

به نام خدا



معاونت امور اجتماعی و فرهنگی
اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی

بررسی رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری منطقه ۱۹

مجری: مرکز افکار سنجی دانشجویان ایران (ایسپا)

عنوان و نام پدیدآور :	بررسی رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری منطقه ۱۹ / مجری مرکز افکارسنجی دانشجویان ایران (ایسپا): معاونت امور اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران (سیدمحمد هادی ابازی)، اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران (سیدرضا مصطفوی).
مشخصات نشر :	تهران: انتشارات جامعه‌شناسان، ۱۳۹۰.
مشخصات ظاهری :	۸۰ ص.
شابک :	۹۷۸-۶۰۰-۲۲۳-۱۵۳-۶
وضعیت فهرست‌نویسی :	فیا
موضوع ۴ :	شهرداری -- ایران -- تهران -- ارزشیابی -- نمونه‌پژوهی
موضوع ۵ :	شهروندان ایرانی -- تهران -- نظرسنجی
شناسه افزوده :	ابازی، سید محمد هادی ۱۳۴۱.
شناسه افزوده :	مصطفوی، سیدرضا، ۱۳۴۱ -
شناسه افزوده :	مرکز افکارسنجی دانشجویان ایران (ایسپا)
شناسه افزوده :	شهرداری تهران، معاونت امور اجتماعی و فرهنگی
شناسه افزوده :	شهرداری تهران، اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی
رده‌بندی کنگره :	۱۳۹۰ ۳۱۴۱۴۶ ب ۹ ت ۴۶۹/ JSV
رده‌بندی دیویی :	۳۵۲/۵۵۱۲۲
شماره کتاب‌شناسی ملی :	۲۵۹۸۷۲۰



انتشارات جامعه‌شناسان



معاونت امور اجتماعی و فرهنگی
اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی

موضوع گزارش: نظر سنجی
موضوع: بررسی رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری منطقه ۱۹
معاون امور اجتماعی و فرهنگی: دکتر سید محمد هادی ابازی
مدیر کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی: سیدرضا مصطفوی
مجری طرح: مرکز افکارسنجی دانشجویان ایران (ایسپا)
پژوهشگر: فاطمه فلاح مین‌یاشی
ناظر: علی‌اکبر صادقی
سال انتشار: ۱۳۹۰
تاریخ شروع: ۱۳۸۹/۶/۹
تاریخ پایان: ۱۳۸۹/۱۰/۱۵
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: ۴۰۰۰ تومان

چاپ: اول

تیراژ: ۱۰۰۰

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

دورنگار: ۸۲۱۰۶۲۰۸

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 دربار‌ی 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 خرد جمعی، زمینه را برای مشارکت مدنی آنان در فرآیندهای اجتماعی هموار و هزینه‌های اداره شهر را کاهش می‌دهد.

عنوان این نظرسنجی «بررسی رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری منطقه ۹» بوده که در سال ۱۳۸۹ انجام شده است. امید است نتایج این مطالعه بتواند سهمی هر چند ناچیز در جهت ارائه پاسخ مناسب به مدیران داشته باشد. بدون تردید کاربری یافته‌ها و نتایج نظرسنجی توسط شهرداران و معاونین، علاوه بر بهبود شرایط، باعث افزایش اعتماد شهروندان به این گونه برنامه‌ها خواهد شد.

برخود لازم می‌دانم از کلیه همکاران طرح، مجری؛ مرکز افکارسنجی دانشجویان ایران (ایسپا)، ناظر؛ آقای علی اکبر صادقی، معاون پژوهشی اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران؛ آقای حسن عماری، پرسشگران، متصدیان ورود داده‌ها و افرادی که به نحوی در این طرح با ما همکاری مستقیم و غیرمستقیم داشته‌اند صمیمانه تقدیر و تشکر شود.

سیدرضا مصطفوی

مدیر کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی شهر تهران

چکیده

امروزه و در بیشتر کلانشهرهای مدرن، مدیران شهری بیش و بیش از همیشه به این حقیقت آگاهی یافته‌اند که دریافت نظرات شهروندان و تکیه بر عنصر خرد جمعی، می‌تواند زمینه را برای مشارکت مدنی افراد در فرآیندهای اجتماعی هموار کند و هزینه‌های اداره شهر را به میزان زیادی کاهش دهد.

این پژوهش در پی آن است که نقطه نظرات و میزان رضایت شهروندان منطقه ۱۹ شهر تهران در خصوص برنامه‌ها، فعالیت‌ها و خدمات ارائه شده از سوی معاونت‌های تابعه شهرداری این منطقه، را بررسی نماید تا از این رهگذر فعالیت‌های شهرداری منطقه ۱۹ در ارتباط با ارائه خدمات به شهروندان مورد ارزیابی قرار گیرد.

برای بررسی میزان رضایت نیز، از دو شاخص اهمیت خدمات مورد مطالعه از نظر شهروندان و ارزیابی شهروندان از عملکرد خدمات مورد مطالعه و مقایسه این دو با هم استفاده شده است.

این مطالعه به روش پیمایشی انجام شده و گردآوری اطلاعات با استفاده از تکنیک پرسشنامه و مصاحبه حضوری صورت گرفته است. جامعه آماری شامل شهروندان ۱۸ و بالاتر از ۱۸ سال ساکن منطقه ۱۹ استان تهران در سال ۱۳۸۹ بوده و با استفاده از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای چند مرحله‌ای، نمونه‌ای با حجم ۲۹۸ نفر انتخاب شده است.

- ۸۲/۶ درصد پاسخگویان فعالیت‌های معاونت اجتماعی و فرهنگی را مهم ارزیابی کرده و همچنین ۲۸/۸ درصد از پاسخگویان عملکرد خدمات این معاونت را خوب، ۳۵/۱ درصد ضعیف دانسته‌اند. بنابراین میزان رضایت از خدمات این معاونت ۶۴/۳ از ۱۰۰ می‌باشد.

- ۸۶/۷ درصد از پاسخگویان خدمات معاونت حمل و نقل و ترافیک را مهم دانسته و ۳۳/۶ درصد از پاسخگویان عملکرد خدمات این معاونت را ضعیف و ۳۲/۲ درصد خوب دانسته‌اند. لذا میزان رضایت از خدمات این معاونت ۶۲/۹ از ۱۰۰ است.

- ۸۹/۸ درصد از پاسخگویان خدمات معاونت فنی و عمرانی را مهم دانسته‌اند. همین‌طور ۳۱/۳ درصد از پاسخگویان عملکرد خدمات این معاونت را ضعیف و ۳۱/۸ درصد خوب ارزیابی کرده‌اند. در نتیجه میزان رضایت از خدمات این معاونت ۶۱/۷ از ۱۰۰ می‌باشد.

- ۹۰/۵ درصد از پاسخگویان خدمات معاونت خدمات شهری را مهم می‌دانند این در حالی است که ۴۴/۷ درصد از پاسخگویان عملکرد خدمات شهرداری در بهبود وضعیت شهر و شهروندان منطقه را خوب و ۱۹/۶ درصد ضعیف ارزیابی کرده‌اند. میزان رضایت حاصله از خدمات این معاونت ۷۰ از ۱۰۰ است.

یافته‌های حاصل از تحلیل اهمیت- عملکرد با استفاده از اهمیت‌آشنایی نشان می‌دهد که با وجود اینکه اهمیت خدمات برای شهروند بالا می‌باشد، اما عملکرد سازمان‌های مورد نظر در خصوص خدمات ارائه شده ضعیف ارزیابی شده است؛ بنابراین سرمایه‌گذاری در این راه به رضایت بیشتر شهروندان منجر خواهد شد.

نتایج حاصل از آزمون‌های F و t، بیانگر آن است که رابطه آماری معناداری بین ویژگی‌های فردی (جنس و سطح تحصیلات) با میزان اهمیت خدمات شهرداری وجود دارد و تنها بین وضعیت اشتغال با میزان ارزیابی عملکرد خدمات شهرداری تفاوت معناداری وجود دارد.

کلید واژه: رضایت، اهمیت خدمات، عملکرد خدمات، اهمیت‌آشنایی.

فهرست مطالب

فصل اول: کلیات

۱-۱- مقدمه.....	۱۱
۱-۲- بیان مسأله.....	۱۲
۱-۳- اهمیت و ضرورت تحقیق.....	۱۲
۱-۴- اهداف پژوهش.....	۱۳
۱-۵- سوالات پژوهش.....	۱۴

فصل دوم: مبانی تحقیق

۲-۱- تعاریف مفاهیم و حوزه خدمات.....	۱۷
۲-۱-۱- مفهوم خدمات شهرداری.....	۱۷
۲-۱-۲- انواع خدمات شهرداری.....	۱۷
۲-۱-۳- معاونت‌های سازمان شهرداری.....	۱۹
۲-۱-۳-۱- فعالیت‌های معاونت اجتماعی و فرهنگی.....	۱۹
۲-۱-۳-۲- معاونت حمل و نقل و ترافیک.....	۲۱
۲-۱-۳-۳- معاونت خدمات شهری.....	۲۳
۲-۱-۳-۴- معاونت فنی و عمرانی.....	۲۴

فصل سوم: روش تحقیق

۳-۱- روش تحقیق.....	۲۹
۳-۲- نوع تحقیق.....	۲۹
۳-۳- جامعه آماری.....	۲۹
۳-۴- حجم نمونه.....	۲۹
۳-۵- روش نمونه‌گیری.....	۳۰
۳-۵-۱- نحوه انتخاب بلوک.....	۳۰
۳-۵-۲- شیوه انتخاب خانوار در داخل بلوکها.....	۳۱
۳-۵-۳- شیوه انتخاب فرد داخل خانوارها.....	۳۱
۳-۶- شاخص سازی متغیر رضایت.....	۳۲
۳-۷- اعتبار داده‌ها.....	۳۴
۳-۸- کدگذاری و استخراج داده‌ها.....	۳۵
۳-۹- نحوه تجزیه و تحلیل داده‌ها.....	۳۵

فصل چهارم: یافته‌های پژوهش

۴-۱- مشخصات پاسخگویان.....	۳۹
----------------------------	----

۳۹	۴-۱-۱- جنس
۳۹	۴-۱-۲- گروه‌های سنی
۴۰	۴-۱-۳- وضعیت تأهل
۴۱	۴-۱-۴- میزان تحصیلات
۴۲	۴-۱-۵- وضعیت اشتغال
۴۲	۴-۱-۶- میزان هزینه ماهیانه خانوار
۴۳	۴-۱-۷- وضعیت مسکن
۴۴	۴-۱-۸- مالکیت وسیله نقلیه شخصی
۴۵	۴-۱-۹- داشتن محل پارک و پارکینگ
۴۵	۴-۱-۱۰- مدت اقامت در تهران
۴۶	۴-۱-۱۱- مدت اقامت در منطقه ۱۹
۴۷	۴-۱-۱۲- مدت اقامت در محله
۴۷	۴-۱-۱۳- مدت اقامت در ساختمان
۴۸	۴-۲- یافته‌های توصیفی
۴۸	۴-۲-۱- کسب اطلاع از فعالیت‌های شهرداری
۴۸	۴-۲-۱-۱- نحوه کسب اطلاع از خدمات و سیاست‌های شهری منطقه ۱۹
۴۹	۴-۲-۱-۲- میزان کسب اطلاع در خصوص فعالیت‌های شهرداری
۴۹	۴-۲-۱-۳- میزان رضایت از کیفیت اطلاع رسانی و فعالیت‌های ارتباطی مسئولین شهرداری
۵۰	۴-۲-۲- پیچیدگی تغییر وضعیت زندگی در منطقه محل سکونت
۵۰	۴-۲-۲-۱- دلایل بهتر شدن وضعیت زندگی در منطقه از نظر پاسخگویانی که نگرش مثبتی نسبت به تغییر وضع زندگی دارند
۵۱	۴-۲-۲-۲- دلایل بدتر شدن وضعیت زندگی در منطقه از نظر پاسخگویانی که نگرش منفی نسبت به تغییر وضع زندگی دارند
۵۲	۴-۲-۳- بررسی عملکرد و میزان اهمیت خدمات شهرداری در بهبود وضعیت منطقه ۱۹
۵۳	۴-۲-۳-۱- بررسی میزان اهمیت فعالیت‌های معاونت اجتماعی و فرهنگی
۵۳	۴-۲-۳-۱-۱- شاخص میزان اهمیت فعالیت‌های معاونت اجتماعی و فرهنگی
۵۴	۴-۲-۳-۲- بررسی عملکرد فعالیت‌های معاونت اجتماعی و فرهنگی
۵۴	۴-۲-۳-۲-۱- شاخص ارزیابی عملکرد فعالیت‌های معاونت اجتماعی و فرهنگی
۵۵	۴-۲-۳-۳- بررسی میزان رضایت از فعالیت‌های معاونت اجتماعی و فرهنگی
۵۵	۴-۲-۳-۴- بررسی میزان اهمیت خدمات معاونت حمل و نقل و ترافیک
۵۶	۴-۲-۳-۴-۱- شاخص میزان اهمیت خدمات معاونت حمل و نقل و ترافیک
۵۶	۴-۲-۳-۵- ارزیابی عملکرد خدمات معاونت حمل و نقل و ترافیک
۵۷	۴-۲-۳-۵-۱- شاخص ارزیابی عملکرد خدمات معاونت حمل و نقل و ترافیک

- ۶-۲-۳-۴- بررسی میزان رضایت از خدمات معاونت حمل و نقل و ترافیک..... ۵۷
- ۷-۲-۳-۴- بررسی میزان اهمیت خدمات معاونت فنی و عمرانی..... ۵۸
- ۱-۷-۲-۳-۴- شاخص میزان اهمیت خدمات معاونت فنی و عمرانی..... ۵۸
- ۸-۲-۳-۴- ارزیابی عملکرد خدمات معاونت فنی و عمرانی..... ۵۹
- ۱-۸-۲-۳-۴- شاخص ارزیابی عملکرد خدمات معاونت فنی و عمرانی..... ۵۹
- ۹-۲-۳-۴- بررسی میزان رضایت از خدمات معاونت فنی و عمرانی..... ۶۰
- ۱۰-۲-۳-۴- بررسی میزان اهمیت خدمات معاونت خدمات شهری..... ۶۰
- ۱-۱۰-۲-۳-۴- شاخص میزان اهمیت خدمات معاونت خدمات شهری..... ۶۱
- ۱۱-۲-۳-۴- ارزیابی عملکرد خدمات معاونت خدمات شهری..... ۶۱
- ۱-۱۱-۲-۳-۴- شاخص ارزیابی عملکرد خدمات معاونت خدمات شهری..... ۶۳
- ۱۲-۲-۳-۴- بررسی میزان رضایت از خدمات معاونت خدمات شهری..... ۶۳
- ۱۳-۲-۳-۴- شاخص کلی میزان اهمیت خدمات شهرداری در بهبود وضعیت شهر و شهروندان منطقه..... ۶۴
- ۱۴-۲-۳-۴- شاخص کلی عملکرد خدمات شهرداری در بهبود وضعیت شهر و شهروندان منطقه..... ۶۴
- ۱۵-۲-۳-۴- میانگین‌های میزان اهمیت و ارزیابی عملکرد خدمات معاونت‌های مختلف..... ۶۴
- ۱۶-۲-۳-۴- تحلیل اهمیت عملکرد..... ۶۵
- ۴-۲-۳-۴- بررسی میزان رضایت از کیفیت خدمات شهرداری..... ۶۸
- ۱-۴-۲-۳-۴- شاخص رضایت کلی از خدمات و برنامه‌های ارائه شده توسط مقامات شهرداری..... ۶۸
- ۵-۲-۳-۴- ارزیابی چگونگی تماس با مسئولین شهرداری..... ۶۹
- ۱-۵-۲-۳-۴- تماس با مسئولین شهرداری یا کارکنان خدمات شهری منطقه سکونت..... ۶۹
- ۲-۵-۲-۳-۴- نحوه تماس با مسئولین شهرداری..... ۶۹
- ۳-۵-۲-۳-۴- میزان رضایت از ارتباط با مسئولین شهرداری..... ۷۰
- ۴-۵-۲-۳-۴- ارزیابی شهروندان منطقه ۱۹ از برخورد مسئولین و کارکنان شهرداری..... ۷۰
- ۶-۲-۳-۴- ارزیابی از عملکرد مدیران شهرداری منطقه ۱۹..... ۷۱
- ۷-۲-۳-۴- رضایت از عملکرد شهردار منطقه ۱۹..... ۷۱
- ۳-۴-۲-۳- یافته‌های تبیینی..... ۷۲
- ۱-۳-۴-۲- بررسی مقایسه رتبه‌های بین شاخص‌های میزان اهمیت خدمات شهرداری با استفاده از آزمون فریدمن..... ۷۲
- ۲-۳-۴-۲- بررسی مقایسه رتبه‌های بین شاخص‌های ارزیابی عملکرد شهرداری منطقه با استفاده از آزمون فریدمن..... ۷۲
- ۳-۳-۴-۲- رابطه بین ویژگی‌های فردی با شاخص میزان اهمیت خدمات شهرداری..... ۷۳
- ۴-۳-۴-۲- رابطه بین ویژگی‌های فردی با شاخص ارزیابی عملکرد شهرداری..... ۷۴

فصل پنجم: نتیجه‌گیری