

به نام خدا



معاونت امور اجتماعی و فرهنگی
اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی

بررسی نظرات شهروندان تهرانی در خصوص عملکرد سازمان ورزش شهرداری تهران در مسابقات محلات

مجری: تقی طریزی

۱۳۹۰

سرشناسه : طرزی، تقی، ۱۳۵۵، مجری پژوهش
عنوان و نام پدیدآور : بررسی نظرات شهروندان تهرانی در خصوص عملکرد سازمان ورزش شهرداری تهران در مسابقات محلات / مجری تقی طرزی؛ زیر نظر اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران (محمد مهدی ایازی)؛ اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران (رضا مصطفوی)

مشخصات نشر : تهران: انتشارات جامعه‌شناسان، ۱۳۹۰.
مشخصات ظاهری : ۹۳ ص.
شابک : ۹۷۸-۶۰۰-۲۲۳-۱۲۹-۱
وضعیت فهرست‌نویسی : فیا
موضوع : سازمان ورزش شهرداری تهران - ارزشیابی - نمونه پژوهشی
موضوع : شهرداری - ایران - تهران - ارزشیابی - نمونه پژوهشی
موضوع : شهروندان ایرانی - تهران - نظرسنجی
شناسه افزوده : ایازی، سید محمد مهدی
شناسه افزوده : مصطفوی، سید رضا، ۱۳۴۱-
شناسه افزوده : شهرداری تهران، معاونت امور اجتماعی و فرهنگی
شناسه افزوده : شهرداری تهران، اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی
رده بندی کنگره : ۱۳۹۰ ط ۴ ت ۹ / JSV۴۶۹
رده بندی دیویی : ۳۵۲/۵۵۱۲۲
شماره کتاب‌شناسی ملی : ۲۴۳۷۵۶۵



انتشارات جامعه‌شناسان



معاونت امور اجتماعی و فرهنگی
اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی

نوع گزارش: نظرسنجی
موضوع: بررسی نظرات شهروندان تهرانی در خصوص عملکرد سازمان ورزش شهرداری تهران در مسابقات محلات
معاون امور اجتماعی و فرهنگی: دکتر سید محمد مهدی ایازی
مدیر کل مطالعات: سید رضا مصطفوی
مجری طرح: تقی طرزی
ناظر: دکتر حبیب صبوری
مدیریت پروژه: اندیشه سرای شهر
سال انتشار: ۱۳۹۰
تاریخ شروع: ۱۳۸۹/۱۰/۱
تاریخ پایان: بهمن ۱۳۸۹/۱۲/۲۵
ناشر: اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی

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

تیراژ: ۱۰۰۰	چاپ: اول	قیمت: ۳۰۰۰ تومان
آدرس اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی: میدان گل‌ها - بزرگراه شهید گمنام - ابتدای بزرگراه کردستان - ساختمان معاونت امور اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران - طبقه دوم		
تلفن: ۸۲۱۰۶۲۲۵-۲۱۷	دورنگار: ۸۲۱۰۶۲۲۰۸	

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 فراهم می‌شود.

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 فرهنگی 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 تهرانی در خصوص عملکرد سازمان ورزش شهرداری تهران در مسابقات محلات» 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 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 می‌دانم از کلیه همکاران طرح، مجری جناب آقای تقی طرزی، ناظر جناب آقای دکتر حبیب صیبری، معاون پژوهشی جناب آقای حسن عماری، مدیریت پروژه شرکت اندیشه‌سرای شهر، 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 شهرداری تهران

چکیده

ورزش، رفتاری اجتماعی است که هسته اصلی آن را رقابت مبتنی بر مهارت جسمانی تشکیل می‌دهد. این رفتار شامل طیف وسیعی از بازی‌های کودکان تا مسابقات ورزشکاران حرفه‌ای می‌شود. ورزش در تمام دوران زندگی انسانها حایز اهمیت است، ولی چون مبنای تربیت جسمی و روحی در سنین جوانی گذاشته می‌شود، باید اهمیت بیشتری در این دوران برای ورزش قائل بود.

شهرداریها در سال‌های اخیر به عنوان یکی از متولیان امور ورزشی در جامعه، در راستای فراهم کردن زیر ساخت‌های لازم برای گسترش و توسعه ورزش در شهرها نقش اساسی بر عهده گرفته‌اند. در همین راستا شهرداری تهران، مقوله ورزش را به عنوان یکی از مأموریت‌های اصلی خود برگزیده است، بطوریکه اقدامات گسترده و موثری در حوزه ورزش در شهر تهران انجام شده است.

این پژوهش در پی آن است که نقطه نظرات و میزان رضایت شرکت کنندگان در مسابقات ورزش محلات را بررسی نماید تا از این رهگذر، شهرداری تهران بتواند در سال‌های آتی، این مسابقات را با کیفیت بهتری اجرا کند.

برای بررسی میزان رضایت، از سه شاخص استفاده شده است: شاخص امکانات و تجهیزات مسابقات ورزش محلات، شاخص رفتار و عملکرد برگزارکنندگان مسابقات و شاخص تاثیرات مسابقات بر روی افراد؛ که در نهایت بر اساس مقایسه اهمیت هر یک از این شاخص‌ها با ارزیابی افراد از این شاخص‌ها، رضایت افراد از مسابقات سنجیده شد.

این مطالعه به روش پیمایشی انجام شده و گردآوری اطلاعات با استفاده از تکنیک پرسشنامه و مصاحبه حضوری صورت گرفته است. جامعه آماری شامل کلیه شرکت کنندگان در مسابقات ورزش محلات در سال ۱۳۸۹ می‌باشد و با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده، نمونه‌ای با حجم ۳۹۸ نفر انتخاب شده است.

به طور متوسط پاسخگویان به میزان ۶۸/۱ درصد، از امکانات و تجهیزات مسابقات رضایت دارند. بیشترین میزان رضایت در این خصوص مربوط به وضعیت روشنایی بوده و کمترین میزان رضایت مربوط به وجود رختکن مناسب و کافی می‌باشد.

به طور متوسط پاسخگویان به میزان ۷۵/۸ از عملکرد و رفتار برگزارکنندگان رضایت دارند. بیشترین میزان رضایت در این خصوص مربوط به برخورد احترام آمیز بوده و کمترین میزان رضایت مربوط به اجرای عدالت در بین شرکت کنندگان می‌باشد.

پاسخگویان از تاثیرات شرکت در مسابقات بر آنان به طور میانگین به میزان ۹۱/۱ رضایت دارند. بیشترین میزان رضایت در این خصوص مربوط به افزایش میل به پیشرفت و بهبود روابط با دیگران بوده و کمترین میزان رضایت مربوط به تقویت و رشد قوای جسمانی می‌باشد.

یافته‌های حاصل از تحلیل اهمیت- عملکرد با استفاده از اهمیت اظهاری نشان می‌دهد که با توجه به میانگین کلی برگزاری مسابقات، عملکرد و رفتار برگزارکنندگان و امکانات و تجهیزات ورزش محلات از اهمیت زیادی برخوردار است ولی با توجه به این اهمیت، انتظار آنان در این خصوص برآورده نشده است.

این ارزیابی نشان می دهد که در این دو موضوع، برگزارکنندگان نتوانسته اند رضایت شرکت کنندگان را برآورده سازند. این نتیجه توجه بیشتر به این موضوعات را در برگزاری مسابقات محلی بعدی می طلبد. نتایج حاصل از آزمون‌خی دو بیانگر آن است که بین میزان اطلاع رسانی شهرداری در زمینه مسابقات ورزش محلات با میزان استقبال شهروندان از رشته های ورزشی، و بین ویژگی های برگزارکنندگان مسابقات با میزان رضایت شرکت کنندگان رابطه معناداری وجود دارد. نتایج حاصل از آزمون t استیودنت بیانگر آن است بین جنسیت و رضایت از مسابقات ورزش محلات رابطه معناداری وجود دارد. بین سطح تحصیلات و رضایت از مسابقات ورزش محلات رابطه معناداری در سطح اطمینان ۹۵ درصد وجود دارد و بین سایر متغیرهای زمینه ای با رضایت از مسابقات، رابطه معناداری وجود ندارد. کلید واژه: رضایت، اهمیت خدمات، عملکرد خدمات، اهمیت اظهاری.

فهرست مطالب

فصل اول) کلیات

- ۱-۱- مقدمه و بیان مساله ۱۱
- ۱-۲- ضرورت و اهمیت تحقیق ۱۳
- ۱-۳- ضرورت‌ها ۱۵
- ۱-۴- اهداف پژوهش ۱۵
- ۱-۵- سوالات یا فرضیه‌های تحقیق ۱۶

فصل دوم) مبانی تحقیق

- ۲-۱- تعاریف مفاهیم و حوزه خدمات ۱۹

فصل سوم) روش تحقیق

- ۳-۱- روش تحقیق ۲۵
- ۳-۲- نوع تحقیق ۲۵
- ۳-۳- جامعه آماری ۲۵
- ۳-۴- حجم نمونه ۲۵
- ۳-۵- روش نمونه‌گیری ۲۵
- ۳-۵-۲- شیوه انتخاب افراد در محل برگزاری مسابقات ۲۶
- ۳-۹- شاخص سازی متغیر رضایت ۲۶
- ۳-۱۰- اعتبار و پایایی داده‌ها ۲۸
- ۳-۱۱- کدگذاری و استخراج داده‌ها ۲۹
- ۳-۱۲- نحوه تجزیه و تحلیل داده‌ها ۲۹

فصل چهارم) یافته‌های پژوهش

- ۴-۱- مشخصات پاسخگویان ۳۳
- ۴-۱-۱- جنس ۳۳
- ۴-۱-۲- گروه‌های سنی ۳۴
- ۴-۱-۳- وضعیت تأهل ۳۶
- ۴-۱-۴- میزان تحصیلات ۳۷
- ۴-۱-۵- وضعیت اشتغال ۳۸
- ۴-۱-۶- میزان هزینه ماهیانه خانوار ۳۹
- ۴-۲- یافته‌های توصیفی ۴۱
- ۴-۲-۱- نحوه آشنایی با برگزاری مسابقات ورزش محلات ۴۱
- ۴-۲-۲- میزان ضرورت فعالیت شهرداری تهران در زمینه ورزش محلات ۴۲
- ۴-۲-۳- میزان اطلاع رسانی شهرداری در خصوص مسابقات ورزش محلات ۴۳
- ۴-۲-۴- شیوه های اطلاع رسانی مسابقات ورزش محلات ۴۴

۴۵	۴-۲-۵- میزان اهمیت امکانات و تجهیزات مسابقات ورزش محلات
۴۶	۴-۲-۶- ارزیابی امکانات و تجهیزات مسابقات ورزش محلات
۴۷	۴-۲-۷- ارزیابی میزان رضایت از امکانات و تجهیزات مسابقات ورزش محلات
۴۸	۴-۲-۸- ویژگی های برگزارکنندگان مسابقات
۴۹	۴-۲-۹- ارزیابی میزان اهمیت ویژگی های برگزارکنندگان مسابقات
۵۰	۴-۲-۱۰- ارزیابی میزان رضایت از رفتار برگزارکنندگان مسابقات
۵۱	۴-۲-۱۱- نوع رشته
۵۲	۴-۲-۱۲- رضایت از نحوه برگزاری مسابقه
۵۴	۴-۲-۱۳- میزان استقبال از رشته ورزشی
۵۵	۴-۲-۱۴- میزان تاثیر مسابقات ورزش محلات بر روی افراد(تاثیر مورد انتظار)
۵۷	۴-۲-۱۵- میزان تاثیر مسابقات ورزش محلات بر روی افراد(تاثیر واقعی)
۵۹	۴-۲-۱۶- ارزیابی میزان رضایت از تاثیرات مسابقات
۶۰	۴-۲-۱۷- ارزیابی میزان رضایت از مسابقات
۶۱	۴-۲-۱۸- بزرگترین مانع برای شرکت در مسابقات ورزش محلات
۶۲	۴-۲-۱۹- بهترین زمان برگزاری مسابقات
۶۳	۴-۲-۲۰- عملکرد اداره ورزش شهرداری محل سکونت پاسخگو
۶۴	۴-۲-۲۱- عملکرد اداره ورزش شهرداری منطقه نسبت به قبل
۶۵	۴-۲-۲۲- مشکلات اساسی مناطق در زمینه برگزاری مسابقات ورزش
۶۶	۴-۲-۲۳- پیشنهادات جهت حل مشکلات منطقه در زمینه برگزاری مسابقات ورزش
۶۷	۴-۲-۲۴- میزان علاقه مسئولین به برنامه ریزی مسابقات ورزش
۶۸	۴-۲-۲۵- میزان موافقت با برگزاری مسابقات به تفکیک گروه های سنی
۶۹	۴-۲-۲۶- منطقه محل سکونت
۷۱	۴-۳- یافته های تبیینی
۷۱	۴-۳-۱- بررسی مقایسه رتبه های بین شاخص های تجهیزات و امکانات مسابقات ورزش محلات با استفاده از آزمون فریدمن
۷۲	۴-۳-۲- بررسی مقایسه رتبه های بین شاخص ویژگی های برگزار کنندگان مسابقات ورزش محلات با استفاده از آزمون فریدمن
۷۳	۴-۳-۳- بررسی مقایسه رتبه های بین شاخص اثرات مسابقات ورزش محلات بر شرکت کنندگان با استفاده از آزمون فریدمن
	فصل پنجم) نتیجه گیری و پیشنهادها
۸۹	نتیجه گیری و پیشنهادها
۹۳	منابع