

به نام خدا



شهرداری منطقه ۱۷  
معاونت امور اجتماعی و فرهنگی

معاونت امور اجتماعی و فرهنگی  
اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی

# بررسی نظرات شهروندان منطقه ۱۷ در خصوص جوانب مختلف اجرای پروژه زیر زمینی کردن خط راه آهن تهران- تبریز در این منطقه

مجری: سید مهران خداپرست

سال ۱۳۹۰

|                      |   |                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| سرشناسنامه           | : | خداپرست، سیدمهران، ۱۳۴۶-                                                                                                                                                                                                                                              |
| عنوان و نام پدیدآور  | : | بررسی نظرات شهروندان منطقه ۱۷ در خصوص جوانب مختلف اجرای پروژه زیرزمینی کردن خط راه آهن تهران- تبریز در این منطقه / مجری سیدمهران خداپرست؛ [به سفارش] شهرداری منطقه ۱۷، معاونت امور اجتماعی و فرهنگی، اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی، معاونت امور اجتماعی و فرهنگی. |
| مشخصات نشر           | : | تهران: انتشارات جامعه شناسان، ۱۳۹۰.                                                                                                                                                                                                                                   |
| مشخصات ظاهری         | : | ۱۰۸ ص.؛ جدول، نمودار                                                                                                                                                                                                                                                  |
| شابک                 | : | ۹۷۸-۶۰۰-۲۲۳-۰۲۳-۲                                                                                                                                                                                                                                                     |
| وضعیت فهرست نویسی    | : | فیا                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| موضوع                | : | شهرداری-- ایران -- تهران-- ارزشیابی -- نمونه پژوهی.                                                                                                                                                                                                                   |
| موضوع                | : | شهروندان ایرانی -- تهران-- نظرسنجی                                                                                                                                                                                                                                    |
| شناسه افزوده         | : | شهرداری تهران. منطقه هفده. معاونت امور اجتماعی و فرهنگی                                                                                                                                                                                                               |
| شناسه افزوده         | : | شهرداری تهران. منطقه هفده. اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی                                                                                                                                                                                                          |
| رده بندی کنگره       | : | ۴۱۳۸۹-۴۹۳/ت JS۷۴۶۹                                                                                                                                                                                                                                                    |
| رده بندی دیویی       | : | ۳۵۲/۵۵۱۲۲                                                                                                                                                                                                                                                             |
| شماره کتاب شناسی ملی | : | ۲۲۴۶۰۸۶                                                                                                                                                                                                                                                               |



انتشارات جامعه شناسان



معاونت امور اجتماعی و فرهنگی  
اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی

نوع گزارش: نظرسنجی  
موضوع: بررسی نظرات شهروندان منطقه ۱۷ در خصوص جوانب مختلف اجرای پروژه زیرزمینی کردن خط راه آهن تهران- تبریز در این منطقه  
معاون امور اجتماعی و فرهنگی: دکتر سیدمحمد هادی ایازی  
مدیر کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی: سیدرضا مصطفوی  
معاون اجتماعی و فرهنگی منطقه ۱۷: سید مرتضی موسوی  
مدیر مطالعات اجتماعی و فرهنگی منطقه ۱۷: مهدی هاشمی پور  
مجری طرح: سید مهران خداپرست  
ناظر: دکتر علی بقایی  
مدیریت پروژه: اندیشه سرای شهر  
صفحه آرا: میلاد تاجیک نوروزی  
سال انتشار: ۱۳۹۰  
تاریخ شروع: ۱۳۸۹/۰۴/۰۹  
تاریخ پایان: ۱۳۸۹/۰۷/۲۰  
ناشر: اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی

آدرس انتشارات جامعه شناسان: انقلاب - روبروی درب اصلی دانشگاه تهران - پاساژ فروزنده - طبقه همکف - پ ۳۳  
تلفن: ۶۶۰۰۰۵۱

قیمت: ۳۵۰۰ 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

## 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 ۱۷ در خصوص جوانب مختلف اجرای پروژه زیرزمینی کردن خط راه‌آهن تهران - تبریز در این منطقه» 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 می‌دانیم از کلیه همکاران طرح، مجری جناب آقای سید مهران خداپرست، ناظر جناب آقای دکتر علی بقایی، 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

مدیر کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران

سید مرتضی موسوی

معاون امور اجتماعی و فرهنگی شهرداری منطقه ۱۷

## فهرست مطالب

### فصل اول) کلیات

- ۱-۱- طرح و بیان موضوع..... ۱۱
- ۲-۱- سئوالات تحقیق..... ۱۴
- ۱-۲-۱- سئوال اصلی..... ۱۴
- ۲-۲-۱- سئوالات فرعی..... ۱۴
- ۳-۱- اهداف تحقیق..... ۱۵

### فصل دوم) مبانی نظری

- ۱-۲- مقدمه..... ۱۹
- ۲-۲- تاریخچه موضوعی..... ۲۰
- ۳-۲- مرور رویکردهای نظری و مطالعات مربوط به شبکه حمل و نقل..... ۲۲
- ۴-۲- اهمیت شبکه حمل و نقل از دیدگاه قرآنی..... ۲۳
- ۵-۲- فواید حاصل از گسترش شبکه حمل و نقل و ترافیک..... ۲۴
- ۶-۲- جایگاه نظرات شهروندان و مشارکت مردمی در طرحهای توسعه‌ای..... ۲۴
- ۷-۲- معرفی معاونت اجتماعی و فرهنگی منطقه ۱۷ شهرداری تهران..... ۳۰
- ۸-۲- معرفی حوزه معاونت حمل و نقل و ترافیک شهرداری منطقه ۱۷ شهر تهران..... ۳۲
- ۹-۲- توصیف و شناسایی منطقه ۱۷ شهر تهران..... ۳۳

### فصل سوم) روش تحقیق

- ۱-۳- روش تحقیق..... ۳۷
- ۲-۳- جمعیت آماری..... ۳۷
- ۳-۳- تعیین حجم نمونه..... ۳۷
- اثر طرح (Design Effect)..... ۳۸
- ۴-۳- روش نمونه‌گیری..... ۴۰
- ۵-۳- سنجش متغیرها و اعتبار و روایی تحقیق..... ۴۰
- ۶-۳- نحوه تجزیه و تحلیل داده‌ها..... ۴۱

### فصل چهارم) یافته‌های توصیفی و تحلیلی تحقیق

- ۱-۴- مشخصات پاسخگویان..... ۴۷
- ۱-۱-۴- جنسیت پاسخگویان..... ۴۷
- ۲-۱-۴- سن پاسخگویان..... ۴۸
- ۳-۱-۴- محل تولد پاسخگویان..... ۴۹
- ۴-۱-۴- وضعیت تأهل پاسخگویان..... ۵۰
- ۵-۱-۴- تحصیلات پاسخگویان..... ۵۱
- ۶-۱-۴- وضعیت اشتغال پاسخگویان..... ۵۲

|         |                                                                                                           |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ۵۳..... | ۷-۱-۴- هزینه ماهیانه خانوار .....                                                                         |
| ۵۴..... | ۸-۱-۴- وضعیت مسکن پاسخگویان .....                                                                         |
| ۵۵..... | ۹-۱-۴- مدت اقامت در تهران .....                                                                           |
| ۵۶..... | ۲-۴- یافته‌های توصیفی نظرسنجی .....                                                                       |
| ۵۶..... | ۱-۲-۴- آیا با وظایف عمرانی و اجرایی شهرداری آشنایی دارید؟ .....                                           |
| ۵۷..... | ۲-۲-۴- نحوه مطلع شدن از اجرای برنامه‌ها و فعالیت‌های شهرداری منطقه .....                                  |
| ۵۸..... | ۲-۲-۴- نوع کاربری های مختلف فضای آزاد شده از زیر گذر کردن خط راه آهن تهران- تبریز .....                   |
| ۵۸..... | ۱-۳-۲-۴- راه اندازی میدان میوه و تره بار .....                                                            |
| ۵۹..... | ۲-۲-۲-۴- ایجاد مجموعه های ورزشی .....                                                                     |
| ۶۰..... | ۳-۳-۲-۴- ایجاد زمین ورزشی و بازی .....                                                                    |
| ۶۱..... | ۴-۳-۲-۴- راه سازی و کسپترش شبکه ارتباطی راهی محلی .....                                                   |
| ۶۲..... | ۵-۳-۲-۴- احداث فرهنگسرا .....                                                                             |
| ۶۳..... | ۶-۳-۲-۴- احداث شهر کتاب .....                                                                             |
| ۶۴..... | ۷-۳-۲-۴- احداث سرای محله .....                                                                            |
| ۶۵..... | ۸-۳-۲-۴- احداث خانه مطبوعات .....                                                                         |
| ۶۶..... | ۹-۳-۲-۴- احداث پارکینگ برای وسایل نقلیه مختلف .....                                                       |
| ۶۷..... | ۱۰-۳-۲-۴- احداث خانه سلامت .....                                                                          |
| ۶۸..... | ۱۱-۳-۲-۴- احداث مراکز درمانی .....                                                                        |
| ۶۹..... | ۴-۲-۴- انجام پروژه را تا چه اندازه برای محله خود لازم می دانید؟ .....                                     |
| ۷۰..... | ۵-۲-۴- ارزیابی عملکرد شهرداری در پوشش خبری و اطلاع رسانی از پروژه مورد نظر .....                          |
| ۷۱..... | ۶-۲-۴- ارزیابی از عملکرد شهرداری در جلب مشارکت شهروندان در تسریع عملیات اجرایی و جلوگیری از مشکلات .....  |
| ۷۱..... | ۷-۲-۴- ارزیابی عملکرد مسئولین شهری در به حداقل رساندن آلودگی صوتی ناشی از عملیات اجرایی پروژه .....       |
| ۷۳..... | ۸-۲-۴- ارزیابی عملکرد مسئولین در ایمن سازی کارگاههای عمرانی پروژه .....                                   |
| ۷۴..... | ۹-۲-۴- ارزیابی عملکرد مسئولین در پاک سازی محلات درگیر با پروژه از زوائد بصری موجود در نماها و معابر ..... |
| ۷۵..... | ۱۰-۲-۴- میزان رضایت از روند اجرای پروژه و سرعت و جدیت مسئولین .....                                       |
| ۷۶..... | ۱۱-۲-۴- ارزیابی عملکرد شهرداری در رسیدگی به شکایات و پیشنهادات شهروندان در خصوص پروژه .....               |
| ۷۷..... | ۱۲-۲-۴- پیشنهادات در خصوص کاربری سطح آزاد شده از پروژه .....                                              |
| ۷۸..... | ۱۳-۲-۴- پیشنهادات در خصوص کاهش پیامدها و مشکلات احتمالی عملیات اجرایی پروژه .....                         |
| ۷۹..... | ۳-۴- یافته‌های تحلیلی نظرسنجی .....                                                                       |

|                                                                                                                                                                          |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| ۱-۳-۴- به نظر می‌رسد تفاوت معناداری میان دوگروه زنان و مردان از نظر آشنایی با وظایف<br>عمرانی و اجرایی شهرداری وجود دارد. .... ۷۹                                        | ۷۹ |
| ۲-۳-۴- به نظر می‌رسد در خصوص آشنایی با وظایف عمرانی و اجرایی شهرداری در بین گروه‌های<br>تحصیلی تفاوت وجود دارد. .... ۸۰                                                  | ۸۰ |
| ۳-۳-۴- به نظر می‌رسد بین نظرات زنان و مردان در مورد لزوم انجام پروژه تفاوت وجود دارد. ۸۱..                                                                               | ۸۱ |
| ۴-۳-۴- به نظر می‌رسد در خصوص ضرورت انجام پروژه در بین گروه‌های تحصیلی تفاوت وجود<br>دارد. .... ۸۲                                                                        | ۸۲ |
| ۵-۳-۴- بین نظرات زنان و مردان در خصوص پوشش خبری و اطلاع‌رسانی از پروژه تفاوت وجود<br>دارد. .... ۸۳                                                                       | ۸۳ |
| ۶-۳-۴- به نظر می‌رسد در خصوص پوشش خبری و اطلاع‌رسانی از پروژه در بین گروه‌های<br>تحصیلی تفاوت وجود دارد. .... ۸۴                                                         | ۸۴ |
| ۷-۳-۴- به نظر می‌رسد بین نظرات زنان و مردان در مورد عملکرد شهرداری در جلب مشارکت و<br>همکاری شهروندان در خصوص تسریع عملیات و کاهش مشکلات اجرایی تفاوت وجود دارد. .... ۸۵ | ۸۵ |
| ۸-۳-۴- به نظر می‌رسد در خصوص عملکرد شهرداری در جلب مشارکت و همکاری شهروندان در<br>بین گروه‌های تحصیلی تفاوت وجود دارد. .... ۸۶                                           | ۸۶ |
| ۹-۳-۴- بین نظرات زنان و مردان در خصوص عملکرد مسئولین در به حداقل رساندن آلودگی‌های<br>صوتی ناشی از عملیات اجرایی پروژه تفاوت وجود دارد. .... ۸۷                          | ۸۷ |
| ۱۰-۳-۴- به نظر می‌رسد در خصوص عملکرد مسئولین در به حداقل رساندن آلودگی‌های صوتی<br>ناشی از عملیات اجرایی پروژه در بین گروه‌های تحصیلی تفاوت وجود دارد. .... ۸۸           | ۸۸ |
| ۱۱-۳-۴- به نظر می‌رسد بین نظرات زنان و مردان در مورد ارزیابی عملکرد مسئولین شهرداری در<br>ایمن‌سازی کارگاه‌های عمرانی پروژه مربوطه تفاوت وجود دارد. .... ۸۹              | ۸۹ |
| ۱۲-۳-۴- به نظر می‌رسد در خصوص ارزیابی عملکرد مسئولین شهرداری در ایمن‌سازی<br>کارگاه‌های عمرانی پروژه مربوطه در بین گروه‌های تحصیلی تفاوت وجود دارد. .... ۹۰              | ۹۰ |
| ۱۳-۳-۴- بین نظرات زنان و مردان در خصوص ارزیابی عملکرد مسئولین در پاکسازی محلات<br>درگیر با پروژه تفاوت وجود دارد. .... ۹۱                                                | ۹۱ |
| ۱۴-۳-۴- به نظر می‌رسد بین تحصیلات شهروندان در خصوص ارزیابی عملکرد مسئولین در<br>پاکسازی محلات درگیر با پروژه در بین گروه‌های تحصیلی تفاوت وجود دارد. .... ۹۲             | ۹۲ |
| ۱۵-۳-۴- به نظر می‌رسد بین نظرات زنان و مردان در مورد رضایت از روند اجرای پروژه و سرعت<br>و جدیت مسئولین تفاوت وجود دارد. .... ۹۳                                         | ۹۳ |
| ۱۶-۳-۴- به نظر می‌رسد در خصوص رضایت از روند اجرای پروژه و سرعت و جدیت مسئولین<br>در بین گروه‌های تحصیلی تفاوت وجود دارد. .... ۹۴                                         | ۹۴ |
| ۱۷-۳-۴- به نظر می‌رسد بین نظرات زنان و مردان در مورد ارزیابی عملکرد شهرداری در رسیدگی و<br>توجه به شکایات و پیشنهادات تفاوت وجود دارد. .... ۹۵                           | ۹۵ |

- ۴-۳-۱۸- به نظر می رسد در خصوص ارزیابی عملکرد شهرداری در رسیدگی و توجه به شکایات و پیشنهادات در بین گروه‌های تحصیلی تفاوت وجود دارد..... ۹۶
- ۴-۳-۱۹- مقایسه رتبه‌ها با استفاده از آزمون فریدمن..... ۹۷

### فصل پنجم) نتیجه‌گیری

- نتیجه‌گیری..... ۱۰۰
- الف) مشخصات پاسخگویان جامعه آماری..... ۱۰۰
- ب) خلاصه یافته‌های توصیفی نظرسنجی..... ۱۰۱
- ج) خلاصه یافته‌های تحلیلی نظرسنجی..... ۱۰۲
- منابع..... ۱۰۷