

به نام خدا



معاونت امور اجتماعی و فرهنگی
اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی

بررسی میزان شناخت، علاقه و رضایت شهروندان تهرانی در خصوص نحوه انجام «طرح هبه»

مجری: شرکت تعاونی خدمات آموزشی، مطالعاتی و مشاوره اجتماع
محور هم اندیش

عنوان و نام پدیدآور : بررسی میزان شناخت، علاقه و رضایت شهروندان تهرانی در خصوص نحوه انجام "طرح هبه" / مجری شرکت تعاونی خدمات آموزشی، مطالعاتی و مشاوره اجتماع محور اندیش (نماینده تام‌الاختیار جمشید امینی)؛ زیر نظر اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران (سیدمحمدهادی ایازی؛ سیدرضا مصطفوی) از شهرداری تهران

مشخصات نشر : تهران: انتشارات جامعه‌شناسان، ۱۳۹۰.
 مشخصات ظاهری : ۱۰۲ ص.
 شابک : ۹۷۸-۶۰۰-۲۲۳-۰۶۷-۶
 وضعیت فهرست‌نویسی : فیا
 موضوع : هدیه (نقده)
 شناسه افزوده : شرکت تعاونی خدمات آموزشی، مطالعاتی و مشاوره اجتماعی محور هم‌اندیش
 رده‌بندی کنگره : ۱۳۹۰ ب۴ ۱۹۲/۱ BP
 رده‌بندی دیویی : ۲۹۷/۳۷۲
 شماره کتاب‌شناسی ملی : ۲۲۷۵۲۳۹



انتشارات جامعه‌شناسان



معاونت امور اجتماعی و فرهنگی
 اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی

نوع گزارش: نظرسنجی
 موضوع: بررسی میزان شناخت، علاقه و رضایت شهروندان تهرانی در خصوص نحوه انجام "طرح هبه"
 معاون امور اجتماعی و فرهنگی: دکتر سیدمحمدهادی ایازی
 مدیر کل مطالعات: سیدرضا مصطفوی
 مجری طرح: شرکت تعاونی خدمات آموزشی، مطالعاتی و مشاوره اجتماع محور هم‌اندیش
 ناظر: دکتر علی ایمانی
 مدیریت پروژه: شرکت اندیشه‌سرای شهر
 سال انتشار: ۱۳۹۰
 تاریخ شروع: شهریور ۱۳۸۹
 تاریخ پایان: دی ۱۳۸۹
 ناشر: اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی

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

قیمت: ۳۰۰۰ تومان

چاپ: اول

تیراژ: ۱۰۰۰

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

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 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 میزان شناخت، علاقه و رضایت شهروندان بهرانی در خصوص نحوه انجام طرح هبه» 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 کاربست یافته‌ها و نتایج نظرسنجی توسط شهروندان 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 جمشید امینی، ناظر جناب آقای دکتر علی ایمانی، معاون پژوهشی 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.

سیدرضا مصطفوی

مدیر کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی شهر تهران

چکیده

هدف از انجام این تحقیق بررسی میزان شناخت، علاقه و رضایت شهروندان تهرانی در خصوص نحوه انجام "طرح هبه" است. این مطالعه به روش پیمایشی و با استفاده از نمونه‌گیری تصادفی سهمیه‌ای انجام گرفته که در آن انتخاب بلوک‌های نمونه بر اساس تصادف بوده و تعداد نمونه هر منطقه بر اساس سهم منطقه از جمعیت شهر تهران تعیین گردیده و همچنین جنسیت و سن نیز با توجه به سهمی که هر یک در منطقه به خود اختصاص می‌دهند تعیین شده و سپس در داخل بلوک‌ها پاسخگویان به روش نمونه‌گیری سیستماتیک انتخاب گردیده و با آنان مصاحبه صورت گرفته است. در مجموع با ۱۲۰۰ نفر از شهروندان دارای سن ۱۴ سال و بیشتر مصاحبه شده است.

مهمترین یافته‌های تحقیق به شرح زیر است:

- تنها یک پنجم پاسخگویان آشنایی خوب و خیلی خوبی با طرح هبه داشتند.
- نزدیک به چهار پنجم پاسخگویان علاقه خیلی زیاد و زیادی به مشارکت در طرح هبه داشتند.
- تنها ۱/۷ درصد از پاسخگویان با طرح هبه مخالف بوده‌اند و نزدیک به ۹۰ درصد موافقت زیاد و خیلی زیادی با این طرح بیان کرده‌اند.
- ۳۰/۱ درصد از پاسخگویان وسایل چوبی را در اولویت اول خود برای اهدا در طرح هبه بیان کرده‌اند، ۲۷/۱۲ درصد فرش و پشتی، ۸/۸ درصد تلویزیون، ۲/۲ درصد لباسشویی، ۱۱/۷ درصد یخچال، ۵/۹ درصد اجاق گاز، ۸/۵ درصد ظروف آشپزخانه، ۵/۵ درصد جاروبرقی، ۷/۷ درصد کامپیوتر و ۱/۷ درصد دوچرخه را در اولویت اول خود برای اهدا در طرح هبه بیان کرده‌اند.
- ۵۲/۲ درصد از پاسخگویان خانواده‌های نیازمندان را در اولویت اول برای دریافت وسایل جمع‌آوری شده در طرح هبه عنوان کرده‌اند، ۳۵ درصد زنان سرپرست خانوار و ۱۳/۳ درصد جوانان تازه ازدواج کرده را در اولویت اول برای دریافت وسایل جمع‌آوری شده در طرح هبه عنوان کرده‌اند.
- مهمترین عیب و نقص طرح هبه از دیدگاه پاسخگویان عبارت بود از بی‌اطلاعی و عدم تبلیغات مناسب با ۵۸/۷ درصد و مهمترین حسن طرح هبه از دیدگاه پاسخگویان کمک به رفع نیاز نیازمندان با ۵۲/۳ درصد بود.

مهمترین دلیل پاسخگویان برای شرکت در طرح هبه عبارت از کمک به نیازمندان با ۴۲ درصد و مهمترین دلیل پاسخگویان برای عدم مشارکت در طرح هبه عدم اطلاع و آگاهی با ۵۰/۹ درصد بود.

فهرست مطالب

فصل اول) کلیات تحقیق

- ۱-۱. طرح مسئله ۹
- اهمیت تحقیق ۱۰
- سوالات تحقیق ۱۱
- اهداف تحقیق ۱۱

فصل دوم) روش شناسی تحقیق

- ۲-۱. روش تحقیق ۱۵
- ۲-۲. جامعه آماری پژوهش ۱۵
- ۲-۳. حجم نمونه ۱۵
- ۲-۴. شیوه نمونه‌گیری ۱۶
- ۲-۵. اعتبار و روایی تحقیق ۱۷
- ۲-۶. کدگذاری و استخراج داده‌ها ۱۸
- ۲-۷. نحوه تجزیه و تحلیل داده‌ها ۱۸

فصل سوم) ویژگی‌های جمعیت نمونه

- ۳-۱. جنس ۲۱
- ۳-۲. وضعیت تأهل ۲۲
- ۳-۳. گروه‌های سنی ۲۳
- ۳-۴. مقاطع تحصیلی ۲۴
- ۳-۵. وضعیت اشتغال پاسخگویان ۲۵
- ۳-۶. هزینه‌ی زندگی خانوار پاسخگویان ۲۶
- ۳-۷. وضعیت مسکن پاسخگویان ۲۷
- ۳-۸. مدت اقامت در تهران (سال) ۲۸

فصل چهارم) یافته‌های پژوهش

۴. تحلیل‌های توصیفی و استنباطی در ارتباط با میزان شناخت، علاقه و رضایت شهروندان تهرانی درخصوص نحوه انجام طرح هبه ۳۱
- ۴-۱. تا چه اندازه با طرح هبه آشنا هستید؟ ۳۱
- ۴-۲. در صورت آگاهی از اجرای طرح هبه از چه طریق از برنامه‌های این طرح اطلاع یافته‌اید؟ ۳۲
- ۴-۳. آیا تاکنون در طرح هبه شرکت کرده‌اید؟ ۳۳
- ۴-۵. تا چه اندازه به مشارکت در اجرای طرح هبه علاقه‌مند هستید؟ ۳۵

- ۶-۴. تا چه اندازه علاقه دارید وسایل اضافه خود را به نیازمندان هدیه کنید؟..... ۳۶
- ۷-۴. تا چه اندازه علاقه دارید شهرداری را در مقایسه با دیگر سازمان‌ها (کمیت امداد، سازمانهای خیریه و ...) به عنوان امین در انتقال هدیه به نیازمندان انتخاب کنید؟..... ۳۷
- ۸-۴. تا چه اندازه جهت کمک به نیازمندان در پرداخت هزینه تعمیر وسایل اهدایی خود علاقه‌مندید؟..... ۳۸
- ۹-۴. تا چه اندازه علاقه دارید در مراحل مختلف «طرح هبه» (تحويل به شهرداری، تعمیر، بازسازی و تحويل به نیازمندان) مشارکت کنید؟..... ۳۹
- ۱۰-۴. تا چه اندازه علاقه دارید افراد دیگری را به حضور در این طرح تشویق کنید؟..... ۴۰
- ۱۱-۴. تا چه اندازه با اجرای «طرح هبه» موافقت می‌کنید؟..... ۴۱
- ۱۲-۴. تا چه اندازه با اجرای «طرح هبه» توسط شهرداری موافقت می‌کنید؟..... ۴۲
- ۱۳-۴. تا چه اندازه با امین بودن شهرداری در اجرای «طرح هبه» موافقت می‌کنید؟..... ۴۳
- ۱۴-۴. تا چه اندازه با رفع مشکل نیازمندان به وسیله «طرح هبه» موافقت می‌کنید؟..... ۴۴
- ۱۵-۴. شرایط خانوادگی من به گونه ای است که بتوانم کالایی را بدون هیچ گونه چشم‌داشتی به فردی نیازمند اهدا کنم..... ۴۵
- ۱۶-۴. اگر الان وسایلی در اختیار داشتم، آن‌ها را بدون هیچ گونه چشم‌داشتی به نیازمندان می‌بخشیدم..... ۴۶
- ۱۷-۴. قبل از اجرای «طرح هبه» بارها اتفاق افتاده که وسیله‌ای را به فرد نیازمندی هدیه کنم..... ۴۷
- ۱۸-۴. شهرداری می‌تواند به عنوان امین مردم، وسایل دست دوم مردم را تحويل گرفته و پس از تعمیر در اختیار نیازمندان قرار دهد..... ۴۸
- ۱۹-۴. این طرح می‌تواند عامل مهمی در جلوگیری از اسراف و یا از بین رفتن وسایل مصرفی شهروندان شود..... ۴۹
- ۲۰-۴. در صورت نیاز حاضرم از وسایل جمع‌آوری شده در «طرح هبه» پس از تعمیر توسط شهرداری، استفاده کنم..... ۵۰
- ۲۱-۴. گسترش روحیه انفاق با اجرای طرح هبه..... ۵۱
- ۲۲-۴. رفع نیاز مستمندان به وسایل اولیه زندگی..... ۵۲
- ۲۳-۴. برخورد احترام آمیز کارکنان شهرداری در هنگام دریافت وسایل اهدایی..... ۵۳
- ۲۴-۴. اعتماد و اطمینان به مأمورین اجرایی شهرداری در «طرح هبه»..... ۵۴
- ۲۵-۴. مراجعه سریع و به موقع برای دریافت وسایل اهدایی..... ۵۵
- ۲۶-۴. اطمینان کامل از رسیدن وسایل اهدایی به دست نیازمندان..... ۵۶
- ۲۷-۴. اطلاع رسانی شهرداری به مردم از روال کار طرح هبه..... ۵۷
- ۲۸-۴. برقراری ارتباط بین افراد اهداء کننده و دریافت کننده..... ۵۸
- ۲۹-۴. تحويل وسایل به افراد نیازمند با حفظ شأن انسانی و پنهانی بودن این مساعدت..... ۵۹
- ۳۰-۴. اگر در نزدیکی محل سکونت یا کار شما موسسه خیریه باشد که افراد و اهداف آن را بشناسید در این صورت وسایل دست دوم خود را به کدامیک از مراکز زیر اهداء می‌کنید؟..... ۶۰
- ۳۱-۴. به نظر شما چه زمانی برای جمع‌آوری وسایل طرح هبه توسط شهرداری مناسب است؟..... ۶۱

- ۳۲-۴. تمایل دارید وسایل چوبی را در صورت امکان به دیگران هبه کنید؟ ۶۲
- ۳۳-۴. تمایل دارید فرش و پستی را در صورت امکان به دیگران هبه کنید؟ ۶۳
- ۳۴-۴. تمایل دارید تلویزیون را در صورت امکان به دیگران هبه کنید؟ ۶۴
- ۳۵-۴. تمایل دارید لباسشویی را در صورت امکان به دیگران هبه کنید؟ ۶۵
- ۳۶-۴. تمایل دارید یخچال را در صورت امکان به دیگران هبه کنید؟ ۶۶
- ۳۷-۴. تمایل دارید اجاق گاز را در صورت امکان به دیگران هبه کنید؟ ۶۷
- ۳۸-۴. تمایل دارید ظروف آشپزخانه را در صورت امکان به دیگران هبه کنید؟ ۶۸
- ۳۹-۴. تمایل دارید جارو برقی را در صورت امکان به دیگران هبه کنید؟ ۶۹
- ۴۰-۴. تمایل دارید کامپیوتر را در صورت امکان به دیگران هبه کنید؟ ۷۰
- ۴۱-۴. تمایل دارید دوچرخه را در صورت امکان به دیگران هبه کنید؟ ۷۱
- ۴۲-۴. اولویت گروه زنان سرپرست خانوار برای دریافت وسایل جمع آوری شده در طرح هبه ۷۲
- ۴۳-۴. اولویت گروه جوانان تازه ازدواج کرده برای دریافت وسایل جمع آوری شده در طرح هبه ۷۳
- ۴۴-۴. اولویت گروه خانواده‌های نیازمند برای دریافت وسایل جمع آوری شده در طرح هبه ۷۴
- ۴۵-۴. به نظر شما مهم‌ترین معایب و نواقص طرح هبه چیست؟ ۷۵
- ۴۶-۴. به نظر شما مهم‌ترین محاسن طرح هبه چیست؟ ۷۶
- ۴۷-۴. مهم‌ترین دلیل مشارکت شما در طرح هبه چیست؟ ۷۸
- ۴۸-۴. مهم‌ترین دلیل عدم مشارکت شما در طرح هبه چیست؟ ۸۰
- آمارهای کلی مربوط به شاخص‌های مورد بررسی ۸۱
- رابطه ویژگی‌های فردی پاسخگویان با میزان اهمیت شاخص‌های مورد بررسی ۸۱
- ۴۹-۴. رابطه ویژگی‌های فردی پاسخگویان با میزان علاقه ۸۱
- ۵۱-۴. رابطه ویژگی‌های فردی پاسخگویان با میزان اهمیت ۸۴
- ۵۲-۴. رابطه ویژگی‌های فردی پاسخگویان با میزان عملکرد ۸۶
- ۵۳-۴. سنجش میزان رضایت فعالیت‌ها ۸۸

فصل پنجم) نتیجه گیری

- نتیجه‌گیری ۹۵
- منابع ۱۰۰