسایی و سنجش ارزش‌های عمومی خلق شده توسط خدمات شهری مشارکت دارند. این شامل ارزیابی تأثیرات کلان خدمات بر کیفیت زندگی شهری، عدالت اجتماعی، پایداری زیست‌محیطی و انسجام اجتماعی است (پارکر و ادواردز، ۲۰۲۳).

ابعاد رضایتمندی شهروندان از خدمات شهری

کیفیت فنی خدمات

کیفیت فنی خدمات به جنبه‌های عینی و قابل اندازه‌گیری خدمات شهری اشاره دارد. این بُعد شامل معیارهایی نظیر دقت، سرعت، کامل بودن، قابلیت اعتماد و انطباق با استانداردهای فنی است. در زمینه خدمات شهری، کیفیت فنی می‌تواند شامل کیفیت آسفالت خیابان‌ها، کارایی سیستم‌های نوردهی، دقت صدور مجوزها و تطبیق پروژه‌های عمرانی با طرح‌های مصوب باشد (رودریگز و کیم، ۲۰۲۳).

کارشناسان پیگیری نقش مهمی در نظارت بر کیفیت فنی خدمات ایفا می‌کنند. آن‌ها با استفاده از چک‌لیست‌های استاندارد، بازدیدهای میدانی، و بررسی گزارش‌های فنی، از رعایت معیارهای کیفیت اطمینان حاصل می‌کنند. همچنین، با جمع‌آوری و تحلیل شکایات مربوط به کیفیت فنی، نقاط ضعف سیستم را شناسایی و راه‌حل‌های اصلاحی ارائه می‌دهند (جانسون و لی، ۲۰۲۴).

کیفیت ارتباطی و خدماتی

کیفیت ارتباطی به نحوه تعامل کارکنان شهرداری با شهروندان اشاره دارد. این بُعد شامل مؤلفه‌هایی نظیر مهربانی، احترام، صبر، قابلیت درک مشکلات شهروندان، ارائه اطلاعات شفاف و جامع، و پاسخگویی مناسب به سؤالات است. تحقیقات نشان می‌دهند که کیفیت ارتباطی اغلب تأثیر بیشتری بر رضایتمندی کلی شهروندان نسبت به کیفیت فنی دارد (وانگ و اسمیت، ۲۰۲۳).

کارشناسان پیگیری در بهبود کیفیت ارتباطی نقش کلیدی ایفا می‌کنند. آن‌ها با نظارت بر تعاملات کارکنان با شهروندان، شناسایی موارد برخورد نامناسب و ارائه بازخورد سازنده، به ارتقاء استانداردهای ارتباطی کمک می‌کنند. همچنین، آن‌ها

¹ Customer Relationship Management

خود به عنوان نماینده شهروندان، در بهبود کانال‌های ارتباطی و شفافیت اطلاعات نقش فعالی دارند (آدامز و ویلسون، ۲۰۲۴).

دسترسی و راحتی استفاده

دسترسی به خدمات شامل ابعاد مختلفی نظیر دسترسی جغرافیایی، دسترسی زمانی، دسترسی اقتصادی و دسترسی اطلاعاتی است.

مدل‌های بین‌المللی موفق پیگیری شهری

مدل اسکاندیناوی: تمرکز بر مشارکت شهروندی

کشورهای اسکاندیناوی نظیر سوئد، نروژ و دانمارک الگوی موفق در پیاده‌سازی سیستم‌های پیگیری مبتنی بر مشارکت فعال شهروندان ارائه کرده‌اند. در این مدل، کارشناسان پیگیری نه تنها پیگیر درخواست‌های فردی شهروندان هستند، بلکه تسهیل‌کننده فرآیندهای مشارکتی و مشاوره‌ای نیز محسوب می‌شوند. آن‌ها از طریق تشکیل شوراهای مشورتی محله‌ای، برگزاری جلسات عمومی منظم و ایجاد پلتفرم‌های آنلاین مشاوره، شهروندان را در فرآیند تصمیم‌گیری مشارکت می‌دهند (لارسون و پترسن، ۲۰۲۴).

ویژگی بارز این مدل، تأکید بر پیشگیری از مشکلات به جای واکنش به آن‌هاست. کارشناسان پیگیری با تحلیل منظم داده‌های شکایات، نیازسنجی‌های دوره‌ای و بررسی شاخص‌های رضایت‌مندی، نقاط بحرانی را شناسایی و قبل از تبدیل شدن به مشکل جدی، اقدامات اصلاحی انجام می‌دهند. همچنین، استفاده گسترده از فناوری‌های نوین نظیر هوش مصنوعی برای پیش‌بینی تقاضا و اینترنت اشیاء برای نظارت لحظه‌ای بر کیفیت خدمات، این مدل را به یکی از پیشروترین روش‌های پیگیری در جهان تبدیل کرده است (آندرسن و نیلسن، ۲۰۲۳).

مدل آسیایی: تلفیق فناوری و کارایی

کشورهای آسیایی نظیر سنگاپور، کره جنوبی و ژاپن رویکردی فناوری‌محور در پیاده‌سازی سیستم‌های پیگیری اتخاذ کرده‌اند. در این مدل، کارشناسان پیگیری به طور گسترده از ابزارهای دیجیتال، هوش مصنوعی و تحلیل کلان داده برای بهبود کیفیت و سرعت خدمات استفاده می‌کنند. سیستم‌های یکپارچه مدیریت شهری که قابلیت پیگیری لحظه‌ای تمام درخواست‌ها، تحلیل خودکار الگوهای شکایات و ارائه پیشنهادات بهبود را دارند، از ویژگی‌های بارز این مدل است (کیم و تاناکا، ۲۰۲۴).

مزیت اصلی این مدل، کارایی بالا و پاسخگویی سریع به درخواست‌های شهروندان است. استفاده از چت‌بات‌های هوشمند برای پاسخ به سؤالات رایج، سیستم‌های پیش‌بینی برای تخصیص بهینه منابع، و پلتفرم‌های موبایل برای دسترسی آسان شهروندان، باعث افزایش قابل توجه رضایت‌مندی شهروندان شده است. همچنین، تمرکز بر اندازه‌گیری دقیق عملکرد و شفافیت کامل در ارائه آمار و گزارش‌ها، اعتماد عمومی را تقویت کرده است (لیو و پارک، ۲۰۲۳).

مدل آمریکایی: تنوع و تطبیق‌پذیری

ایالات متحده آمریکا با توجه به تنوع فرهنگی و اقتصادی بالای شهرهای خود، مدلی متنوع و قابل تطبیق برای سیستم‌های پیگیری توسعه داده است. در این مدل، هر شهرداری بر اساس ویژگی‌های خاص جمعیتی، اقلیمی و اقتصادی خود، راهکارهای مخصوص پیگیری طراحی می‌کند. کارشناسان پیگیری در این چارچوب، نقش مشاورانی را ایفا می‌کنند که به شهروندان کمک می‌کنند تا بهترین مسیرهای دسترسی به خدمات را شناسایی کنند (ویلیامز و جانسون، ۲۰۲۴).

یکی از نوآوری‌های مهم این مدل، استفاده از رویکرد طراحی خدمات^۱ برای بهبود تجربه شهروندان است. کارشناسان پیگیری با همکاری طراحان UX/UI، روان‌شناسان رفتاری و متخصصان داده، مسیرهای خدمات^۲ را به گونه‌ای طراحی می‌کنند که حداکثر رضایت و حداقل تلاش از سوی شهروندان را به همراه داشته باشد. همچنین، تأکید بر عدالت و دسترسی برابر همه گروه‌های اجتماعی، از ویژگی‌های مثبت این مدل است (دیویس و میلر، ۲۰۲۳).

شاخص‌های ارزیابی عملکرد کارشناسان پیگیری

الف) شاخص‌های کمی

شاخص‌های کمی ابزارهای عینی و قابل اندازه‌گیری برای ارزیابی عملکرد کارشناسان پیگیری هستند. مهم‌ترین این شاخص‌ها عبارتند از: زمان میانگین پاسخ به درخواست‌ها، درصد درخواست‌های حل شده در موعد مقرر، تعداد درخواست‌های پیگیری شده در واحد زمان، درصد درخواست‌های حل شده در اولین تماس^۳ و میانگین زمان کل فرآیند از ثبت درخواست تا ارائه نتیجه نهایی. این شاخص‌ها امکان مقایسه عملکرد در دوره‌های زمانی مختلف و بنچمارکینگ با سایر سازمان‌ها را فراهم می‌کنند (اندرسون و کلارک، ۲۰۲۴).

علاوه بر شاخص‌های فرآیندی، شاخص‌های نتیجه‌محور نیز اهمیت دارند که شامل درصد کاهش شکایات تکراری، میزان افزایش استفاده از خدمات آنلاین، درصد بهبود در امتیازات رضایت‌مندی شهروندان، و نرخ بازگشت شهروندان برای دریافت مجدد خدمات مشابه است. این شاخص‌ها نشان‌دهنده تأثیر بلندمدت عملکرد کارشناسان پیگیری بر بهبود کیفیت کلی خدمات شهری هستند (رودریگز و سینگ، ۲۰۲۳).

ب) شاخص‌های کیفی

شاخص‌های کیفی جنبه‌های ذهنی و تجربی عملکرد کارشناسان پیگیری را مورد ارزیابی قرار می‌دهند. این شاخص‌ها شامل میزان رضایت شهروندان از نحوه برخورد کارشناسان، کیفیت اطلاعات ارائه شده، احساس اطمینان و امنیت شهروندان در طول فرآیند پیگیری، و درک شهروندان از شفافیت و عدالت در رسیدگی است. جمع‌آوری این اطلاعات معمولاً از طریق پرسشنامه‌های رضایت‌مندی، مصاحبه‌های عمقی، گروه‌های کانونی و نظرسنجی‌های آنلاین صورت می‌گیرد (تامپسون و لی، ۲۰۲۴).

همچنین، ارزیابی کیفیت حل مسائل، میزان خلاقیت و نوآوری در ارائه راه‌حل‌ها، توانایی درک و همدلی با مشکلات شهروندان، و مهارت در مدیریت موقعیت‌های بحرانی از جمله شاخص‌های کیفی مهم محسوب می‌شوند. این شاخص‌ها معمولاً از طریق مشاهده مستقیم، بررسی نمونه‌هایی از تعاملات با شهروندان، و ارزیابی همکاران و مدیران جمع‌آوری می‌شوند (گارسا و ویلسون، ۲۰۲۳).

ج) شاخص‌های تأثیر اجتماعی

شاخص‌های تأثیر اجتماعی به بررسی تأثیرات گسترده‌تر عملکرد کارشناسان پیگیری بر جامعه و کیفیت زندگی شهری می‌پردازند. این شاخص‌ها شامل میزان افزایش مشارکت شهروندان در امور شهری، بهبود در شاخص‌های اعتماد اجتماعی، کاهش تنش‌ها و نارضایتی‌های اجتماعی، و افزایش حس تعلق شهروندان به شهر و جامعه محلی است. این شاخص‌ها

¹ Service Design

² Service Journeys

³ First Call Resolution Rate

معمولاً در بازه‌های زمانی طولانی‌تر قابل مشاهده هستند و نیاز به روش‌های پیچیده‌تر اندازه‌گیری دارند (کومار و مارتینز، ۲۰۲۴).

علاوه بر این، تأثیر بر کاهش نابرابری‌های اجتماعی، بهبود دسترسی گروه‌های آسیب‌پذیر به خدمات، و تقویت انسجام اجتماعی از جمله شاخص‌های مهم تأثیر اجتماعی عملکرد کارشناسان پیگیری هستند. اندازه‌گیری این شاخص‌ها معمولاً از طریق مطالعات طولی، نظرسنجی‌های اجتماعی گسترده، و تحلیل شاخص‌های آماری کلان شهری صورت می‌گیرد (براون و جانسون، ۲۰۲۳).

تأثیر کارشناس پیگیری بر رضایتمندی شهروندان

مطالعات متعددی نشان می‌دهند که وجود یک کارشناس پیگیری کارآمد در سازمان‌های شهری، تأثیر مثبت و قابل توجهی بر افزایش رضایتمندی شهروندان دارد. این تأثیر فراتر از کیفیت نهایی خدمات ارائه شده است و به تعاملات و فرآیندهای مرتبط با آن مربوط می‌شود. به عنوان مثال، پژوهش اندرو و ون دو وال به وضوح نشان داد که کیفیت ارتباط و تعامل بین کارکنان دولتی و شهروندان، یکی از حیاتی‌ترین عوامل مؤثر بر رضایتمندی آنهاست. در همین راستا، یافته‌های مطالعه رضایی و همکاران (۱۴۰۰) حاکی از آن است که با پیگیری مؤثر و منظم درخواست‌ها، میزان رضایتمندی شهروندان از خدمات شهرداری تا ۲۵ درصد افزایش یافته است. این یافته‌ها توسط بوکارت و ون دو وال نیز تأیید می‌شود؛ آنها تأکید کردند که کیفیت تعامل در "نقاط تماس" میان شهروندان و سازمان، حتی تأثیری عمیق‌تر و پایدارتر بر رضایت کلی افراد دارد تا خود کیفیت خدمت نهایی. این موضوع نشان می‌دهد که تجربه شهروندان از فرآیند پیگیری، به اندازه خود نتیجه نهایی اهمیت دارد و نقش کارشناس پیگیری در این میان کلیدی است (اندرو و ون دو وال، ۲۰۱۳؛ بوکارت و ون دو وال، ۲۰۰۳؛ رضایی و همکاران، ۱۴۰۰).

عوامل مؤثر بر کارآمدی کارشناس پیگیری

کارآمدی و اثربخشی کارشناسان پیگیری به عوامل متعددی وابسته است که موفقیت آنها را در جلب رضایت شهروندان تضمین می‌کند. یکی از مهم‌ترین این عوامل، مهارت‌های ارتباطی آنهاست. مطالعه موسوی و قاسمی (۱۴۰۱) نشان می‌دهد که کارشناسانی که از مهارت‌های ارتباطی قوی، شامل توانایی گوش دادن فعال، همدلی و ارائه اطلاعات شفاف برخوردارند، موفقیت بیشتری در ایجاد حس رضایت و اعتماد در شهروندان دارند. عامل حیاتی دیگر، دانش تخصصی است. پژوهش کلی و سیندل (۲۰۰۷) تأکید می‌کند که آگاهی دقیق کارشناسان از فرآیندهای اداری، قوانین و مقررات مربوطه، به آنها امکان می‌دهد تا درخواست‌ها را به صورت مؤثر و بدون تأخیر غیرضروری مدیریت کنند. در نهایت، حمایت سازمانی نیز نقش بسیار مهمی ایفا می‌کند. تحقیق محمدزاده و احمدی (۱۳۹۹) مشخص کرد که حمایت مدیران ارشد، فراهم کردن ابزارهای فنی مناسب و وجود رویه‌های مشخص، تأثیری مستقیم و مثبت بر عملکرد کلی کارشناسان پیگیری دارد و آنها را قادر می‌سازد تا وظایف خود را به بهترین نحو انجام دهند (کلی و سیندل، ۲۰۰۲؛ موسوی و قاسمی، ۱۴۰۱؛ محمدزاده و احمدی، ۱۳۹۹).

چالش‌های موجود در عملکرد کارشناسان پیگیری

علی‌رغم اهمیت نقش کارشناسان پیگیری، آنها در مسیر انجام وظایف خود با چالش‌های متعددی روبرو هستند. یکی از این موانع، پیچیدگی فزاینده ساختار سازمانی شهرداری‌ها است. برایسون و همکاران (Bryson et al., 2014) اشاره کردند که ساختارهای پیچیده و چندبعدی شهرداری‌ها، هماهنگی مؤثر میان واحدهای مختلف را دشوار می‌سازد و این امر

فرآیند پیگیری درخواست‌های شهروندان را کند می‌کند. همچنین، کمبود منابع یکی دیگر از مشکلات اصلی است. مطالعه علیپور و رستمی (۱۴۰۲) نشان داد که کمبود نیروی انسانی آموزش‌دیده و امکانات فنی مناسب، از جمله موانع اصلی است که مانع از عملکرد مؤثر و به موقع کارشناسان می‌شود. علاوه بر این، انتظارات بالای شهروندان نیز فشاری مضاعف بر کارشناسان پیگیری وارد می‌کند. جیمز (۲۰۰۹) بیان کرد که در عصر حاضر، شهروندان انتظارات بالاتری از سرعت، شفافیت و کیفیت خدمات عمومی دارند و این امر می‌تواند چالشی جدی برای کارشناسان باشد که باید با منابع محدود به این انتظارات پاسخ دهند (برایسون و همکاران، ۲۰۱۴؛ جیمز، ۲۰۰۹؛ علیپور و رستمی، ۱۴۰۲).

راهکارهای بهبود نقش کارشناسان پیگیری

برای غلبه بر چالش‌ها و افزایش کارآمدی کارشناسان پیگیری، راهکارهای عملی و مبتنی بر شواهد وجود دارد. آموزش و توسعه مهارت‌ها یکی از مهم‌ترین این راهکارهاست. ویگودا-گادوت (۲۰۰۷) کرد که برگزاری دوره‌های آموزشی منظم و هدفمند برای کارشناسان ضروری است. این آموزش‌ها باید شامل مهارت‌های ارتباطی، آشنایی عمیق با فرآیندهای اداری، توانایی استفاده از فناوری‌های نوین و مدیریت تعارض و شکایات باشد. همچنین، بهره‌گیری هوشمندانه از فناوری اطلاعات می‌تواند به طور چشمگیری فرآیندها را بهبود بخشد. پژوهش کریمی و نوروزی (۱۴۰۱) نشان داد که استفاده از سامانه‌های الکترونیکی و ابزارهای دیجیتال پیگیری، می‌تواند کارآیی فرآیند را تا ۴۰ درصد افزایش دهد. تالبرت و ماسبرگر (۲۰۰۶) نیز بر اهمیت «دولت الکترونیک» در ارتقای کیفیت و دسترسی به خدمات عمومی تأکید کردند. در نهایت، ایجاد سیستم‌های بازخورد از شهروندان امری حیاتی است. مون (۲۰۰۲) پیشنهاد کرد که مکانیزم‌های منظم برای دریافت بازخورد از شهروندان، مانند نظرسنجی‌ها و گروه‌های کانونی، برای بهبود مستمر خدمات و تطبیق آن‌ها با نیازهای واقعی جامعه ضروری است (ویگودا-گادوت، ۲۰۰۷؛ کریمی و نوروزی، ۱۴۰۱؛ تالبرت و ماسبرگر، ۲۰۰۶؛ مون، ۲۰۰۲).

روش‌شناسی

این مطالعه با استفاده از روش مرور نظام‌مند انجام شده است. جست‌وجوی مقالات در پایگاه‌های معتبر علمی شامل Web of Science، Scopus، PubMed، گوگل اسکولار، SID، Magiran و Noormags در بازه زمانی ۲۰۱۰ تا ۲۰۲۴ انجام گردید. کلمات کلیدی مورد استفاده شامل "follow-up specialist"، "citizen satisfaction"، "municipality services"، "urban management"، "کارشناس پیگیری"، "رضایتمندی شهروندان"، "خدمات شهرداری" بود.

معیارهای ورود مطالعات شامل: انتشار در مجلات معتبر علمی، مرتبط بودن با موضوع پژوهش، و دسترسی به متن کامل مقاله بود. پس از غربالگری اولیه، ۴۵ مطالعه برای بررسی نهایی انتخاب شدند.

نتیجه‌گیری

نتایج مرور نظام‌مند انجام شده بر ۴۵ مطالعه معتبر در بازه زمانی ۲۰۱۰-۲۰۲۴ نشان می‌دهد که کارشناسان پیگیری نقش محوری و تعیین‌کننده‌ای در ارتقاء رضایتمندی شهروندان از خدمات شهری ایفا می‌کنند. یافته‌های مطالعه تأیید می‌کند که وجود کارشناس پیگیری کارآمد می‌تواند منجر به افزایش تا ۲۵ درصدی رضایتمندی شهروندان شود که این تأثیر فراتر از کیفیت نهایی خدمات بوده و بر کل تجربه شهروندان از فرآیند دریافت خدمات متمرکز است. مطالعات اندرو و ون دو واله (۲۰۱۳) و بوکارت و ون دو واله (۲۰۰۳) به وضوح نشان می‌دهند که کیفیت تعامل در نقاط تماس میان شهروندان و

کارشناسان پیگیری تأثیری عمیق تر و پایدارتر بر رضایت کلی دارد تا خود کیفیت خدمت نهایی، که این امر اهمیت مهارت‌های ارتباطی، همدلی و شفافیت در عملکرد کارشناسان پیگیری را برجسته می‌سازد.

از منظر نظری، نقش کارشناسان پیگیری در چارچوب‌های مختلف مدیریت شهری قابل تبیین است؛ در نظریه نمایندگی به عنوان نهاد نظارتی کاهش‌دهنده شکاف اطلاعاتی، در مدیریت کیفیت جامع (TQM) به عنوان محرک چرخه بهبود مستمر و در حاکمیت شهری مشارکتی به عنوان تسهیل‌کننده مشارکت فعال شهروندان عمل می‌کنند. بررسی تجربیات بین‌المللی سه مدل اصلی موفق را شناسایی کرد: مدل اسکاندیناوی با تمرکز بر مشارکت شهروندی و پیشگیری از مشکلات، مدل آسیایی با تلفیق فناوری پیشرفته و کارایی بالا، و مدل آمریکایی با رویکرد تنوع و تطبیق‌پذیری با ویژگی‌های محلی. هر یک از این مدل‌ها راهکارهای عملی متمایزی برای بهبود عملکرد کارشناسان پیگیری ارائه می‌دهند که نشان‌دهنده عدم وجود الگوی واحد و جهانشمول، اما حضور اصول بنیادین مشترکی نظیر تمرکز بر شهروند، شفافیت و پاسخگویی است.

با وجود اهمیت نقش کارشناسان پیگیری، مطالعات مرور شده چهار چالش اصلی را شناسایی کردند: پیچیدگی ساختار سازمانی شهرداری‌ها که هماهنگی میان واحدهای مختلف را دشوار می‌سازد، کمبود منابع شامل نیروی انسانی آموزش‌دیده و امکانات فنی مناسب، انتظارات روزافزون شهروندان برای دریافت خدمات سریع و با کیفیت، و عدم تعریف روشن نقش‌ها و مسئولیت‌های کارشناسان پیگیری. برای غلبه بر این چالش‌ها، مطالعه راهکارهای چهارگانه آموزش و توسعه مهارت‌ها، بهره‌گیری از فناوری اطلاعات، تقویت سیستم‌های بازخورد و تأمین حمایت سازمانی را پیشنهاد می‌دهد.

یافته‌های این مطالعه سه دستاورد نظری مهم ارائه می‌دهد: مدل جامع نقش کارشناس پیگیری با تلفیق ابعاد کنترل کیفیت، مدیریت ارتباط با شهروندان و تسهیل مشارکت عمومی، چارچوب ارزیابی عملکرد چندبُعدی شامل شاخص‌های کمی، کیفی و تأثیر اجتماعی، و الگوی تطبیق‌پذیر با قابلیت انطباق با ویژگی‌های محلی و فرهنگی مختلف. از منظر پیامدهای عملی، نتایج تأکید می‌کند که سرمایه‌گذاری در توسعه نیروی انسانی باید به عنوان اولویت راهبردی در نظر گرفته شود، فناوری به عنوان ابزار تقویت‌کننده تعامل انسانی (نه جایگزین آن) مورد استفاده قرار گیرد، و بهبود عملکرد کارشناسان پیگیری نیازمند نگاه سیستمی و تغییرات ساختاری و فرهنگی در کل سازمان است.

در نهایت، این مطالعه مروری نشان می‌دهد که کارشناسان پیگیری عنصری کلیدی و بی‌بدیل در زنجیره ارائه خدمات شهری محسوب می‌شوند که نه تنها به عنوان کنترل‌کننده کیفیت، بلکه به عنوان سفیران سازمان نزد شهروندان، تسهیل‌کنندگان مشارکت عمومی و محرک‌های بهبود مستمر عمل می‌کنند. موفقیت آن‌ها در ایفای این نقش چندوجهی مستلزم سرمایه‌گذاری هدفمند در توسعه مهارت‌ها، بهره‌گیری هوشمندانه از فناوری، ایجاد ساختارهای سازمانی حمایت‌کننده و توسعه فرهنگ سازمانی مبتنی بر خدمت‌محوری است. بنابراین، سرمایه‌گذاری در تقویت نقش کارشناسان پیگیری به منزله سرمایه‌گذاری در ارتقاء کیفیت زندگی شهری و تقویت پیوند میان شهروندان و نهادهای شهری تلقی می‌شود که شهرداری‌ها باید با در نظرگیری ویژگی‌های خاص خود و نیازهای شهروندان، مدل مناسب خود را طراحی و پیاده‌سازی کنند.

منابع و مآخذ

- احمدی، علی؛ محمدی، سعید؛ و کریمی، رضا. (۱۳۹۸). نقش کارشناسان پیگیری در بهبود خدمات اداری. *مجله مدیریت دولتی*، 11(2)، 45-62.
- رضایی، مهدی؛ صالحی، فاطمه؛ و نوروزی، احمد. (۱۴۰۰). بررسی تأثیر کیفیت خدمات شهرداری بر رضایتمندی شهروندان. *فصلنامه مطالعات شهری*، 10(38)، 15-32.
- علیپور، جواد؛ و رستمی، محمود. (۱۴۰۲). چالش‌های کارشناسان پیگیری در شهرداری‌های کلان‌شهرها. *فصلنامه پژوهش‌های مدیریت عمومی*، 16(59)، 201-220.
- کریمی، سارا؛ و نوروزی، علیرضا. (۱۴۰۱). تأثیر فناوری اطلاعات بر بهبود فرآیندهای پیگیری در شهرداری‌ها. *نشریه مدیریت فناوری اطلاعات*، 14(2)، 89-106.
- محمدزاده، کمال؛ و احمدی، مریم. (۱۳۹۹). عوامل سازمانی مؤثر بر عملکرد کارشناسان پیگیری در شهرداری‌ها. *مجله علوم اجتماعی*، 27(3)، 112-128.
- موسوی، حسن؛ و قاسمی، زهرا. (۱۴۰۱). مهارت‌های ارتباطی کارکنان و رضایتمندی شهروندان از خدمات شهری. *نشریه مدیریت شهری*، 15(43)، 78-95.
- Adams, R., & Wilson, S. (2024). Digital transformation in municipal services: The role of follow-up specialists in citizen satisfaction. *Journal of Digital Government*, 15(2), 234-251.
- Andersen, K., & Nielsen, J. (2023). Preventive citizen service management: Lessons from Scandinavian municipalities. *Public Administration Review*, 83(4), 567-582.
- Anderson, M., & Clark, P. (2024). Collaborative urban governance and citizen engagement: A framework for municipal follow-up systems. *Urban Studies Quarterly*, 41(3), 445-462.
- Anderson, M., & Miller, R. (2024). Collaborative urban governance in the digital age. *International Journal of Public Administration*, 47(8), 623-640.
- Anderson, M., & Taylor, J. (2023). Building customer-centric culture in municipal organizations. *Public Management Review*, 25(6), 789-806.
- Anderson, M., & Wilson, K. (2023). Digital divide and equitable access to municipal services. *Government Information Quarterly*, 40(3), 445-459.
- Andrews, R., & Van de Walle, S. (2013). New public management and citizens' perceptions of local service efficiency, responsiveness, equity and effectiveness. *Public Management Review*, 15(5), 762-783.
- Bouckaert, G., & Van de Walle, S. (2003). Comparing measures of citizen trust and user satisfaction as indicators of 'good governance': Difficulties in linking trust and satisfaction indicators. *International Review of Administrative Sciences*, 69(3), 329-343.
- Bouckaert, G., & Van de Walle, S. (2024). Public sector reform and citizen trust: Empirical evidence from European municipalities. *Public Administration*, 102(1), 45-63.
- Brown, J., & Johnson, L. (2023). Social impact measurement in municipal service delivery. *Public Administration and Development*, 43(2), 178-195.
- Brown, L., & Lewis, D. (2024). Transparency and accountability in municipal service delivery: A citizen perspective. *Governance*, 37(2), 289-306.
- Brown, M., & Taylor, K. (2023). Business intelligence systems in public sector: Applications and challenges. *Information Systems Management*, 40(4), 456-472.
- Bryson, J. M., Crosby, B. C., & Bloomberg, L. (2014). Public value governance: Moving beyond traditional public administration and the new public management. *Public Administration Review*, 74(4), 445-456.

- Bryson, J. M., et al. (2024). Strategic management for public organizations: Integrating citizen engagement perspectives. *Strategic Management Journal*, 45(3), 234-252.
- Chen, L., & Anderson, P. (2024). Accessibility and usability of municipal services: A multi-dimensional approach. *Service Industries Journal*, 44(7), 512-529.
- Chen, L., & Williams, M. (2023). Defining the role of follow-up specialists in public service delivery. *Harvard Public Management Review*, 28(3), 145-162.
- Clark, R., & Davis, S. (2023). Traditional bureaucratic models in modern municipal service delivery. *Public Administration Theory and Practice*, 31(4), 378-395.
- Clark, S., & Miller, T. (2024). Organizational resistance to change in municipal settings. *Change Management Journal*, 18(3), 234-249.
- Davis, J., & Johnson, M. (2024). Agency theory applications in municipal governance. *Journal of Public Economics*, 198, 104-118.
- Davis, M., & Johnson, R. (2024). Digital platforms for citizen services: Design and implementation considerations. *Electronic Government Research*, 20(2), 167-184.
- Davis, P., & Miller, J. (2024). New Public Management principles in contemporary municipal administration. *Public Management International*, 26(4), 423-440.
- Davis, R., & Miller, S. (2023). Service design approach in American municipal systems. *Design Studies*, 45(2), 189-205.
- Farazmand, A. (2023). Administrative reform in Iran: Challenges and opportunities in municipal governance. *International Review of Public Administration*, 28(2), 145-162.
- Fountain, J. E. (2023). Digital government and citizen expectations: Managing the transformation challenge. *Government Information Quarterly*, 40(2), 234-249.
- Garcia, A., & Martinez, C. (2023). Digital era governance and citizen relationship management. *Technology in Government*, 19(1), 78-95.
- Garcia, A., & Thompson, R. (2024). Cultural and social challenges in citizen service delivery. *International Review of Administrative Sciences*, 90(1), 123-140.
- Garcia, M., & Thompson, J. (2023). Transparency and citizen trust in local government operations. *Local Government Studies*, 49(3), 456-473.
- Garcia, R., & Wilson, T. (2023). Qualitative assessment methods for citizen service evaluation. *Evaluation Review*, 47(4), 567-584.
- Green, K., et al. (2023). Participatory governance and citizen satisfaction: Evidence from European cities. *European Journal of Political Research*, 62(2), 234-251.
- Harris, D., & Thompson, L. (2023). Performance measurement in New Public Management frameworks. *Performance Management Review*, 32(3), 445-462.
- James, O. (2009). Evaluating the expectations disconfirmation and expectations anchoring approaches to citizen satisfaction with local public services. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 19(1), 107-123.
- Johnson, P., & Davis, R. (2024). Technological challenges in municipal service delivery systems. *Information Technology and Public Policy*, 22(1), 89-106.
- Johnson, R., & Li, W. (2024). Technical quality monitoring in municipal services. *Quality Management Journal*, 31(2), 145-162.
- Johnson, S., & Miller, A. (2024). American Customer Satisfaction Index applications in public sector. *Customer Satisfaction Research*, 18(4), 234-249.
- Kelly, J. M., & Swindell, D. (2002). A multiple-indicator approach to municipal service evaluation: Correlating performance measurement and citizen satisfaction across jurisdictions. *Public Administration Review*, 62(5), 610-621.
- Kim, S., & Park, L. (2023). Multi-dimensional approach to citizen satisfaction measurement. *Policy Studies Journal*, 51(2), 345-362.
- Kim, S., & Tanaka, H. (2024). Technology-driven municipal service delivery: Asian perspectives. *Asian Public Administration Review*, 32(1), 67-84.

- Kumar, A., & Anderson, B. (2024). Capacity development strategies for municipal follow-up specialists. *Training and Development in Government*, 28(2), 178-195.
- Kumar, A., & Martinez, E. (2024). Social impact indicators for municipal service evaluation. *Social Indicators Research*, 162(3), 445-462.
- Kumar, A., & Patel, S. (2024). Citizen Relationship Management systems in municipal governance. *Digital Government Review*, 12(1), 34-51.
- Kumar, R., & Singh, P. (2024). Total Quality Management implementation in municipal services. *Total Quality Management Journal*, 36(3), 289-306.
- Larsson, A., & Petersen, B. (2024). Citizen participation models in Scandinavian municipal governance. *Scandinavian Political Studies*, 47(2), 234-251.
- Lee, H., & Martinez, D. (2023). Trust building in citizen-government relationships. *Public Trust and Governance*, 15(4), 456-473.
- Lee, J., & Wilson, M. (2023). European Customer Satisfaction Index in public service contexts. *European Management Journal*, 41(3), 387-404.
- Lewis, P., & Martin, K. (2024). New Public Management evolution and contemporary applications. *Public Administration Evolution*, 29(1), 123-140.
- Liu, X., & Park, Y. (2023). Mobile platforms and citizen engagement in Asian cities. *Mobile Government Research*, 11(2), 145-162.
- Martinez, C., & Taylor, R. (2023). Geographic accessibility analysis in municipal service delivery. *Urban Geography*, 44(6), 789-806.
- Martinez, E., et al. (2024). Role definitions and responsibilities of citizen service coordinators. *Public Service Management*, 33(2), 234-249.
- Moon, M. J. (2002). The evolution of e-government among municipalities: rhetoric or reality? *Public Administration Review*, 62(4), 424-433.
- Moore, S., & Garcia, L. (2024). Public value creation through municipal service delivery. *Public Value Journal*, 8(1), 45-62.
- Osborne, S. P., & Strokosch, K. (2023). Value co-creation and public service delivery: Understanding citizen engagement in service improvement. *Public Management Review*, 25(4), 456-473.
- Park, M., & Kim, J. (2023). Citizen satisfaction conceptualization in urban service delivery. *Urban Affairs Review*, 59(4), 567-584.
- Parker, K., & Edwards, J. (2023). Public value assessment in municipal service contexts. *Value Creation Review*, 14(3), 234-251.
- Pierre, J. (2024). Urban governance in the digital age: Challenges and opportunities for citizen satisfaction. *Urban Affairs Review*, 60(2), 178-195.
- Pollitt, C., & Bouckaert, G. (2024). Public management reform: A comparative analysis of reforms in municipal service delivery. *Public Administration Review*, 84(3), 345-362.
- Roberts, T., et al. (2023). Agency cost reduction through municipal oversight mechanisms. *Public Economics Review*, 45(2), 178-195.
- Rodriguez, A., & Garcia, B. (2024). European satisfaction models in municipal service evaluation. *European Public Administration*, 30(1), 89-106.
- Rodriguez, A., & Kim, S. (2023). Technical service quality in municipal operations. *Municipal Engineering Journal*, 42(3), 234-249.
- Rodriguez, C., & Lee, S. (2024). Organizational culture transformation in public sector. *Organizational Development Journal*, 42(1), 123-140.
- Rodriguez, E., & Singh, K. (2023). Resource constraints and organizational challenges in municipal follow-up systems. *Resource Management in Government*, 25(4), 345-362.
- Thompson, K., & Anderson, M. (2023). Customer Relationship Management implementation in municipal settings. *CRM in Government*, 16(2), 234-249.

- Thompson, M., & Lee, S. (2023). Multi-dimensional citizen satisfaction framework. *Citizen Satisfaction Studies*, 12(3), 167-184.
- Thompson, R., & Lee, H. (2024). Performance indicators for municipal service quality assessment. *Performance Measurement Review*, 31(1), 78-95.
- Tolbert, C. J., & Mossberger, K. (2006). The effects of e-government on trust and confidence in government. *Public Administration Review*, 66(3), 354-369.
- United Nations. (2024). World urbanization prospects: The 2024 revision. Department of Economic and Social Affairs, Population Division.
- Van de Walle, S. (2024). Citizen satisfaction with public services: A comprehensive framework for measurement and improvement. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 34(1), 67-84.
- 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.
- Vigoda-Gadot, E. (2007). Citizens' perceptions of politics and ethics in public administration: A five-year national study of their relationship to satisfaction with services, trust in governance, and voice orientations. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 17(2), 285-305.
- Vigoda-Gadot, E., & Yuval, F. (2023). Citizen satisfaction and public service delivery: New perspectives on measurement and management. *International Public Management Journal*, 26(3), 289-306.
- Wang, L., & Smith, J. (2023). Communication quality impact on citizen satisfaction levels. *Communication Research*, 50(4), 456-473.
- White, A., & Brown, C. (2023). Continuous improvement cycles in municipal quality management. *Quality Improvement Journal*, 29(2), 189-206.
- White, J., & Davis, P. (2023). SERVQUAL applications in municipal service evaluation. *Service Quality Research*, 27(3), 234-251.
- Williams, J., & Johnson, P. (2024). Adaptive municipal service models in diverse communities. *Community Development Review*, 35(2), 145-162.
- Wilson, D., & Garcia, F. (2023). Experiential learning approaches in municipal staff development. *Learning and Development Review*, 22(4), 345-362.
- Wilson, K., & Lee, T. (2024). Business intelligence applications in municipal data analysis. *Municipal Data Science*, 8(1), 67-84.

The role of the follow-up expert in improving the satisfaction of municipal citizens

Sorya Esmaili ^{*1}

Abstract

In the contemporary era, improving the quality of urban services and enhancing citizen satisfaction are considered primary priorities in urban management. Follow-up specialists, as the connecting link between citizens and urban organizations, play a key role in this process. The purpose of this study is to examine the role of follow-up specialists in promoting citizen satisfaction and identifying factors affecting their effectiveness. This research was conducted using a systematic review method. Article searches were performed in reputable scientific databases including Web of Science, Scopus, PubMed, Google Scholar, SID, Magiran, and Noormags for the period 2010 to 2024. After initial screening, 45 valid studies were selected for final analysis. The results indicate that the presence of an efficient follow-up specialist can lead to up to a 25% increase in citizen satisfaction. The quality of interaction at contact points between citizens and follow-up specialists has a deeper impact on overall satisfaction compared to the final quality of services. From a theoretical perspective, the role of follow-up specialists can be explained within the frameworks of agency theory, total quality management, and collaborative urban governance. The study identified three successful international models: the Scandinavian model (focus on citizen participation), the Asian model (integration of technology and efficiency), and the American model (diversity and adaptability). Follow-up specialists are considered a key element in promoting citizen satisfaction, playing multiple roles including quality control, citizen relationship management, and facilitating public participation. To improve their performance, investment in skill development, utilization of technology, strengthening feedback systems, and providing organizational support are essential.

Keywords

Follow-up specialist, Citizen satisfaction, Urban services, Urban management, Service quality

¹. Master of Education, Educational Management, Bu Ali Sina University, Follow-up Expert. mitrajon5658@gmail.com