

# نقش سامانه ارتباطی ۱۳۷ در افزایش رضایت‌مندی شهروندان تهرانی نسبت به عملکرد شهرداری تهران

نسترن خواجه‌نوری<sup>۱</sup> / حامد اسلامی‌راد<sup>۲</sup>

تاریخ پذیرش نهایی: اسفند ۹۵

تاریخ دریافت مقاله: بهمن ۹۵

## چکیده

این تحقیق با هدف شناخت نقش سامانه ارتباطی ۱۳۷ به عنوان یک رسانه نوین و پل ارتباطی میان شهروندان تهرانی و مسئولان شهرداری تهران در افزایش رضایت‌مندی شهروندان نسبت به عملکرد شهرداری تهران انجام شده است. روش این تحقیق پیمایش از نوع کاربردی است. جامعه آماری شامل تمام شهروندان مناطق ۲۲ گانه شهر تهران می‌شود که بالای ۲۰ سال سن دارند و حداقل یک مرتبه تمام مراحل برقراری ارتباط با سامانه ۱۳۷ را تجربه کرده‌اند. در این تحقیق به علت عدم دسترسی به کل شهروندان تهرانی، ابتدا با استفاده از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای شهر تهران از روی نقشه به ۴ قسمت شمال شرق، جنوب شرق، شمال غرب و جنوب غرب تقسیم شد و از هر یک از این قسمت‌ها به صورت تصادفی ساده یک منطقه به عنوان نمونه آماری انتخاب گردید. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران ۳۸۴ نفر تعیین شد که در کل پرسشنامه‌ها میان ۴۰۲ نفر از شهروندان مناطق ۳، ۵، ۱۰ و ۱۶ که به صورت تصادفی منتخب گردیده‌اند توزیع شد.

اطلاعات با استفاده از ابزار پرسشنامه گردآوری شده و روایی و پایایی آن مورد تایید قرار گرفته است. ضریب آلفای کرونباخ به میزان ۰,۸۸۵ محاسبه شده و تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS به صورت توصیفی و استنباطی صورت پذیرفته که بر اساس نتایج بدست آمده سامانه ارتباطی ۱۳۷ در افزایش رضایت‌مندی شهروندان تهرانی نسبت به عملکرد شهرداری تهران نقش دارد. نقش این سامانه علاوه بر کارکردهای آن شامل انجام شدن پیام شهروندان، فرایند ثبت خبر و فرایند بازخورد سنجی می‌شود. مشخص شد میان میزان برقراری ارتباط شهروندان تهرانی با سامانه ۱۳۷ و افزایش رضایت‌مندی ایشان نسبت به عملکرد شهرداری تهران رابطه معناداری وجود ندارد. میزان رضایت‌مندی شهروندان تهرانی نسبت به عملکرد شهرداری تهران متوسط و کم ارزیابی می‌شود. بیشترین فراوانی موضوع برقراری ارتباط شهروندان تهرانی با سامانه ۱۳۷ به ترتیب به موضوعات پارک و فضای سبز، توسعه فضاهای فرهنگی و جمع‌آوری کارتن خواب‌ها و طعمه‌گذاری موش اختصاص یافته است.

**واژگان کلیدی:** سامانه ۱۳۷، رضایت‌مندی، شهروندان تهرانی، عملکرد شهرداری تهران.

۱- عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکزی، تهران، ایران

۲- کارشناس ارشد رشته علوم ارتباطات اجتماعی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکزی، تهران، ایران، (نویسنده مسئول)، پست الکترونیک:

## مقدمه

از بدو آفرینش انسان‌ها به دنبال برقراری ارتباط با دیگر هم‌نوعان خود بوده‌اند و در طی اعصار مختلف شیوه‌های برقراری ارتباط بین انسان‌ها گسترش یافته است. امروزه شاهد هستیم که ابزارهای ارتباطی به واسطه پیشرفت دانش بشر متحول شده و رفته رفته انسان‌ها را به خود وابسته نموده‌اند. در دنیای امروز رسانه‌ها باعث از بین رفتن مرزهای جغرافیایی و زمانی شده و پیش‌بینی دانشمندی از جمله مارشال مک لوهان برای ایجاد دهکده جهانی را تحقق بخشیده‌اند. در عصر حاضر بهره‌مندی از رسانه‌های ارتباطی در تمام زمینه‌ها باعث تسریع و تسهیل در انجام امور گردیده است. شهرداری تهران نیز به عنوان متولی اصلی اداره امور شهری با هدف جلب مشارکت شهروندان تهرانی در مدیریت شهر اقدام به راه‌اندازی و گسترش سامانه ۱۳۷ به عنوان پل ارتباطی میان شهروندان و مسئولان شهرداری نموده است. یکی دیگر از اهداف مدیران شهرداری تهران از راه‌اندازی این سامانه برآورده ساختن درخواست‌ها و رفع نیازهای شهروندان تهرانی در جهت افزایش رضایت‌مندی ایشان نسبت به عملکرد شهرداری تهران می‌باشد.

شهرداری یکی از نهادهای جامعه مدنی است که در قانون اساسی در چارچوب حاکمیت در عرصه‌های اجتماعی، محلی و شهری جزو ساختار توسعه‌ای و مشارکتی کشور محسوب می‌شود. شهرداری یکی از ضرورت‌های نظام اجتماعی است که الزاما با ساختاری که فقط از طریق مداخله مردم امکان‌پذیر است نمایان می‌گردد. در واقع شهرداری به عنوان سازمان محلی و غیر دولتی به منظور اداره امور محلی و ارائه خدمات لازم با هدف مدیریت و توسعه کالبدی، اجتماعی، اقتصادی در محدوده شهر و اطراف آن به وجود آمده و وظیفه آن برآورده ساختن نیازهای مشترک شهروندان است که هر کدام از افراد به تنهایی قادر به برآورده ساختن آنها نیستند. (رجب صلاحی، ۱۱۲ : ۱۳۸۱) به طور کلی می‌توان عملکرد شهرداری تهران را در حوزه‌های خدمات شهری، فنی و عمرانی، حمل و نقل و ترافیک، شهرسازی و معماری و اجتماعی و فرهنگی خلاصه نمود.

توسعه همه جانبه و پایدار شهر زمانی عملی خواهد شد که شهروندان از عملکرد سازمان شهرداری رضایت داشته باشند، زیرا که رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری عامل اصلی بهبود مستمر در فرایند کارهایی

است که در جهت افزایش کارایی و بهبود کیفیت مدیریت جامع شهری صورت می‌گیرد. (شیخ محمدی و تولیت زواره، ۱۵ : ۱۳۸۵)

گور معتقد است شکاف ناگهانی و فزاینده میان توقعات شهروندان و بهره‌مندی آنها از ارائه خدمات از سوی سازمان شهرداری، قطع نظر از این که واقعی یا واهی باشد، باعث بروز ناراضی و رضایت‌مندی می‌گردد. (گور، ۱۵۰ : ۱۳۷۹) به نظر آدامز، شهروند آگاهانه یا ناخودآگاهانه بهره‌مندی‌های خود را با وظایف سازمان مقایسه می‌کند. زمانی که برابری وجود دارد، رضایت‌مندی ایجاد می‌گردد. (هومن، ۱۴ : ۱۳۸۱) بنابراین، علت رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری در این نظریه مقایسه‌ای است که شهروندان میان وضعیت، امکانات و بهره‌مندی‌ها از شهرداری با نیازهای زندگی روزمره امروزی انجام می‌دهند. در عصر کنونی سازمان‌هایی که به مراجعه‌کنندگان خود خدمات عالی ارائه می‌کنند، دارای ویژگی‌هایی هستند از جمله این که به خواست‌ها، نیازها و انتظارات مشتریان خود توجه بسیاری دارند. این سازمان‌ها راهبرد ارائه خدمات کیفی به مشتریان را توسعه داده و سیستمی را طراحی می‌کنند که در هر مرحله با مشتری و ارباب رجوع به خوبی رفتار کنند.

گوش دادن و توجه به نیازهای مشتری، درک عمیقی از آنچه مشتری می‌خواهد را میسر می‌سازد و روش‌های تجزیه و تحلیل کمک می‌کند تا راه‌حل پیدا شده و به اجرا گذارده شود. وقتی چنین اقداماتی انجام گردد از یک سو سازمان به اثر بخشی می‌رسد و از سوی دیگر رضایت مشتری افزایش می‌یابد.

در دهه‌های اخیر موضوع مشارکت مردم در اداره امور شهرها توجه مدیران شهری را برای افزایش کارایی، انسجام و رضایت شهروندان برانگیخته است. بر این اساس روش‌ها و انواع شیوه‌های مشارکت مردم در مدیریت شهری هر روز با توجه به نیاز شهرها تغییر می‌کند. شهری که از زیرساخت‌های ابتدایی یک جامعه مدنی بی بهره باشد با شهری که تمام زیرساخت‌های فضای کالبدی آن در مراحل تکاملی به سر می‌برد، هر کدام به نوع خاصی از مشارکت برای اداره امور شهر نیازمند هستند. بنابراین مدیران شهری باید با توجه به نیاز مردم و ویژگی‌های کالبدی آن شهر اقدام به جذب و سازماندهی مشارکت‌های مردمی نمایند.

سامانه ۱۳۷ شهرداری تا به حال، و شناخت نقاط ضعف و قوت آن برای لحاظ شدن در برنامه‌ریزی‌های آینده باشد. همچنین بسیاری از سازمان‌ها و نهادهای دولتی و غیر دولتی در کشور وجود دارند که مستقیماً با مخاطبان خود در ارتباط هستند. این سازمان‌ها و نهادها نیز می‌توانند از نتایج این پژوهش بهره‌برداری نموده و درباره ایجاد چنین سامانه‌هایی در جهت افزایش رضایت‌مندی مخاطبان خود تصمیم‌گیری نمایند و از نقاط ضعف و قوت این سامانه برای ایجاد سامانه مورد نظر خود آگاه شده و از نقاط قوت آن الگو برداری کنند.

از یک سو عملکرد شهرداری تهران در حوزه‌های مختلف به طور مستقیم در زندگی روزمره شهروندان تهرانی نقش دارد و از سوی دیگر وجود سامانه ۱۳۷ به عنوان پل ارتباطی بین شهروندان و مسئولان و مدیران شهرداری می‌تواند به صورت مستقیم در افزایش یا کاهش رضایت‌مندی شهروندان نسبت به عملکرد شهرداری تهران نقش داشته باشد. سامانه ۱۳۷ با شناخت مشکلات، معضلات و نیازهای شهری و اولویت‌بندی رسیدگی و رفع این نیازها می‌تواند نقش مهمی در تحقق مدیریت شهری با مشارکت شهروندان و مسئولان شهرداری داشته باشد. حال باید دید این سامانه تا چه حدی توانسته در ایفای نقش‌های خود مثرتر واقع شود.

بر این اساس انجام پژوهش درباره موضوعی با این اهمیت که نقش اساسی در زندگی روزمره شهروندان و موفقیت مسئولان در جلب و افزایش رضایت‌مندی شهروندان نسبت به عملکرد شهرداری و حتی دیگر سازمان‌ها و ارگان‌ها را دارد، نه تنها یک بار و در این دوره بلکه به صورت متعدد و در ادوار مختلف ضروری به نظر می‌رسد.

امید است این سامانه ارتباطی بتواند در افزایش رضایت‌مندی شهروندان تهرانی نسبت به عملکرد شهرداری تهران موثر باشد، که قطعاً افزایش رضایت‌مندی شهروندان مومن و متدین می‌تواند موجبات رضایت الهی را نیز فراهم آورد.

در این پژوهش بر آن شده‌ایم تا نقش سامانه ارتباطی ۱۳۷ در افزایش رضایت‌مندی شهروندان تهرانی نسبت به عملکرد شهرداری تهران را به عنوان یک رسانه نوین مورد بررسی قرار دهیم. ۱۳۷ در یک جمله سامانه دریافت و پیگیری درخواست شهروندان است که در وظایف شهرداری

شهرداری تهران نیز با استفاده از امکانات ارتباطی، مخابراتی و همچنین دانش فناوری اطلاعات در شهر تهران اقدام به راه‌اندازی و گسترش سامانه ۱۳۷ نموده تا بتواند در امر جلب مشارکت شهروندان تهرانی برای اداره امور شهری که در محدوده وظایف محوله شهرداری تهران قرار گرفته است گامی موثر بردارد.

قسمت‌های اصلی مرکز سامانه ۱۳۷ را اداره ثبت خبر، اداره بازخورد سنجی و اداره پیگیری ویژه تشکیل می‌دهند. اداره ثبت خبر: این قسمت به عنوان پیشانی و خط مقدم سامانه ۱۳۷ شناخته می‌شود که شهروندان می‌توانند طی برقراری ارتباط به صورت مستقیم و از طریق تلفن با پاسخ‌گویان یا همان کارشناسان ثبت خبر، درخواست‌های خود را درباره موضوعاتی که در وظایف شهرداری تهران تعریف شده مطرح نموده و پس از ثبت پیام، کد پیگیری دریافت نمایند.

اداره بازخورد سنجی: پس از این که پیام شهروندان در موضوعات مختلف در قسمت ثبت خبر سامانه ۱۳۷ ثبت شد، به قسمت‌های اجرایی که وظیفه رسیدگی به پیام‌ها را دارند ارجاع داده می‌شود تا در اسرع وقت به پیام رسیدگی شده و پاسخ به مرکز سامانه ۱۳۷ اعلام گردد. پیام‌ها معمولاً پس از ثبت به نواحی ۱۲۳ گانه (کد ارجاع ۱) شهرداری تهران ارجاع داده می‌شوند مگر در مواقعی که مرجع رسیدگی به موضوع پیام معاونت (کد ارجاع ۲) یا سازمان (کد ارجاع ۳) خاصی باشد. بعد از این که پاسخ مرجع رسیدگی کننده پیام به مرکز سامانه ۱۳۷ اعلام شد فرایند بازخورد سنجی پیام‌ها آغاز می‌شود. کارشناسان بازخورد سامانه ۱۳۷ ضمن برقراری ارتباط تلفنی با شهروند صحت پاسخ مرجع رسیدگی کننده و همچنین رضایت شهروند را نسبت به رسیدگی و انجام پیام جویا می‌شوند. در صورت رضایت شهروند پیام بایگانی می‌شود و در صورت عدم رضایت پیام به قسمت پیگیری ویژه جهت ارزیابی عملکرد و رسیدگی مجدد ابلاغ می‌شود.

اداره پیگیری ویژه: پس از انجام بازخورد و ثبت عدم رضایت شهروند پیام به قسمت پیگیری ویژه ابلاغ می‌شود. ماموران پیگیری ویژه به آدرس پیام مورد نظر مراجعه نموده و روند رسیدگی به موضوع را از نزدیک مورد ارزیابی قرار می‌دهند. نتایج این تحقیق می‌تواند از نظر مدیران و مسئولان شهرداری تهران و به صورت خاص شهردار محترم تهران دارای اهمیت و ضرورت فراوانی در جهت ارزیابی عملکرد

تهرانی از عملکرد سامانه ۱۳۷ و افزایش رضایت‌مندی ایشان نسبت به عملکرد شهرداری تهران رابطه معناداری وجود دارد؟ و به دیگر اطلاعات تکمیلی در این خصوص دست یابیم.

### فرضیه‌های پژوهش

فرضیه‌های این پژوهش به ترتیب از قرار زیر می‌باشد:

۱- سامانه ارتباطی ۱۳۷ در افزایش رضایت‌مندی شهروندان تهرانی نسبت به عملکرد شهرداری تهران نقش دارد. ۲- به نظر می‌رسد میان انجام شدن درخواست‌های شهروندان تهرانی که با سامانه ارتباطی ۱۳۷ در میان گذاشته می‌شوند و افزایش رضایت‌مندی شهروندان نسبت به عملکرد شهرداری تهران رابطه معناداری وجود دارد. ۳- به نظر می‌رسد میان میزان برقراری ارتباط شهروندان تهرانی با سامانه ارتباطی ۱۳۷ و افزایش رضایت‌مندی ایشان نسبت به عملکرد شهرداری تهران رابطه معناداری وجود دارد. ۴- به نظر می‌رسد شهروندان تهرانی بیشتر درباره موضوعاتی از قبیل زباله و ضایعات، رفع آب گرفتگی معابر و ترمیم نوار حفاری با سامانه ۱۳۷ ارتباط برقرار می‌کنند. ۵- به نظر می‌رسد میان فرایند ثبت خبر سامانه ارتباطی ۱۳۷ و افزایش رضایت‌مندی شهروندان تهرانی نسبت به عملکرد شهرداری تهران رابطه معناداری وجود دارد. ۶- به نظر می‌رسد میان فرایند بازخورد سنجی سامانه ۱۳۷ و افزایش رضایت‌مندی شهروندان نسبت به عملکرد شهرداری تهران رابطه معناداری وجود دارد. ۷- به نظر می‌رسد میان رضایت‌مندی شهروندان تهرانی از عملکرد سامانه ارتباطی ۱۳۷ و افزایش رضایت‌مندی ایشان نسبت به عملکرد شهرداری تهران رابطه معناداری وجود دارد.

### چارچوب نظری پژوهش

در این پژوهش سه نظریه استفاده و رضامندی، سلسله مراتب نیاز مازلو و مخاطب فعال مورد توجه قرار گرفته‌اند. نظریه استفاده و رضامندی مخاطب را فعال می‌انگارد و نیازها و انگیزه‌های وی را برای استفاده از رسانه‌ها مورد تاکید قرار می‌دهد. در این نظریه ارزش‌ها، علایق و نقش اجتماعی مخاطبان اهمیت دارد و مردم بر اساس این عوامل آنچه را می‌خواهند ببینند یا بشنوند انتخاب می‌کنند. پرسش اساسی در این نظریه این است که چرا مردم از رسانه‌ها استفاده می‌کنند و آن‌ها را برای چه منظوری به کار

تعریف شده و در حال حاضر زیر مجموعه سازمان بازرسی شهرداری تهران محسوب می‌شود.

### بیان مسئله

امروزه گسترش فناوری‌های ارتباطات و اطلاعات باعث ایجاد تغییرات در روند زندگی روزمره انسان‌ها در سراسر جهان گردیده است. این فناوری‌ها با هدف برآورده ساختن بخشی از نیازهای انسان‌ها و تسریع و تسهیل نمودن در انجام امور ایجاد شده‌اند. شهرداری تهران به عنوان متولی اصلی رسیدگی به معضلات و مشکلات شهر و اعمال مدیریت در حوزه‌های مختلف شهری از جمله خدمات شهری، فنی و عمرانی، حمل و نقل و ترافیک، شهرسازی و معماری و امور اجتماعی و فرهنگی نیازمند بهره برداری از این فناوری‌ها در جهت خدمت رسانی هر چه مطلوب تر به شهروندان تهرانی می‌باشد. در همین راستا سامانه ۱۳۷ به عنوان پل ارتباطی میان شهروندان تهرانی و شهرداری تهران راه‌اندازی شده و گسترش یافته تا درخواست‌های مردمی را به صورت شبانه روزی در اسرع وقت و به سهولت جهت رسیدگی به اطلاع مسئولان شهرداری برساند. برای ارزیابی موفقیت شهرداری تهران در انجام امور محوله که با عموم مردم سر و کار دارد مهمترین معیار می‌تواند افزایش رضایت‌مندی شهروندان نسبت به عملکرد آن باشد.

در این پژوهش به عنوان پرسش اصلی می‌خواهیم بدانیم آیا سامانه ارتباطی ۱۳۷ در افزایش رضایت‌مندی شهروندان تهرانی نسبت به عملکرد شهرداری تهران نقش دارد؟ آیا میان انجام شدن پیام‌های درخواستی که به سامانه ۱۳۷ اعلام می‌شوند و افزایش رضایت‌مندی شهروندان تهرانی نسبت به عملکرد شهرداری تهران رابطه معناداری وجود دارد؟ آیا میان میزان پیام‌های درخواستی که با سامانه ارتباطی ۱۳۷ در میان گذاشته می‌شوند و افزایش رضایت‌مندی شهروندان تهرانی نسبت به عملکرد شهرداری تهران رابطه معناداری وجود دارد؟ در حال حاضر شهروندان درباره چه حوزه و چه موضوعاتی از خدمات شهرداری بیشتر با سامانه ۱۳۷ ارتباط برقرار می‌کنند؟ آیا میان فرایند ثبت خبر سامانه ۱۳۷ و افزایش رضایت‌مندی شهروندان تهرانی نسبت به عملکرد شهرداری تهران رابطه معناداری وجود دارد؟ آیا میان فرایند بازخورد سنجی سامانه ۱۳۷ و افزایش رضایت‌مندی شهروندان نسبت به عملکرد شهرداری تهران رابطه معناداری وجود دارد؟ آیا میان رضایت‌مندی شهروندان

سلامتی) وقت و انرژی زیادی را برای بهبود یافتن صرف می‌کند، اما هم‌چنان به کار و موقعیت اش به عنوان یک فرد موفق خواهد بالید و احتمالاً در صورت توان به کارش باز خواهد گشت. این نظریه به سلسله مراتب نیاز در انسان‌ها اشاره می‌کند، سامانه ۱۳۷ نیز به عنوان سامانه مدیریت شهری وظیفه دریافت درخواست‌های شهروندان تهرانی درباره اداره امور شهری را که برخاسته از نیاز آنان است برعهده دارد. مدیران شهری با جمع‌آوری داده‌های حاصل از برقراری ارتباط شهروندان با سامانه ۱۳۷ و انجام داده‌کاوی و تحلیل موضوع پیام‌ها، مسائل و مشکلاتی که از نظر فراوانی و در برگیری در صدر نیازهای شهری قرار دارند شناسایی نموده و در برنامه ریزی‌های کوتاه مدت و بلند مدت مدیریت شهری لحاظ خواهند نمود.

مخاطبان فعال، مخاطبانی هستند که با توجه به مجموعه ویژگی‌های فردی، اجتماعی و فرهنگی، قدرت معناسازی و درک متون رسانه‌ای و مقاومت در برابر معانی مورد نظر فرستنده پیام را دارند. این مفهوم از روش‌های کیفی و مردم‌نگارانه در پژوهش مخاطب و رهیافت مطالعات فرهنگی تاثیر گرفته که ضمن اشاره به محتوای رسانه‌ای به عنوان متن، معنا را نه امری از پیش تعیین شده که در فرایند ارتباط منتقل می‌شود، بلکه نتیجه تعامل مخاطب و متن در خلال مصرف متن می‌داند. (انگ، ۱۹۹۶)

استوارت‌هاال در مقاله رمز گذاری و رمز گشایی گفتمان تلویزیونی (۱۹۷۳) بر این نکته تاکید می‌کند که فرایند ارتباط از لحظه تولید پیام تا لحظه دریافت پیام از سوی مخاطب باید به عنوان یک کلیت در نظر گرفته شود. بر اساس استدلال‌هاال امکان استنباط بیش از یک برداشت یا قرائت از متون رسانه‌ای وجود دارد، یعنی میان پیامی که به وسیله فرستنده رمزگذاری می‌شود و آن چه از سوی مخاطب رمزگشایی می‌شود ممکن است انطباق یا همانندی وجود نداشته باشد یا به عبارت دیگر ممکن است معنای دریافت شده توسط مخاطب یا مخاطبان با معنای مورد نظر فرستنده پیام متفاوت باشد. نظریه استوارت‌هاال با عنوان الگوی رمز گذاری و رمز گشایی شهرت یافته است. (مهدی زاده، ۲۱۴)

جان فیسک نیز در مورد مخاطبان فعال نظریه مقاومت مصرف کننده را مطرح می‌کند. وی بر خلاف نظریه آدورنو و اقتصاد سیاسی معتقد است که فرهنگ عامه به وسیله صنعت فرهنگ ساخته نمی‌شود بلکه توسط مردم که همان

می‌گیرند؟ پاسخی که می‌توان به این سؤال داد این است که مردم برای کسب راهنمایی، آرامش، سازگاری اطلاعات و شکل‌گیری هویت شخصی، از رسانه‌ها استفاده می‌کنند. (مک کویل، ۱۰۴)

نظریه استفاده و رضامندی از رویکردی کارکرد گرایانه در رابطه با ارتباطات و رسانه برخوردار است که مهم‌ترین نقش رسانه‌ها را برآورده ساختن نیازها و انگیزه‌های مخاطب می‌داند. بنابراین به هر میزان که رسانه‌ها این نیازها و انگیزه‌ها را برآورده سازند، به همان میزان موجبات رضایت‌مندی مخاطب را فراهم می‌کنند. فرض اصلی نظریه استفاده و رضامندی این است که افراد مخاطب، کم و بیش به صورت فعال به دنبال محتوایی هستند که بیشترین رضایت را برای آنان فراهم سازد. میزان این رضایت به نیازها و علایق فرد بستگی دارد. (ویندال، سیگنایزر و اولسون، ۲۷۴ : ۱۳۷۶) در این پژوهش این مسئله که آیا صرفاً تعداد زیاد برقراری ارتباط با سامانه ۱۳۷ می‌تواند نشانه رضایت‌مندی شهروندان نسبت به عملکرد شهرداری تهران و یا عملکرد سامانه ۱۳۷ باشد پاسخ داده شده و مشخص شد که رابطه معناداری میان میزان برقراری ارتباط شهروندان با افزایش رضایت‌مندی ایشان نسبت به عملکرد شهرداری تهران وجود ندارد زیرا تعداد زیاد برقراری ارتباط شهروندان با سامانه می‌تواند نشانه نارضایتی ایشان و جهت پیگیری پیامی که هنوز انجام نشده است باشد.

سلسله مراتب نیازهای مازلو غالباً به صورت یک هرم نشان داده می‌شود. درسطوح پائین‌تر هرم، ابتدائی‌ترین و پایه‌ای‌ترین نیازها و در بالاترین سطح هرم، نیازهای پیچیده‌تر قرار دارند. مازلو نیازهای اساسی انسان را در یک هرم جای داده، که دارای ۵ طبقه است. طبقات پایین‌تر هرم نیازهای حیاتی‌تر و ساده‌تر و طبقات بالاتر نیازهای پیچیده‌تر ولی کمتر حیاتی را نشان می‌دهند، نیازهای طبقه‌های بالاتر فقط وقتی مورد توجه فرد قرار می‌گیرند که نیازهای طبقه‌های پایین‌تر برطرف شده باشند. هرگاه فردی به طبقه بالاتر حرکت کند، نیازهای طبقه پایین‌تر چندان مورد توجه اصلی او نخواهد بود. اگر هم به صورت موردی به یک نیاز در طبقه‌های پایین‌تر احتیاج پیدا کند به صورت موقتی اولویت آن نیاز را بالا می‌برد ولی هرگز به صورت دائمی به طبقه پایین‌تر باز نمی‌گردد. به عنوان مثال یک شخص موفق از لحاظ تجاری که کارش را نیز دوست دارد در صورتی که مبتلا به سرطان شود (نیاز طبقه پایین :

همبستگی پیرسون و در نظر گرفتن سطح معناداری انجام شده است.

- سامانه ارتباطی ۱۳۷ در افزایش رضایت‌مندی شهروندان تهرانی نسبت به عملکرد شهرداری تهران نقش دارد. این نقش شامل سهولت برقراری ارتباط با مسئولان جهت بیان درخواست‌های مرتبط با وظایف شهرداری (پل ارتباطی)، وجود سامانه سیستماتیک و نظام مند جهت تسریع در رسیدگی به پیام‌های شهروندان، کاهش سفرهای درون شهری و به تبع آن کاهش بار ترافیکی، رسیدگی شبانه روزی (سامانه همیشه بیدار)، رسیدگی به پیام‌های فوری در ارتباط با جان و مال شهروندان، افزایش اعتماد شهروندان نسبت به مسئولان، تکریم شهروندان و احترام قائل شدن برای نظر تک تک ایشان، جلب مشارکت عمومی، کاهش روحیه بی تفاوتی شهروندان نسبت به وضعیت امور شهری، تقویت روحیه همکاری و همدلی میان شهروندان و مسئولان، جلوگیری از پنهان ماندن برخی زوایا و جزئیات از چشم مسئولان، جلوگیری از کوتاهی نمودن عوامل شهرداری نسبت به انجام وظایف خود، تحقق ناحیه محوری، تحقق مدیریت شهری از طریق شناخت و اولویت بندی مشکلات، معضلات و نیازهای شهری بر اساس بیشترین فراوانی موضوعات درخواستی شهروندان می‌شود.

- میان انجام شدن درخواست‌های شهروندان تهرانی که با سامانه ارتباطی ۱۳۷ در میان گذاشته می‌شوند و افزایش رضایت‌مندی شهروندان نسبت به عملکرد شهرداری تهران رابطه معناداری وجود دارد.

- میان میزان برقراری ارتباط شهروندان تهرانی با سامانه ارتباطی ۱۳۷ و افزایش رضایت‌مندی ایشان نسبت به عملکرد شهرداری تهران رابطه معناداری وجود ندارد. (جدول ۱)

- شهروندان تهرانی بیشتر درباره موضوعات ۱- پارک و فضای سبز، ۲- توسعه فضاهای فرهنگی و ۳- جمع‌آوری کارتن خواب‌ها و طعمه‌گذاری موش (به طور مشترک) با سامانه ۱۳۷ ارتباط برقرار نموده‌اند. (جدول ۲)

- میان فرایند ثبت خبر سامانه ارتباطی ۱۳۷ و افزایش رضایت‌مندی شهروندان تهرانی نسبت به عملکرد شهرداری تهران رابطه معناداری وجود دارد.

- میان فرایند بازخورد سنجی سامانه ۱۳۷ و افزایش رضایت‌مندی شهروندان نسبت به عملکرد شهرداری تهران رابطه معناداری وجود دارد.

مخاطبان هستند ساخت می‌یابد. (فیسک، ۱۲۴) این نظریه بر این امر تاکید دارد که مخاطبان فعال هستند و هر مطلبی را که رسانه‌ها پخش کنند به سادگی نمی‌پذیرند و در مقابل آنچه رسانه‌ها انتشار می‌دهند مقاومت می‌کنند. در مورد سامانه ۱۳۷ نیز شهروندان تهرانی کاملاً فعال در نظر گرفته می‌شوند و این امکان را دارند که در مورد نیازها، مسائل، مشکلات و معضلات شهری خود با مسئولان ارتباط برقرار نموده و درخواست‌های خود را از ایشان طلب کنند. همچنین می‌تواند در صورت انجام نشدن خواسته خود تا حصول نتیجه لازم درخواست خود را پیگیری نموده و حتی در صورت عدم رضایت از عملکرد سامانه ۱۳۷ کد پیگیری آن را به سامانه نظارتی ۱۸۸۸ به عنوان شکایت اعلام کنند.

### روش تحقیق

روش این پژوهش پیمایش از نوع کاربردی است. جامعه آماری شامل تمام شهروندان مناطق ۲۲ گانه شهر تهران می‌شود که بیشتر از ۲۰ سال سن دارند و حداقل یک مرتبه تمام مراحل برقراری ارتباط با سامانه ۱۳۷ را تجربه کرده‌اند. در این تحقیق به علت عدم دسترسی به کل شهروندان تهرانی، ابتدا با استفاده از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای شهر تهران از روی نقشه به ۴ قسمت شمال شرق، جنوب شرق، شمال غرب و جنوب غرب تقسیم شد و از هر یک از این قسمت‌ها به صورت تصادفی ساده یک منطقه به عنوان نمونه انتخاب گردید. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران ۳۸۴ نفر تعیین شد که در کل پرسشنامه‌ها میان ۴۰۲ نفر از شهروندان مناطق ۳، ۵، ۱۰ و ۱۶ که به صورت تصادفی منتخب گردیده‌اند توزیع شد.

اطلاعات با استفاده از ابزار پرسشنامه گردآوری شده و روایی و پایایی آن مورد تایید قرار گرفته است. ضریب آلفای کرونباخ به میزان ۰,۸۸۵ محاسبه شده و تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم افزار SPSS به صورت توصیفی و استنباطی صورت پذیرفته است.

### یافته‌های پژوهش

یافته‌های این پژوهش حاصل تجزیه و تحلیل داده‌ها به صورت توصیفی و استنباطی هستند. برای توصیف داده‌ها شاخص‌های آماری فراوانی، درصد، درصد خالص، درصد تجمعی، به همراه نمودار مورد استفاده قرار گرفته و تجزیه و تحلیل داده‌ها در سطح استنباطی با محاسبه ضریب

ساخت و ساز غیر مجاز ۲- حفاظ ایمنی اطراف ساخت و ساز و ۳- گودبرداری غیر اصولی اختصاص یافته است.

- بیشترین فراوانی برقراری ارتباط شهروندان با سامانه ۱۳۷ در حوزه امور اجتماعی و فرهنگی به ترتیب به موضوعات ۱- توسعه فضاهای فرهنگی ۲- جمع‌آوری کارتن خواب‌ها و ۳- جمع‌آوری متکدیان اختصاص یافته است.

- بیشتر شهروندان درباره میزان انجام شدن پیام‌های خود توسط سامانه ۱۳۷ گویه انجام بعضی از درخواست‌ها (کم) را عنوان نموده‌اند.

- میزان برقراری ارتباط شهروندان با سامانه ۱۳۷ متوسط و زیاد است.

- بیشترین میزان رضایت‌مندی شهروندان تهرانی نسبت به فرایند ثبت خبر به برخورد مناسب و حسن خلق کارشناسان اختصاص یافته و در بقیه موارد رضایت‌مندی متوسط و کم است. کمترین رضایت‌مندی به اعلام کد پیگیری در پایان ارتباط اختصاص یافته است.

- میزان رضایت‌مندی شهروندان نسبت به فرایند بازخورد سنجی سامانه ۱۳۷ متوسط و کم است. بیشترین میزان رضایت‌مندی شهروندان تهرانی به برخورد مناسب و حسن خلق کارشناسان و کمترین میزان رضایت‌مندی به ساعات تماس کارشناسان با شهروندان اختصاص یافته است.

- شهروندان تهرانی بیشتر در مورد پیگیری پیام با سامانه ۱۳۷ ارتباط برقرار نموده‌اند تا اعلام درخواست.

- اکثر شهروندان برای انجام شدن پیام خود بیش از سه بار با سامانه ۱۳۷ ارتباط برقرار نموده‌اند.

- اکثر شهروندان معتقد‌اند که وجود سامانه ۱۳۷ لازم است حتی در صورت انجام تمام وظایف شهرداری توسط کارکنان آن.

- رضایت‌مندی شهروندان تهرانی نسبت به عملکرد سامانه ۱۳۷ متوسط و کم است.

### نتیجه‌گیری

نتیجه‌ای که از یافته‌های این پژوهش به دست آمده این است که سامانه ارتباطی ۱۳۷ نقش مهمی در افزایش رضایت‌مندی شهروندان تهرانی نسبت به عملکرد شهرداری تهران برعهده دارد و تا به حال نیز فعالیت‌های خوبی جهت ارتقا و گسترش این سامانه از سوی مسئولان انجام شده اما جا دارد مسئولان شهرداری بخصوص شهردار محترم تهران ارزش بیشتری را برای این سامانه در نظر بگیرند زیرا این

- میان رضایت‌مندی شهروندان تهرانی از عملکرد سامانه ۱۳۷ و رضایت‌مندی شهروندان تهرانی نسبت به عملکرد شهرداری تهران رابطه معناداری وجود دارد. (جدول ۳)

- اطلاع‌رسانی و آگاهی بخشی مناسبی به شهروندان در خصوص تفکیک وظایف سامانه‌های ارتباطی ۱۳۷ و ۱۸۸۸ انجام نشده که این امر موجب شده تا شهروندان تهرانی بیشتر با دیدگاه اعلام شکایت با سامانه ۱۳۷ ارتباط برقرار کنند نه اعلام درخواست‌های تعریف شده در وظایف شهرداری.

- بیشتر شهروندان تهرانی از طریق تماس تلفنی با سامانه ۱۳۷ ارتباط برقرار می‌کنند.

- میزان رضایت‌مندی شهروندان تهرانی نسبت به عملکرد شهرداری تهران متوسط و کم ارزیابی می‌شود.

- رتبه بندی ۵ حوزه عملکرد شهرداری تهران از نظر رضایت‌مندی شهروندان به این ترتیب است: ۱- فنی و عمرانی، ۲- خدمات شهری، ۳- حمل و نقل و ترافیک، ۴- شهرسازی و معماری و ۵- امور اجتماعی و فرهنگی (بیشترین نارضایتی شهروندان به حوزه امور اجتماعی و فرهنگی مربوط می‌شود).

- بیشترین فراوانی برقراری ارتباط با سامانه ۱۳۷ به ترتیب درباره حوزه‌های ۱- خدمات شهری، ۲- امور اجتماعی و فرهنگی، ۳- حمل و نقل و ترافیک، ۴- فنی و عمرانی و ۵- شهرسازی و معماری است.

- بیشترین فراوانی برقراری ارتباط شهروندان با سامانه ۱۳۷ در حوزه خدمات شهری به ترتیب به موضوعات ۱- پارک و فضای سبز ۲- طعمه گذاری موش و ۳- رفع آب گرفتگی معابر اختصاص یافته است.

- بیشترین فراوانی برقراری ارتباط شهروندان با سامانه ۱۳۷ در حوزه فنی و عمرانی به ترتیب به موضوعات ۱- ترمیم سنگفرش پیاده‌رو ۲- نشست آسفالت و ۳- اصلاح شیب آسفالت و ترمیم نوار حفاری (به طور مشترک) اختصاص یافته است.

- بیشترین فراوانی برقراری ارتباط شهروندان با سامانه ۱۳۷ در حوزه حمل و نقل و ترافیک به ترتیب به موضوعات ۱- تاکسی رانی ۲- ترافیک و ۳- افزایش پارکینگ در سطح شهر اختصاص یافته است.

- بیشترین فراوانی برقراری ارتباط شهروندان با سامانه ۱۳۷ در حوزه شهرسازی و معماری به ترتیب به موضوعات ۱-

بهداشت عمومی شهر جهت افزایش رضایت‌مندی شهروندان  
تهرانی نسبت به عملکرد شهرداری تهران.

- افزایش تخصص کارکنان و افزایش کیفیت فرایند ثبت  
خبر و بازخورد سنجی در سامانه ارتباطی ۱۳۷.

افزایش رضایت‌مندی شهروندان تهرانی نسبت به عملکرد  
سامانه ۱۳۷ جهت افزایش رضایت‌مندی شهروندان تهرانی  
نسبت به عملکرد شهرداری تهران.

- افزایش اطلاعات و آگاهی‌های شهروندان در خصوص  
وظایف شهرداری و سامانه ۱۳۷ و نحوه عملکرد آن‌ها.

- برنامه ریزی دقیق جهت رفع مشکلات فعلی سامانه ۱۳۷  
در زمینه‌های مختلف نیروی انسانی، امکانات و تجهیزات،  
آموزش کارشناسان، آموزش شهروندان و ...

- ارتقای مهارت‌های مورد نیاز کارشناسان در فرایند ثبت  
خبر (آموزش یکسان و استاندارد سازی اطلاعات کارشناسان  
مربوطه و پرهیز از اقدامات سلیقه‌ای)

- ارتقای مهارت‌های مورد نیاز کارشناسان در فرایند بازخورد  
سنجی (آموزش یکسان و استاندارد سازی اطلاعات  
کارشناسان مربوطه و پرهیز از اقدامات سلیقه‌ای)

- جذب نیروی انسانی با توجه به روحیات و ویژگی‌های  
شخصی مورد نیاز در قسمت‌های مختلف سامانه مخصوصا  
قسمت ثبت خبر و بازخورد.

- در نظر گرفتن سختی کار مضاعف قسمت‌های صف  
سامانه ۱۳۷ از جمله قسمت ثبت خبر و بازخورد و تعیین  
مدت استاندارد خدمت کارشناسان (پیشنهاد: ۵ سال) در این  
بخش‌ها و برنامه ریزی برای جابجایی شغلی آن‌ها پس از  
طی شدن این مدت.

- اهمیت دادن به رضایت شغلی کارشناسان و همکاران در  
جهت افزایش رضایت‌مندی شهروندان نسبت به عملکرد  
شهرداری تهران.

- انجام مطالعات علمی متعدد جهت شناخت موانع پیشرفت  
عملکرد سامانه ۱۳۷ (مطالعه بر روی شهروندان و کارکنان)  
- اطلاع رسانی و آگاهی بخشی به شهروندان در خصوص  
راه‌های دیگر برقراری ارتباط با سامانه ۱۳۷ بجز تماس  
تلفنی)

اعلام کد پیگیری به شهروندان به صورت پیامکی.

- بها دادن به کیفیت انجام امور در سامانه ۱۳۷ به جای  
کمیت در بخش مدیریتی.

- اصلاح آیت‌های گروه موضوعی و موضوعات نرم افزار  
سامانه ۱۳۷ از سوی قسمت فناوری و اطلاعات (حذف

سامانه پتانسیل بالایی برای جلب مشارکت شهروندان و  
همچنین افزایش رضایت‌مندی ایشان نسبت به عملکرد  
شهرداری تهران دارد. اگر بخواهیم انصاف را رعایت کنیم  
باید بگوییم این سامانه تا به حال عملکرد مطلوبی داشته اما  
می‌تواند جایگاه بسیار رفیع تری در مدیریت شهری داشته  
باشد و در آینده عملکرد مطلوب تری را ارائه نماید. این امر  
جز در سایه توکل به خداوند متعال و توسل به قرآن و  
عترت (علیهم السلام) و استفاده از تجربیات اندیشمندان و  
همکاران دلسوز و کاردان در جهت انجام تغییرات مفید برای  
دستیابی به توسعه روز افزون امکان پذیر نخواهد بود.

در پایان پیشنهاداتی درباره موضوع پژوهش ارائه می‌گردد:

- به این علت که سامانه ارتباطی ۱۳۷ در افزایش  
رضایت‌مندی شهروندان تهرانی نسبت به عملکرد شهرداری  
تهران نقش دارد، توجه بیش از پیش به این سامانه از سوی  
مسئولان ارشد شهرداری امری الزامی است تا این سامانه  
بتواند با افزایش کارایی خود باعث افزایش رضایت‌مندی  
شهروندان نسبت به عملکرد شهرداری تهران گردد.

- تقویت واحدهای اجرایی سامانه ۱۳۷ در نواحی و  
سازمان‌های مربوطه از نظر بودجه، نیروی انسانی، آموزش و  
تجهیزات مورد نیاز برای انجام شدن بیش از پیش  
درخواست شهروندان در جهت افزایش رضایت‌مندی  
شهروندان تهرانی نسبت به عملکرد شهرداری تهران.

- مدیران سامانه ارتباطی ۱۳۷ به جای تلاش صرفا برای  
افزایش تعداد برقراری ارتباط شهروندان با سامانه ۱۳۷ به  
فکر بالا بردن کیفیت انجام درخواست‌های شهروندان در  
جهت افزایش رضایت‌مندی ایشان نسبت به عملکرد  
شهرداری تهران باشند.

- شناخت اولویت‌های رسیدگی به نیازهای شهری از طریق  
داده کاوی فراوانی موضوعات تماس شهروندان (بر اساس  
فراوانی موضوعات پیام در این تحقیق در حال حاضر اولویت  
نیازهای شهری با حوزه‌های خدمات شهری و امور اجتماعی  
و فرهنگی است).

- توجه بیش از پیش به توسعه فضای سبز در شهر تهران و  
فراهم آوردن امکانات لازم برای بهره برداری شهروندان  
تهرانی از بوستان‌های موجود در سطح شهر جهت کاهش  
آلودگی هوا و ایجاد امکان تفریحات سالم برای شهروندان،  
افزایش مراکز و محصولات فرهنگی در دسترس عموم،  
کاهش آسیب‌های اجتماعی در سطح شهر و افزایش



- تدوین منشور سلسله مراتب نیاز شهری در شهرداری تهران با در نظر گرفتن میزان موضوع درخواست و رضایت‌مندی شهروندان تهرانی.

- توسعه سامانه ارتباطی ۱۳۷ در دیگر حوزه‌های مرتبط با وظایف شهرداری مانند عوارض نوسازی و ...

در پایان از بذل توجه خوانندگان محترم کمال سپاسگزاری را داریم.

آیتم‌های موضوعی زائد و افزایش گروه موضوعات مورد نیاز با نظر کارشناسان ثبت خبر و کارشناسان اجرایی)

- فعال نمودن سامانه ۱۳۷ در ارتباط با حوزه‌هایی که نارضایتی بیشتری دارند از جمله حوزه امور اجتماعی و فرهنگی.

- تشویق به موقع کارشناسان سامانه که عملکرد مناسبی دارند به جای در نظر گرفتن سیاست‌های تنبیهی در بخش مدیریت سامانه ۱۳۷.

- افزایش نظارت مرکز سامانه ۱۳۷ بر عوامل اجرایی در نواحی و واحدهای تابعه که وظیفه انجام پیام شهروندان را برعهده دارند، جهت کاهش تعداد دفعات پیگیری پیام توسط شهروندان و افزایش رضایت‌مندی ایشان نسبت به عملکرد سامانه ۱۳۷ و به تبع آن عملکرد شهرداری تهران.

- فرایند بازخورد سنجی می‌تواند از طریق پیامک انجام شود تا تماس‌های وقت و بی وقت کارشناسان مربوطه با شهروندان موجب نارضایتی ایشان از عملکرد سامانه ۱۳۷ و به تبع آن موجب کاهش رضایت‌مندی نسبت به عملکرد شهرداری تهران نشود.

- اعلام کد کارشناسی در ابتدای برقراری ارتباط و همچنین کد پیگیری در انتهای ارتباط از طریق سیستم گویا صورت پذیرد.

- در صورت ثبت عدم رضایت شهروند در فرایند بازخورد سنجی و پس از بازدید عوامل پیگیری ویژه و ارزیابی منفی از عملکرد واحد اجرایی پیام مربوطه بسته نشود و مجدداً به واحد اجرایی ابلاغ گردد.

- اجرای طرح‌های جهادی سامانه ۱۳۷ در تمامی فصول جهت بر طرف نمودن مشکلات ناشی از هر فصل قبل از تماس شهروندان.

- استفاده از سامانه‌های ارتباطی در جهت جلب مشارکت و رضایت شهروندان در دیگر دستگاه‌ها و سازمان‌های دولتی و غیر دولتی.

- انجام پژوهش‌های متعدد برای انجام برنامه ریزی صحیح مدیران در جهت ارتقای کمی و کیفی فعالیت‌های سامانه ارتباطی ۱۳۷.

- ایجاد برنامه یا شبکه مختص به شهرداری تهران و سامانه ۱۳۷ در تلویزیون جهت اطلاع رسانی هر چه بهتر و تعامل بیشتر با شهروندان، البته با فراهم کردن زیرساخت‌های لازم و در اختیار داشتن نیروی انسانی کافی.

جدول ۱ - آزمون آماری استنباطی مربوط به فرضیه‌های ۱ و ۲ و ۳ (ضریب همبستگی پیرسون)

متغیر مستقل	متغیر وابسته	ضریب همبستگی	سطح معناداری	حجم نمونه
نقش سامانه ۱۳۷	رضایت‌مندی شهروندان	۰,۲۱۹**	۰	۳۷۳
انجام شدن پیام شهروندان	رضایت‌مندی شهروندان	۰,۲۸۴**	۰	۴۰۲
میزان برقراری ارتباط	رضایت‌مندی شهروندان	۰,۰۶۴	۰,۲۰۶	۳۹۲

جدول ۲ - آزمون آماری توصیفی مربوط به فرضیه ۴ (بیشترین فراوانی موضوع پیام شهروندان تهرانی)

حوزه‌های عملکرد شهرداری	موضوع پیام شهروندان	تعداد	درصد
خدمات شهری	پارک و فضای سبز	۵۳	۱۶,۸۷
	طعمه گذاری موش	۳۴	۱۰,۸۳
فنی و عمرانی	ترمیم سنگفرش پیاده رو	۲۶	۸,۲۸
	نشست آسفالت	۲۵	۷,۹۷
حمل و نقل و ترافیک	تاکسی رانی	۲۵	۷,۹۷
	ترافیک	۲۱	۶,۶۸
شهرسازی و معماری	ساخت و ساز غیر مجاز	۳۰	۹,۵۵
	حفاظ ایمنی اطراف ساخت و ساز	۲۶	۸,۲۹
امور اجتماعی و فرهنگی	توسعه فضاهای فرهنگی	۴۰	۱۲,۷۳
	جمع آوری کارتن خواب‌ها	۳۴	۱۰,۸۳
جمع	*****	۳۱۴	۱۰۰

جدول ۳ - آزمون آماری استنباطی مربوط به فرضیه‌های ۵ و ۶ و ۷ (ضریب همبستگی پیرسون)

متغیر مستقل	متغیر وابسته	ضریب همبستگی	سطح معناداری	حجم نمونه
فرایند ثبت خبر سامانه ۱۳۷	رضایت‌مندی شهروندان	۰,۳۴۷**	۰	۳۳۸
فرایند باز خورد سامانه ۱۳۷	رضایت‌مندی شهروندان	۰,۴۱۰**	۰	۳۹۵
رضایت‌مندی از عملکرد سامانه	رضایت‌مندی شهروندان	۰,۲۴۲**	۰	۴۰۲

## فهرست منابع

- امیدوار، مجید (۱۳۸۴). طراحی و اجرای سیستم نظرات مشتریان. طرح پژوهشی. به سفارش مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران
- بابایی، رضا (۱۳۸۵). درامدی بر مخاطب شناسی. پیام. شماره ۷۷
- پارسیان، مریم (۱۳۹۲). مخاطب شناسی در نظریه ارتباطات، ماهنامه علمی-الکترونیکی انجمن علمی مدیریت اطلاعات ایران. شماره ۶ دوره ۱
- تافلر، آیین (۱۳۷۴). موج سوم. ترجمه شهیندخت خوارزمی. تهران. نشر: فاخته
- جعفرنژاد هتکه لویی، محمد باقر، اسلامی، حسین، علوی راد، عباس (۱۳۹۲). سنجش میزان رضایت‌مندی شهروندان تهرانی از خدمات و کارکنان شهرداری تهران. تهران حافظ نیا، محمد (۱۳۸۷). مقدمه‌ای بر روش تحقیق در علوم انسانی. چاپ چهاردهم تهران. انتشارات: سمت
- حسن زاده، رمضان و مداح، محمد تقی (۱۳۸۹). روش‌های آماری در علوم رفتاری. تهران. نشر: ویرایش حکمت نیا، حسن و موسوی میرنجف (۱۳۸۶). سنجش میزان و عوامل موثر بر رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری (مطالعه موردی شهر یزد). شهر یزد. مجله جغرافیا و توسعه
- خاکی، غلامرضا (۱۳۷۹). روش تحقیق در مدیریت. جلد اول. مرکز انتشارات علمی دانشگاه آزاد اسلامی
- خواجه نوری، نسترن (۱۳۸۹). مخاطب. ارتباطات رسانه‌ای و پایان ارتباطات جمعی. مجله جهانی رسانه. شماره ۱. دوره ۵ دلاور، علی (۱۳۸۰). مبانی نظری و علمی پژوهش در علوم انسانی و اجتماعی. چاپ یازدهم. تهران. انتشارات: رشد
- سعدی پور، ناهید (۱۳۹۲). نقش سامانه‌های ارتباطی (... و ۱۸۸۸ و ۱۳۷) در پیگیری و حل مشکلات مردم مناطق ۲۲ گانه تهران. تهران. دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی
- سعیدنیا، احمد (۱۳۸۳). مدیریت شهری، سازمان شهرداری‌های کشور. جلد یازدهم. تهران
- شیانی، ملیحه و رضوی الهاشم، بهراد و دلپسند کامل (۱۳۹۱). بررسی عوامل اجتماعی موثر بر مشارکت شهروندان در مدیریت امور شهری تهران
- غفاری، غلامرضا (۱۳۹۲). مدیریت شهری و مشارکت‌های اجتماعی. جلد ۲. چاپ اول. تهران. انتشارات: تیسرا
- غیاثوند، احمد (۱۳۹۲). کاربرد آمار و نرم افزار SPSS در تحلیل داده‌ها. چاپ اول. تهران. انتشارات: تیسرا
- فرهنگی، علی اکبر (۱۳۸۷). ارتباطات انسانی. جلد اول. چاپ چهاردهم. تهران. انتشارات: رسا
- فرهنگی، علی اکبر و بیران، صدیقه (۱۳۹۳). مدیریت رسانه. چاپ اول. تهران. دفتر مطالعات و برنامه ریزی رسانه‌ها
- قربانی زاده، وجه ا... و دلجو، غلامحسین و امیری، آرین (۱۳۸۷). عوامل موثر بر پذیرش سامانه مدیریت شهری تهران ۱۳۷ توسط شهروندان. شماره ۲۲. تهران. فصلنامه مدیریت شهری
- کاستلز، مانوئل (۱۳۸۰). عصر اطلاعات. قدرت هویت. ترجمه حسن چاوشیان. تهران. انتشارات: طرح نو
- کاظمی‌پور، شهلا (۱۳۸۰). خواست و مصلحت مخاطبان و چگونگی برقرار کردن ارتباط منطقی بین آنها. پژوهش‌های ارتباطی. شماره ۲۶
- لاودن، کنت. سی (۱۳۸۰). فن‌آوری اطلاعات. ترجمه حمید محسنی. تهران. نشر: کتابدار
- محسنیان راد، مهدی (۱۳۸۴). ایران در چهار کهنکشان ارتباطی. تهران. انتشارات: سروش
- محسنیان راد، مهدی (۱۳۸۷). آسیب شناسی مخاطب پنداری. در حوزه رسانه‌ها. جهانی شدن و عصر پس از دهکده جهانی. فصلنامه تحقیقات فرهنگی. شماره ۳. سال اول
- محسنیان راد، مهدی، سپنجی، امیر عبد الرضا (۱۳۹۰). مخاطبان منفعل یا افراد گزینشگر آن سوی رسانه‌ها؟ فصلنامه تحقیقات فرهنگی. شماره ۱. دوره ۴
- محمدی، اسماعیل (۱۳۸۲). مشتری مداری. تکریم ارباب رجوع. خدمات فرهنگی. چاپ دوم. تهران. انتشارات: رسا
- مستندات مرکز سامانه مدیریت شهری ۱۳۷ موجود در اداره برنامه ریزی آن مرکز
- مستندات شهرداری تهران موجود در کتابخانه معاونت امور اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران
- معتد نژاد، کاظم (۱۳۸۳). وسایل ارتباط جمعی. جلد اول. چاپ چهارم. تهران. انتشارات: دانشکده علامه طباطبایی
- مولانا، حمید (۱۳۷۱). گذر از نوگرایی. ترجمه یونس شکر خواه. چاپ دوم. تهران. دفتر مطالعات و توسعه رسانه

مهدی زاده، سید محمد (۱۳۸۹). نظریه‌های رسانه: اندیشه‌های رایج و دیدگاه‌های انتقادی. چاپ دوم. تهران: انتشارات: همشهری

نصیری، اسماعیل و عموزاده مهدیرجی، حسین (۱۳۹۳). بررسی رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد خدماتی شهرداری با استفاده از مدل کاتو (مطالعه موردی شهر گرگان). شماره سیزدهم. شهر گرگان. جغرافیا و آمایش شهری منطقه ای

نیرومند، لیلا، واحد ناوان، عارف (۱۳۹۰). رسانه‌ها و روش‌های نوین مشارکت شهروندی. شماره دوازدهم. بهار همتی، میثم (۱۳۸۸). بررسی تاثیر بکارگیری مرکز سامانه مدیریت شهری ۱۳۷ بر میزان رضایت مشتریان در منطقه ۲ شهرداری تهران. تهران. دانشکده علوم اجتماعی و اقتصادی دانشگاه پیام نور

137.tehran.ir

[www.ensani.ir](http://www.ensani.ir)

<http://bumperblog.blogfa.com> (۹۴/۰۸/۱۵)

<http://rasekhoon.net> (۹۴/۰۹/۱۵)

<http://hamshahrionline.ir> (۹۴/۱۰/۱۸)

<http://www.hawzah.net> (۹۴/۱۰/۱۸)

<http://www.pajoohe.com> (۹۴/۱۰/۲۵)

<http://jupm.miau.ac.ir> (۹۴/۱۰/۱۸)