

به نام خدا



شهرداری منطقه ۱۵
معاونت امور اجتماعی و فرهنگی

معاونت امور اجتماعی و فرهنگی
اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی

بررسی نظرات شهروندان منطقه ۱۵ درباره فعالیت‌ها و عملکرد شورایاران جهت تقویت نظام محله‌ای

مجری:

موسسه جستجوگران محله قاصدک

سال ۱۳۹۰

عنوان و نام پدیدآور	بررسی نظرات شهروندان منطقه ۱۵ درباره فعالیت‌ها و عملکرد شورایاران جهت تقویت نظام محله‌ای/مجری مؤسسه جستجوگران محله قاصدک؛ [برای] معاونت امور اجتماعی و فرهنگی، اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی و معاونت امور اجتماعی و فرهنگی شهرداری منطقه ۱۵.
مشخصات نشر	تهران: انتشارات جامعه‌شناسان، ۱۳۹۰.
مشخصات ظاهری	۹۴ ص.: مصور، جدول، نمودار.
شابک	۹۷۸-۶۰۰-۲۲۳-۰۲۱-۸
وضعیت فهرست‌نویسی	فیا
یادداشت	عنوان روی جلد: بررسی نظرات شهروندان منطقه ۱۵ درباره فعالیت‌ها و عملکرد شورایاران جهت تقویت نظام محله‌ای (مردادماه ۱۳۸۹): روایت مردم از مسائل شهری.
عنوان روی جلد	بررسی نظرات شهروندان منطقه ۱۵ درباره فعالیت‌ها و عملکرد شورایاران جهت تقویت نظام محله‌ای (مردادماه ۱۳۸۹): روایت مردم از مسائل شهری.
موضوع	شهرداری تهران، منطقه پانزده
موضوع	شورایاری محلات--ایران--تهران--ارزشیابی --نمونه پژوهی.
موضوع	شهروندان ایرانی--تهران--نظرسنجی
شناسه افزوده	شهرداری تهران. منطقه پانزده. معاونت امور فرهنگی و اجتماعی
شناسه افزوده	شهرداری تهران. منطقه پانزده. اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی
شناسه افزوده	مؤسسه جستجوگران محله قاصدک
رده‌بندی کنگره	پ ۵۱۳۸۹ ش ۵۱۳۸۹/۲۵۵ JQ1۷۸۵
رده‌بندی دیویی	۳۵۱/۵۵۰۴
شماره کتاب‌شناسی ملی	۲۲۵۲۰۲۶



انتشارات جامعه‌شناسان



معاونت امور اجتماعی و فرهنگی
اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی

نوع گزارش: نظرسنجی
موضوع: بررسی نظرات شهروندان منطقه درباره فعالیت‌ها و عملکرد شورایاران جهت تقویت نظام محله‌ای
معاون امور اجتماعی و فرهنگی: دکتر سیدمحمدهادی ابازی
مدیرکل مطالعات اجتماعی و فرهنگی: سیدرضا مصطفوی
معاون امور اجتماعی و فرهنگی منطقه ۱۵: ابوالفضل رفیع
مدیر مطالعات اجتماعی و فرهنگی منطقه ۱۵: مرضیه حاجی رحیمی
مجری طرح: مؤسسه جستجوگران محله قاصدک
ناظر: دکتر علی بقایی
مدیریت پروژه: اندیشه سرای شهر
صفحه آرا: میلاد تاجیک نوروزی
سال انتشار: ۱۳۹۰
تاریخ شروع: خرداد ۱۳۸۹
تاریخ پایان: مرداد ۱۳۸۹
ناشر: اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی

آدرس انتشارات جامعه‌شناسان: انقلاب - رویروی درب اصلی دانشگاه تهران - پاساژ فروزنده - طبقه همکف - پ ۳۳۳
تلفن: ۶۶۰۰۰۰۵۱

قیمت: ۳۰۰۰ تومان

چاپ: اول

تیراژ: ۱۰۰۰

آدرس اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران: تقاطع بزرگراه شهید گمنام و کرستان - 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 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 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 منطقه درباره فعالیت‌ها و عملکرد شورایاران جهت تقویت نظام محله‌ای» 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.

بر خود لازم می‌دانیم از کلیه همکاران طرح، مجری طرح «موسسه جستجوگران محله قاصدک»، ناظر طرح جناب آقای علی بقایی، رئیس اداره افکارسنجی جناب آقای حسن عماري، پرسشگران، متصدیان ورود داده‌ها و افرادی که به نحوی در این طرح با ما همکاری مستقیم و غیرمستقیم داشته‌اند صمیمانه تقدیر و تشکر شود.

ابوالفضل رفیع

معاون امور اجتماعی و فرهنگی شهرداری منطقه ۱۵

سیدرضا مصطفوی

مدیر کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران

چکیده

این نظرسنجی با هدف «بررسی نگرش شهروندان منطقه ۱۵ شهر تهران درباره عملکرد شورایاران منطقه خود»، به سفارش معاونت امور اجتماعی و فرهنگی منطقه اجرا شده است. بدین منظور، بر تجارب پیشین مرور شده و ابعاد مختلف عملکرد شورایاران بر اساس شرح وظایف آنها تدوین شده است. سپس با روش پیمایش و از طریق پرسشنامه اطلاعات لازم برای تحقیق جمع آوری شده است. جامعه آماری تحقیق شامل کلیه افراد ۱۵ سال به بالای منطقه ۱۵ شهرداری تهران در سال ۱۳۸۹ بوده که از میان آنها ۳۹۸ نفر به روش نمونه گیری تصادفی چندمرحله‌ای انتخاب شده و مورد مصاحبه قرار گرفتند.

بر اساس نتایج به دست آمده، می توان گفت که ۲۳.۴ درصد پاسخگویان در انتخابات شورایاری محله خود شرکت کرده؛ حدود ۲۶ درصد پاسخگویان از مکان شورایاری محله خود مطلع هستند؛ و حدود ۲۱ درصد پاسخگویان نیز به اعضای شورایاری محله خود مراجعه داشته اند. از میان پاسخ‌های معبر، حدود ۷۰ درصد پاسخگویان، تاثیرگذاری عملکرد شورایاران در بهبود وضعیت محله را ضعیف ارزیابی کرده‌اند. و ۷۳.۷ درصد پاسخگویان از عملکرد و فعالیت های شورایاری محله خود رضایت پائینی دارند. در نهایت، اکثر پاسخگویان، ضعف در اطلاع رسانی را مهمترین مشکل انجمن های شورایاری منطقه دانسته اند.

فهرست مطالب

فصل اول) کلیات

- مقدمه ۱۱
- ضرورت و اهمیت موضوع ۱۲
- سوالات تحقیق ۱۳

فصل دوم) مبانی تحقیق

- مروری بر پیشینه تجربی تحقیق ۱۷
- بررسی نگرش شهروندان ساکن در منطقه ۶ درباره عملکرد شورایاری های محلات ۱۷
- بررسی نظرات شهروندان ساکن منطقه ۷ پیرامون نقش شورایاری ها در مدیریت شهری ۱۹
- بررسی نگرش شهروندان ساکن منطقه ۸ درباره عملکرد شورایاری های محلات ۲۱
- مروری بر تعاریف و مفاهیم تحقیق ۲۴
- مشارکت ۲۴
- مشارکت محلی ۲۷
- شورایاری و مدیریت شهری ۲۸
- رضایت ۳۱
- چارچوب مفهومی ارزیابی میزان رضایت ۳۳

فصل سوم) روش تحقیق

- معرفی جامعه آماری ۳۷
- حجم نمونه و نحوه محاسبه آن ۳۸
- روش نمونه گیری ۳۸
- تکنیک گردآوری داده ها ۳۹
- اعتبار و روایی تحقیق ۴۰
- نحوه استخراج یافته های نظرسنجی ۴۰

فصل چهارم) یافته های تحقیق

- مشخصات زمینه ای پاسخگویان ۴۳
- جنس پاسخگویان ۴۴
- سن پاسخگویان ۴۵
- وضعیت تاهل ۴۶
- وضعیت تحصیلات ۴۷
- وضعیت فعالیت ۴۸
- وضعیت اقتصادی خانواده ۴۹
- وضعیت مسکن ۵۰

۵۱.....	توصیف یافته های پژوهش.....
۵۲.....	اطلاع شهروندان از مکان دفتر شورایاری در محله.....
۵۳.....	میزان شرکت در انتخابات شورایاری محله.....
۵۴.....	میزان شناخت اعضای شورایاری محله.....
۵۵.....	مراجعه به اعضای شورایاری محله.....
۵۶.....	میزان اهمیت و ضرورت وجود و فعالیت شورایاری ها در محلات.....
۵۷.....	میزان فایده مشارکت انجمن های محلی در مدیریت شهری.....
۵۸.....	میزان مشارکت شهروندان در فعالیت ها و عملکرد انجمن شورایاری محله.....
۵۹.....	ارزیابی از میزان همراهی و همکاری اهالی محل با شورایاران محله.....
۶۰.....	میزان ارتباط شورایاران با شهروندان و مسئولان.....
۶۴.....	میزان اطلاع و آگاهی شورایاران از مشکلات و نیازهای محله.....
۶۹.....	میزان مشارکتی بودن فعالیت های شورایاری ها.....
۷۳.....	میزان صلاحیت و رعایت شرایط عضویت شورایاران.....
۷۹.....	میزان نظارت شورایاری محله کان بر کنترل قیمت ها.....
۸۰.....	ارزیابی از عملکرد شورایاری در زمینه پیشگیری از حوادث غیرمترقبه.....
۸۱.....	ارزیابی از میزان تاثیرگذاری عملکرد شورایاران در بهبود وضعیت محله.....
۸۲.....	میزان موافقت با واگذاری مدیریت محله (قدرت اجرایی) به شورایاران.....
۸۳.....	میزان رضایت از عملکرد و فعالیت های شورایاری محله.....
۸۴.....	انتقادات شهروندان نسبت به عملکرد و فعالیت های شورایاری محله.....
۸۵.....	پیشنهادهای شهروندان برای بهبود عملکرد و فعالیت شورایاری محله.....
	فصل پنجم) نتیجه گیری
۸۹.....	خلاصه یافته ها.....
۹۱.....	نقاط قوت و ضعف.....
۹۲.....	مشکلات و پیشنهادات شهروندان.....
۹۳.....	منابع.....