

به نام خدا



معاونت امور اجتماعی و فرهنگی
اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی

بررسی میزان رضایت شهروندان تهرانی از خدمات شرکت اتوبوسرانی

مجری:

مؤسسه اجتماعی - پژوهشی

ره‌پویان آینده‌نگار

۱۳۹۰

عنوان و نام پدیدآور : بررسی میزان رضایت شهروندان تهرانی از خدمات شرکت اتوبوسرانی / تهیه کننده مؤسسه پژوهشی - اجتماعی
 ره‌پویان آینده‌نگار؛ معاونت امور اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران (محمدهادی ایازی) و اداره کل مطالعات
 اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران (سیدرضا مصطفوی)

مشخصات نشر : تهران: انتشارات جامعه‌شناسان، ۱۳۹۰.
 مشخصات ظاهری : ۷۰ ص.
 شابک : ۹۷۸-۶۰۰-۲۲۳-۰۹۵-۹
 وضعیت فهرست‌نویسی : فیا
 یادداشت : کتابخانه: ص. ۶۶
 موضوع : شرکت واحد اتوبوسرانی تهران و حومه - نمونه پژوهشی
 موضوع : شهرداری - ایران - تهران - ارزشیابی - نمونه پژوهشی
 موضوع : اتوبوسرانی - ایران - مدیریت - نمونه پژوهشی
 موضوع : شهروندان ایرانی - تهران - نظرسنجی
 شناسه افزوده : ایازی، سید محمدهادی
 شناسه افزوده : مصطفوی، سیدرضا، ۱۳۴۱-
 شناسه افزوده : مؤسسه پژوهشی اجتماعی ره‌پویان آینده‌نگار
 شناسه افزوده : شهرداری تهران، معاونت امور اجتماعی و فرهنگی
 شناسه افزوده : شهرداری تهران، اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی
 رده بندی کنگره : ۳۱۵ ۱۳۹۰ ت ۹ / JS۷۴۶۹
 رده بندی دیویی : ۳۵۲/۵۵۱۲۲
 شماره کتاب‌شناسی ملی : ۲۳۳۷۷۱۶



انتشارات جامعه‌شناسان



معاونت امور اجتماعی و فرهنگی

اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی

نوع گزارش: نظرسنجی

موضوع: بررسی میزان رضایت شهروندان تهرانی از خدمات شرکت اتوبوسرانی

معاون امور اجتماعی و فرهنگی: دکتر سیدمحمدهادی ایازی

مدیر کل مطالعات: سیدرضا مصطفوی

مجری طرح: مؤسسه اجتماعی - پژوهشی ره‌پویان آینده‌نگار

ناظر: دکتر فرهنگ ارشاد

ناشر: اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران

مدیریت پروژه: شرکت اندیشه سرای شهر

سال انتشار: ۱۳۹۰

تاریخ شروع: آبان ۱۳۸۹

تاریخ پایان: دی ۱۳۸۹

آدرس انتشارات جامعه‌شناسان: انقلاب - روبروی درب اصلی دانشگاه تهران - پاساژ فروزنده - طبقه همکف - پ ۳۳۲

تلفن: ۶۶۰۰۰۵۱

قیمت: ۲۰۰۰ تومان

چاپ: اول

تیراژ: ۱۰۰۰

آدرس اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی: میدان گل‌ها - بزرگراه شهید گمنام - ابتدای بزرگراه 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، شیوه‌ی 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 میزان رضایت شهروندان تهرانی از خدمات شرکت اتوبوس‌رانی» 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 موسسه اجتماعی-پژوهشی ره‌پویان آینده‌نگار، ناظر دکتر فرهنگ ارشاد، معاون پژوهش جناب آقای حسن عماري، مدیر پروژه شرکت اندیشه سرای 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.

سید رضا مصطفوی

مدیرکل مطالعات اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران

چکیده

سیستم حمل و نقل شهری به عنوان ارتباط دهنده فضا و فعالیت در یک نظام شهری محسوب می‌گردد. حمل و نقل همگانی بخشی اساسی از این سیستم می باشد که افزایش کارایی آن نقشی کلیدی در بهبود عملکرد حمل و نقل شهری ایفا می نماید. شبکه اتوبوس رانی یک بخش بسیار مهم از زیرساخت حمل و نقل یک شهر می باشد که طراحی و برنامه ریزی مناسب آن یک ضرورت بوده و در مطالعات طرح جامع حمل و نقل هر شهر از اهمیت بالایی برخوردار است. همچنین افزایش کمی و بهبود کیفی سفرهای شهری از عوامل و پیش شرط های اساسی رشد شهرهای مدرن بوده است. در واقع در شهرهای مدرن مهمترین مسئله ایجاد بهترین رابطه ممکن میان بافت های مسکونی و بافت های کاری است. این پژوهش به منظور بررسی میزان رضایت شهروندان تهرانی از خدمات شرکت اتوبوس رانی انجام شده است.

روش تحقیق، پیمایش و ابزار مورد استفاده پرسشنامه و تعداد حجم نمونه ۵۹۲ نفر بوده است. یافته های تحقیق نشان می دهد که شهروندان تهرانی آگاهی نسبتاً زیادی درباره ی مسیرهای خطوط اتوبوس رانی دارند و همچنین تمایل زیادی نیز برای استفاده از اتوبوس دارند (۵۲٫۸ درصد). استفاده از اتوبوس در قبل از ظهر بیشتر از سایر زمان هاست. ۶۵٫۲ درصد از پاسخگویان قبل از ظهر و ۲۵٫۵ درصد بعد از ظهرها از اتوبوس استفاده می کنند. شهروندان تهرانی، اتوبوس های تندرو را جزء مهمترین خدمات شرکت اتوبوس رانی محسوب کردند.

به طور کلی ارزیابی شهروندان از زمان بندی خطوط اتوبوس رانی در سطح متوسط بالا بوده است. فاکتورهای "مدت زمان انتظار برای سوار شدن به اتوبوس" با ۹۲٫۲ درصد و "مدت زمان رسیدن به مقصد" با ۸۹٫۵ درصد از پراهمیت ترین عوامل در زمان بندی ارزیابی شدند. در شاخص ارزیابی از وضعیت داخلی اتوبوس ها، بیشترین نارضایتی مربوط به نامناسب بودن فضای داخلی اتوبوس برای سالمندان و معلولین بوده است که به ترتیب ۵۷٫۲ درصد و ۳۷٫۷ درصد از شهروندان آن ها را ضعیف و خیلی ضعیف ارزیابی کردند. از میان گویه های مختلف شاخص وضعیت داخلی اتوبوس ها، سیستم گرمایش و سرمایش داخل اتوبوس برای بیش از ۹۰ درصد از شهروندان فاکتور بااهمیتی تلقی شد. در شاخص ارزیابی از راننده، پاسخگویان بیشترین اهمیت را به برخورد راننده دادند (۹۱٫۹ درصد). در زمینه ی ارزیابی از وضعیت بلیت اتوبوس ها، بیشترین نارضایتی در مورد نرخ کرایه اتوبوس های پولی بوده است که ۲۵٫۷ درصد از شهروندان از آن ابراز نارضایتی کردند. در مورد ارزیابی از ایستگاه های اتوبوس عواملی که از بیشترین ضعف برخوردار بودند عبارت بودند از: دسترسی آسان و راحت معلولین به ایستگاه ها (۵۰٫۴ درصد ضعف)، دسترسی آسان و راحت سالمندان به ایستگاه ها (۴۷ درصد ضعف)، اطلاع رسانی در ایستگاه ها (۴۱٫۵ درصد ضعف)، وجود باجه بلیت در ایستگاه ها (۳۷ درصد ضعف). وضعیت پایانه های شهری از لحاظ داشتن صندلی و سایبان ضعیف ارزیابی شدند. در ارزیابی کلی پاسخگویان از خدمات مختلف شرکت اتوبوس رانی، امور مربوط به ایستگاه ها جزء ضعیف ترین خدمات این شرکت ارزیابی شده اند.

فهرست مطالب

فصل اول (کلیات تحقیق)

- ۱.۱. مقدمه و بیان موضوع ۹
- ۱.۲. ضرورت و اهمیت موضوع ۹
- ۱.۳. اهداف تحقیق ۱۰
- ۱-۴. سوالات تحقیق ۱۰

فصل دوم (مبانی تحقیق)

۲. پیشینه تحقیق ۱۵

فصل سوم (روش تحقیق)

۳. روش تحقیق ۲۱
- ۳.۱. نحوه پردازش داده‌ها ۲۱
- ۳.۲. انتخاب ابزار و روشهای آماری جهت تحلیل داده‌ها ۲۱
- ۳.۳. انتخاب و تعریف جمعیت آماری ۲۱
- ۳.۴. نحوه تعیین حجم نمونه ۲۲
- ۳.۵. روش نمونه گیری ۲۲
- ۳.۶. کمی سازی و نحوه عملیاتی کردن متغیرهای تحقیق ۲۲
- امور مربوط به زمانبندی ۲۲

فصل چهارم (یافته‌های تحقیق)

- ۴.۱. توصیف داده‌ها ۲۷
- ۴.۱.۱. سیمای پاسخگویان (متغیرهای زمینه‌ای): ۲۷
- ۴.۱.۱.۱. جنس پاسخگویان ۲۷
- ۴.۱.۱.۲. سن پاسخگویان ۲۸
- ۴.۱.۱.۳. وضعیت تاهل پاسخگویان ۲۹
- ۴.۱.۱.۴. میزان تحصیلات پاسخگویان ۳۰
- ۴.۱.۱.۵. وضعیت اشتغال پاسخگویان ۳۱
- ۴.۱.۱.۶. هزینه ماهیانه خانوار ۳۲
- ۴.۱.۱.۷. وضعیت مسکن پاسخگویان ۳۳
- ۴.۲. توصیف سایر متغیرها ۳۴
- ۴.۲.۲. میزان تمایل پاسخگویان برای استفاده از اتوبوس ۳۵

- ۴.۲.۳. پاسخگویان اکثراً در چه ساعاتی از اتوبوس استفاده می‌کنند؟ ۳۶
- ۴.۲.۵. مهمترین خدمات شرکت واحد اتوبوسرانی از دیدگاه پاسخگویان ۳۷
- ۴.۲.۶. ارزیابی پاسخگویان از زمانبندی خدمات شرکت اتوبوسرانی ۳۸
- ۴.۲.۷. میزان اهمیت زمانبندی خدمات اتوبوسرانی برای پاسخگویان ۳۹
- ۴.۲.۸. ارزیابی پاسخگویان از وضعیت داخلی اتوبوس‌ها ۴۰
- ۴.۲.۹. میزان اهمیت وضعیت داخلی اتوبوس‌ها برای پاسخگویان ۴۱
- ۴.۲.۱۰. ارزیابی پاسخگویان از رانندگان اتوبوس‌ها ۴۳
- ۴.۲.۱۱. میزان اهمیت وضعیت رانندگان اتوبوس‌ها برای پاسخگویان ۴۴
- ۴.۲.۱۲. ارزیابی پاسخگویان از وضعیت بلیت اتوبوس‌ها ۴۵
- ۴.۲.۱۳. میزان اهمیت وضعیت بلیت اتوبوس‌ها برای پاسخگویان ۴۶
- ۴.۲.۱۴. ارزیابی پاسخگویان از ایستگاه‌های اتوبوس ۴۷
- ۴.۲.۱۵. میزان اهمیت وضعیت ایستگاه‌ها برای پاسخگویان ۴۹
- ۴.۲.۱۶. ارزیابی پاسخگویان از وضعیت پایانه‌های اتوبوسرانی ۵۱
- ۴.۲.۱۷. میزان اهمیت وضعیت پایانه‌ها برای پاسخگویان ۵۲
- ۴.۲.۱۸. ارزیابی پاسخگویان از میزان دسترسی به ایستگاه‌های اتوبوس ۵۳
- ۴.۲.۱۹. میزان اهمیت دسترسی به ایستگاه‌های اتوبوس برای پاسخگویان ۵۴
- ۴.۲.۲۰. مدت زمانی که پاسخگویان برای رسیدن به ایستگاه‌های اتوبوس طی می‌کنند ۵۵
- ۴.۲.۲۱. ارزیابی کلی پاسخگویان از شاخص‌های مختلف شرکت اتوبوسرانی ۵۶
- ۴.۲.۲۲. ارزیابی مقایسه‌های میان عملکرد و اهمیت خدمات شرکت اتوبوسرانی ۵۷
- ۴.۲.۲۳. مهمترین مشکلات شهر تهران از دیدگاه شهروندان ۶۱
- ۴.۲.۲۴. ارزیابی شهروندان از عملکرد شهرداری نسبت به سال‌های گذشته ۶۲
- ۴.۲.۲۵. ارزیابی پاسخگویان از عملکرد شهردار فعلی تهران ۶۳

فصل پنجم) نتیجه‌گیری

- جمع‌بندی و خلاصه یافته‌ها با تأکید بر نکات مهم ۶۷
- منابع ۷۰