

به نام خدا



شهرداری منطقه ۵
معاونت امور اجتماعی و فرهنگی

معاونت امور اجتماعی و فرهنگی
اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی

بررسی نظرات شهروندان منطقه ۵ در خصوص برنامه‌های سرای محله در این منطقه

تدوین: زهرا زارع (موسسه جامعه پژوهان توان گستر)

سال ۱۳۹۰

سرشناسه	زارع، زهرا، ۱۳۵۷- مجری پژوهش
عنوان و نام پدیدآور	بررسی نظرات شهروندان منطقه ۵ در خصوص برنامه‌های سرای محله در این منطقه / تدوین زهرا زارع؛ [به سفارش] شهرداری منطقه ۵، معاونت امور اجتماعی و فرهنگی، اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی، معاونت امور اجتماعی و فرهنگی.
مشخصات نشر	تهران: انتشارات جامعه‌شناسان، ۱۳۹۰.
مشخصات ظاهری	۸۰ ص.
شابک	۹۷۸-۶۰۰-۲۲۳-۰۰۷-۲
وضعیت فهرست‌نویسی	فیا
موضوع	شهرداری-- ایران-- تهران-- ارزشیابی-- نمونه پژوهی.
موضوع	شهروندان ایرانی-- تهران-- نظرسنجی
شناسه افزوده	شهرداری تهران. منطقه پنج. معاونت امور اجتماعی و فرهنگی
شناسه افزوده	شهرداری تهران. منطقه پنج. اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی
شناسه افزوده	مؤسسه جامعه‌پژوهان توان گستر
شماره کتاب‌شناسی ملی	۲۲۴۵۲۷۸



انتشارات جامعه‌شناسان



معاونت امور اجتماعی و فرهنگی
اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی

نوع گزارش: نظرسنجی
موضوع: بررسی نظرات شهروندان منطقه ۵ در خصوص برنامه‌های سرای محله در این منطقه
معاون امور اجتماعی و فرهنگی: دکتر سیدمحمد هادی ابازی
مدیر کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی: سیدرضا مصطفوی
معاون امور اجتماعی و فرهنگی منطقه ۵: عباس بابازاده
مدیر مطالعات اجتماعی و فرهنگی منطقه ۵: یاسان صالحی
مجری طرح: زهرا زارع (مؤسسه جامعه‌پژوهان توان گستر)
ناظر: دکتر علی ایمانی
مدیریت پروژه: اندیشه سرای شهر
صفحه‌آرا: میلاد تاجیک‌نوروزی
سال انتشار: ۱۳۹۰
تاریخ شروع: شهریور ماه ۱۳۸۹
تاریخ پایان: آبان ماه ۱۳۸۹
ناشر: اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی

آدرس انتشارات جامعه‌شناسان: انقلاب - روبروی درب اصلی دانشگاه تهران - پاساژ فروزنده - طبقه همکف - پ ۳۳۳
تلفن: ۶۶۰۰۰۵۱

قیمت: ۲۵۰۰ تومان

چاپ: اول

تیراژ: ۱۰۰۰

آدرس اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران: تقاطع بزرگراه شهید گمنام و کریمستان- ساختمان معاونت امور اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران- طبقه دوم

دورنگار: ۸۲۱۰۳۲۰۸

تلفن: ۸۲۱۰۶۲۲۵-۲۱۷

پیشگفتار

«شهر تعاملی» بر پایش دیدگاه‌ها و انتظارات شهروندان و مدیران شهری استوار است. در «شهر تعاملی»، رابطه‌ی مردم و مدیران شهری رابطه‌ای دوسویه است. شهروندان خوب و قانونمدار، مدیرانی شایسته و لایق نیاز دارند تا زندگی شهری را برای آن‌ها دلپذیرتر نمایند. در این فضا، آن‌ها تن‌ها برای شنیدن نیستند، چنانکه مدیران، تن‌ها برای «گفتن».

«گفت و شنود» از ویژگی‌های «جامعه‌ی توسعه یافته» است و پیمایش و پایش نظرات شهروندان، شیوه‌ای نظام‌مند برای شنیدن حرف‌های آن‌هاست. مدیریتی که به دیدگاه‌های شهروندان توجه و اعتماد نداشته باشد، در واقع خود را در برابر شهروندان «مسئول» نمی‌شناسد.

ارزیابی نظرات شهروندان:

الف. به مدیریت شهری کمک می‌کند تا به طور مستمر و سیستمی عملکرد خود را از دیدگاه «شهروندان» ارزیابی کند نه فقط از دیدگاه «مدیران».

ب. روشی مناسب است برای اثبات کارآمدی یا ناکارآمدی برنامه‌ها، فعالیت‌ها و مجموعه‌ی سازمانی مدیریت به تفکیک بخش‌ها و انجام اصلاحات لازم برای بهبود کیفیت با هزینه‌ی کمتر و کارآمدی بیشتر.

پ. امکان اعمال تنبیه و اعطای پاداش را مبتنی بر ارزیابی عملکرد عینی و واقعی فراهم می‌آورد.

ت. با بررسی نظرات شهروندان درباره‌ی یک فعالیت واحد در زمان‌های مختلف (مطالعات طولی) شاخصی برای ارزیابی بهبود یا پسرفت کیفیت ارائه‌ی خدمات به شهروندان در اختیار خواهند بود.

ث. پاسخ مناسب به انتظارات شهروندان، حجم نارضایتی عمومی و زمینه‌های قانون‌گریزی را کاهش می‌دهد. مدیریت شهری، هزینه‌های گزافی را بابت قانون‌گریزی شهروندان پرداخت می‌کند.

ج. با کسب دیدگاه‌های شهروندان، پیش از اجرای طرح‌ها و پروژه‌ها، می‌توان آسیب‌های اجرای آن را به حداقل رساند و یا از بسترهای فرهنگ برای حذف موانع ناخواسته بهره جست.

چ. دریافت نظرات شهروندان و تکیه بر خردجمعی، زمینه را برای مشارکت مدنی آنان در فرآیندهای اجتماعی هموار و هزینه‌های اداره شهر را کاهش می‌دهد.

عنوان این نظرسنجی «بررسی نظرات شهروندان منطقه ۵ در خصوص برنامه‌های سرای محله در این منطقه» بوده که در سال ۱۳۸۸ انجام شده است. امید است نتایج این مطالعه بتواند سهمی هر چند ناچیز در جهت ارائه پاسخ مناسب به مدیران داشته باشد. بدون تردید کاربرست یافته‌ها و نتایج نظرسنجی توسط شهرداران و معاونین، علاوه بر بهبود شرایط، باعث افزایش اعتماد شهروندان به این گونه برنامه‌ها خواهد شد.

برخود لازم می‌دانیم از کلیه همکاران طرح، مجری سرکار خانم زهرا زارع (مؤسسه جامعه‌پژوهان توان گستر)، ناظر جناب آقای دکتر علی ایمانی، پرسشگران، متصدیان ورود داده‌ها و افرادی که به نحوی در این طرح با ما همکاری مستقیم و غیرمستقیم داشته‌اند صمیمانه تقدیر و تشکر شود.

عباس بابازاده

معاون امور اجتماعی و فرهنگی شهرداری منطقه ۵

سیدرضا مصطفوی

مدیر کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران

چکیده

سرای محله به عنوان مدیریت محلی جایگاه ویژه ای در هر محله خواهد داشت که رکن اساسی آن مشارکت و همراهی ساکنین محله در برنامه های آن محسوب می شود. بر این اساس، این نظر سنجی به دنبال شناخت میزان ضرورت وجود سرای محله از دید شهروندان و میزان رضایت شهروندان ۴ محله منطقه ۵ (که دارای سرای محله هستند) از برنامه های سرای محله بوده است و تلاش کرده است تا نقطه نظرات شهروندان مورد بررسی قرار دهد.

نمونه آماری این نظرسنجی شهروندان ۴ محله کوی برنامه شمالی، باغ فیض، جنت آباد و اکباتان بودند که سرای محله در آنها راه اندازی شده است. پاسخگویان مورد مطالعه به روش تصادفی منظم انتخاب شده اند.

یافته های این مطالعه نشان می دهد آشنایی مردم با سرای محله کم و بیشتر از طریق گذر از اطراف آن از وجود آن مطلع شده اند شهروندان آشنا به سرای محله ارائه برنامه های مختلف محلی از طریق آن را ضروری دانسته اند و در کل رضایت آنها از برنامه های سرای محله متوسط و کمتر عنوان شده است.

با توجه به جدید بودن این طرح و آشنایی کم شهروندان با سرای محله و فعالیت های محله پیشنهاد می گردد، اطلاع رسانی مناسب و گسترده از فعالیت های سرای محله صورت پذیرد و زمینه سازی جهت استفاده بیشتر شهروندان از برنامه های سرای محله و همچنین بهره گیری بیشتر از ظرفیت های مردمی در اداره و مدیریت سرای محله فراهم گردد.

فهرست مطالب

فصل اول (کلیات

- ۱-۱- مقدمه ۱۱
- ۱-۲- سوالات تحقیق ۱۲
- ۱-۳- اهداف تحقیق ۱۳

فصل دوم (مبانی نظری

- ۲-۱- مقدمه ۱۷
- ۲-۲- روند ایجاد سرای محله و فعالیت‌های آن ۲۰
- ۲-۳- اهداف طرح سرای محله ۲۱

فصل سوم (روش تحقیق

- ۳-۱- روش تحقیق ۲۵
- ۳-۲- معرفی جامعه آماری ۲۵
- ۳-۳- حجم و شیوه نمونه‌گیری ۲۵
- ۳-۴- روش نمونه‌گیری ۲۵
- ۳-۵- تکنیک گردآوری داده‌ها ۲۵
- ۳-۶- کدگذاری و استخراج داده‌ها ۲۶
- ۳-۷- نحوه طراحی تکنیک یا ابزار تحقیق ۲۶

فصل چهارم (یافته‌های تحقیق

- ۴-۱- مشخصات پاسخگویان ۳۱
- ۴-۱-۱- جنسیت پاسخگویان ۳۱
- ۴-۱-۲- سن ۳۲
- ۴-۱-۳- وضعیت تاهل ۳۳
- ۴-۱-۴- میزان تحصیلات ۳۴
- ۴-۱-۵- وضعیت اشتغال ۳۵
- ۴-۱-۶- وضعیت مسکن ۳۶
- ۴-۱-۷- مدت سکونت در تهران ۳۷
- ۴-۱-۸- مدت سکونت در منطقه ۵ ۳۸
- ۴-۲- یافته‌های توصیفی ۳۹
- ۴-۲-۱- آشنایی با سرای محله ۳۹
- ۴-۲-۲- طریق آشنایی با سرای محله ۴۰
- ۴-۲-۳- ارزیابی شهروندان از نحوه اطلاع‌رسانی شهرداری منطقه در زمینه خدمات و برنامه‌های ارائه شده در سرای محله ۴۲
- ۴-۲-۴- میزان اطلاع از برنامه‌های سرای محله ۴۴
- ۴-۲-۵- وضعیت استفاده از برنامه‌های سرای محله ۴۵
- ۴-۲-۶- ضرورت وجود امکانات و برنامه‌های سرای محله ۴۶

۴۶.....	۴-۲-۶-۱-میزان ضرورت وجود دفتر شورایی در سرای محله
۴۷.....	۴-۲-۶-۲-ضرورت وجود خانه اسباب بازی در سرای محله
۴۸.....	۴-۲-۶-۳-میزان ضرورت وجود کتابخانه در سرای محله
۴۹.....	۴-۲-۶-۴-ضرورت وجود دارالقران در سرای محله
۵۰.....	۴-۲-۶-۵-میزان ضرورت ارائه خدمات مشاوره در قالب فعالیت های خانه سلامت در سرای محله
۵۱.....	۴-۲-۶-۶-ضرورت ارائه خدمات آموزشی و فرهنگی در سرای محله
۵۲.....	۴-۲-۶-۷-ضرورت وجود سالن مطالعه و همایش در سرای محله
۵۳.....	۴-۲-۶-۸-ضرورت وجود سالن IT سرای محله
۵۴.....	۴-۲-۷-میزان رضایت شهروندان از خدمات سرای محله
۵۴.....	۴-۲-۷-۱-میزان رضایت از خدمات دفتر شورایی در سرای محله
۵۵.....	۴-۲-۷-۲-میزان رضایت از خدمات خانه اسباب بازی در سرای محله در صورت استفاده
۵۶.....	۴-۲-۷-۳-میزان رضایت از فعالیت های کتابخانه در سرای محله در صورت استفاده
۵۷.....	۴-۲-۷-۴-میزان رضایت از فعالیت های دارالقران در سرای محله در صورت استفاده
۵۸.....	۴-۲-۷-۵-میزان رضایت از خدمات مشاوره ارائه شده در سرای محله در صورت استفاده
۵۹.....	۴-۲-۷-۶-میزان رضایت از فعالیت های آموزشی و فرهنگی در سرای محله در صورت استفاده
۶۰.....	۴-۲-۷-۷-میزان رضایت از فعالیت های سالن مطالعه و همایش در سرای محله در صورت استفاده
۶۱.....	۴-۲-۸-میزان مشارکت و همکاری در برنامه های سرای محله
۶۲.....	۴-۲-۹-میزان رضایت کلی از برنامه ها
۶۳.....	۴-۲-۱۰-مشکلات شهروندان در استفاده از برنامه های سرای محله
۶۵.....	۴-۲-۱۱-انتظارات شهروندان از سرای محله
۶۷.....	۴-۲-۱۲-پیشنهادهای جهت بهبود عملکرد سرای محله

فصل پنجم) نتیجه گیری و پیشنهادات

۷۱.....	۵-۱-نتیجه گیری
۷۵.....	۵-۲-پیشنهادهای
۷۶.....	منابع

پی نوشت

۷۹.....	نمونه پرسشنامه
---------	----------------