

مشارکت شهروندان و کیفیت خدمات شهر الکترونیک در شهرداری الکترونیک

مرضیه زرگری

کارشناسی مهندسی تکنولوژی نرم افزار، دانشگاه آزاد اسلامی واحد دهقان

چکیده

این پژوهش با هدف مشارکت شهروندان و کیفیت خدمات شهر الکترونیک در شهرداری الکترونیک انجام شد. روش تحقیق کتابخانه ای با استفاده از کتب و مقالات و پایان نامه ها انجام گرفت. نتایج نشان داد مشارکت فعال شهروندان در فرآیندهای شهرداری الکترونیک، به عنوان یک عامل کلیدی در بهبود کیفیت خدمات شهری و ارتقاء رضایت عمومی محسوب می شود. با ایجاد بسترهای مناسب و استفاده از فناوری های نوین، شهرداری ها می توانند به تعامل مؤثرتر با شهروندان دست یابند و از نظرات و پیشنهادات آن ها بهره مند شوند. این تعامل نه تنها به بهبود کیفیت خدمات کمک می کند، بلکه به تقویت اعتماد عمومی و افزایش شفافیت در مدیریت شهری نیز منجر می شود. در نتیجه، شهرداری ها باید به تقویت مشارکت شهروندان به عنوان یک استراتژی کلیدی در راستای تحقق شهرهای هوشمند و پایدار توجه ویژه ای داشته باشند.

واژگان کلیدی: مشارکت، شهروندان، شهر الکترونیک، شهرداری الکترونیک

مقدمه

در عصر دیجیتال، مشارکت شهروندان به عنوان یک عنصر کلیدی در بهبود کیفیت خدمات شهری و تحقق اهداف شهرداری الکترونیک شناخته می‌شود. با گسترش فناوری اطلاعات و ارتباطات، شهرها به سمت ایجاد سیستم‌های هوشمند و خدمات الکترونیک حرکت کرده‌اند که نه تنها به تسهیل فرآیندهای مدیریتی کمک می‌کند، بلکه امکان تعامل مؤثرتر بین شهروندان و مسئولین شهری را فراهم می‌آورد. این تعامل می‌تواند به افزایش شفافیت، پاسخگویی و اعتماد عمومی منجر شود و در نتیجه کیفیت خدمات ارائه شده به شهروندان را بهبود بخشد. مشارکت فعال شهروندان در فرآیندهای تصمیم‌گیری و مدیریت شهری، به ویژه در زمینه خدمات الکترونیک، اهمیت ویژه‌ای دارد. با استفاده از ابزارهای دیجیتال، شهروندان می‌توانند نظرات، پیشنهادات و انتقادات خود را به راحتی بیان کنند و در فرآیندهای برنامه‌ریزی و اجرای پروژه‌های شهری مشارکت نمایند. این نوع مشارکت نه تنها به بهبود کیفیت خدمات کمک می‌کند، بلکه احساس تعلق و مسئولیت اجتماعی را در بین شهروندان تقویت می‌کند. در این راستا، شهرداری‌ها باید به ایجاد بسترهای مناسب برای مشارکت شهروندان توجه ویژه‌ای داشته باشند. این بسترها می‌توانند شامل پلتفرم‌های آنلاین، اپلیکیشن‌های موبایل و سیستم‌های نظرسنجی باشند که به شهروندان این امکان را می‌دهند تا به راحتی در فرآیندهای شهری دخالت کنند. همچنین، آموزش و آگاهی‌بخشی به شهروندان در مورد حقوق و مسئولیت‌هایشان در نظام شهری، از دیگر الزامات موفقیت در این زمینه است. لذا این مقاله به بررسی نقش مشارکت شهروندان در بهبود کیفیت خدمات شهر الکترونیک در شهرداری‌های الکترونیک می‌پردازد.

مفهوم کیفیت

کیفیت خدمات تقریباً دو دهه است که مطرح شده است که دارای معانی مختلفی است لذا لازم است درک روشنی از مفهوم کیفیت صورت گیرد که معنای آن مشخص شده و مسیر تلاش‌های کارکنان در جهت رسیدن به خدمات با کیفیت تر ترسیم گردد. در ادامه چند تعریف از کیفیت آورده شده است:

- کیفیت یعنی آماده بودن خدمت یا کالا برای مصرف کننده که نیازمند کیفیت در طراحی انطباق دسترسی راحت و مناسب بودن مکان عرضه خدمت است.

- کیفیت یعنی هر آنچه که مشتری می‌خواهد به عبارت دیگر محصول زمانی با کیفیت محسوب شده که بتواند خواسته‌ها و نیازهای مشتری را تامین کند.

- سازمان استاندارد بین المللی کیفیت را ویژگی‌ها و خصوصیات محصول یا خدمت دانسته که توانایی رفع نیازهای مشتری را داشته باشد.

- سازمان ملی بهره‌وری سنگاپور کیفیت را مجموعه‌ای از خصوصیات و ویژگی‌هایی کالا یا خدمت دانسته که احتیاجات و رضایت مصرف کننده را حاصل نماید.

- دمنینگ و باوم معتقدند که کیفیت تمام بخش‌های سازمان را در بر گرفته و با تعهد به آ منجر به افزایش کارایی کل مجموعه می‌شود و هدف نهایی آن مطابقت کامل با خواسته‌های مشتری با حداقل هزینه سازمان است. (سید جوادین و کیماسی،

۱۳۸۴، ۳۵)

کیفیت خدمات

معانی مختلفی از کیفیت در ادبیات بیان شده است ولی دو معنای تطابق با ویژگی ها و برآورده ساختن انتظارات مشتریان بیشتر از همه به چشم می خورد. تطابق با ویژگی ها برای ارزیابی کیفیت محصولات و کالاها مورد استفاده قرار می گیرد و برآوردن انتظارات مشتریان نیز برای ارزیابی کیفیت خدمات در رویکرد سنتی، ویژگی های کالا و خدمات را معیار سنجش کیفیت می دانستند ولی بر مبنای رویکرد نوین، کیفیت بعنوان خواسته مشتری تعریف می شود. (بی هوی، ۲۰۱۰)

با توجه به ویژگی ناملموس بودن خدمات، امکان قضاوت مصرف کننده درباره کیفیت یا ارزش خدمت قبل از خرید و مصرف آن ممکن نیست. لذا میسر بیان می کند که کیفیت خدمات با مقایسه ادراکات مشتری از آنچه که دریافت می کند با انتظاراتش حاصل می شود. لذا در حوزه خدمت باید انتظارات جایگزین نیازها و اهداف شود.

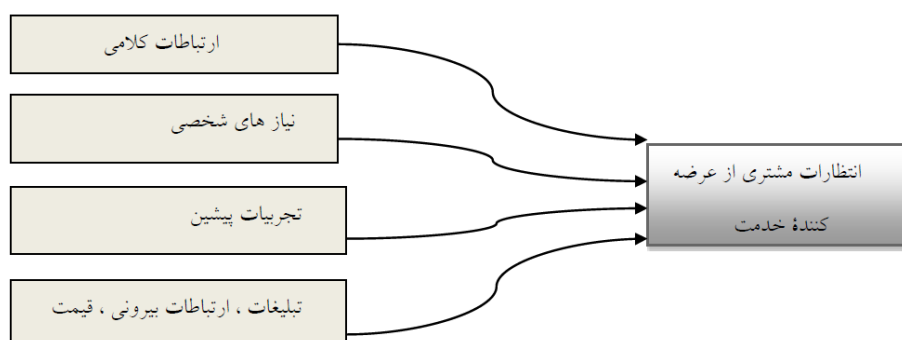
با اندکی تأمل در مفاهیم و تعاریف کیفیت، دو رو کیرد زیر قابل مشاهده است:

- **نظریه کلاسیک ها:** کیفیت یک محصول یا خدمت به میزان انطباق محصول با استاندارد تعریف شده گفته می شود.
- **نظریه مدرن:** کیفیت متناسب با نیازهای مشتری تعریف شده و مشتری نقشی محوری در هدایت تلاش های سازمان دارد. بنابراین، مبنای تعریف کیفیت خدمت، انتظارات و ادراکات مشتری از خدمت است.

عوامل مؤثر بر انتظار مشتری از کیفیت خدمات

هدف اصلی ارایه خدمات با کیفیت جلب رضایت مشتری است. رضایت یا نارضایتی مشتری حاصل مقایسه انتظارات اولیه وی و عملکرد واقعی خدمات است. شناسایی عوامل مؤثر بر انتظارات مشتری به ارایه کنندگان خدمات کمک کرده تا با بکارگیری روش های مناسب انتظارات مشتریان را برآورده کنند.

عوامل مختلفی بر انتظارات مشتری تاثیر دارند از جمله حرف های سایر مشتریان مانند دوستان و آشنایان که با عنوان "ارتباطات کلامی" شناخته می شود همچنین نیازهای فردی مشتریان و تجربیات گذشته آنها نیز بر سطح انتظارات موثر است. در ادامه باید گفت که تبلیغات و ارتباطات بیرونی و قیمت یا هزینه خدمات نیز در شکل گیری انتظارات مشتری اهمیت زیادی دارند. ارتباطات بیرونی، کلیه پیام های مستقیم و غیر مستقیم از سوی سازمان عرضه کننده به مشتریان را در بر می گیرد. (سید جوادین و کیماسی، ۱۳۸۴)



شکل (۱): عوامل مؤثر بر انتظار مشتری از کیفیت خدمات

ارتباط خدمات شهرداری الکترونیکی و مشارکت شهروندان

وجود بیش از ۶۰ درصد از جمعیت کشور ایران در شهرها بالا بودن نرخ رشد جمعیت شهری و درآمدزایی بالا و اشتغال بیشتر در شهرها بیانگر اهمیت و جایگاه اقتصاد شهر در ایران است. توسعه خدمات شهری و انتظارات رو به افزایش شهروندان نیازمند توجه جدی به مسئله شهر نشینی است. برای کاهش معضلات شهری از جمله ترافیک آلودگی های زیست محیطی و هزینه های سنگین ناشی از تردهای غیر ضروری شهروندان باید خدمات شهرداری از طریق بستر اینترنت و پایگاه های الکترونیکی صورت گیرد. (حیدری و زارعی، ۱۳۹۸) بنابراین با پیشرفت سریع جوامع و رشد فناوری های اطلاعاتی، مباحث جدیدی در حوزه شهرداری مطرح شده که باعث تسریع در پیشرفت مادی و معنوی شهروندان و صرفه جویی در وقت و هزینه ها می شود هدایت و توسعه همه جانبه و پایدار شهر بدون مشارکت شهروندان محقق نمی گردد. لذا شهر بستر ارائه خدمات مورد نیاز به شهروندان با حداکثر کارایی را ممکن می سازد. (پیرا و همکاران، ۲۰۱۸)

مشارکت شهروندان در شهر الکترونیک

شهر الکترونیکی از طریق مجموعه ای از نرم افزارها و بسترهای ارتباطی مناسب خلق می شود و ارتباط شهروندان از طریق یک وب سایت یا پورتال برقرار می شود. پورتال به عنوان یک درگاه الکترونیکی امکان دسترسی به قوانین دستورالعمل ها اطلاعات و خدمات مورد نیاز شهروندان را در ۲۴ ساعت شبانه روز فراهم می کند. شهروندان می توانند کلیه امور مرتبط با شهرداری نظیر دریافت مجوز، اصلاح و ساخت و ساز نقشه های الکترونیکی پرداخت های الکترونیکی مناقصات و مزایده ها پرداخت انواع عوارض و کلیه اطلاعات آماری را با امنیت و اثر بخشی بالا انجام دهند. همچنین با استفاده از کیوسک های الکترونیکی امکان ارائه خدمات شهرداری به شهروندان مهیا می شود. (محمودپور و همکاران، ۱۳۸۹) از سوی دیگر شهروندان با استفاده از سرویس پیام کوتاه تلفن همراه می توانند از وضعیت ترافیک اورژانس و موارد دیگر مطلع شوند؛ با استقرار سیستم های یکپارچه در شهر از فعالیت های موازی جلوگیری شده و تمامی فعالیت ها تحت نظارت یک مدیریت واحد انجام می شود و بیشتر مشکلات مرتبط با امور اداری به دلیل یکپارچه نبودن و پراکنده بودن پروسه های اداری است برای بهره گیری از مزایای یکپارچگی در شهرداری ها باید با استفاده از ابزارها و مکانیزم های خاص و تامین زیر ساخت های فناوری اطلاعات عمل نمود. دولت نیز باید مشکلات توسعه اینترنت نظیر سرعت و پهنای باند را برطرف کند. (حیدری و زارعی، ۱۳۹۸)

شهروند الکترونیک

تحقق شهر الکترونیک در ایران بستگی به توسعه زیر ساخت و فرهنگ سازی دارد و به نوعی وابسته به مفهوم شهروند الکترونیک است لذا تا وقتی که شهروندان از نظر فرهنگی آموزشی و اطلاعاتی به حدی نرسند که خدمات الکترونیک را بر خدمات سنتی و کاغذ محور ترجیح دهند پروژه شهر الکترونیک موفق نخواهد شد؛ شهروند الکترونیک شهروندی است که توانایی استفاده از خدمات برخط را در حد مطلوب داشته باشد. در واقع شهروندان الکترونیک همان کاربران جوامع اطلاعاتی هستند که توانایی استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات را دارند و می توانند خدمات مورد نیازش را با سیستم های الکترونیکی از ادارات و مؤسسات مورد نظر دریافت نمایند پس آنها شهروندان جامعه اطلاعاتی هستند که اطلاعات در آن نقش کلیدی دارند و تقریباً تمام فعالیت ها با مبادله الکترونیکی اطلاعات انجام می گیرند. (جلالی، ۱۳۸۲: ۴۲) شهروند الکترونیکی

باید بتواند حداقل وب سایت شهر الکترونیک را باز و در بخش‌های مختلف آن پژوهش کند و بداند از هر بخش چه کمکی می‌تواند بگیرد او نیازی به دانستن "ویندوز"، "ورد" و ... ندارد و تنها اطلاعات اولیه درباره دسترسی کافی است.

شهرهای هوشمند پایدار

شهرهای هوشمند پایدار نیازمند زیر ساخت اطلاعاتی هستند که بتواند پشتیبان حجم قابل ملاحظه و متنوعی از ابزارهای کاربردی فاوا (ICT) و همچنین خدماتی باشد که توسط خود شهروندان اداره می‌شوند. زیر ساخت کارکردی فاوا (ICT) در یک شهر هوشمند باید در بردارنده و تامین کننده ویژگی‌هایی چون باز بودن سامانه‌ها، قابلیت همکاری بین آنها و تمرکز روی استانداردهای مشترک باشد. این گروه برای دستیابی به این نتیجه‌های با مسئولین شهری دوبی و سنگاپور در یک برنامه آزمایشی مشارکت کرد جذب همکاری شهرهای دیگری که به این حوزه علاقمند هستند مورد بحث و بررسی قرار دارد توسعه شهرهای پایدار هوشمند بدون همکاری دولت‌های ملی و محلی با صنایع و جوامع مختلف امکان پذیر نیست (اصغری، ۱۳۸۶؛ دویگان و همکاران، ۲۰۲۱)

ابعاد کیفیت خدمات شهر الکترونیک

۱- پاسخگویی

به عنوان یک شاخص اندازه گیری کیفیت خدمات سیستم اطلاعاتی پاسخگویی همیشه مورد توجه محققان بوده است. پژوهش‌های نشان داده است که ارائه سریع خدمات به کاربران از طریق سیستم‌های اطلاعاتی می‌تواند سطح رضایت آنها را افزایش دهد؛ در یک شهر الکترونیک پاسخگویی سیستم شهری بر روانشناسی تعاملات و تجربیات شهروندان نیز تأثیر می‌گذارد. به گفته نواک و همکاران (۲۰۰۰)، پاسخ‌های سریع بر ادراک شهروندان از کیفیت خدمات تأثیر می‌گذارد و تجربیات مثبت را تحریک می‌کند. علاوه بر این در شرایط اضطراری عمومی نگرش‌ها و رفتارهای یک فرد هم به فرد یا محیط او و هم به رابطه بین آنها بستگی دارد. (ژئو و همکاران ۲۰۲۰)

۲- قابلیت اطمینان

تأثیر قابلیت اطمینان سیستم اطلاعاتی را می‌توان از تأثیرات آن بر عملکرد کاربر درک کرد. برخی از مطالعات نشان داده‌اند که مدیران سیستم می‌توانند بهتر نیازهای کاربران را برآورده کنند و رضایت آنها را با ارائه خدمات قابل اعتماد افزایش دهند؛ خدمات به موقع و بدون خطا تجربیات کاربران را بهبود می‌بخشد به آنها کمک می‌کند تا احساسات مثبت را تجربه کنند و سپس منجر به تصمیم‌گیری کارآمد و به موقع می‌شوند. شهروندان خدمات شهر الکترونیک را از طریق انواع سیستم‌های هوشمند تجربه می‌کنند. با این حال، به دلیل عدم تجربه با بسیاری از خدمات قابلیت اطمینان یک سیستم شهر الکترونیک بسیار مهم است. (ژئو و همکاران، ۲۰۲۰)

۳- محتوای اطلاعاتی

اولین مطالعات در زمینه محتوای اطلاعاتی در زمینه تبلیغات انجام شده است. محققان دریافته‌اند که محتوایی که بیشترین تأثیر را بر احساسات و رفتارهای مصرف‌کننده دارد شامل محتوای ویژگی‌هایی مانند هزینه عملکرد ظاهر و تبلیغات است. همچنین محتوای اطلاعاتی تأثیر قابل توجهی بر استفاده مداوم از سیستم‌ها دارد؛ در شرایط اضطراری عمومی شهروندان اغلب نمی‌توانند به طور مستقیم به اطلاعات داخلی در مورد شرایط اضطراری عمومی در یک شهر الکترونیک دسترسی داشته باشند. بر اساس تئوری استفاده از نشانه زمانی که فقدان نشانه‌های داخلی وجود داشته باشد شهروندان به اطلاعات عمومی

ارائه شده توسط مقاماتی مانند دولت ها و سیستم شهری تکیه می کنند این محتوای اطلاعاتی می تواند به شهروندان کمک کند تا شرایط خود را ارزیابی کنند و تجربه خود را بهبود بخشند. (ژنو و همکاران، ۲۰۲۰)

تجربه شهروندان

امروزه بیشتر صاحب نظران حوزه مدیریت شهری بر تجربه مدیریت متمرکز شهر همراه با مشارکت شهروندان تاکید دارند لذا جلب مشارکت شهروندان از اصلی ترین دغدغه های مدیریت نوین شهری به حساب می آید حسینی و همکاران ۱۳۹۷ روند رو به افزون شهرنشینی و گسترش شهر گرایی و پیچیده شدن نظام شهری ضرورت مشارکت شهروندان در مدیریت شهری را نمایان ساخته است بنابراین بهره گیری از مشارکت مردمی و نقش آنان در فرآیند مدیریت شهری از جمله ضرورت ترین تغییراتی است که باید در نظام برنامه ریزی شهری مورد توجه قرار گیرد. (رضایی و همکاران، ۱۳۹۳)

تجربه مشتری شهروندان نتیجه ادراکات احساسی یا منطقی فرد در طی تعامل مستقیم یا غیر مستقیم با یک کسب و کار میباشد لذا موفقیت آتی کسب و کارها به خلق تجربه موثر عالی و لذت بخش بستگی دارد. سنجش تجربه شهروندان یکی از مهم ترین اصولی است که در ارائه یک تجربه خوب برای مشتری نقش کلیدی دارد.

البته در بحران ها، شرکت ها نیازمند ایجاد تغییر در برنامه مدیریت تجربه مشتری خود هستند. برای رفع نگرانی مشتریان و حفظ اعتماد آنها در روزهای سخت و پرتنش باید استراتژیهای خود برای مشتری مداری در بحران را تغییر دهید. استراتژی های مربوط به تجربه مشتری (CX) زمانی که تمام سازمان در جهت ایجاد یک تجربه عالی حرکت کنند عملکرد مطلوبی خواهد داشت. (کلدی و زمانی ۱۳۹۸) بنابراین به وجود آوردن یک تجربه مشتری خوب نیاز دارد که تمام تمرکز یک کسب و کار روی مشتری باشد و کارهای زیادی برای بالا بردن کیفیت تجربه مشتری صورت گیرد. (کنعانی، ۱۳۹۹)

برای ارتقا تجربه شهروندان باید به بحث آموزش آنان توجه ویژه شود؛ یادگیری هوشمند از یادگیری مادام العمر شهروندان به شدت حمایت می کند که یک ویژگی کلیدی برای تکامل فردی سیستم شهری است. توسعه یادگیری شهری می تواند تجارب قابل زندگی شهروندان را بهبود بخشد و ظرفیت نوآوری شهر را ارتقا دهد و کیفیت هوشمندی یک شهر را نشان دهد. (کنعانی، ۱۳۹۹)

در این مطالعه تجربیات جریان به دو دسته تجربیات فوری و مستمر تقسیم می شوند. تجربه فوری به تجربه جریانی اشاره دارد که بلافاصله پس از تجربه یک شهروند از سیستم های شهر الکترونیک رخ می دهد. بر اساس پاسخ شهروندان به ۱۹-COVID ژنو و همکاران ۲۰۱۹ از سه متغیر وضوح هدف بازخورد و تمرکز برای نشان دادن تجربیات فوری با یک شهر هوشمند استفاده شد؛ یک تجربه مداوم را می توان به عنوان یک جریان تجربه تعریف کرد که پس از تجربه یک شهروند از سیستم های شهر الکترونیک برای یک دوره زمانی رخ می دهد. بنابراین این تجربه پس از مدت زمان معینی پدیدار می شود. به طور مشابه در پژوهش حاضر تجربه مستمر توسط سه متغیر کنترل درک شده تبدیل زمان و تجربه خودکار سنجیده می شود. (ژنو و همکاران، ۲۰۲۰)

-مدل محرک - ارگانیسم - پاسخ (SOR)

به عنوان یک مدل از روانشناسی محیطی مدل SOR برای اولین بار توسط محرابیان و راسل در سال ۱۹۷۴ برای توضیح تأثیر محیط بر رفتار انسان ارائه شد؛ فرض اصلی مدل این است که جو ایجاد شده توسط محیط فیزیکی بر وضعیت یک موجود زنده و سپس تصمیمات و رفتارهای آن تأثیر می گذارد. در این مدل یک محرک به تعداد زیادی از عواملی اشاره دارد که می توانند

وضعیت یک موجود زنده را تحریک یا تحت تأثیر قرار دهند. ارگانیسم به عنوان واسطه بین محرک و پاسخ عمل می کند و می تواند به حالات ادراک فیزیولوژی احساس و عاطفه اشاره داشته باشد. (فو و همکاران، ۲۰۱۸) پاسخ بیانگر یک نتیجه و تصمیم با رویکرد یا رفتارهای اجتنابی مانند مشارکت شهروندان با مشارکت شهروندان است. (ژئو و همکاران، ۲۰۲۰)

شهروندان تمایل دارند به آنچه در فرآیند شناختی اورژانس عمومی با آن آشنا هستند، باور داشته باشند. که منجر به سوگیری آشنایی می شود. در چنین شرایطی افزایش سطح انصاف درک شده می تواند نگرش شهروندان را نسبت به مدیران شهری بهبود بخشد و رفتارهای منفی آنها را محدود کند.

راهکارهایی برای تقویت مشارکت شهروندان و ارتقاء کیفیت خدمات شهری در شهرداری الکترونیکی

برای تقویت مشارکت شهروندان و ارتقاء کیفیت خدمات شهری در شهرداری الکترونیکی، می توان از راهکارهای زیر استفاده کرد:

۱. **ایجاد پلتفرم های دیجیتال:** طراحی و توسعه پلتفرم های آنلاین و اپلیکیشن های موبایل که به شهروندان امکان دسترسی آسان به خدمات شهری، نظرسنجی ها و ارائه پیشنهادات را بدهد. این پلتفرم ها باید کاربرپسند و قابل دسترسی برای تمامی اقشار جامعه باشند.
۲. **آموزش و آگاهی بخشی:** برگزاری کارگاه ها و دوره های آموزشی برای شهروندان به منظور آشنایی با خدمات الکترونیکی و نحوه مشارکت در فرآیندهای شهری. این آموزش ها می تواند شامل نحوه استفاده از پلتفرم های دیجیتال و حقوق و مسئولیت های شهروندان باشد.
۳. **فراهم کردن کانال های ارتباطی متنوع:** ایجاد کانال های ارتباطی مختلف مانند شبکه های اجتماعی، ایمیل، و تلفن های مشاوره ای که به شهروندان این امکان را بدهد تا نظرات و انتقادات خود را به راحتی بیان کنند.
۴. **تشویق به مشارکت از طریق جوایز و مشوق ها:** ارائه جوایز و مشوق های مالی یا غیرمالی به شهروندانی که در فرآیندهای مشارکتی فعال هستند. این می تواند شامل تخفیف در خدمات شهری یا تقدیرنامه های رسمی باشد.
۵. **برگزاری جلسات مشاوره عمومی:** برگزاری جلسات مشاوره عمومی و کارگاه های مشارکتی که در آن ها شهروندان بتوانند به صورت مستقیم با مسئولین شهری گفتگو کنند و نظرات خود را مطرح نمایند.
۶. **استفاده از فناوری های نوین:** بهره گیری از فناوری های نوین مانند اینترنت اشیا (IoT) و داده های کلان برای جمع آوری نظرات و نیازهای شهروندان به صورت بهینه و سریع.
۷. **تقویت شفافیت و پاسخگویی:** انتشار اطلاعات مربوط به پروژه های شهری، بودجه ها و تصمیمات مدیریتی به صورت شفاف و قابل دسترس برای عموم. این شفافیت می تواند اعتماد شهروندان را به سیستم مدیریت شهری افزایش دهد.
۸. **ایجاد گروه های محلی و انجمن های شهروندی:** تشویق به تشکیل گروه های محلی و انجمن های شهروندی که بتوانند در فرآیندهای تصمیم گیری و نظارت بر خدمات شهری مشارکت کنند.
۹. **توسعه برنامه های مشارکتی:** طراحی برنامه های مشارکتی که در آن ها شهروندان بتوانند در پروژه های عمرانی و خدماتی به صورت مستقیم دخالت کنند، مانند پروژه های پاکسازی و زیباسازی شهر.
۱۰. **ارزیابی و بازخورد مستمر:** ایجاد سیستم های ارزیابی و بازخورد برای سنجش کیفیت خدمات شهری و میزان رضایت شهروندان، و استفاده از این اطلاعات برای بهبود مستمر خدمات.

با اجرای این راهکارها، می‌توان به تقویت مشارکت شهروندان و ارتقاء کیفیت خدمات شهری در شهرداری‌های الکترونیکی کمک کرد و به ایجاد یک نظام شهری هوشمند و پایدار دست یافت.

منابع و مآخذ

۱. اصغری، مهدی (۱۳۸۶) خدمات شهر هوشمند نسل جدید خدمات شهر الکترونیک، کنفرانس بین المللی شهر الکترونیک تهران دوره ۱.
۲. حیدری، جهانگیر؛ زارعی، ملیکا (۱۳۹۸) تحلیل نقش مشارکت شهروندان الکترونیک در ایجاد شهرهای الکترونیک در ایران، نخستین کنفرانس بین المللی شهر هوشمند چالش ها و راهبردها، شیراز.
۳. رضایی، محمدرضا؛ غفورزاده، مجتبی؛ جعفری نسب، حسین؛ حسینی، سید مصطفی (۱۳۹۳) ارزیابی مشارکت شهروندی و نقش آن در توسعه مدیریت شهری مطالعه ی موردی شهر یزد، اولین کنگره تخصصی مدیریت شهری و شوراهای شهرسازی.
۴. سید جوادین، سیدرضا؛ کیماسی، مسعود (۱۳۸۴) مدیریت کیفیت خدمات، تهران، نشر نگاه دانش.
۵. کلدی، علیرضا؛ زمانی، محمود (۱۳۹۸) مطالعه جامعه شناختی تأثیر تجربه مشارکت سیاسی بر نگرش شهروندان نسبت به مشارکت سیاسی در ایران مطالعه موردی شهروندان شهر ابهر، سیاست دوره ۱۹، پاییز شماره ۳.
۶. کنعانی، الهام (۱۳۹۹) بررسی ارتقای تجربه یادگیری شهروندان در شهرهای هوشمند، نهمین کنفرانس و دومین کنفرانس برنامه ریزی و مدیریت شهری مشهد.
۷. محمد پور، صابر؛ پوراحمد، احمد؛ بوچانی، محمد حسین (۱۳۸۹). بررسی مفهوم مشارکت شهروندان در امور شهر الکترونیکی جغرافیای انسانی سال دوم پاییز، شماره ۴.
8. Falco, E. Kleinhans R. (2018), Beyond technology: Identifying local government challenges for using digital platforms for citizen engagement, International Journal of Information Management, 40 pp. 17-20.
9. Pereira, Gabriela Viale; Eibl, Gregor; Stylianou, Constantinos; Martínez, Gilberto; Neophytou, Haris; Parycek Peter. (2018), The Role of Smart Technologies to Support Citizen Engagement and Decision Making: The SmartGov Case, International Journal of Electronic Government Research (IJEGR), 14 (4).
10. Zhua, Wenlong; Yan, Ruzhen; Songa, Ying, (2022), Analysing the impact of smart city service quality on citizen engagement in a public emergency, Cities, Volume 120, 103439.