

به نام خدا



معاونت امور اجتماعی و فرهنگی
اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی

بررسی رضایت شهروندان تهرانی از خدمات سازمان مترو

تهیه کننده:

مؤسسه پژوهشی - اجتماعی

رهپویان آینده‌نگار

سال ۱۳۹۰

عنوان و نام پدیدآور	بررسی رضایت شهروندان تهرانی از خدمات مترو/ تهیه کننده مؤسسه پژوهشی - اجتماعی ره‌پویان آینده‌نگار؛ زیر نظر اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران (سید محمد هادی ایازی؛ سید رضا مصطفوی)
مشخصات نشر	تهران: انتشارات جامعه‌شناسان، ۱۳۹۰.
مشخصات ظاهری	۷۳ ص.
شابک	۹۷۸-۶۰۰-۲۲۳-۰۷۳-۷
وضعیت فهرست‌نویسی	فیا
موضوع	شهرداری - ایران - تهران - ارزشیابی - نمونه پژوهشی
موضوع	مترو - ایران - تهران
موضوع	شهروندان ایرانی - تهران - نظر سنجی
شناسه افزوده	ایازی، سید محمد هادی
شناسه افزوده	مصطفوی، سید رضا، ۱۳۴۱-
شناسه افزوده	مؤسسه پژوهشی اجتماعی ره‌پویان آینده‌نگار
شناسه افزوده	شهرداری تهران، اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی
رده بندی کنگره	۱۳۹۰ ۳۱۵ پ ۹ ت/ JS۷۴۶۹
رده بندی دیویی	۳۵۲/۵۵۱۲۲
شماره کتاب‌شناسی ملی	۲۲۸۰۳۷۳



انتشارات جامعه‌شناسان



معاونت امور اجتماعی و فرهنگی

اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی

نوع گزارش: نظرسنجی
موضوع: بررسی رضایت شهروندان تهرانی از خدمات سازمان مترو
معاون امور اجتماعی و فرهنگی: دکتر سید محمد هادی ایازی
مدیر کل مطالعات: سید رضا مصطفوی
مجری طرح: مؤسسه پژوهشی - اجتماعی ره‌پویان آینده‌نگار
ناظر: دکتر فرهنگ ارشاد
مدیریت پروژه: اندیشه سرای شهر
سال انتشار: ۱۳۹۰
تاریخ شروع: آبان ۱۳۸۹
تاریخ پایان: دی ۱۳۸۹
ناشر: اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی

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

تیراژ: ۱۰۰۰	چاپ: اول	قیمت: ۲۰۰۰ تومان
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		
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 «مستول» 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 پسرقت 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 رضایت شهروندان تهرانی از خدمات سازمان مترو» بوده که در سال ۱۳۸۹ انجام شده‌است. 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 می‌دانم از کلیه همکاران طرح، مجری مؤسسه پژوهشی - اجتماعی ره‌پویان آینده‌نگار، ناظر جناب آقای دکتر فرهنگ ارشاد، 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

مشکلات مربوط به حمل و نقل در شهرهای بزرگ کشور ما روز به روز در حال افزایش است، که البته این امر به عنوان مشکل بسیاری از شهرهای بزرگ در نقاط مختلف دنیا شناخته می‌شود. این امر و مسائل ناشی از مصرف سوخت، آلودگی محیط زیست، اتلاف وقت، سر و صدا، استهلاک و سایر تاثیرات منفی این پدیده سبب شده است که حکمرانان کشورهای مختلف در صدد چاره ای برآیند. برای مترو که به عنوان یکی از مهم‌ترین راهکارهای حل مشکل ترافیک و آلودگی هوا شناخته شده است باید به گونه‌ای برنامه‌ریزی و طراحی شود که امکان ایجاد فرصت‌های رشد آتی شهر در آن دیده شود. شرایط مطلوب سرویس‌های خدماتی مانند وجود ایستگاه‌های قابل دسترس و پراکندگی مناسب آن در سطح شهر، پایانه‌های حمل و نقل و قیمت مناسب، امکانات داخل واگنها و ... موجب تمایل بیشتر مردم به استفاده از حمل و نقل عمومی است. از همین رو، پرداختن به امکانات و ظرفیت های مترو، میزان بهره برداری شهروندان از این امکانات و رضایت شهروندان از خدمات ارائه شده، امکان ارائه خدمات مناسبتر در آینده را فراهم می‌سازد.

روش تحقیق، پیمایش و ابزار مورد استفاده پرسشنامه و تعداد حجم نمونه ۵۹۰ نفر بوده است. هدف کلی این تحقیق بررسی میزان رضایت مسافران مترو از خدمات ارائه شده در حوزه مترو بوده است. مهمترین یافته های تحقیق به شرح زیر است:

- در میان افرادی که کمابیش از خدمات مترو استفاده می کنند، به طور متوسط هر پاسخگو حدود ۲۸ بار در طول یک ماه از مترو استفاده می کند. به عبارتی می‌توان گفت روزانه ۱ بار با مترو در سطح شهر رفت یا آمد می کند.
- حدود ۵۲ درصد پاسخگویان با حضور دستفروشان در مترو مخالف هستند.
- ۸۲.۹ درصد از پاسخگویان اظهار داشته‌اند که اهمیت خدمات مترو (به طور کلی) زیاد و ۱۷.۱ درصد متوسط می‌باشد. میانگین به دست آمده ۸۳.۴ می‌باشد که اهمیت این خدمات را از نظر شهروندان در حد بالایی نشان می‌دهد.
- ۸۵.۷ درصد از پاسخگویان عملکرد خدمات مترو در بهبود وضعیت آن و رفاه شهروندان را متوسط، ۱۳.۶ درصد خوب و فقط ۰.۷ درصد ضعیف ارزیابی کرده‌اند. میانگین به دست آمده ۶۶.۱ می‌باشد که عملکرد این خدمات را از نظر شهروندان در حد تقریباً متوسطی نشان می‌دهد.
- شاخص رضایت معادل ۷۹.۲ می باشد. بدین ترتیب پاسخگویان به طور متوسط به میزان ۸۰ (از ۱۰۰) از خدمات ارائه شده در مترو رضایت دارند.
- بر اساس تحلیل اهمیت - عملکرد، استفاده کنندگان از مترو از وضعیت ایستگاه ها و دسترسی به مترو راضی و از امکانات داخل واگن ها ناراضی هستند. از طرف دیگر در خصوص وضعیت بلیط و دسترسی به مترو نیز رضایت کامل حاصل شده؛ ولی بیشتر از حد انتظار استفاده کنندگان به این محورها توجه شده است.

فصل اول) کلیات تحقیق

۹	مقدمه و بیان موضوع
۱۰	سنجش شاخص رضایت
۱۰	بکارگیری متغیرهای زمینه‌ای
۱۱	ضرورت و اهمیت موضوع
۱۱	اهداف تحقیق
۱۱	سوالات تحقیق

فصل دوم) روش تحقیق

۱۵	روش تحقیق
۱۵	نحوه پردازش داده‌ها
۱۵	انتخاب ابزار و روشهای آماری جهت تحلیل داده‌ها
۱۵	انتخاب و تعریف جامعه آماری
۱۶	روش نمونه‌گیری

فصل سوم) یافته‌های تحقیق

۱۹	توصیف داده‌ها
۱۹	سیمای پاسخگویان
۱۹	۱. جنس
۲۰	۲. گروه‌های سنی
۲۱	۳. وضعیت تأهل
۲۲	۴. میزان تحصیلات
۲۳	۵. وضعیت اشتغال
۲۴	۶. میزان هزینه ماهیانه خانوار
۲۵	۷. وضعیت مسکن
۲۶	یافته‌های توصیفی
۲۶	۱. تعداد دفعات استفاده از مترو در ماه
۲۶	۲. حضور دستفروش در مترو
۲۷	۳. بررسی عملکرد و میزان اهمیت خدمات و فعالیت‌های مترو
۲۷	۳-۱. بررسی میزان اهمیت دسترسی به مترو
۲۸	۳-۲. شاخص میزان اهمیت دسترسی به مترو
۲۹	۳-۳. بررسی ارزیابی وضعیت دسترسی به مترو
۳۱	۳-۵. بررسی میزان رضایت دسترسی به مترو
۳۱	۴. بررسی عملکرد و میزان اهمیت زمان بندی حرکت مترو
۳۱	۴-۱. بررسی میزان اهمیت زمان بندی حرکت مترو
۳۳	۴-۲. شاخص میزان اهمیت زمان بندی حرکت مترو
۳۴	۴-۳. بررسی ارزیابی زمان بندی حرکت مترو
۳۶	۴-۴. شاخص ارزیابی زمان بندی حرکت مترو
۳۷	بررسی میزان رضایت از زمان بندی حرکت مترو

۵. بررسی عملکرد و میزان اهمیت وضعیت بلیط مترو.....	۲۸
۵-۱. بررسی میزان اهمیت وضعیت بلیط مترو.....	۲۸
۵-۲. شاخص میزان اهمیت وضعیت بلیط مترو.....	۳۹
۵-۳. ارزیابی وضعیت بلیط مترو.....	۴۰
۵-۵. بررسی میزان رضایت از وضعیت بلیط مترو.....	۴۲
۶. بررسی عملکرد و میزان اهمیت وضعیت ایستگاه های مترو.....	۴۳
۶-۱. بررسی اهمیت وضعیت ایستگاه های مترو.....	۴۳
۶-۲. شاخص اهمیت وضعیت ایستگاه های مترو.....	۴۵
۶-۳. ارزیابی وضعیت ایستگاه های مترو.....	۴۶
۶-۴. شاخص ارزیابی وضعیت ایستگاه های مترو.....	۴۸
۶-۵. بررسی میزان رضایت وضعیت ایستگاه ها.....	۴۹
۷. بررسی عملکرد و اهمیت برنامه های فرهنگی مترو.....	۵۰
۷-۱. بررسی میزان اهمیت برنامه های فرهنگی مترو.....	۵۰
۷-۲. ارزیابی برنامه های فرهنگی مترو.....	۵۰
۸. بررسی میزان عملکرد و اهمیت نحوه برخورد مسئولین مترو با مسافران.....	۵۱
۸-۱. بررسی میزان اهمیت نحوه برخورد مسئولین مترو با مسافران.....	۵۱
۸-۲. ارزیابی نحوه برخورد مسئولین مترو با مسافران.....	۵۱
۹. بررسی عملکرد و میزان اهمیت امکانات واگن های مترو.....	۵۲
۹-۱. بررسی میزان اهمیت امکانات واگن های مترو.....	۵۲
۹-۲. شاخص میزان اهمیت امکانات واگن های مترو.....	۵۴
۹-۳. ارزیابی امکانات واگن های مترو.....	۵۵
۹-۴. شاخص ارزیابی امکانات واگن های مترو.....	۵۷
۹-۵. بررسی میزان رضایت از امکانات واگن های مترو.....	۵۸
۱۰. شاخص کلی میزان اهمیت خدمات مترو.....	۵۹
۱۱. شاخص کلی ارزیابی خدمات مترو.....	۶۰
۱۲. بررسی میزان رضایت کلی از خدمات مترو.....	۶۱
۱۳. شکایت و نارضایتی از خدمات مترو.....	۶۲
۱۴. امکانات مترو برای سالمندان.....	۶۲
۱۵. امکانات مترو برای معلولین.....	۶۳
۱۶. رابطه بین ویژگی های فردی با شاخص میزان اهمیت خدمات مترو.....	۶۴
۱۷. رابطه بین ویژگی های فردی با شاخص ارزیابی خدمات مترو.....	۶۵
۱۸. رابطه بین ویژگی های فردی با شاخص رضایت از خدمات مترو.....	۶۶
۱۹. پیشنهادات پاسخگویان در ارتباط با مترو.....	۶۷
فصل چهارم) نتیجه گیری و پیشنهادها	
نتیجه گیری و پیشنهادها.....	۷۱
منابع.....	۷۳