

به نام خدا



شهرداری منطقه ۲۲
معاونت امور اجتماعی و فرهنگی

معاونت امور اجتماعی و فرهنگی
اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی

بررسی نظرات شهروندان منطقه ۲۲ از اقدامات شهرداری این منطقه درباره طرح جهانی جامعه ایمن

مجری: شرکت راهبرد اندیشه آپاما

سال ۱۳۹۰

عنوان و نام پدیدآور	بررسی نظرات شهروندان منطقه ی ۲۲ از اقدامات شهرداری این منطقه درباره طرح جهانی جامعه ایمن / مجری شرکت راهبرد اندیشه آپاما؛ [برای] معاونت امور اجتماعی و فرهنگی، اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی، شهرداری منطقه ۲۲ معاونت امور اجتماعی و فرهنگی.
مشخصات نشر	تهران: انتشارات جامعه شناسان، ۱۳۹۰.
مشخصات ظاهری	۱۱۶ ص.؛ مصور، جدول، نمودار
شابک	۹۷۸-۶۰۰-۲۲۳-۰۲۶-۳
وضعیت فهرست نویسی	فیا
موضوع	شهرداری تهران، منطقه بیست و دو
موضوع	آموزش ایمنی--ایران -- تهران -- نمونه پژوهی.
موضوع	شهروندان ایرانی -- تهران -- نظرسنجی
شناسه افزوده	شهرداری تهران. منطقه بیست و دو. معاونت امور اجتماعی و فرهنگی
شناسه افزوده	شهرداری تهران. منطقه بیست و دو. اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی
شناسه افزوده	شرکت راهبرد اندیشه آپاما
رده بندی کنگره	۱۳۸۹ ت ۹۲۸۷/ HV۶۷۷
رده بندی دیویی	۳۶۳/۱۰۷۰۹۵۵۱۲۲۲
شماره کتاب شناسی ملی	۲۲۴۵۱۵۴



انتشارات جامعه شناسان



معاونت امور اجتماعی و فرهنگی

اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی

نوع گزارش: نظرسنجی
موضوع: بررسی نظرات شهروندان منطقه ی ۲۲ از اقدامات شهرداری این منطقه درباره طرح جهانی جامعه ایمن
معاون امور اجتماعی و فرهنگی: دکتر سیدمحمدیادی ابازی
مدیر کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی: سیدرضا مصطفوی
معاون امور اجتماعی و فرهنگی منطقه ۲۲: سمانه زمانی گرمسیری
مدیر مطالعات اجتماعی و فرهنگی منطقه ۲۲: افسانه رضایی
مجری طرح: شرکت اندیشه راهبرد آپاما
ناظر: دکتر علی ایمانی
مدیریت پروژه: اندیشه سرای شهر
صفحه آرا: میلاد تاجیک نوروزی
سال انتشار: ۱۳۹۰
تاریخ شروع: خردادماه ۱۳۸۹
تاریخ پایان: شهریور ماه ۱۳۸۹
ناشر: اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی

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

تیراژ: ۱۰۰۰	چاپ: اول	قیمت: ۳۵۰۰ 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 ۲۲ از اقدامات شهرداری این منطقه درباره طرح جهانی جامعه ایمن» 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 شرکت راهبرد اندیشه آپاما، ناظر جناب آقای دکتر علی ایمانی، پرسشگران، متصدیان ورود داده‌ها و افرادی که به نحوی در این طرح با ما همکاری مستقیم و غیرمستقیم داشته‌اند صمیمانه تقدیر و تشکر شود.

سمانه زمانی گرمسیری

معاون امور اجتماعی و فرهنگی شهرداری منطقه ۲۲

سیدرضا مصطفوی

مدیر کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران

فهرست مطالب

فصل اول (کلیات تحقیق)

۱-۱. بیان مسئله.....	۲
۱-۲. چارچوب نظری.....	۶
۱-۳. متغیرهای پژوهش.....	۱۰
۱-۴. سؤالات تحقیق.....	۱۱
۱-۵. اهداف تحقیق.....	۱۲

فصل دوم (روش‌شناسی تحقیق)

۱-۲. روش تحقیق.....	۱۴
۲-۲. جمعیت آماری مورد مطالعه.....	۱۵
۳-۲. روش نمونه‌گیری.....	۱۵
۴-۲. روش و ابزار گردآوری اطلاعات.....	۱۶

فصل سوم (یافته‌های توصیفی)

۱-۳. سن پاسخگویان.....	۱۸
۲-۳. جنسیت پاسخگو.....	۲۰
۳-۳. وضعیت تأهل.....	۲۱
۴-۳. وضعیت تحصیل.....	۲۲
۵-۳. وضعیت اشتغال.....	۲۳
۶-۳. هزینه زندگی ماهیانه خانوار.....	۲۴
۷-۳. وضعیت مسکن.....	۲۵
۸-۳. میزان آسیب‌ها و سوانح در محله یا منطقه.....	۲۶
۹-۳. اطلاع داشتن از طرح جامعه ایمن برای اولین بار در منطقه ۲۲.....	۲۸
۹-۳-۱. طریقه در جریان قرار گرفتن از برنامه‌های طرح جامعه ایمن.....	۲۹
۱۰-۳. نظر پاسخگویان در رابطه با بهداشت فردی.....	۳۰
۱۰-۳-۱. اجرا در منطقه.....	۳۰
۱۰-۳-۲. مشارکت پاسخگو.....	۳۲
۱۰-۳-۳. میزان رضایت پاسخگو.....	۳۴
۱۱-۳. نظر پاسخگویان در رابطه با بهداشت محیط.....	۳۶
۱۱-۳-۱. اجرا در منطقه یا محله.....	۳۶

۳۹	۲-۱۱-۲. مشارکت پاسخگو
۴۰	۳-۱۱-۳. میزان رضایت پاسخگو
۴۳	۱۲-۳. نظر پاسخگویان در رابطه با آسیب اجتماعی
۴۳	۱-۱۲-۳. اجرا در منطقه یا محله
۴۵	۲-۱۲-۳. میزان رضایت پاسخگو
۴۷	۱۳-۳. نظر پاسخگویان در رابطه با کودکان و سالمندان
۴۷	۱-۱۳-۳. اجرا در منطقه یا محله
۴۹	۲-۱۳-۳. میزان رضایت پاسخگو
۵۱	۱۴-۳. نظر پاسخگویان در رابطه با ترافیک
۵۱	۱-۱۴-۳. اجرا در منطقه یا محله
۵۳	۲-۱۴-۳. میزان مشارکت پاسخگو
۵۵	۳-۱۴-۳. میزان رضایت پاسخگو
۵۷	۱۵-۳. نظر پاسخگویان در رابطه با حوادث غیر مترقبه
۵۷	۱-۱۵-۳. اجرا در منطقه یا محله
۵۹	۲-۱۵-۳. مشارکت پاسخگو
۶۱	۳-۱۵-۳. میزان رضایت پاسخگو
۶۳	۱۶-۳. میزان ایمنی محله یا منطقه نسبت به ۲ سال گذشته
۶۵	۱۷-۳. میزان مراجعه پاسخگویان به شهرداری منطقه

فصل چهارم) یافته‌های تحلیلی پژوهش

۷۰	۱-۴. میزان نیاز به ایمنی
۷۲	۲-۴. مقایسه مؤلفه‌های نیاز به ایمنی
۷۳	۳-۴. میزان آگاهی کل
۷۴	۱-۳-۴. میزان آگاهی در بعد بهداشت فردی
۷۵	۲-۳-۴. میزان آگاهی در بعد بهداشت محیط
۷۶	۳-۳-۴. میزان آگاهی در بعد ایمنی ترافیک
۷۷	۴-۳-۴. میزان آگاهی در بعد ایمنی کودک و سالمند
۷۸	۵-۳-۴. میزان آگاهی در بعد ایمنی حوادث غیرمترقبه
۷۹	۶-۳-۴. میزان آگاهی در بعد ایمنی آسیب‌های اجتماعی
۸۰	۴-۴. سنجش میزان مشارکت کل
۸۱	۱-۴-۴. سنجش میزان مشارکت در بعد بهداشت فردی
۸۲	۲-۴-۴. سنجش میزان مشارکت در بعد ایمنی حوادث غیر مترقبه

۸۳.....	۴-۴-۳. سنجش میزان مشارکت در بعد ایمنی ترافیک
۸۴.....	۴-۵. سنجش میزان رضایت کل
۸۵.....	۴-۵-۱. سنجش میزان رضایت در بعد بهداشت فردی
۸۶.....	۴-۵-۲. سنجش میزان رضایت در بعد بهداشت محیطی
۸۷.....	۴-۵-۳. سنجش میزان رضایت در بعد ایمنی ترافیک
۸۸.....	۴-۵-۴. سنجش میزان رضایت در بعد ایمنی کودک و سالمند
۹۰.....	۴-۵-۵. سنجش میزان رضایت در بعد ایمنی حوادث غیرمترقبه
۹۱.....	۴-۵-۶. سنجش میزان رضایت در بعد ایمنی آسیب‌های اجتماعی
۹۲.....	۴-۶. میزان بهبود ایمنی حوادث و سوانح
۹۳.....	۴-۷. مقایسه مؤلفه‌های بهبود ایمنی حوادث و سوانح
۹۴.....	۴-۹. رابطه سن با رضایت از برنامه‌های جامعه ایمن
۹۵.....	۴-۱۰. رابطه بین رضایت و جنسیت، وضعیت تأهل، تحصیلات و وضعیت اشتغال
۹۶.....	۴-۱۱. رابطه وضعیت اقتصادی پاسخگو با رضایت از برنامه‌های جامعه ایمن
۹۷.....	۴-۱۲. رابطه میزان آگاهی با میزان رضایت
۹۹.....	۴-۱۳. رابطه میزان مشارکت با میزان رضایت
	فصل پنجم) نتیجه‌گیری
۱۰۳.....	۴-۱۳. رابطه میزان مشارکت با میزان رضایت