

به نام خدا



شهرداری منطقه ۴
معاونت امور اجتماعی و فرهنگی

معاونت امور اجتماعی و فرهنگی
اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی

بررسی نگرش شهروندان منطقه ۴ نسبت به عملکرد شهرداری در جلوگیری و برخورد ساخت و سازهای غیرمجاز و عوامل مؤثر بر آن

تدوین: محمدحسن شفیعی

سال ۱۳۹۰

سرشناسه	شفیعی، محمدحسن، ۱۳۵۲-
عنوان و نام پدیدآور	بررسی نگرش شهروندان منطقه ۴ نسبت به عملکرد شهرداری در جلوگیری و برخورد ساخت و سازهای غیرمجاز و عوامل مؤثر بر آن / تدوین محمدحسن شفیی؛ [برای] شهرداری منطقه ۴، معاونت امور اجتماعی و فرهنگی، اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی.
مشخصات نشر	تهران: انتشارات جامعه‌شناسان، ۱۳۹۰.
مشخصات ظاهری	۱۲۷ ص.؛ جدول، نمودار.
شابک	۹۷۸-۶۰۰-۲۲۳-۰۰۵-۸
وضعیت فهرست‌نویسی	فیا
موضوع	شهرداری--ایران--تهران--ارزشیابی--نمونه پژوهی.
موضوع	شهروندان ایرانی--تهران--نظرسنجی
موضوع	ساختمان‌سازی--ایران--تهران
شناسه افزوده	شهرداری تهران. منطقه چهار. معاونت اجتماعی و فرهنگی
شناسه افزوده	شهرداری تهران. منطقه چهار. اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی
رده‌بندی کنگره	۱۳۸۹ ۷۳۷ ت/ JS۷۴۶۹
رده‌بندی دیویی	۳۵۲/۵۵۱۲۲
شماره کتاب‌شناسی ملی	۲۲۴۸۲۱۶



انتشارات جامعه‌شناسان



معاونت امور اجتماعی و فرهنگی

اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی

نوع گزارش: نظرسنجی
موضوع: بررسی نگرش شهروندان منطقه ۴ نسبت به عملکرد شهرداری در جلوگیری و برخورد ساخت و سازهای غیرمجاز و عوامل مؤثر بر آن
معاون امور اجتماعی و فرهنگی: دکتر سیدمحمدهادی ابازری
مدیر کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی: سیدرضا مصطفوی
معاون امور اجتماعی و فرهنگی منطقه ۴: محسن جلالی فراهانی
مدیر مطالعات اجتماعی و فرهنگی منطقه ۴: شقایق بیداری
مجری طرح: محمدحسن شفیی
ناظر: دکتر فیض‌الله نوروزی
مدیریت پروژه: اندیشه‌سرای شهر
صفحه‌آرا: میلاد تاجیک‌نوروزی
سال انتشار: ۱۳۹۰
تاریخ شروع: تیر ماه ۱۳۸۹
تاریخ پایان: شهریور 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: ۴۰۰۰ 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

«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 دلبپذیرتر 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 نگرش شهروندان منطقه ۴ نسبت به عملکرد شهرداری در جلوگیری و برخورد با ساخت‌وسازهای غیر مجاز و عوامل مؤثر بر آن» 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 جناب آقای محمدحسن شفیعی، ناظر جناب آقای دکتر فیض‌ا... نوروزی، پرسشگران، متصدیان ورود داده‌ها و افرادی که به نحوی در این طرح با ما همکاری مستقیم و غیرمستقیم داشته‌اند صمیمانه تقدیر و تشکر شود.

فهرست مطالب

فصل اول (کلیات

۱-۱	مقدمه	۹
۱-۲	بیان مساله	۱۰
۱-۳	اهمیت و ضرورت	۱۵
۱-۴	پرسش اصلی پژوهش	۱۷
۱-۵	پرسش‌های فرعی پژوهش	۱۷
۱-۶	اهداف پژوهش	۱۸

فصل دوم (مبانی نظری و پیشینه پژوهش

۲-۱	پیشینه پژوهش	۲۱
۲-۲	چارچوب نظری	۲۲
۲-۳	فرضیه‌های اصلی پژوهش	۴۲

فصل سوم (روش‌شناسی پژوهش

۳-۱	روش پژوهش	۴۷
۳-۲	تعاریف نظری و عملیاتی	۴۷
۳-۳	جامعه آماری	۴۹
۳-۴	حجم نمونه	۴۹
۳-۵	روش نمونه‌گیری	۵۰
۳-۶	ابزار پژوهش	۵۰
۳-۷	روش کدگذاری و استخراج داده‌ها	۵۲
۳-۸	روایی و اعتبار پرسش‌نامه	۵۵

فصل چهارم (تجزیه و تحلیل داده‌ها

۴-۱	مشخصات توصیفی جامعه نمونه	۵۹
۴-۲	بررسی پرسش اصلی پژوهش	۶۶
۴-۲-۱	انتقادات به عملکرد شهرداری در برخورد با ساخت‌وسازهای غیرمجاز	۶۷
۴-۲-۲	پیشنهادهای مردم برای بهتر شدن عملکرد شهرداری در برخورد با ساخت‌وسازهای غیرمجاز	۷۰
۴-۳	بررسی پرسش فرعی اول پژوهش	۷۲
۴-۴	بررسی پرسش فرعی دوم پژوهش	۷۴
۴-۵	بررسی پرسش فرعی سوم پژوهش	۷۶
۴-۶	بررسی پرسش فرعی چهارم پژوهش	۷۸
۴-۶-۱	روش‌های دیگر در برخورد با ساخت‌وسازهای غیرمجاز از دیدگاه پاسخ‌گویان	۸۶

۴-۷	بررسی فرضیه اول پژوهش	۸۸
۴-۸	بررسی فرضیه دوم پژوهش	۸۹
۴-۹	بررسی فرضیه سوم پژوهش	۹۰
۴-۱۰	بررسی فرضیه چهارم پژوهش	۹۱
۴-۱۱	بررسی فرضیه پنجم پژوهش	۹۲
۴-۱۲	بررسی فرضیه ششم پژوهش	۹۳
۴-۱۳	بررسی فرضیه هفتم پژوهش	۹۴
۴-۱۴	بررسی فرضیه هشتم پژوهش	۹۵
۴-۱۵	بررسی فرضیه نهم پژوهش	۹۶

فصل پنجم) نتیجه گیری

۵-۱	پاسخ به پرسش اصلی پژوهش	۹۹
۵-۲	پاسخ به پرسش های فرعی پژوهش	۹۹
۵-۳	پاسخ به فرضیات پژوهش	۹۹
۵-۴	انتقادات و پیشنهادات شهروندان	۱۰۰
۵-۵	محدودیت های پژوهش	۱۰۱
۵-۶	پیشنهادهای پژوهش	۱۰۲
	فهرست منابع	۱۰۵

پیوست ها

۱۰۹	پیوست اول: نمونه پرسشنامه
	پیوست دوم: الگوی تهیه ضوابط و مقررات اجرایی طرح های جامع و هادی مصوب ۱۳۷۰/۲/۱۶،
۱۱۲	پیوست مصوبه ۷۰/۲/۹ شورای عالی شهرسازی و معماری ایران
۱۱۹	پیوست سوم: ماده ۱۰۰ قانون شهرداری ها
۱۲۵	پیوست چهارم: روش کدگذاری