

به نام خدا



شهرداری منطقه ۱۲
معاونت امور اجتماعی و فرهنگی

معاونت امور اجتماعی و فرهنگی
اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی

بررسی نظرات شهروندان منطقه ۱۲ درباره خانه‌های سلامت این منطقه

مجری طرح
فهیمة قبیتی

سال ۱۳۹۰

سرشناسنامه	: قییتی، فهیمه، ۱۳۴۴-
عنوان و نام پدیدآور	: بررسی نظرات شهروندان منطقه ۱۲ درباره خانه‌های سلامت این منطقه/ مجری طرح فهیمه قییتی؛ [به سفارش] شهرداری منطقه ۱۲، معاونت امور اجتماعی و فرهنگی، اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی، معاونت امور اجتماعی و فرهنگی
مشخصات نشر	: تهران: انتشارات جامعه‌شناسان، ۱۳۹۰.
مشخصات ظاهری	: ۷۸ ص.: جدول، نمودار
شابک	: ۹۷۸-۶۰۰-۲۲۳-۰۱۷-۱
وضعیت فهرست‌نویسی	: فیا
موضوع	: شهرداری-- ایران-- تهران-- ارزشیابی-- نمونه پژوهی
موضوع	: شهروندان ایرانی-- تهران-- نظرسنجی
شناسه افزوده	: شهرداری تهران، منطقه دوازده، معاونت امور اجتماعی و فرهنگی
شناسه افزوده	: شهرداری تهران، منطقه دوازده، اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی
رده بندی گنگره	: ۱۳۸۹ ۲۲۳ ق/ت ۷۴۶۹ JS
رده بندی دیویی	: ۳۵۲/۵۵۱۲۲
شماره کتاب‌شناسی ملی	: ۲۲۴۶۰۶۵



انتشارات جامعه‌شناسان



معاونت امور اجتماعی و فرهنگی
اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی

نوع گزارش: نظرسنجی
موضوع: بررسی نظرات شهروندان منطقه ۱۲ درباره خانه‌های سلامت این منطقه
معاون امور اجتماعی و فرهنگی: دکتر سیدمحمدی ایازی
مدیر کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی: سیدرضا مصطفوی
معاون امور اجتماعی و فرهنگی منطقه ۱۲: حسین هوشیار
مدیر مطالعات اجتماعی و فرهنگی منطقه ۱۲: فرنوش افشون
مجری طرح: فهیمه قییتی
ناظر: دکتر افسانه ادریسی
مدیریت پروژه: اندیشه‌سرای شهر
صفحه‌آرا: میلاد تاجیک نوروزی
سال انتشار: ۱۳۹۰
تاریخ شروع: شهریور ماه ۱۳۸۹
تاریخ پایان: خرداد 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

تیراژ: ۱۰۰۰ چاپ: اول قیمت: ۲۵۰۰ تومان

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
تلفن: ۸۲۱۰۶۲۲۵-۲۱۷ دورنگار: ۸۲۱۰۶۲۰۸

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 ۱۲ درباره خانه‌های سلامت این منطقه» 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 می‌دانیم از کلیه همکاران طرح، مجری سرکار خانم فهیمه قییتی، ناظر سرکار خانم دکتر افسانه ادریسی، 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

حسین دوشیار

مدیر کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران

معاون امور اجتماعی و فرهنگی شهرداری منطقه ۱۲

چکیده

از بدو شکل گیری جوامع آگاهی یکی از ابزار قدرت و توانمندی افراد و پس از شکل گیری نهادهای رسمی، در سازمانها محسوب می‌شود. شهرداری را می‌توان مهمترین نهاد رسمی برشمرد که شهروندان و افراد جامعه به طور روزمره و دائم با آن در تماس می‌باشند. این تماس از ابعاد مختلف فرهنگی، اجتماعی، سیاسی و اقتصادی دارای اهمیت بوده و از جنبه‌های فردی و اجتماعی نیز هم بر نهاد شهرداری و هم بر شهروندان دارای تاثیر است. کسب اطلاعات از دیدگاهها و نظرات شهروندان نسبت به فعالیتهای شهرداری به منزله کسب اطلاعات از مصرف کننده خدمات به صورت دست اول و مستقیم است. این تحقیق به بررسی دیدگاههای نظرات شهروندان منطقه ۱۲ شهر تهران درباره برنامه‌ها و خدمات خانه‌های سلامت منطقه ۱۲ می‌پردازد. روش تحقیق پیمایشی بوده و از ابزار پرسشنامه استفاده شده است. ابعاد مختلف فعالیتها و خدمات خانه سلامت به پرسش گذارده شده و از استفاده کنندگان از خدمات و برنامه‌های خانه‌های سلامت در مورد بیشترین مشکلات موجود در ارائه خدمات و برنامه‌ها نظرخواهی شده و پیشنهادات آنها نیز بررسی گردیده است. جمعیت مورد مطالعه که در این تحقیق از آنها نظرخواهی شده است، کلیه مراجعه کنندگان به خانه‌های سلامت واقع در منطقه ۱۲ شهر تهران، می‌باشند که با استفاده از روشهای نمونه‌گیری ۵۰۰ نفر محاسبه شده است. نتایج نظرسنجی نشان می‌دهد که در مجموع شهروندان عملکرد شهرداری را در حوزه خدمات و برنامه‌های خانه‌های سلامت خوب ارزیابی کرده و میزان اهمیت این برنامه‌ها نیز برای آنان نیز خیلی زیاد می‌باشد.

فهرست مطالب

فصل اول) کلیات

مقدمه	۱۱
بیان مسئله	۱۱
اهمیت و ضرورت	۱۳
هدف اصلی	۱۳
اهداف فرعی	۱۳
سؤال‌های تحقیق	۱۴

فصل دوم) مبانی تحقیق

مقدمه	۱۷
بخش اول: مشخصات کلی منطقه ۱۲	۱۷
مشخصات عمومی ناحیه ۱	۱۷
مشخصات عمومی ناحیه ۲	۱۷
مشخصات عمومی ناحیه ۳	۱۸
مشخصات عمومی ناحیه ۴	۱۸
مشخصات عمومی ناحیه ۵	۱۸
مشخصات عمومی ناحیه ۶	۱۸
تاریخچه و رئوس برنامه‌های خانه‌های سلامت	۱۸
فعالیت‌های معاونت فرهنگی و اجتماعی	۲۱

فصل سوم) روش‌شناسی تحقیق

مقدمه	۲۷
معرفی جمعیت آماری	۲۷
روش نمونه‌گیری	۲۷
تکنیک گردآوری داده‌ها	۲۸
ابزار تحقیق	۲۸
اعتبار و روایی پایایی پرسشنامه	۲۹

فصل چهارم) یافته‌های تحقیق

مقدمه	۳۳
بخش اول: ویژگی‌های جمعیت شناختی	۳۳
۱-۴- جنسیت پاسخگویان	۳۳
۲-۴- سن پاسخ دهندگان	۳۴
۳-۴- وضعیت تحصیلات پاسخ دهندگان	۳۵
۴-۴- وضعیت اشتغال پاسخ دهندگان	۳۶
۵-۴- وضعیت تأهل	۳۷
بخش دوم: بررسی پاسخ‌های سؤالات پرسشنامه	۳۸
۶-۴- مهمترین وسیله کسب آگاهی	۳۸
۷-۴- آیا می‌دانستید برگزاری سامانه‌های نشاط، خانه سلامت، و... بر عهده شهرداری است؟	۳۹
۸-۴- احساس مسوولیت شهروندان در مورد اداره شهر	۴۰
۹-۴- فعالیت‌های خانه سلامت تا چه حد با نیاز مردم صورت داشته است؟	۴۱
۱۰-۴- میزان رضایت مردم از این اقدام شهرداری	۴۲
۱۱-۴- ارزیابی عملکرد شهرداری در فعالیت‌های خانه سلامت	۴۳

۴۴	۱۲-۴ ارزیابی چگونگی ایجاد خانه‌های سلامت
۴۵	۱۳-۴ ضرورت ایجاد خانه سلامت در سطح جامعه
۴۶	۱۴-۴ میزان اطلاع مردم از فعالیت‌های ارائه شده
۴۷	۱۵-۴ کاهش هزینه‌ها با ارائه خدمات
۴۸	سؤالات مربوط به شاخص تخصص و مهارت
۴۹	۱۶-۴-۱ مهارت کارکنان در ارائه خدمات
۴۹	۱۶-۴-۲ نحوه رفتار کارکنان
۴۹	۱۶-۴-۳ دانش و آگاهی کارکنان در حوزه فعالیت‌های خانه سلامت
۴۹	۱۶-۴-۴ استفاده از پیشنهادات مراجعه کنندگان در بهبود فعالیت‌ها
۵۰	۱۶-۴-۵ آراستگی و پاکیزگی کارکنان
۵۰	۱۶-۴-۶ ارائه فعالیت‌های متنوع و گوناگون
۵۰	۱۶-۴-۷ تخصص مدرسین کلاس‌ها
۵۰	۱۶-۴-۸ کیفیت خدمات ارائه شده
۵۱	۱۶-۴-۹ مناسب بودن زمان برگزاری کلاس‌ها
۵۱	سؤالات مربوط به شاخص اطلاع رسانی و تبلیغات
۵۲	تجزیه و تحلیل سؤالات مربوط به شاخص اطلاع رسانی و تبلیغات
۵۲	۱۷-۴-۱ نحوه اطلاع رسانی و تبلیغات خانه‌های سلامت
۵۲	۱۷-۴-۲ نصب پوستر و بیلبورد در سطح محله
۵۲	۱۷-۴-۳ ارائه بسته‌ها و بروشورهای آموزشی
۵۳	سؤالات مربوط به وضعیت فیزیکی خانه‌های سلامت
۵۴	۱۸-۴-۱ مناسب بودن مکان خانه سلامت برای دسترسی آسان
۵۴	۱۸-۴-۲ اهمیت سیستم روشنایی مکان برگزاری کلاس‌ها
۵۴	۱۸-۴-۳ اهمیت سیستم تهویه هوای مکان برگزاری کلاس‌ها
۵۴	۱۸-۴-۴ جذابیت نمای ساختمان
۵۵	سؤالات مربوط به شاخص ارتقاء سطح بهداشت جسمی
۵۶	۱۹-۴-۱ فعالیت‌های خانه سلامت در حوزه بهداشت جسمی
۵۶	۱۹-۴-۲ برگزاری کلاسهای پزشکی
۵۶	۱۹-۴-۳ وجود مربی سلامت
۵۶	۱۹-۴-۴ وجود پزشک همکار محله
۵۷	۱۹-۴-۵ برگزاری کلاس‌های مهارت زندگی-تغذیه
۵۷	سؤالات مربوط به ارتقاء سطح بهداشت و روان
۵۸	۲۰-۴-۱ برگزاری جلسات مشاور خانواده و فردی
۵۸	۲۰-۴-۲ برگزاری کلاس‌های مهارت زندگی-تصمیمگیری
۵۹	۲۰-۴-۳ برگزاری کلاس‌های مهارت زندگی-اخلاقیت
۵۹	۲۰-۴-۴ برگزاری کلاس‌های مهارت زندگی-کنترل استرس
۵۹	۲۰-۴-۵ برگزاری کلاس‌های مهارت زندگی-خودباوری
۵۹	۲۰-۴-۶ برگزاری کلاس‌های مهارت زندگی-اعتماد به نفس
۶۰	۲۰-۴-۷ برگزاری جلسات هماندیشی
۶۰	۲۰-۴-۸ برگزاری کلاس‌های کارآفرینی
۶۰	فعالیت‌های فرهنگی

۶۱	۲۱-۴-۱ برگزاری کلاس‌های هنری
۶۱	۲۱-۴-۲ فعالیت‌های مربوط به کودکان
۶۱	۲۱-۴-۳ ایجاد خانه اسباببازی
۶۱	۲۱-۴-۴ برگزاری تورهای گردشگری
۶۲	تجزیه و تحلیل هر شاخص از دو جنبه اهمیت و رضایت
۶۲	شاخص تخصص و مهارت کارکنان
۶۳	شاخص تبلیغات
۶۴	شاخص وضعیت فیزیکی
۶۵	شاخص بهداشت جسمی
۶۶	شاخص بهداشت روانی
۶۷	بعد فعالیت‌های فرهنگی
۶۸	میزان اهمیت و رضایت شاخص‌ها

فصل پنجم) نتیجه‌گیری

۷۱	مقدمه
۷۱	خلاصه ای از یافته‌ها و نتیجه‌گیری
۷۳	پاسخ به سؤالهای تحقیق
۷۴	مشکلات، نیازها و انتظارات
۷۵	پیشنهادهات
۷۶	پیشنهادهات مجری
۷۷	منابع