

مدل مناسب ارتباط با شهروندان

تالیف:

طاهره فیضی

کارشناسی ارشد مدیریت امور شهری

www.ketab.ir



انتشارات موجک



سرشناسه: فیضی، طاهره، ۱۳۶۶-

عنوان و نام پدیدآور: مدل مناسب ارتباط با شهروندان / تالیف طاهره فیضی.

مشخصات نشر: تهران: موجک، ۱۴۰۰.

مشخصات ظاهری: ۱۲۲ ص.: جدول.

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۹۹۴-۳۶۸-۵

وضعیت فهرست نویسی: فیا

موضوع: شهرداری تهران

موضوع: مشتری‌شناسی -- مدیریت -- نمونه پژوهی

موضوع: Customer relations -- Management -- Case studies

موضوع: ارتباط بین اشخاص

موضوع: Interpersonal communication

موضوع: سازمان‌های دولتی -- روابط عمومی

موضوع: Administrative agencies -- Public relations

موضوع: ارتباط -- ایران -- تهران -- نمونه پژوهی

موضوع: Communication -- Iran -- Tehran -- Case studies

موضوع: شهروندان ایرانی -- تهران

موضوع: Civics, Iranian -- Tehran

رده بندی کنگره: HF ۵۴۱۵/۵

رده بندی دیویی: ۶۵۸/۸۱۲

شماره کتابشناسی ملی: ۸۴۹۵۶۹۳

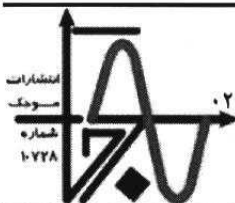
انتشارات موجک

واتساپ: ۰۹۳۶۳۰۳۱۲۵۸ کانال: telegram.me/mojak1

تلفن مرکز پخش: ۰۲۶۳۲۷۰۵۳۱۸ - ۰۲۶۳۲۷۲۱۸۱۹ - ۰۲۱۶۶۱۲۷۵۹۳ - ۰۲۱۶۶۴۲۹۷۳۳

ایمیل: mojakpublication@yahoo.com

سایت: www.mojak.ir



عنوان: مدل مناسب ارتباط با شهروندان

تالیف: طاهره فیضی

مشخصات ظاهری: ۱۲۲ صفحه، قطع وزیری

چاپ اول: پاییز ۱۴۰۰، تیراژ: ۵۰۰ جلد

قیمت: ۵۵۰۰۰۰ ریال، شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۹۹۴-۳۶۸-۵

کلیه حقوق مادی و معنوی این اثر برای انتشارات موجک محفوظ است. هیچ شخص حقیقی و حقوقی حق چاپ و تکثیر این اثر را به هر شکل و صورت اعم از فتوکپی، چاپ کتاب و ... را ندارد. متخلفین به موجب بند ۵ ماده قانون حمایت از ناشرین تحت پیگرد قانونی قرار می‌گیرند.

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

پیش‌گفتار ۱

فصل اول: کلیات ۳

۱-۱ تشریح موضوع کتاب ۳

۲-۱ اهمیت موضوع ۵

۳-۱ اهداف ۶

۴-۱ تعریف الگوی ارتباط با شهروندان ۶

۵-۱ تعریف شهرداری ۷

۶-۱ تعریف ارتباط ۷

۷-۱ تعریف مدل ۷

فصل دوم: ارتباط اجتماعی ۹

۱-۲ تعریف ارتباط ۹

۲-۲ انواع ارتباط اجتماعی ۱۱

۱-۲-۲ ارتباط معطوف به هدف ۱۱

۲-۲-۲ ارتباط بازاریابی ۱۲

۳-۲-۲ ارتباط اجتماعی در معنای خاص ۱۲

۴-۲-۲ فرا ارتباط ۱۳

۵-۲-۲ ارتباط حرکتی ۱۳

۶۵.....	۴-۶-۵ نگهداری سوابق
۶۵.....	۵-۶-۵ اقدامات اصلاحی از طریق تحلیل اطلاعات و ریشه‌یابی مسائل
۶۶.....	۶-۶-۵ بهبود مستمر از طریق مدیریت نظام پیشنهادات
۶۶.....	۷-۶-۵ مدیریت هزینه
۶۶.....	۷-۵ الگوی ارتباطی کوثرنر
۶۷.....	۸-۵ الگوی ارتباطی سازنده متقابل
۶۸.....	۹-۵ الگوی ارتباط اجتناب متقابل
۶۹.....	۱۰-۵ الگوی ارتباط توقع / کناره‌گیری
۷۱.....	۱۱-۵ الگوهای ارتباطی خانوادگی
۷۱.....	۱۲-۵ انواع الگوهای ارتباطی خانوادگی
۷۲.....	۱-۱۲-۵ الگوی خطی ارتباطات
۷۲.....	۲-۱۲-۵ الگوی تعاملی ارتباطات
۷۲.....	۳-۱۲-۵ الگوی تبادلی ارتباطات
۷۳.....	۱۳-۵ الگوهای چهارگانه ارتباط با دیگران
۷۳.....	۱-۱۳-۵ سلطه‌پذیری
۷۳.....	۲-۱۳-۵ سلطه‌گری
۷۴.....	۳-۱۳-۵ پرخاشگری
۷۴.....	۴-۱۳-۵ قاطعیت
۷۵.....	۵-۱۳-۵ قاطعیت در ارتباط با دیگران
۷۶.....	۱۴-۵ ماتریس الگوها

فصل ششم: تحقیقات مربوط به ارتباط با شهروندان ۷۹

۷۹.....	۱-۶ پیشینه داخلی
۸۳.....	۲-۶ پیشینه خارجی
۸۶.....	۳-۶ چارچوب نظری

۴-۶ مدل مفهومی ۸۹

فصل هفتم: مطالعه موردی ۹۱

۱-۷ روش تحقیق ۹۱

۲-۷ جامعه آماری و نمونه ۹۲

۳-۷ روش و ابزار گردآوری اطلاعات ۹۳

۴-۷ روایی و پایایی پرسشنامه ۹۳

فصل هشتم: یافته‌ها ۹۷

۱-۸ توصیف متغیرهای جمعیت شناختی ۹۷

۲-۸ ارزیابی مدل‌های کنونی ارتباط بین شهروندان و مدیران شهری در شهرداری تهران ۹۹

۳-۸ آزمون نرمال بودن ابعاد ۱۰۰

۴-۸ بررسی پارامترهای توصیفی مربوط به ابعاد و مؤلفه‌های الگوی ارتباطی (مدیریت ارتباط با

شهروندان) ۱۰۱

۵-۸ بررسی پارامترهای آمار استنباطی مربوط به مؤلفه‌های هر بعد ۱۰۳

۶-۸ آزمون فریدمن ۱۰۷

۷-۸ نیکویی برازش مدل (ارزیابی انطباق مدل) ۱۰۸

فصل نهم: جمع‌بندی ۱۱۱

۱-۹ نتیجه‌گیری ۱۱۱

۲-۹ پیشنهادها ۱۱۶

منابع ۱۱۷

منابع فارسی ۱۱۷

منابع انگلیسی ۱۲۱

پیش‌گفتار

در شهرداری تهران دارا بودن سامانه‌های ارتباطی و سهولت در ایجاد ارتباط برای طرح تقاضا توسط شهروندان و رسیدگی به موقع و سریع به مشکلات و خواسته‌های شهروندان از رسالت‌های بی‌بدیل شهرداری‌ها می‌باشد. بنابراین طراحی مدلی مناسب و به روز با سهولت در دسترسی و جامع و کامل برای ارتباط با شهروندان در شهرداری تهران به عنوان مسئله‌ای مهم و قابل بررسی علمی مطرح است و شناخت عوامل موثر بر ارتباط مسئولین با شهروندان بویژه مسئولین در امور شهری از اهمیت فراوانی برخوردار است. و این کتاب با هدف ارائه مدل مناسب ارتباط با شهروندان در شهرداری تهران تالیف شده است. سوال این چنین مطرح می‌باشد: مدل ارتباط با شهروندان در شهرداری تهران کدام است؟

این کتاب از نوع کاربردی بوده و به روش کمیایی تالیف شده و کلیه شهروندان در شهر تهران در مناطق ۲۲ گانه به عنوان جامعه آماری مطرح بوده که ۳۸۴ نفر به عنوان حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌بندی شده انتخاب شده‌اند.

در نتیجه نهایی می‌توان گفت مدل کنونی ارتباط با شهروندان بر اساس سامانه تلفنی ۱۳۷ بوده که مدل مناسبی نبوده و در تدوین مدل مناسب سه بعد خدمات ارتباطی، ویژگی‌های ارتباطی و راه‌های ارتباطی در نظر گرفته شده که روابط معنی دار بین ابعاد و مناسب بودن مدل تأیید و برازش مدل در تدوین مدل مناسب ارتباط شهروندی بر اساس الگوی مدیریت ارتباط با شهروندان تأیید شده است. بر اساس نتایج پیشنهاد می‌گردد الگوی مناسب و نهایی ارتباط شهروندان با مدیران در شهرداری تهران (مدیریت ارتباط با شهروندان) بعد از اجرای آزمایشی در مقیاسی کوچک‌تر، در کمیته‌های تخصصی شهرداری مورد بررسی و نسبت به عملیاتی کردن آن با انجام تغییرات لازم اقدام گردد. شیوه سازماندهی کتاب حاضر به صورت زیر می‌باشد.

فصل اول: کلیات