



Eficiencia y calidad de los servicios públicos municipales

William Cayatopa Gaona^{1*}, Sebastián Javier Uriol Chávez¹

¹ Escuela de Posgrado. Universidad César Vallejo. Perú.

* Autor para correspondencia: William Cayatopa Gaona, wcayatopa1124@gmail.com

(Recibido: 25-01-2024. Publicado: 15-02-2024.)

DOI: 10.59427/rcli/2024/v24cs.1089-1096

Resumen

La introducción de tecnologías innovadoras en los servicios públicos municipales se percibe como una estrategia clave para mejorar eficiencia, transparencia y participación ciudadana. El estudio de investigación tiene por objetivo analizar la evidencia existente sobre la eficiencia y calidad de los servicios públicos municipales. Se plantearon tres interrogantes de investigación siguiendo el método PICO, para conseguir la información se utilizó la base de datos Scopus, usando criterios de inclusión y exclusión, a través de la metodología PRISMA para la identificación, cribado e inclusión de 26 artículos cruciales. Con base al análisis de los resultados, se concluye que la integración de tecnologías innovadoras en los servicios públicos municipales tiene el potencial de generar mejoras significativas, pero su implementación debe ser cuidadosamente gestionada para garantizar beneficios equitativos y una experiencia positiva para toda la comunidad.

Palabras claves: *Servicios municipales, tecnologías innovadoras, evaluación de satisfacción y percepción.*

Abstract

The introduction of innovative technologies in municipal public services is perceived as a key strategy to improve efficiency, transparency and citizen participation. The research study aims to analyze the existing evidence on the efficiency and quality of municipal public services. Three research questions were posed following the PICO method. To obtain the information, the Scopus database was used, using inclusion and exclusion criteria, through the PRISMA methodology for the identification, screening and inclusion of 26 crucial articles. Based on the analysis of the results, it is concluded that the integration of innovative technologies in municipal public services has the potential to generate significant improvements, but its implementation must be carefully managed to guarantee equitable benefits and a positive experience for the entire community.

Keywords: *Municipal services, innovative technologies, satisfaction and perception evaluation.*

1. Introducción

En el contexto de los servicios públicos municipales, en el presente, la modernización digital de las administraciones involucra la ejecución de diversas propuestas tecnológicas, así como la adopción de medidas en lo social, cultural, político, económico. La digitalización de los servicios municipales es un proceso adaptativo a nuevas realidades y una respuesta a la necesidad de reestructurarse, renovarse y avanzar en la prestación eficiente de servicios a la comunidad (Gabriunas et al., 2022). En Albania, la transformación digital de las organizaciones, tiene un enfoque particular en los servicios públicos municipales. La problemática global a la que podría estar aludiendo incluiría desafíos relacionados con la adaptación a nuevas tecnologías, la eficiencia en la prestación de servicios, y la necesidad de reconfiguración y renovación en el sector público para satisfacer las demandas cambiantes de la sociedad. Se podría incluir la necesidad de mejorar la accesibilidad, la eficiencia y la calidad de los servicios, así como abordar cuestiones relacionadas con la sostenibilidad, la equidad y la gobernanza (Keco et al., 2023).

En América Latina y el Caribe, en los tiempos más recientes, la transformación digital de la administración pública ha captado la atención de los gobiernos. Entonces, las tecnologías digitales en un nuevo escenario han generado inversiones de capital en riesgo relacionados en este rubro, en la región han experimentado un crecimiento acelerado. Además, la digitalización de los servicios públicos facilita el desarrollo de una administración pública más ágil, flexible y eficiente, acercando la prestación de servicios estatales a la ciudadanía. Es imperativo realizar una revisión sistemática para comprender mejor las mejores prácticas, desafíos, innovaciones y tendencias actuales. Esto permitirá informar políticas, estrategias y prácticas efectivas para mejorar la eficiencia y calidad de los servicios en diferentes contextos y realidades. Los resultados de la investigación ofrecen perspectivas prácticas y aplicables que pueden enriquecer el conocimiento existente en la comunidad científica, proporcionando información valiosa para la toma de decisiones, políticas y prácticas en el ámbito de los servicios públicos municipales. El objetivo principal de esta RSL es analizar la evidencia existente sobre la eficiencia y calidad de los servicios públicos municipales.

2. Metodología

Las revisiones sistemáticas constituyen el nivel más elevado de evidencia, siempre y cuando se lleven a cabo con las precauciones adecuadas para minimizar el riesgo de sesgo en su ejecución, permitiendo así una síntesis confiable de toda la evidencia de alta calidad disponible (Letelier S et al., 2005). De esta manera, se utilizó el método PICO, para formular las preguntas que nos permitirá hacer la búsqueda en base de datos(tabla 1).

Tabla 1: Preguntas específicas por cada componente PICO.

Componente PICO	Pregunta PICO
Problema/Población	¿Cómo perciben los ciudadanos o usuarios la eficiencia y calidad de los servicios públicos municipales?
Intervención	¿Qué tecnologías innovadoras podrían implementarse para mejorar la eficiencia y calidad de los servicios públicos municipales?
Resultado	¿Cómo evaluaríamos la satisfacción y percepción de los ciudadanos con las tecnologías implementadas en los servicios públicos municipales?

En la tabla 2, se especifica cada componente con sus respectivos términos de búsqueda y palabras clave.

Tabla 2: Elementos de búsqueda y palabras clave por componente PICO.

Componente PICO	Elementos de búsqueda	Palabras clave
Problema/Población	Servicios municipales, población y usuarios, eficiencia y calidad	Municipal services, public services, Residents, service users, citizens, User satisfaction, public service efficiency, "service quality"
Intervención	Tecnologías innovadoras, servicios públicos municipales	Innovative technologies, Local government services
Resultado	Evaluación de satisfacción y percepción, tecnologías implementadas	Citizen satisfaction, user perception, satisfaction surveys, technology implementation,

En relación con la búsqueda sistemática de publicaciones, se ejecutó en la base de datos científica Scopus, tomando en consideración los siguientes criterios de inclusión(tabla 3):

Tabla 3: Criterios de inclusión.

Ítem	Criterios de inclusión
CI1	Las publicaciones analizadas deben abordar sobre los usuarios del servicio
CI2	Las publicaciones evaluadas deben relacionarse con la eficiencia del servicio público
CI3	Las publicaciones revisadas deben evidenciar resultados en lo que respecta a la satisfacción de los usuarios

De esta manera, se generó la cadena de búsqueda canónica: ("municipal services" OR "local government services" OR "public services" OR "municipal utilities" OR "city services") AND (residents" OR "service users" OR "municipal employees" OR "citizens") AND ("waste management technologies" OR "municipal waste collection" OR "public service efficiency" OR "user satisfaction" OR "service quality").

Asimismo, se implementaron los siguientes criterios de exclusión (tabla 4):

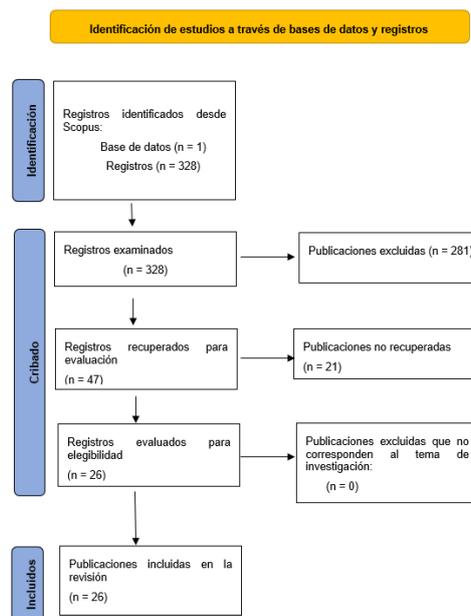
Tabla 4: Criterios de exclusión.

Ítem	Criterios de Exclusión
CE1	Publicaciones no disponibles en acceso abierto
CE2	Publicaciones que no se clasifican como artículos científicos
CE3	Publicaciones en idiomas diferentes al inglés
CE4	Publicaciones adquiridas antes del 2019 y después de 2023

Considerando la cadena obtenida como resultado:

(TITLE-ABS-KEY ("municipal services" OR "local government services" OR "public services" OR "municipal utilities" OR "city services") AND TITLE-ABS-KEY (residents" OR "service users" OR "municipal employees" OR "citizens") AND TITLE-ABS-KEY ("waste management technologies" OR "municipal waste collection" OR "public service efficiency" OR "user satisfaction." OR "service quality")) AND PUBYEAR > 2018 AND PUBYEAR < 2024 AND (LIMIT-TO (OA , "all")) AND (LIMIT-TO (LANGUAGE , "English")) AND (LIMIT-TO (DOCTYPE , "ar"))).

Con el propósito de obtener una comprensión más detallada de los documentos elegidos, se empleó la metodología PRISMA. Es una guía de presentación de informes para garantizar la transparencia y la calidad en la comunicación de revisiones sistemáticas y metaanálisis (Welch et al., 2016). De acuerdo a la guía PRISMA, la figura 1 indica 328 documentos identificados, de los cuales 281 fueron excluidos, 47 fueron para evaluación, 21 no se descargaron, haciendo un total de 26 artículos para revisión, realizado el 05 de enero de 2024.

**Figura 1:** Flujograma PRISMA.

3. Resultados y discusión

Después de analizar la producción de artículos científicos tomando en cuenta los años de su publicación, se determina que los años con mayor productividad científica fueron 2020 y 2023, con 8 artículos publicados para cada año, como se muestra en la figura 2.

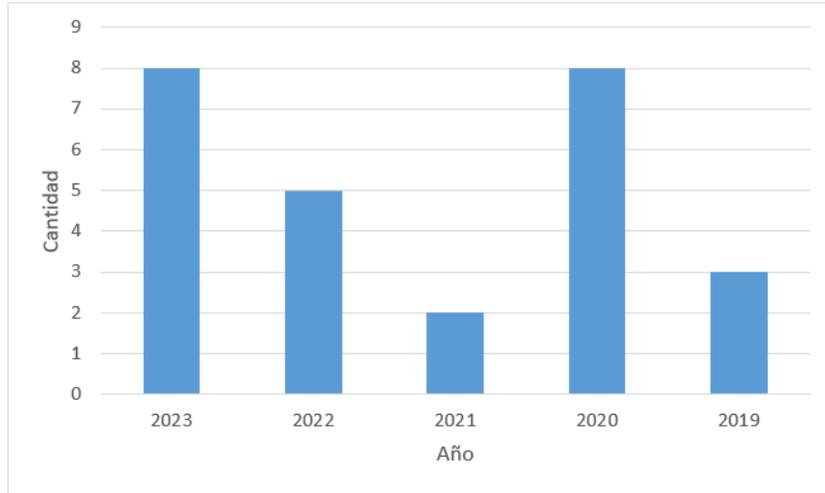


Figura 2: Distribución de publicaciones científicas por años.

Por otro lado, la figura 3 nos muestra que la nación con mayor investigación es Arabia Saudita, seguido por China, Alemania, España y Bangladesh.

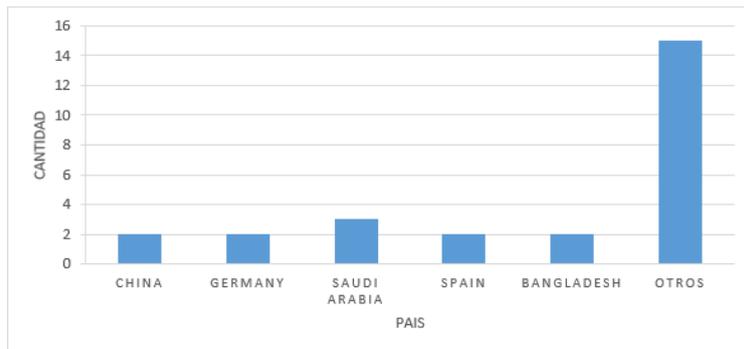


Figura 3: Artículos publicados según la nación de procedencia.

3.1. Percepción Ciudadana sobre la Eficiencia y Calidad de los Servicios Públicos Municipales

Esta sección examina cómo los ciudadanos valoran la eficiencia y calidad de los servicios municipales, identificando áreas de satisfacción y posibles mejoras.

Filippetti (2020) comenta la importancia de considerar la percepción ciudadana en comunidades heterogéneas, y que la diversidad se relaciona negativamente con la percepción ciudadana de calidad en servicios públicos locales; en lugares con muchas diferencias entre las personas como nuestro país, la gente tiende a pensar que los servicios públicos no son tan buenos; pero si tienen más control local sobre estos servicios, pueden mejorar la percepción de calidad. La imparcialidad del gobierno es generalmente vista como una característica positiva para la calidad del gobierno a nivel macro, su impacto específico en la percepción de calidad del servicio público varía según el grupo socioeconómico de los ciudadanos (Suzuki & Demircioglu, 2021). El artículo no se centra directamente en la percepción de los ciudadanos sobre la eficiencia y calidad de los servicios públicos municipales, se enfoca en la influencia de la imparcialidad del gobierno en la percepción de calidad del servicio público entre ciudadanos, de diversos grupos socioeconómicos, afectando a aquellos considerados vulnerables.

A medida que aumenta la distancia a los centros urbanos, la probabilidad de que la insatisfacción con los servicios se traduzca en descontento hacia los funcionarios electos disminuye (Bland et al., 2023). Se debe considerar en esta investigación que las diferencias culturales y sociales, la infraestructura limitada en áreas rurales, los niveles de corrupción y transparencia, la participación ciudadana y las políticas de descentralización pueden influir en la percepción y rendición de cuentas hacia los servicios públicos y los funcionarios electos en diferentes contextos geográficos.

Las percepciones de eficiencia e ineficiencia en la prestación de servicios públicos entre los hogares rurales y urbanos, muestran que existe diversidad en dichas evaluaciones perceptivas. Además, se detallan los resultados, que muestra una percepción pública cada vez menor de la eficiencia en la prestación de servicios públicos esenciales en las zonas urbanas (Gumah & Aziabah, 2020). Este resultado demuestra su relevancia debido a que, los gobiernos locales trabajen en estrecha colaboración con la comunidad para mejorar la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y para garantizar que los ciudadanos tengan acceso a información clara y transparente sobre los servicios disponibles.

Barrera-Barrera et al. (2019) arguyen que los jóvenes y educados prefieren usar servicios en línea, aunque están satisfechos, no los usan mucho; para aumentar su uso, se necesitan interfaces fáciles para todos, especialmente para los menos familiarizados con la tecnología. Sin embargo, no se refleja en un uso significativamente alto; esto sugiere mejorar el acceso y uso de estas plataformas, en especial para los menos familiarizados con la tecnología. Ziller & Andreß (2022) afirman que la calidad de los servicios públicos locales tiene un impacto significativo en la confianza social de los residentes en las comunidades; estas afirmaciones fortalecen la confianza y satisfacción de los ciudadanos con respecto al gobierno local.

3.2. Tecnologías Innovadoras para Mejorar la Eficiencia y Calidad de los Servicios Públicos Municipales

Los avances en tecnologías de la información y comunicaciones (TIC), como el gobierno electrónico, big data, blockchain y la transformación digital (DX), están revolucionando los servicios públicos a nivel mundial; estas innovaciones tecnológicas están haciendo que los servicios públicos sean más accesibles, eficientes y convenientes para los ciudadanos (Yoshida et al., 2021); asimismo, tecnologías innovadoras pueden contribuir a mejorar la eficiencia operativa, transparencia, participación ciudadana y calidad de los servicios públicos municipales, adaptándolos a las necesidades de la sociedad y promoviendo un desarrollo sostenible en las ciudades. Es evidente la importancia del gobierno electrónico (e-Government) como herramienta para ofrecer servicios públicos de calidad a los ciudadanos y residentes de una nación; algunos gobiernos priorizan la apariencia de e-Government sobre el beneficio real a usuarios; con las herramientas tecnológicas modernas disponibles, es posible mejorar la prestación de servicios públicos (Agbozo & Medvedev, 2020); el análisis resalta la importancia del gobierno electrónico basado en datos y el modelo de prestación de servicios multicanal para mejorar la eficiencia y calidad de los servicios públicos; sin embargo, no ofrece una lista específica de tecnologías innovadoras para servicios públicos municipales. Wang & Ma (2022) indican que, con la digitalización de servicios públicos, como en comercio electrónico, las personas ahora evalúan los servicios a través de plataformas digitales, como aplicaciones móviles; no obstante, la tecnología no está al alcance de todos.

Scupola & Mergel (2022) señalan que las administraciones públicas están adoptando estrategias de transformación digital en Dinamarca, involucrando a múltiples partes interesadas para mejorar la calidad del servicio y crear valor público. Larsson (2021) expone que relación entre tecnología y servicios públicos se aborda al

examinar cómo los sistemas automatizados gubernamentales, como el noruego para prestaciones por hijos, no cubren a todos los ciudadanos de manera igualitaria; es esencial que los avances tecnológicos en el sector público se realicen con una mirada inclusiva, para que cada ciudadano tenga un acceso equitativo a los beneficios y servicios que el gobierno ofrece.

3.3. Evaluación de la Satisfacción y Percepción Ciudadana sobre Tecnologías Implementadas en Servicios Públicos Municipales

La calidad de interacciones y las demandas burocráticas son cruciales para la satisfacción del usuario en servicios públicos. Utilizando tecnología digital para analizar comentarios en línea, específicamente en atención primaria en Inglaterra (Kowalski et al., 2020); este hallazgo propone integrar el análisis digital, retroalimentación escrita y tecnologías avanzadas para evaluar y mejorar la satisfacción y percepción de los ciudadanos con las tecnologías implementadas en servicios públicos municipales. La eficiencia tiene el mayor impacto en la satisfacción del cliente, seguida por apoyo ciudadano, confiabilidad y transparencia, mientras que factores como edad, género y nivel educativo resultan irrelevantes; factores determinantes de la satisfacción del gobierno electrónico en Hanoi, Vietnam (NGUYEN et al., 2020); el enfoque y las metodologías utilizadas en el estudio podrían servir como un marco de referencia para evaluar la satisfacción y percepción de los ciudadanos con las tecnologías implementadas en servicios públicos municipales, adaptando las variables y herramientas según el contexto específico y las necesidades locales. Es fundamental que los gobiernos, especialmente a nivel municipal, se enfoquen en satisfacer las expectativas y necesidades de los ciudadanos, utilizando retroalimentación y estrategias adecuadas para mejorar continuamente los servicios públicos (Bhuiyan & Islam, 2023); la revisión no habla específicamente de tecnologías, pero ofrece ideas útiles sobre cómo los gobiernos locales pueden entender y mejorar la satisfacción de los ciudadanos, lo cual puede adaptarse al análisis de tecnologías en servicios públicos municipales. Collins et al. (2019) argumentan que la satisfacción ciudadana se considera una herramienta común para evaluar el desempeño en la gestión pública. Sin embargo, se podría enfatizar la necesidad de integrar tecnología y participación ciudadana en la gestión pública, promoviendo capacitación continua y sistemas de evaluación para mejorar la transparencia, equidad y eficiencia en los servicios públicos. Kim et al. (2023) enfatizan que la adopción de servicios públicos con IA (Inteligencia Artificial) se basa en la utilidad, confiabilidad y seguridad, con la satisfacción del usuario como mediador clave, según datos de Corea en 2021.; se considera que son elementos clave para el éxito y la aceptación de los servicios públicos basados en Inteligencia Artificial. Prokop & Tepe (2022) asumen que, si bien las interfaces digitales pueden ofrecer ciertos beneficios en términos de costos psicológicos y eficiencia, no necesariamente mejoran la satisfacción del ciudadano ni compensan completamente las deficiencias en la calidad del servicio; se añade que la capacidad de respuesta a las necesidades individuales sigue siendo componentes críticos para garantizar una experiencia satisfactoria. Mulyana & Jamaludin (2023) señalan que la calidad de los servicios electrónicos públicos, especialmente en términos de información, seguridad y privacidad de datos, es fundamental para determinar la satisfacción del ciudadano; sintetizando para evaluar la satisfacción ciudadana con tecnologías en servicios públicos municipales, se debe priorizar la calidad de la información. Afroj et al. (2021) evaluaron la satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos municipales, combinando diferentes metodologías con encuestas en barrios específicos, concluyendo que hay niveles moderados de satisfacción con los servicios ofrecidos. Las autoridades deben comprender y abordar las áreas identificadas de insatisfacción. Böhmer et al. (2023) consideran las percepciones y satisfacción de diferentes grupos de partes interesadas, como empresas locales, clubes y residentes, para evaluar eficazmente la calidad de los servicios públicos municipales; no obstante, podrían mejorar áreas como Política Municipal y Suministro e Infraestructura, ya que no alcanzaron niveles de satisfacción establecidos por el Sistema de Gestión Kehler.

4. Conclusiones

La aplicación de tecnologías innovadoras en los servicios públicos municipales tiene un impacto significativo en la eficiencia operativa, transparencia, participación ciudadana y calidad percibida por los ciudadanos. Estas innovaciones tecnológicas se reconocen como estrategias clave para mejorar la gestión y el rendimiento de los servicios públicos a nivel municipal. Sin embargo, la existencia de brechas en el acceso tecnológico destaca la necesidad de abordar estos desafíos para garantizar una implementación equitativa. Se evidencia la relevancia y necesidad de analizar la eficiencia y calidad de los servicios públicos municipales. Los hallazgos resaltan la importancia de incorporar tecnologías innovadoras para mejorar la operatividad, transparencia y percepción ciudadana en dichos servicios. La existencia de beneficios sustanciales, como la mejora en la participación ciudadana y la eficiencia operativa, valida la necesidad de investigar y comprender a fondo estos aspectos. La identificación de desafíos, particularmente las brechas en el acceso tecnológico, subraya la urgencia de abordar estas cuestiones para garantizar una implementación equitativa y mejorar la calidad de los servicios públicos municipales. La investigación proporciona una valiosa contribución a la comunidad científica al ofrecer nuevos conocimientos sobre la aplicación de tecnologías innovadoras en los servicios públicos municipales y su impacto en la eficiencia y calidad. Los resultados resaltan la importancia de considerar la tecnología como una herramienta clave para mejorar la gestión

y satisfacción en el ámbito municipal. La identificación de beneficios tangibles, como la mejora en la participación ciudadana y la eficiencia operativa, aporta perspectivas valiosas que pueden informar futuras investigaciones y estrategias de implementación en el campo de los servicios públicos. Además, la identificación de desafíos, especialmente las brechas tecnológicas, puede servir como un llamado a la acción para la comunidad científica, destacando la necesidad de abordar estas cuestiones para lograr una implementación más equitativa.

5. Referencias bibliográficas

Afroj, S., Hanif, F., Hossain, M. B., Fuad, N., Islam, I., Sharmin, N., & Siddiq, F. (2021). Assessing the municipal service quality of residential neighborhoods based on SERVQUAL, AHP and Citizen's Score Card: A case study of Dhaka North City Corporation area, Bangladesh. *Journal of Urban Management*, 10(3), 179-191.

Agbozo, E., & Medvedev, A. (2020). Towards a Multi-Channel Service Delivery model in the data-driven public sector. *Business Informatics*, 14(1), 41-50.

Barrera-Barrera, R., Rey-Moreno, M., & Medina-Molina, C. (2019). Factores explicativos de la preferencia y uso de la administración electrónica en España. *Revista de Administração Pública*, 53(2), 349-374.

Bhuiyan, Md. A.-F., & Islam, Md. A. (2023). Assessing citizen satisfaction of urban local government service and infrastructure in Bangladesh: A case study of Pabna municipality. *Environment and Social Psychology*, 8(3).

Bland, G., Brinkerhoff, D., Romero, D., Wetterberg, A., & Wibbels, E. (2023). Public Services, Geography, and Citizen Perceptions of Government in Latin America. *Political Behavior*, 45(1), 125-152.

Böhmer, R., Busbach, U., & Kiesel, B. (2023). The Kehler Management System ®: Integration of External Stakeholders in the Quality Assessments of Municipal Administrations. *Economics and Culture*, 20(2), 32-45.

Collins, B. K., Kim, H. J., & Tao, J. (2019). Managing for Citizen Satisfaction: Is Good Not Enough? *Journal of Public and Nonprofit Affairs*, 5(1), 21-38.

Filippetti, A. (2020). Does Diversity Undermine the Welfare State? Evidence from the Provision of Local Public Services in European Regions. *Kyklos*, 73(1), 68-95.

Gabriunas, I., Sanabria, M., Gauthier-Umaña, V., Méndez-Romero, R., & Rivera, L. (2022). Transformación digital en las organizaciones.

Gumah, B., & Aziabah, M. A. (2020). "Our Lives Are Affected by Government Agencies": Citizens' Perception Survey as a Measure of Public Service Efficiency in Ghana. *SAGE Open*, 10(2), 215824402093590.

Keco, R., Tomorri, I., «Associate Professor, Department of Agribusiness Management, Faculty of Economy and Agribusiness, Agricultural University of Tirana, Tirana, Albania», Tomorri, K., & «Student, MSc, Department of Business Informatics and Logistics, School of Economics and Business, University of Ljubljana, Ljubljana, Slovenia». (2023). Quality Evaluation of E-Government Services – The Case of Albania. *Transylvanian Review of Administrative Sciences*, 68 E, 20-33.

Kim, Y., Myeong, S., & Ahn, M. J. (2023). Living Labs for AI-Enabled Public Services: Functional Determinants, User Satisfaction, and Continued Use. *Sustainability*, 15(11), 8672.

Kowalski, R., Esteve, M., & Jankin Mikhaylov, S. (2020). Improving public services by mining citizen feedback: An application of natural language processing. *Public Administration*, 98(4), 1011-1026.

Larsson, K. K. (2021). Digitization or equality: When government automation covers some, but not all citizens. *Government Information Quarterly*, 38(1), 101547.

Letelier S, L. M., Manríquez M, J. J., & Rada G, G. (2005). Systematic reviews and metaanalysis: Are the best evidence? *Revista médica de Chile*, 133(2), 246-249.

Mulyana, Y., & Jamaludin, M. (2023). Effects of government electronic service quality on citizen satisfaction with integrated service delivery in urban areas. *International Journal of Public Policy and Administration Research*, 10(1), 24-33.

NGUYEN, T. T., PHAN, D. M., LE, A. H., & NGUYEN, L. T. N. (2020). The Determinants of Citizens' Satisfaction of E-Government: An Empirical Study in Vietnam. *The Journal of Asian Finance, Economics and*

Business, 7(8), 519-531.

Prokop, C., & Tepe, M. (2022). Talk or type? The effect of digital interfaces on citizens' satisfaction with standardized public services. *Public Administration*, 100(2), 427-443.

Scupola, A., & Mergel, I. (2022). Co-production in digital transformation of public administration and public value creation: The case of Denmark. *Government Information Quarterly*, 39(1), 101650.

Suzuki, K., & Demircioglu, M. A. (2021). Is impartiality enough? Government impartiality and citizens' perceptions of public service quality. *Governance*, 34(3), 727-764.

Wang, C., & Ma, L. (2022). Digital transformation of citizens' evaluations of public service delivery: Evidence from China. *Global Public Policy and Governance*, 2(4), 477-497.

Welch, V., Petticrew, M., Petkovic, J., Moher, D., Waters, E., White, H., Tugwell, P., Atun, R., Awasthi, S., Barbour, V., Bhutta, Z. A., Cuervo, L. G., Groves, T., Koehlmoos-Perez, T., Kristjansson, E., Moher, D., Oxman, A., Pantoja, T., Petticrew, M., . . . White, H. (2016). Extending the PRISMA statement to equity-focused systematic reviews (PRISMA-E 2012): Explanation and elaboration. *Journal of Clinical Epidemiology*, 70, 68-89.

Yoshida, M., Theeraroungchaisri, A., Thammetar, T., & Khlaisang, J. (2021). Exploring MOOCs That Promote Innovative Public Services. *Sustainability*, 13(24), 13939.

Ziller, C., & Andreß, H.-J. (2022). Quality of local government and social trust in European cities. *Urban Studies*, 59(9), 1909-1925.