



Structural Analysis of the Urban Sanitation Management System and Evaluation of Citizens' Satisfaction with Municipal Services in Kabul: A Case Study of the Fifteenth District

Abdul Wali Hazhir¹, Ahmad Wali Sazesh²

Abstract

The sanitation product, which is one of the key resources for meeting the essential needs of the municipal administration, plays a crucial role in providing urban services and maintaining cleanliness. The main research question is: What is the relationship between the quality of municipal services and citizens' satisfaction? The study hypothesizes that there is a significant relationship between the quality of municipal services and the level of satisfaction among Kabul residents. The primary objective of this research is to conduct a structural analysis of the urban sanitation management system and assess citizens' satisfaction with municipal services in the fifteenth district of Kabul. Citizens have expressed dissatisfaction with the payment procedures for sanitation services and the quality of municipal service delivery, highlighting the importance of a systematic scientific investigation of this issue.

This study employed a descriptive-survey research design. Data were collected using a questionnaire encompassing five main components: transparency, fairness in implementation, service quality, staff behavior, and overall satisfaction. A stratified random sampling method was applied to 365 residents of the fifteenth district of Kabul, and reliable scientific sources were utilized. The reliability of the research instrument was assessed using Cronbach's alpha, yielding a value of 0.74. Descriptive statistics and Pearson correlation analysis were employed to analyze the data.

The results indicate that the average level of citizens' satisfaction is moderate. The highest levels of dissatisfaction were observed in the components of transparency in the collection of sanitation fees and staff behavior. Pearson correlation analysis ($r = 0.52$, $p < 0.01$) confirmed a positive and significant correlation between transparency in the sanitation system and citizens' overall satisfaction.

Keywords: Municipal services, citizens' satisfaction, sanitation handbook, sanitation product, urban management system.

تحلیل ساختاری نظام مدیریت صفای شهری و ارزیابی میزان رضایت‌مندی شهروندان از خدمات شهری در شهر کابل (مطالعه‌ی موردی: ناحیه‌ی پانزدهم)

عبدالولی هزیر^۱، احمدولی سازش^۲

چکیده

محصول صفایی که یکی از منابع مهم تأمین نیازهای اساسی اداره‌ی شاروالی به‌شمار می‌رود، نقش مهمی در ارائه‌ی خدمات و نظافت شهری دارد. پرسش اصلی این است که چه رابطه‌ی میان کیفیت خدمات اداره‌ی شاروالی و میزان رضایت مردم وجود دارد؟

فرضیه، حاکی از آن است که میان کیفیت خدمات اداره‌ی شاروالی و میزان رضایت مردم شهر کابل رابطه‌ی معناداری وجود دارد. هدف این تحقیق، تحلیل ساختاری نظام مدیریت صفایی شهری و ارزیابی میزان رضایت‌مندی شهروان از خدمات شهری در ناحیه‌ی ۱۵ شهر کابل است. شهروندان کابل به دلایل مختلف از نحوه‌ی پرداخت هزینه‌ی صفایی و ارائه‌ی خدمات شاروالی شاکی‌اند که اهمیت و ضرورت بررسی علمی این پدیده را آشکار ساخته است.

روش تحقیق، توصیفی-پیمایشی بوده و اطلاعات آن از طریق پرسش‌نامه با ۵ مؤلفه‌ی اصلی (شفافیت، عدالت در تطبیق، کیفیت خدمات، رفتار کارکنان، و رضایت عمومی) از ۳۶۵ تن ساکنان ناحیه‌ی پانزدهم شهر کابل به‌روش تصادفی طبقه‌ای نمونه‌برداری و از منابع معتبر علمی کار گرفته شده‌است.

پایایی ابزار تحقیق از طریق ضریب آلفای کرونباخ مورد سنجش قرار گرفت که حاصل جمع آن برابر با ۰.۷۴ است. برای تحلیل اطلاعات از آمار توصیفی و آزمون همبستگی پیرسون استفاده گردید.

یافته‌ها نشان می‌دهد که میانگین رضایت شهروندان در سطح متوسط قرار داشته و بیشترین نارضایتی شهروندان مربوط به مؤلفه‌ی شفافیت در اخذ محصول صفایی و رفتار کارکنان می‌شود. نتایج آزمون پیرسون قرار رقم ($r = 0.52$, $p < 0.01$) بوده و تأییدکننده‌ی همبستگی مثبت و معناداری میان شفافیت در نظام محصول صفایی و میزان رضایت عمومی شهروندان است.

کلیدواژه‌ها: خدمات شاروالی، رضایت‌مندی شهروندان، کتابچه‌ی صفایی، محصول صفایی و نظام مدیریت شهری.

ارجاع به این مقاله: هزیر، عبدالولی؛ سازش، احمدولی. (۱۴۰۴). تحلیل ساختاری نظام مدیریت صفایی شهری و ارزیابی میزان رضایت‌مندی شهروندان از خدمات شهری در شهر کابل: مطالعه‌ی موردی ناحیه‌ی پانزدهم. فصلنامه‌ی علمی - تحقیقی رنا. دوره‌ی نهم، صص ۷۱-۸۵.

Cite this article: hazheer, Abdul Wali; sazesh, Ahmad Wali. (2025). Structural Analysis of the Urban Sanitation Management System and Evaluation of Citizens' Satisfaction with Municipal Services in Kabul: A Case Study of the Fifteenth District. Rana Academic & Research Journal. Volume 9. Issue 2. pp71-85.

1. Professor, member of management department of economic faculty of parwan University, Afghanistan

2. Researcher in Economic Sciences and Faculty Member of Rana University

۱. پوهندوی، عضو دپارتمنت منجمنت و اداره تئبنات پوهنځی اقتصاد، پوهنتون پروان.

۲. پښوونکی علوم اقتصادي و عضو هیأت علمی پوهنتون رنا.

۱. مقدمه

در شهرهای پر جمعیت مانند کابل، مدیریت شهری با موانع و مشکلات عدیده‌ای روبه‌رو است؛ نبود منابع مالی و ضعف مدیریت شهری، یکی از مهم‌ترین چالش‌ها در ساختار کلی شاروالی این شهر به شمار می‌رود. جهت رفع این نقیصه، اداره‌ی شاروالی نیاز به ابزار و میکانیزم‌های دقیق در جهت تأمین وسایل مادی و ارتقای کیفیت خدمات عمومی دارد. یکی از این ابزارها، نظام محصول صفایی یا همان درآمد حاصل از انجام خدمات عمومی است که مطابق به اصول تعریف‌شده، از مردم گردآوری می‌شود. در واقع، نظام محصول صفایی، منبع مهمی است که توسط اداره‌ی شاروالی کابل گردآوری و در جهت پاکی و نظافت سطح شهر به مصرف می‌رسد (bureau, 2007, pp. 1-3). هدف از جمع‌آوری این محصول، تأمین بخشی از بودجه‌ی شاروالی است که در جهت ارایه‌ی خدمات عمومی (مانند پاک‌کاری سطح شهر، جوی‌ها، پارک‌ها و غیره) به مصرف می‌رسد. بعضی گزارش‌ها و مشاهدات بیان‌گر این واقعیت است که تناسب تعریف‌شده میان پرداخت هزینه‌ی محصول صفایی و ارایه‌ی خدمات شاروالی وجود ندارد و در برخی موارد، مردم از نحوه‌ی پرداخت هزینه‌ی محصول صفایی و ارایه‌ی خدمات شاروالی رضایت کامل ندارند. در واقع ناهماهنگی میان خدمات و رضایت شهروندان، مسأله‌ای مهم تحقیق حاضر را تشکیل می‌دهد (ارگان‌های محل، ۱۳۹۵). تنظیم و مدیریت درست منابع و نیز استفاده‌ی بهتر از محصول خدمات شهری و داشتن سازوکار شفاف در جهت انتقال و مصرف بهتر این محصول می‌تواند کیفیت خدمات شهری را به طور قابل‌ملاحظه‌ای بهبود و ارتقا بخشد. هم‌چنان با توجه به این‌که درآمد حاصل از محصول خدمات شهری به شکل مستقیم بر مباحثی چون گردآوری زباله‌ها، نظافت سطح شهر، رنگ‌آمیزی جدول‌ها و محافظت از فضای سبز تأثیرگذار است، کیفیت اجرای این خدمات می‌تواند نقش محوری در شکل‌گیری رضایت یا نارضایتی شهروندان داشته باشد (Adhikari, 2011: 25-74).

براساس ماده‌ی ۲ «مقرره‌ی محصول صفایی» (۱۳۷۹) در واقع محصول صفایی، نوعی از پرداخت‌های نقدی اشخاص حقیقی و حکمی در برابر خدمات شهری طی هر سال به حساب شاروالی‌ها می‌باشد. مهم‌ترین شرایط پرداخت این مبلغ عبارت‌اند از این‌که مبلغ به اندازه‌ی کفایت و رفع نیاز باشد، مطابق توان شهروندان بوده و در رفع نیازمندی‌های شهروندان مصرف شود (وزارت عدلیه، ۱۳۷۹). طبق گزارش رادیو آزادی (۱۴۰۴) اعتماد عمومی نسبت به عمل‌کرد اداره‌ی شاروالی شهر کابل کاهش و باعث فرار و مقاوت مردم در تأمین هزینه‌ی محصول صفایی گردیده است. در صورت تداوم وضعیت کنونی، به‌نظر می‌رسد مردم همکاری لازم را در جهت توسعه‌ی خدمات شهری در ذهن نداشته و پیامدهای منفی و ناهنجار اجتماعی را در قبال خواهد داشت. هم‌چنان در برخی موارد گزارش‌هایی از میزان نارضایتی مردم از نحوه‌ی رفتار کارکنان شاروالی شهر کابل در قسمت گردآوری

محصول صفایی و نبود سیستم منظم جهت پرداخت محصول صفایی و مهرولاک کردن دروازه‌های منازل‌شان ارایه شده‌است که شفافیت نظام محصول صفایی را زیر سوال می‌برد (راديوآزادی، ۱۴۰۴).

اهمیت مسأله از جایی ناشی می‌شود که در واقع نبود منابع مالی کافی، یکی از چالش‌های مهم مدیریت درست شهری است. با این حال، گردآوری محصول صفایی به‌عنوان منبع مهم شاروالی‌ها، سهم قابل ملاحظه‌ای در مدیریت شهری داشته و امکان پایداری توسعه‌ی شهری را نیز فراهم می‌نماید (Bahl, 1992: 75-77). درک و مطالعه‌ی مسائل مدیریتی و روند کاری اداره‌ی شاروالی در پیوند به محصول صفایی که مردم به آن مرتبط هستند، اهمیت و ضرورت مسأله‌ی تحقیق را بیشتر ساخته و در جهت توسعه و پایداری نظام محصول صفایی و رعایت رضایت شهروندان از نحوه‌ی خدمات و رفتار کارکنان شاروالی کابل مهم و مبرم پنداشته می‌شود (یاشار، ۱۳۹۵: ۶۴۸-۶۳۵). هم‌چنان در شهر کابل به‌دلیل فقدان داده‌های رسمی در پیوند به میزان رضایت مردم از نحوه‌ی اجرای خدمات شهری به‌واسطه‌ی شاروالی و نیز عدم همکاری در ارایه‌ی معلومات، خلأ تحقیقات را به میان آورده‌است. در واقع برخی از گزارش‌های خبری بیان داشته‌اند که محصول صفایی نسبت به گذشته بیشتر شده؛ اما در مقابل، توان مالی و اقتصادی مردم کاهش یافته‌است. در واقع این امر نشان‌دهنده‌ی عدم رضایت مردم نسبت به پرداخت محصول صفایی است (Chernet, 2024: 5-19).

طبق ماده‌ی اول «مقرره‌ی محصول صفایی» (۱۳۷۹)، هدف اصلی اجرای پروژه‌ی محصول صفایی شهری به تاسی از ماده‌ی ۱۶ قانون خدمات شهری، غرض تأمین مصالح عامه است. هم‌چنان مطابق ماده‌ی سوم این مقرره، از مهم‌ترین وظایف اداره‌ی شاروالی‌ها قیرریزی، تنظیم جوی و پیاده‌روها، تنظیم سایه‌بان‌ها و توقف‌گاه‌ها، تنظیم ساحات سبز، انتقال زباله‌ها و غیره می‌باشد. هم‌چنان به اساس ماده‌ی ۱۱ این مقرره، اداره‌ی شاروالی می‌تواند از سایر محصولات گردآوری‌شده‌ی آن اداره در جهت انجام خدمات شهری فوق‌الذکر کار گرفته و در تأمین خدمات شهری طبق نیاز استفاده نماید (وزارت عدلیه، ۱۳۷۹). هویدا است که اقتصاد افغانستان با چالش‌های قابل‌توجهی مواجه بوده، هنوز هم رشد اقتصادی تأمین‌شده نیست، وجود گسترده‌ی فقر و بیکاری، وضعیت معیشتی را به شهروندان دشوار ساخته و هنوز هم خیلی از خانواده‌ها نمی‌توانند نیازهای اساسی خود را به‌راحتی تأمین نمایند. با این حال، تأمین هزینه‌های اضافی و نبود حمایت‌های اجتماعی، گروه‌های آسیب‌پذیر را بیشتر متضرر ساخته‌است (بانک جهانی، ۲۰۲۴). پلان‌گذاری شهری، وسیله‌ای مهم غرض رشد و توسعه‌ی شهری است؛ طوری‌که به‌صورت رسمی و قانونی، کارا و مؤثر و نیز پایدار باشد. اما یکی از موانع مهم توسعه‌ی شهری، منازعه و دعوای زمین بر سر منازل رهاش‌ی به‌شمار می‌رود که سد بزرگی در جهت تنظیم بهتر امور شاروالی‌ها می‌باشد (ارگان‌های محل، ۲۰۱۵).

حال، مهم‌ترین پرسش این است که چه رابطه‌ای میان کیفیت خدمات اداره‌ی شاروالی

و میزان رضایت مردم وجود دارد؟ فرضیه حاکی از آن است که میان کیفیت خدمات اداری شاروالی و میزان رضایت مردم شهر کابل رابطه‌ی معناداری وجود دارد.

هدف کلی تحقیق حاضر، درک و شناخت نحوه‌ی مدیریت نظام محصول صفایی و چگونگی رضایت شهروندان از این پروسه‌ی ملی است؛ به این دلیل که هزینه‌های صفایی که مردم متحمل آن است، سبب تحرک بیشتر عمل‌کرد شاروالی‌ها می‌شود و هم‌چنان محرک خوبی در جهت ارائه‌ی خدمات بهتر، شفاف‌تر و صادقانه‌تر خواهد بود (Oates, 1149-1120: 1999). شهروندان که در حصه‌ی پرداخت هزینه‌ی صفایی شهری سهم فعال دارند، نشان می‌دهد که شریک خوب و فعال در مدیریت شهری می‌باشند و به صورت واضح، احساس امنیت و مالکیت فردی را بلند می‌برد و مردم، شهر را خانه‌ی خود فکر می‌نمایند (Ostrom, 1996: 1073-1087). پاسخ و ارائه‌ی راهکار جهت چگونگی منابع مالی که بابت هزینه‌های صفایی از مردم گردآوری می‌شود و به‌عنوان ابزار مهم در جهت کاهش میزان آلودگی شهری، بازیافت زباله‌های شهری و مدیریت زباله‌هاست، ضرورت و اهمیت این پژوهش را نشان می‌دهد.

۲. چارچوب تیوریک

مقاله‌ی حاضر با هدف بررسی نظام حقوقی محصول صفایی، چگونگی تخصیص منابع و هزینه‌ی آن و در نهایت، تحلیل میزان رضایت مردم از خدمات شاروالی به‌گونه‌ی خاص‌تر ناحیه‌ی پانزدهم شهر کابل طراحی شده‌است. در لابلای این تحقیق، نگاهی به اصول و معیارهای تعریف‌شده از طرف دولت در خصوص محصول صفایی انداخته شده و هم‌چنان اطلاعاتی از میزان رضایت‌مندی شهروندان به‌واسطه‌ی پرسش‌نامه گردآوری و توسط آزمون‌های معتبر مورد بررسی قرار گرفته است، تا درک عمیق از موضوع مطروحه دریافت گردد (BOYLE, 2020).

در دهه‌های اخیر، نگاه محققین خارجی در پیوند به رابطه‌ی مستقیم میان محصول صفایی و میزان رضایت‌مندی شهروندان از خدمات شهری، بیشتر شده‌است. تحقیقات جهانی نشان‌دهنده‌ی این واقعیت است که منابع مالی که بابت خدمات شهری از مردم جمع‌آوری می‌شود، در حصه‌ی نظافت شهری، نگهداری فضای سبز و توسعه‌ی بلندمدت خدمات شهری بسیار مؤثر بوده و جزء مهمی از الزامات شهری به‌حساب می‌رود (UN-Habitat, 2010). مطالعات انجام‌شده به‌واسطه‌ی متاآنالیز نشان می‌دهد که بهبود کیفیت خدمات، افزایش شفافیت در هزینه‌ی درآمدها و عملکرد خوب، در واقع سه عامل کلیدی رضایت‌مندی شهروندان است؛ به زبان دیگر، در شرایطی که مردم بابت نظافت شهر بیشتر هزینه می‌نمایند، اما انجام خدمات شهری کم‌تر قابل مشاهده، مداوم و شفاف باشد، رضایت مردم کاهش می‌یابد. اغلب اطلاعات مبین این حقیقت است که در این صورت، میزان رضایت مردم بابت شفافیت پروسه نیز کمتر می‌شود. مطالعات موردی در کشورهای مختلف نشان می‌دهد که آمادگی مردم برای هزینه‌ی خدمات شهری جهت نظافت شهری

بیشتر شده است. واضح است که آگاهی در مورد محیط زیست، انجام خدمات قابل قبول به شهروندان و اعتماد به مدیریت خوب و بهتر این روند، در این زمینه مؤثر بوده است. هم‌چنان طی تحقیقات انجام شده در کشورهای آفریقایی، نتایج آن نشان می‌دهد که درصدی بیشتر از خانواده‌ها حاضر به پرداخت مبلغ بیشتر در جهت نظافت و خدمات شهری‌اند؛ اما تعیین مبلغ قابل قبول و معیاری و روش‌های مشخص و تعریف شده نیازمند مطالعات محلی است که باید انجام یابد. مطالعات انجام شده در مورد سازوکارهای قیمت‌گذاری و طراحی هزینه‌ی خدمات شهری نشان می‌دهد که تعرفه‌های غیرمنصفانه و غیرشفاف، می‌تواند نتایج اقتصادی مخربی را بر اقتصاد خانواده‌ها و جامعه به بار آورد. در واقع خانواده‌های کم‌درآمد از پرداخت آن شانه خالی کرده و این امر سبب برهم خوردن سیستم کلی نظام شهری می‌شود و میزان ناراضیاتی را بلند می‌برد (Chernet, 2024: 5-19). از بعد اندازه‌گیری رضایت‌مندی، تحقیقات انجام شده در خصوص خدمات شهری در کشورهای مختلف نشان می‌دهد که روش‌شناسی - نظرسنجی که در اصل شامل تدوین پرسش‌نامه، انتخاب نمونه‌گیری و تثبیت شاخص‌های سنجش کیفیت خدمات می‌شود، نقش مهم و حیاتی در استخراج نتایج کلی پدیده دارد. در واقع گزارش‌ها و مطالعات تجربی توصیه می‌نماید که علاوه به شاخص‌های استخراج شده‌ی رضایت، می‌بایست مفاهیمی؛ مانند قابلیت اندازه‌گیری خدمات، میزان شکایت شهروندان از نحوه‌ی اجرای پروسه و قابلیت‌های مدیران تثبیت و پی‌گیری شود. چون مؤلفه‌های فوق در تقویت مدیریت بهتر روند خدمات شهری مهم محسوب گردیده و به بهبود رضایت شهروندان مؤثر تمام می‌شود (یاشار، ۱۳۹۵: ۶۳۵-۶۴۸). در افغانستان به‌طور مشخص نظام محصول صفایی به‌واسطه‌ی اداره‌ی شاروالی تعریف و چگونگی اجراآت آن توضیح یافته است (شاروالی کابل، ۱۴۰۲). اخیراً برخی از رسانه‌های خصوصی و سازمان‌ها در مورد میزان رضایت‌مندی شهروندان از خدمات شاروالی گزارشاتی را ارایه نموده‌اند؛ طوری که حدود ۶۰ فیصد مردم بابت خدمات شهرداری رضایت دارند و ۵۳ درصد مردم گفته‌اند که نسبت به گذشته، خدمات شاروالی بهتر شده است (world bank group, 2024). اما به نظر می‌رسد اطلاعات و تحقیقات مشخص در خصوص این پدیده به‌واسطه‌ی محققان داخلی خیلی محدود است و این خلأ تحقیقاتی در مقایسه با کشورهای همسایه و مشابه بیشتر است و می‌توان گفت که بررسی میزان رضایت شهروندان از خدمات شهری الزامی و یک امر ضروری در بهبود مدیریت شهری به‌شمار می‌آید.

شهر کابل پایتخت و مرکز افغانستان است و از بزرگ‌ترین و پرنفوس‌ترین شهرهای کشور به حساب می‌رود که از نظر سیاسی، اقتصادی، فرهنگی و اجتماعی نقش محوری در تصمیم‌گیری‌های شهری دارد. جمعیت شهر کابل حدود پنج تا هفت میلیون نفر تخمین زده شده است که در واقع نشان‌دهنده‌ی تراکم زیاد در مقایسه با دیگر شهرهای کشور است. از بعد اقتصادی، شهر کابل مرکز اصلی تجارت، انجام خدمات و فعالیت‌های اقتصادی است؛ با این حال فقر گسترده و افزایش میزان بیکاری هنوز در بین شهروندان یک معضله‌ی بزرگ

است (اداره‌ی ملی احصائیه، ۱۴۰۱). این وضعیت سبب شده تا توانایی مردم در پرداخت مالیات از جمله محصول صفایی کم‌تر شده و تأثیر مستقیم بر میزان رضایت‌مندی آنان داشته باشد. در مورد خدمات شهری، شهر کابل با موانع و مشکلات زیاد مواجه است؛ از جمله ازدحام ترافیک، آلودگی هوا، مدیریت نامناسب زباله و نارسایی مدیریت خدمات شهری. با آن‌که اداره‌ی شاروالی تلاش و زحمات زیادی را در این راستا انجام داده‌است؛ اما متناسب با نیازهای این جمعت انبوه نمی‌باشد. هم‌چنان از بعد مدیریت شهری، اداره‌ی شاروالی کابل نقش مهمی در نظافت و ارایه‌ی خدمات عامه در سطح شهر دارد؛ اما به دلیل کمبود منابع مالی، ضعف در شفافیت امور اداری و نبود سیستم‌های تعریف‌شده‌ی جهانی، کم‌رنگ بودن نظارت شهروندان از خدمات این اداره، همواره مورد انتقاد شهروندان بوده و نارضایتی خویش را با اشکال مختلف ابراز داشته‌اند (UN-habitat, 2015).

ناحیه‌ی پانزدهم شهر کابل حدود ۷۳۰۰۰،۳۳ خانواده و ۴۵۹۰۰۰،۲۰ نفر نفوس است که از این میان، حدود ۲۳۲۰۰۰،۱۴ تن آن‌ها را مردان و متباقی حدود ۲۲۷۰۰۰،۰۵ تن آن‌را زنان تشکیل می‌دهد (اداره‌ی ملی احصائیه، ۱۴۰۱). میزان مشارکت مردم در امر حمایت و خدمات شهری حدود ۳٪ تخمین زده شده و گفته شده‌است روزانه هر فرد طور اوسط ۴۰۰ گرام کثافات (پسماند) تولید می‌کند؛ که با این جمعیت، روزانه بالغ بر ۱۸۰۰ تن که معادل ۱۷۰۰ متر مکعب زباله می‌گردد. اما از این میان، صرف ۴۰۰ الی ۵۰۰ متر مکعب آن توسط شاوالی به محله‌های معینه انتقال و متباقی حدود ۱۲۰۰ متر مکعب آن در سطح شهر انباشته می‌شود. شاروالی کابل تلاش می‌نماید تا میزان انتقال زباله‌ها به بیرون از شهر را افزایش دهد (شاروالی کابل، ۱۴۰۳). از نظر جغرافیایی، ناحیه‌ی پانزدهم شهر کابل در حاشیه‌ی شهر قرار داشته و اغلب ساکنان آن‌را خانواده‌های تشکیل می‌دهد که در اثر تحولات از سایر ولایات کشور به شهر کابل مهاجرت کرده‌اند. در واقع این امر سبب شده تا ترکیب جمعیتی این ناحیه خیلی متنوع باشد. از بعد اقتصادی، آمارها نشان می‌دهد که بخش‌های عمده‌ی اهالی این ناحیه دارای درآمد پایین و متوسط‌اند و بسیار با مشاغل روزمردی، دست‌فروشی و کسب و کارهای کوچک مشغول هستند. در اصل این حالت سبب شده تا مردم به مشکل در امر پرداخت هزینه‌ی صفایی سهم بگیرند. از لحاظ خدمات شهری، ناحیه‌ی پانزدهم با چالش‌های زیادی مواجه بوده‌است که می‌توان از نبود جاده‌های معیاری، ضعف در سیستم کانالیزاسیون و محدودیت امکانات صحتی و سیاحتی، محدودیت در گردآوری زباله‌ها و مدیریت ضعیف پسماند شهری اشاره کرد. در واقع در اغلب موارد، اداره‌ی شاروالی قادر به گردآوری زباله‌ها و مدیریت منظم خدمات شهری نیست. میزان مقاومت مردم بابت نپرداختن محصول صفایی، تصویر واضح و شفاف از عدم رضایت مردم بابت خدمات شاروالی است (foschini, 2017). به این اساس بررسی موردی نظام محصول صفایی ناحیه‌ی پانزدهم در چارچوب کلی شهر کابل قابل ملاحظه خواهد بود و می‌تواند تصویر کلی از نقاط قوت و ضعف نظام محصول صفایی و اثرات آن بر رضایت مردم را به نمایش

گذاشت. در واقع این بررسی نه تنها برای بهبود مدیریت منطقه‌ی مورد مطالعه که به‌طور کل، الگوی مؤثر بر تمام سطح شهر کابل خواهد بود.

۳. ادبیات پژوهش

واضح است که درک و شناخت میزان رضایت‌مندی جامعه از خدمات شاورالی‌ها یکی از مهم‌ترین عوامل موفقیت این اداره را تشکیل می‌دهد. از آنجایی که اداره‌ی شاورالی مستقیم با مردم سروکار دارد، تثبیت و رعایت حقوق شهروندان از جمله مهم‌ترین و مفیدترین ابزار مدیریت بهتر و سیاست‌گذاری به اداره و کارکنان شاورالی کابل محسوب می‌گردد (باشار، ۱۳۹۵: ۶۴۸-۶۳۵). مطالعه و بررسی پدیده‌ی کیفیت خدمات شهری و منابع تأمین آن، یکی از محورهای اصلی و مهم تحقیقات در سطح جهان است. مفهوم اصلی محصول صفایی یا هزینه‌ی خدمات شهری در اغلب کشورهای جهان یک پدیده‌ی شناخته شده است. در واقع این هزینه‌ها صرف خدمات پاکی و نظافت شهری، گردآوری زباله‌ها، نگهداری فضای سبز و سایر خدمات مشابه شهری می‌گردد. بررسی کارآمدی این پدیده و نیز میزان رضایت شهروندان از نحوه‌ی اجرای آن هم از منظر علمی و هم از بعد سیاست‌گذاری در اداره‌ی شاورالی‌ها و سایر نهادهای مرتبط از اهمیت ویژه‌ی برخوردار است؛ چون این دو پدیده، رابطه‌ی مستقیم با اعتماد شهروندان نسبت به نهادهای شهری داشته و در بهبود اقتصاد پایدار مؤثر تمام می‌شود. در واقع یکی از یافته‌های تکرارشونده در ادبیات این حوزه این است که اعتماد به نهادهای شهری، یکی از اصلی‌ترین متغیر میانجی میان کیفیت خدمات و رضایت‌مندی عمومی است. در اصل، اگر شهروندان اطمینان کامل نسبت به عملکرد شاورالی‌ها داشته باشند، می‌توانند هزینه‌ی بیشتر بابت خدمات شهری پرداخت نمایند (BOYLE, 2020).

مطالعات در محوریت کیفیت خدمات شهری در کشورهای در حال توسعه و عقب‌مانده حاکی از آن است که دو عامل مهم و تأثیرگذار در بهبود رضایت مردم نقش دارد: (۱) شفافیت در هزینه‌ی منابع محصول خدمات شهری. (۲) تداوم اجرای خدمات شهری در سطح شهر. با این حال در صورت که نظام محصول صفایی بتواند پاسخ‌گو، مستند و قابل ردیابی بوده و به‌طور مستمر اجرا گردد، این عمل می‌تواند موجب افزایش اعتماد عمومی نسبت به عملکرد اداره‌ی شاورالی شود (UN-Habitat, 2010). محصول صفایی، نوعی مالیه و ملکیتی است که به‌واسطه‌ی مالکان مربوطه (رهایشی، تجارتي، نهادی و غیره) به‌شکل سالانه پرداخت می‌شود و در مقابل، شاورالی‌ها موظف به نظافت شهر از زباله‌ها می‌باشد. در واقع محصول صفایی، مفاهیم پاک‌کاری و بهداشت شهری را افاده می‌نماید (ارگان‌های محل، ۲۰۱۵). نبود منابع مالی کافی، یکی از چالش‌های مهم مدیریت درست شهری محسوب می‌گردد؛ با این حال، گردآوری محصول صفایی به‌عنوان منبع مهم شاورالی‌ها سهم قابل ملاحظه‌ای در مدیریت شهری داشته و امکان پایداری توسعه‌ی شهری را فراهم می‌نماید (Bahl, 1992, 75-77). مطابق ماده‌ی ۷-۸ مقررهی محصول صفایی (۱۳۹۷)،

محصول صفایی منازل رهائشی در شهر کابل که دارای سند ملکیت هستند به‌رویت اسناد مندرج اداره‌ی شاروالی مشخص می‌گردد و اما منازلی که به شکل عرفی‌اند، بعد از تدوین نقشه‌ی منطقه و مطابق شرط‌نامه‌ی صادرشده از جانب ناحیه، در دفتر ناحیه‌ی مربوطه، به رویت اسناد مشخص و از آن‌ها اخذ می‌گردد (وزارت عدلیه، ۱۳۷۹). هم‌چنان به اساس ماده‌ی ۴ این مقرر؛ میزان محصول صفایی وابسته به نوع جایداد متفاوت بوده و به اساس جدول قیمت‌گذاری که با توافق وزارت مالیه و وزارت فوائد عامه تعیین شده و بعد از تأیید شورای وزیران، از مالکین جایداد اخذ می‌گردد. طوری که در مقرر صراحت دارد: از مجموع قیمت منازل رهائشی ۰،۳ درصد، املاک دولتی ۰،۶ درصد، املاک تولیدی و صنعتی ۱ فیصد و ساختمان‌های تجارتی ۰،۷۵ درصد سنجش و به حساب دولت واریز می‌گردد (وزارت عدلیه، ۱۳۷۹). اسناد محصول صفایی در ماده‌ی ۹ این مقرر تذکر یافته و گفته شده که کتابچه‌ی صفایی که مشخصات مالک و جایداد در آن درج و از طرف اداره‌ی مربوطه‌ی شاروالی کابل صادر می‌گردد، به حیث سند ملکیت مورد استفاده قرار گرفته نمی‌تواند؛ صرف برگه‌ی اخذ محصول و مبلغ مشخص شده می‌باشد (وزارت عدلیه، ۱۳۷۹). مطابق به سیستم محصول صفایی، مراحل متعددی وجود دارد که باید طی مراحل گردد؛ طوری که در گام نخست، مالک جایداد با اسناد دست‌داشته‌ی خویش به اداره‌ی شاروالی در ناحیه مربوطه مراجعه می‌نماید، سپس با تکمیل فورم درخواست به‌واسطه‌ی مامور مؤظف و ثبت آن در سیستم، ملکیت آن از نظر قانونی مورد ارزیابی قرار گرفته و از صحت بودن آن اطمینان حاصل می‌گردد. مطابق به اصول تعریف‌شده، نظر به موقعیت و مساحت ملکیت، میزان محصول آن از طرف مامور مؤظف محاسبه و بعد از سنجش سند آن به مالک جایداد سپرده می‌شود، تا حساب خویش را در یکی از بانک‌ها که حساب مخصوص شاروالی کابل را داشته باشد، پرداخت نماید. سرانجام این برگه (کتابچه‌ی صفایی) باید هر سال به‌واسطه‌ی مالک تمدید یا تجدید شده و محصول آن به حساب شاروالی واریز گردد (شاروالی کابل، ۱۴۰۲). رنگ کتابچه‌ی صفایی صادره در کشور می‌تواند معانی متفاوتی را ارایه نماید؛ اما به اساس اسناد به‌جا مانده از اجراءات اداره‌ی شاروالی کابل که در گذشته عملی و اجرا شده‌است، نشان می‌دهد که رنگ سفید مربوط به منازل پلان شده از طرف اداره‌ی شاروالی کابل، رنگ سرخ نشان‌دهنده‌ی منازل غیرپلانی که به‌روی زمین‌های شخصی اعمار گردیده‌است و رنگ زرد برای شناسایی منازل به‌کار رفته‌است که خودسرانه روی زمین‌های دولتی اعمار گردیده‌است (روزنامه‌ی هشت‌صبح، ۱۳۹۰).

۴. روش پژوهش

نظام محصول صفایی، متغیر مستقل و میزان رضایت‌مندی شهروندان از خدمات شهری، متغیر وابسته‌ی تحقیق حاضر را تشکیل می‌دهد. برای اطلاعات مورد نیاز این تحقیق از ابزار گردآوری داده (پرسش‌نامه) با طیف لیکارت پنج‌تایی طی دو بخش مجزا کار گرفته شده‌است. سوالات پرسش‌نامه شامل پنج کتگوری (شفافیت، عدالت، کیفیت، نظارت و

پاسخگویی) است. این کتگوری براساس مدل علمی کیفیت خدمات و اصول حکمرانی عمومی تعیین گردیده‌است (parasuraman, 1988, pp. 12-40). جامعه‌ی آماری این تحقیق را باشندگان ناحیه‌ی ۱۵ شهر کابل تشکیل می‌دهند؛ به دلیل این که در این ناحیه، نفوس زیاد است، از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای کار گرفته شده‌است. حجم نمونه براساس فرمول کوکران مشخص و از ۳۶۵ تن که از میان آن‌ها ۱۸ درصد خانم‌ها و متباقی آقایان بودند، طی سال جاری (۱۴۰۴) اطلاعات گردآوری شده‌است (عظیمی، ۱۳۹۶: ۱۱۲-۱۱۷). در گام نخست، پرسش‌نامه به‌واسطه‌ی استادان پوهنتون مورد ارزیابی و سپس جهت تثبیت ارزش پرسش‌نامه از ضریب الفای کرونباخ استفاده شده‌است (ساروخانی، ۱۳۸۵: ۱۷۷-۱۷۹). بعد از تعیین ارزش پرسش‌نامه، با اقتباس از روش «ریسی»، شدت رابطه میان متغیرهای مطروحه‌ی فوق به‌واسطه‌ی آزمون پیرسن مورد بررسی قرار گرفت (ریسی، ۱۴۰۲: ۲۹۷-۳۱۵). هم‌چنان اطلاعات به‌دست آمده به‌واسطه‌ی برنامه‌های کمپیوتری از جمله spss مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است (عظیمی، ۱۳۹۶: ۱۱۲-۱۱۷).

$$p = \left(\frac{F}{N} \right) 100$$

$$A = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^k 1s_i^2}{s^2} \right)$$

$$p = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n(\sum x^2) - \sum (x)^2} \sqrt{n(\sum y^2) - \sum (y)^2}}$$

$$r^2 = (r)^2$$

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

۵. یافته‌ها

جدول (۱): احصائیه‌ی توصیفی

جنسیت	
خانم‌ها	آقایان
٪۱۸	٪۸۲

منبع: یافته‌های تحقیق

جدول فوق، ترکیب جنسیتی پاسخ‌دهندگان را نشان می‌دهد که در واقع ۱۸ درصد از شرکت‌کنندگان خانم‌ها و ۸۲ درصد آن مربوط به آقایان است. به عبارت دیگر، احصائیه نشان می‌دهد که بخش بزرگی از شرکت‌کنندگان و پاسخ‌دهندگان را مردان تشکیل می‌دهد. در واقع از بعد روش‌شناسی، این مسأله بیانگر این حقیقت است که شرایط خاص جامعه که در شهر کابل حاکم است، زمینه‌ی دسترسی محقق به تمام اقشار جامعه را به‌طور

یک‌سان فراهم نمی‌سازد. حضور کم‌رنگ زنان در تحقیق حاضر ممکن است ناشی از عوامل فرهنگی، اجتماعی و یا محدودیت‌های محیطی باشد؛ اما مشارکت این تعداد در تحقیق حاضر نیز ارزشمند است. در کل، این داده‌ها بیان‌گر این حقیقت است که برداشت محصول نظام صفایی و میزان رضایت شهروندان از خدمات شاروالی عمدتاً از دیدگاه مردانه ارایه شده‌است و در قسمت نتایج تحقیق واضح می‌گردد که نگرانی‌های زنان در خصوص پدیده‌ی مورد مطالعه ممکن است کم‌تر بازتاب یافته باشد که در تحقیقات بعدی این موضوع مورد توجه بیشتر قرار گیرد.

جدول (۲): کتگوری سوالات، اوسط و آلفای کرونباخ

تعداد سوالات	اوسط امتیاز (از ۵)	انحراف معیاری	آلفای کرونباخ	تعداد نمونه	کتگوری
۵	۳,۱	۰,۸۴	۰,۷۱	۳۶۵	شفافیت نظام محصول صفایی
۵	۲,۹۶	۰,۹۱	۰,۷۶	۳۶۵	هزینه و عدالت محوری
۵	۳,۲۴	۰,۸۹	۰,۷۲	۳۶۵	کیفیت خدمات شهری
۵	۲,۸۱	۰,۹۱	۰,۷۵	۳۶۵	نظارت و پاسخ‌گویی
۵	۳,۰۴	۰,۸۵	۰,۷۵	۳۶۵	رضایت کلی شهروندان
۲۵	۳,۰۳		۰,۷۴	۳۶۵	جمع کل (اوسط کلی)

منبع: یافته‌های تحقیق

از نظر اعتبار سنجی پرسش‌نامه، ضریب آلفای کرونباخ به تمامی کتگوری‌های مطروحه‌ی فوق میان رقم (۰,۷۲) بوده و اوسط کل آن برابر است با رقم (۰,۷۴)؛ که در واقع مطابق به معیارهای علمی و پذیرفته‌شده، بیشتر از ۰,۷ بوده و از اعتبار خوبی جهت طی مراحل تحقیق برخوردار است. با این حال، پرسش‌نامه‌ی فوق از انسجام داخلی خوبی برخوردار بوده و حاصل آن بیان می‌دارد که معتبر و قابل اتکا است. در واقع درک این موضوع در نتایج تحقیق اهمیت بارزی دارد؛ چون تضمین می‌کند که اطلاعات به‌دست آمده از پرسش‌نامه، قابلیت استفاده در تحلیل‌های پیشرفته‌تر (هم‌بستگی، رگرسیون مدل‌سازی) را دارا است (عظیمی، ۱۳۹۶: ۱۱۲-۱۱۷). در جدول فوق، پنج کتگوری اصلی پرسش‌نامه درج شده‌است: شفافیت در نظام محصول صفایی، هزینه و عدالت محوری، کیفیت خدمات شهری، نظارت و میزان پاسخ‌گویی و رضایت کلی شهروندان از عملکرد شاروالی کابل در قبال محصول صفایی. نتایج بررسی نشان داده است که اوسط نمرات هر کتگوری در مقیاس پنج درجه‌ای، میان ۲,۸ تا ۳,۲۵ قرار دارد.

مؤلفه‌ی کیفیت خدمات شهری با اوسط ۳,۲۵ بالاترین امتیاز را در میان مؤلفه‌های متذکره به‌خود اختصاص داده است. در واقع این مؤلفه مبین این حقیقت است که پاسخ‌دهندگان بیش از همه به بهبود نسبی کیفیت خدمات (مانند گردآوری زباله‌ها، یا نظافت محیطی) احساس رضایت بیشتری داشته‌اند. همین‌طور، مؤلفه‌ی نظارت و پاسخ‌گویی با اوسط

۲,۸۰ در سطح پایین قرار داشته و امتیاز کم‌تری را به خود اختیار نموده‌است. در واقع این رقم نشان می‌دهد که شهروندان بیشترین نارضایتی را از نبود نظارت مؤثر از مدیریت نظام محصول صفایی دارند و آشکارا بیان می‌دارد که مسئولین شاروالی پاسخ‌گویی کامل در قبال خدمات شهری به شهروندان ندارند. هم‌چنان مؤلفه‌های چون: شفافیت نظام محصول صفایی با امتیاز ۳,۱۰، هزینه و عدالت محوری با امتیاز ۲,۹۵، و رضایت کلی با امتیاز ۳,۰۵، در حد اوسط قرار دارند که بیان‌گر رضایت نسبی؛ اما نه کامل و مطلوب از کل پروسه است.

جدول (۳): هم‌بستگی پیرسن

کنشگری	شفافیت نظام محصول صفایی	هزینه و عدالت محوری	کیفیت خدمات شهری	نظارت و پاسخ‌گویی	رضایت کلی شهروندان
شفافیت نظام محصول صفایی	۱	۰,۶۱	۰,۵۸	۰,۶۶	۰,۷۱
هزینه و عدالت محوری	۰,۶۱	۱	۰,۶۱	۰,۶۲	۰,۶۸
کیفیت خدمات شهری	۰,۵۷	۰,۶۱	۱	۰,۵۸	۰,۶۵
نظارت و پاسخ‌گویی	۰,۶۴	۰,۶۴	۰,۵۸	۱	۰,۷۲
رضایت کلی شهروندان	۰,۷۱	۰,۶۷	۰,۶۵	۰,۷۱	۱

منبع: یافته‌های تحقیق

جدول بالا نشان می‌دهد که همه‌ی متغیرها با یکدیگر دارای هم‌بستگی مثبت بوده و نیز همبستگی قوی می‌باشد. برخی از مهم‌ترین یافته‌ها عبارت‌اند از: هم‌بستگی زیاد میان مؤلفه‌ی «نظارت و پاسخ‌گویی» و «رضایت کلی شهروندان» که با ضریب ۰,۷۲ قابل ملاحظه است. این یافته، بیان‌گر این حقیقت است که هرچه سطح پاسخ‌گویی و نظارت بیشتر شود، میزان رضایت کلی شهروندان نیز به‌طور معناداری بیشتر خواهد شد. این نتیجه با مطالعات جهانی نیز همسو است و نشان می‌دهد که اعتماد نهادی و شفافیت اجرایی امور اداری شاروالی، نقش کلیدی و مهم در شکل‌گیری رضایت عمومی شهروندان دارد. هم‌چنان شفافیت نظام محصول صفایی از جمله مؤلفه‌هایی است که هم‌بستگی زیادی با رضایت کلی شهروندان با امتیاز ۰,۷۰ دارد. در واقع این امر نشان می‌دهد که آگاهی شهروندان از چگونگی گردآوری و مصرف هزینه‌ها می‌تواند تأثیرات مستقیم به رضایت شهروندان داشته باشد؛ یعنی می‌توان گفت که حتا اگر کیفیت خدمات در حد متوسط قرار داشته باشد، اطلاع‌رسانی و شفافیت اجرای پروسه‌ی مدیریت خدمات شهری می‌تواند سطح رضایت شهروندان را بهبود ببخشد. هم‌چنین، مؤلفه‌ی «هزینه و عدالت محوری» با رضایت کلی شهروندان با امتیاز ۰,۶۸، نشان می‌دهد که هم‌بستگی میان آن‌ها وجود دارد و مبین این واقعیت است که عدالت محوری نقش تعیین‌کننده در پرداخت هزینه‌ها و رضایت شهروندان دارد؛ یعنی شهروندان زمانی رضایت بیشتری خواهند داشت که مصارف متناسب با توان اقتصادی و به‌گونه‌ی عادلانه توزیع شده باشد. مؤلفه‌ی «کیفیت خدمات شهری» با «میزان

رضایت کلی شهروندان» نیز دارای هم‌بستگی با امتیاز ۶۶، ۰ است. این یافته نشان می‌دهد که کیفیت خدمات با آن‌که مهم است؛ اما در مقایسه با شفافیت و پاسخ‌گویی، اثرات کم‌تری بر میزان رضایت‌مندی شهروندان دارد. با این حال به‌طور کلی این نتایج نشان می‌دهد که رضایت کلی شهروندان وابسته به چند عامل بوده که از میان آن‌ها بیشترین تأثیر را نظارت و پاسخ‌گویی و نیز شفافیت دارد.

هم‌بستگی مثبت و قوی میان متغیرهای شفافیت، عدالت‌محوری، کیفیت خدمات و پاسخ‌گویی با میزان کلی رضایت شهروندان در حد متوسط می‌باشد. ضریب الفای کرونباخ در همه‌ی متغیرها بالاتر از ۰،۷۰ بوده که این خود مبین پایایی خوب ابزار تحقیق است. اینجا ملاحظه می‌گردد که نتایج این تحقیق با یافته‌های یاشار (۱۳۹۵) اغلباً هم‌خوانی دارد. در واقع شفافیت در دریافت هزینه‌ی صفایی شهری، یکی از مؤلفه‌های مهم و تأثیرگذار رضایت‌مندی شهروندان است. همین‌سان گزارش ارگان‌های محل (۲۰۱۵) در مورد نبود شفافیت کامل در حصه‌ی هزینه‌ی صفایی شهر از عوامل اصلی ناراضایتی مردم از عملکرد شاروالی‌هاست. در واقع مطابق به تیوری‌های مطرح‌شده، این یافته‌ها مبین مدل حکمرانی شهری پاسخ‌گو را مورد تأیید قرار می‌دهد و با افزایش شفافیت و حساب‌دهی در امور نظام محصول صفایی، می‌توان میزان رضایت مردم را بیشتر ساخت.

به عنوان بحث یا مناقشه می‌توان گفت که یافته‌های این کنکاش نشان می‌دهد که رضایت شهروندان ناحیه‌ی پانزدهم شهر کابل از خدمات شاروالی در حد متوسط قرار دارد. مولفه‌های نظارت و پاسخ‌گویی و نیز مولفه‌ی شفافیت نظام محصول صفایی، بیشترین تأثیر را بر رضایت کلی شهروندان دارد. این نتایج با سوال تحقیق و فرضیه‌ی طرح‌شده مبنی بر اینکه افزایش شفافیت و پاسخ‌گویی موجب افزایش میزان رضایت‌مندی شهروندان می‌گردد؛ هم‌خوانی دارد. هم‌چنان با مطالعات انجام‌یافته‌ی جهانی (boyle, 2020) و نیز گزارش (UN, 2010) هم‌سو می‌باشد. در واقع شفافیت و عملکرد منظم مدیریت منابع شهری، نقش کلیدی در افزایش اعتماد و نیز رضایت‌مندی مردم دارد. در پیوند به این مسأله، مطالعات در سطح کشور نیز به واسطه‌ی یاشار (۱۳۹۵) و ارگان‌های محل (۲۰۱۵) انجام یافته است و اهمیت مولفه‌ی شفافیت را در کاهش میزان رضایت‌مندی شهروندان تأکید کرده است. اما اثر نسبتاً کمتری از عدالت‌محوری در این تحقیقات مشاهده می‌گردد؛ که در واقع تفاوت جزئی را با این تحقیق نشان می‌دهد. در کل، این نتایج نشان می‌دهد که جهت افزایش رضایت و اعتماد عمومی، تمرکز روی سه محور اصلی الزامی است: شفافیت در گردآوری و هزینه‌ی محصول صفایی، تقویت میزان پاسخ‌گویی و نظارت موثر و حفظ کیفیت خدمات شهری. در واقع بهبود این مولفه‌ها پایداری خدمات شهری را تضمین خواهد کرد.

۶. نتیجه‌گیری

در مورد شفافیت نظام مدیریت صفایی می‌توان گفت، با توجه به تحلیل اطلاعات مؤلفه‌های فوق؛ نتیجه‌ی تحقیق حاضر بیانگر این حقیقت است که نظام محصول صفایی

در شهر کابل با چالش‌های متعددی مواجه است؛ این چالش‌ها را می‌توان بیشتر در قسمت مؤلفه‌ی شفافیت، کارایی و رضایت شهروندان ملاحظه کرد. یافته‌ها نشان‌دهنده‌ی رضایت شهروندان از خدمات شهرداری در سطح متوسط است و هم‌چنان آمار میزان هم‌بستگی به اساس آزمون پیرسن میان شفافیت در جمع‌آوری محصول صفایی و رضایت شهروندان مثبت است ($r=0.42, p<0.05$). در مورد کیفیت خدمات و میزان رضایت‌مندی شهروندان، یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که این مؤلفه؛ چگونگی دریافت محصول صفایی، سبب نارضایتی مردم شده و این امر سبب کاهش میزان مشارکت مردم در امر حمایت و کمک به نظام شهری شده است. هم‌چنان آزمون هم‌بستگی پیرسن با رقم معنادار بر صحت این ادعا مهر تأیید گذاشته است.

اما مؤلفه‌ی کیفیت خدمات شهری و چگونگی دریافت محصول صفایی از مردم مطابق به معیارهای تعریف‌شده، از عوامل مهم و تأثیرگذار بالای رضایت شهروندان بوده و در صورت عدم رعایت موازین اصولی، سبب نارضایتی شهروندان می‌شود. در تحقیق حاضر واضح شده که رابطه‌ی مستقیم میان کیفیت خدمات شهری و رضایت شهروندان وجود دارد. هم‌چنان مطالعات بین‌المللی نشان‌دهنده‌ی این حقیقت است که شاروالی‌ها با ارایه‌ی معلومات جامع، نوآوری در امور مالی و حساسی، و بهبود خدمات و شفاف‌سازی فرایندها، سبب افزایش کیفیت خدمات و رضایت مردم خواهد شد. در واقع، درک و شناخت این موضوع می‌تواند یک اصل مهم در شهرهای افغانستان باشد.

۷. پیشنهادها

۱. تدوین و ایجاد سیستم‌های شفاف مالی به‌گونه‌ی آنلاین؛ کاربرد سیستم‌های آنلاین که هم توانایی اطلاع‌رسانی و هم توانایی پرداخت هزینه‌ی صفایی را داشته و نیز قابل دسترس به همه‌ی شهروندان باشد.
۲. به‌کارانداختن میکانیزم پاسخ‌گویی خودکار؛ به منظور حل مشکلات شهروندان سازوکار منظم و متداوم در اداره‌ی شاروالی ایجاد و به‌کار انداخته شود تا شهروندان به‌راحتی طی دوره‌های مشخص بتوانند مشکلات خویش را مطرح و در مورد حل آن اقدام نمایند.
۳. بازنگری ساختار قیمت‌گذاری محصول صفایی؛ با این حال بهتر است بازنگری در ساختار هزینه‌ی محصول صفایی بر مبنایی عدالت اجتماعی صورت گیرد و تعرفه‌های مشخص متناسب با اقتصاد خانواده‌ها تعیین و تثبیت گردد.
۴. تشکیل شوراهای محلی یا کمیته‌هایی متشکل از شهروندان برای ارزیابی عملکرد شاروالی در زمینه‌های نظافت و خدمات شهری.
۵. استفاده و الگوبرداری از سایر کشورها و نیز کاربرد فناوری‌های نوین در امر خدمت‌رسانی بهتر در قسمت مدیریت بهتر زباله‌ها و خدمات شهری.
۶. ایجاد کانال‌های متعدد رسمی ثبت شکایات و رسیدگی به موقع، طوری که سبب افزایش اعتماد شهروندان از خدمات شاروالی گردد.

۷. آموزش و آگاهی شهروندان نسبت به اهمیت مدیریت محصول صفایی و خدمات شهری از طریق کمپاین، رسانه‌های چاپی و صوتی.
۸. به کار انداختن سیستم‌های انگیزشی به کارکنان و شهروندان که در امر خدمات شهری سهم بیشتر و فعال دارند تا کیفیت و عملکرد کارکنان و شهروندان بیشتر و بهتر گردد.
۹. به سایر محققین پیشنهاد می‌گردد تا پرسش‌نامه‌ها را به دقت بیشتر و ملاحظه جزئیات مطرح و مورد ارزیابی قرار دهند.

منابع

الف: منابع فارسی

۱. ارگان‌های محل. (بی‌تا). وضعیت شهرهای افغانستان. کابل: اداره‌ی ارگان‌های محل. قابل دریافت در لینک زیر: <https://unhabitat.org/sites/default/files>
۲. بانک جهانی. (۲۰۱۴). گزارش پیشرفت اقتصادی افغانستان. واشنگتن. آینده‌ی افغانستان. قابل دریافت در لینک زیر: <https://thedocs.worldbank.org/en/doc>
۳. رادیو آزادی. (۱۴۰۴). شاروالی کابل پول صفایی خانه‌ها را می‌خواهد؛ مردم: ما پول نان خود را نداریم. افغانستان: رادیو آزادی. قابل دریافت در لینک زیر: https://da.azadiradio.com/a/32037516.htm?utm_source
۴. ریسی. م. (۱۴۰۲). بررسی رضایتمندی شهروندان از خدمات عمومی شهرداری با تاکید بر رویکرد مشارکتی (مطالعه موردی: شهر نیشکر). جغرافیه و روابط انسانی. صص ۲۷۹ - ۳۱۵
۵. ساروخانی. ب. (۱۳۸۵). روش‌های تحقیق در علوم اجتماعی. تهران: پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی. قابل دریافت در لینک زیر: <https://library.soore.ac.ir>
۶. شاروالی کابل. (۱۴۰۳). قابل دریافت در لینک زیر: www.km.gov.af
۷. عطیمی. م. (۱۳۹۶). روش تحقیق در اقتصاد و تجارت. کابل: سعید.
۸. وزارت عدلیه. (۱۳۷۹). مقرره‌ی محصول صفایی. کابل: وزارت عدلیه.
۹. یاشار. ذ. (۱۳۹۵). بررسی رضایتمندی شهروندان از عملکرد خدمات شهرداری با استفاده از مدل کانو (مطالعه موردی: شهر مینودشت). پژوهش‌های جغرافیایی برنامه‌ریزی شهری. صص ۶۳۵ - ۶۴۸
۱۰. اداره‌ی ملی احصائیه. (۱۴۰۱). برآورد نفوس. کابل: اداره‌ی ملی احصائیه و معلومات.

ب: منابع انگلیسی

11. Adhikari, R. (2011). Citizens' Satisfaction with Municipal Services: A Case of Bharatpur Municipality, Chitwan, Nepal: North South University, Bangladesh.
12. BOYLE, R. (2020). MEASURING CUSTOMER SATISFACTION IN LOCAL GOVERNMENT. amarica: IPA -AN ORAS RIARACHÁIN INSTITUTE OF PUBLIC ADMINISTRATION LOCAL GOVERNMENT RESEARCH ERIES NO 19.
13. Chernet, D. (2024). Willingness to pay for improved solid waste management and associated factors among households in Debre Berhan town, North Shoa Zone, Amhara, Ethiopia, 2022. OPEN ACCESS, 5-19.
14. Bahl, R. (1992). Urban Public Finance in Developing Countries. newyark: World Bank.
15. bureau, w. r. (2007). Citizen Satisfaction with Municipal Services and Quality of Life in Worcester: 2006 Survey Findings. worcester, Ma: CCMP-0701.
16. foschini, f. (2017). kabul unpacked-a geographical guide to a metropolis in the making. kabul: aghanistan analysts network.
17. Oates, W. (1999). An Essay on Fiscal Federalism. Journal of Economic Literature, 1120-1149.

18. Ostrom, E. (1996). **Crossing the Great Divide: Coproduction, Synergy, and Development.** World Development, 1073–1087.
19. parasuraman, A. (1988). **servqual: a multiple item scale for measuring consumer perception of service quaility.** journal of retailing, 12-40.
20. UN-Habitat. (2010). **United Nations Human Settlements Programme.** Solid Waste Management in the World's Cities.
21. un-habitat. (2015). **knowing kabul.** kabul: un-habitat;.
22. world bank grop. (2024). **URBAN MUNICIPAL SERVICE DELIVERY IN AFGHANISTAN.**
23. world bank: world bank. Retrieved from <https://thedocs.worldbank.org/en/doc>