

به نام خدا



معاونت امور اجتماعی و فرهنگی
اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی

بررسی نظرات شهروندان تهرانی درباره شورایاری‌های محلات

مجری: موسی خدمتگزار خوشدل

۱۳۹۰

سرشناسه

عنوان و نام پدیدآور

خدمتگزار خوشدل، موسی، مجری پژوهش
بررسی نظرات شهروندان تهرانی درباره شورایاری‌های محلات / مجری موسی خدمتگزار خوشدل؛ زیر نظر
معاونت امور اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران (محمدهادی ابازی)، اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی
شهرداری تهران (رضا مصطفوی)؛ [به سفارش] اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران، معاونت
امور اجتماعی و فرهنگی.

مشخصات نشر : تهران : انتشارات جامعه‌شناسان

مشخصات ظاهری : ۱۷۰ ص.

شابک : ۹۷۸-۶۰۰-۲۲۳-۰۹۹-۷

وضعیت فهرست‌نویسی : فیا

موضوع : شورایاری محلات -- ایران -- تهران -- ارزشیابی -- نمونه پژوهی.

موضوع : شهروندان ایرانی -- تهران -- نظرسنجی

شناسه افزوده : ابازی، سید محمدهادی

شناسه افزوده : مصطفوی، سیدرضا، ۱۳۴۱-

شناسه افزوده : شهرداری تهران، دفتر مطالعات اجتماعی و فرهنگی

شناسه افزوده : شهرداری تهران. اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی

رده بندی کنگره : ث ۱۳۹۰ ۱۳۸۵ / T۵۵ JQ ۱۷۸۵

رده بندی دیویی : ۳۵۱/۵۵۰۴

شماره کتاب‌شناسی ملی : ۲۶۱۵۸۳۳



انتشارات جامعه‌شناسان



معاونت امور اجتماعی و فرهنگی

اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی

نوع گزارش: نظرسنجی

معاون امور اجتماعی و فرهنگی: دکتر سید محمدهادی ابازی

مدیر کل مطالعات: سیدرضا مصطفوی

مجری طرح: موسی خدمتگزار خوشدل

مدیریت پروژه: شرکت اندیشه‌سرای شهر

سال انتشار: ۱۳۹۰

تاریخ شروع: پاییز ۱۳۸۹

تاریخ پایان: بهار ۱۳۹۰

ناشر: اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی

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

تلفن: ۶۶۰۰۰۵۱

قیمت: ۷۰۰۰ 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».

«گفت‌وشنود» از ویژگی‌های «جامعه‌ی توسعه‌یافته» 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 تهرانی درباره شورایاری محلات» 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 کاربست 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 موسی خدمتگذار خوشدل، ناظر جناب آقای دکتر ادیسی، معاون پژوهشی جناب آقای حسن عماري، 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 شهرداری تهران

چکیده

این نظرسنجی نظرات و دیدگاههای شهروندان تهرانی درباره شورایاری های محلات را مطالعه کرده است. هدف اصلی این مطالعه «سنجش میزان آشنایی شهروندان تهرانی با شورایاری های محلات» و «سنجش میزان کارآمدی شورایاری های محلات از نظر شهروندان تهرانی» است و لذا با روش پیمایشی و استفاده از ابزار پرسشنامه و با استفاده از تکنیک نمونه گیری سهمیه ای مبتنی بر سن و جنس در ۲۲ منطقه شهر تهران و بین ۱۲۰۰ نفر از شهروندان تهرانی اجرا گردید.

بیشترین میزان اهمیت وظایف شورایاری؛ «پیگیری جمع آوری معتادان و فروشندگان مواد مخدر»، «تلاش برای پاکسازی مناطق ناامن و تجمع اراذل»، «معرفی ایجاد عوامل ناامنی به پلیس و مراجع ذیربط»، «تلاش برای گسترش مراکز ورزشی در محله» و «تلاش برای گسترش مراکز تفریحی در محله» می باشد. بیشترین میزان آگاهی از وظایف شورایاری، «تلاش برای گسترش و بهبود مراکز تفریحی» با ۲۷.۶ درصد، «تلاش برای گسترش مراکز ورزشی» با ۲۵ درصد، «تلاش و پیگیری برای جمع آوری معتادان و فروشندگان مواد مخدر» با ۲۴ درصد و «تلاش برای پاکسازی مناطق ناامن و تجمع اراذل» با ۲۳ درصد می باشد.

بیشترین میزان رضایت از انجام وظایف شورایاری های محلات مربوط به انجام وظایف «پیشنهاد نامگذاری معابر، میادین، خیابانها و کوچه ها»، «تلاش برای گسترش و بهبود مراکز تفریحی»، «تلاش برای گسترش مراکز ورزشی»، «پیگیری و گزارش آلودگی آب آشامیدنی» و «تلاش برای آماده سازی و پیشگیری از حوادث غیرمترقبه» می باشد.

فهرست مطالب

چکیده

پیشگفتار

فصل اول (کلیات

- ۱-۱- مقدمه ۹
- ۱-۲- بیان موضوع ۱۰
- ۱-۳- ضرورت و اهمیت تحقیق ۱۱
- ۱-۴- اهداف تحقیق ۱۲
- ۱-۵- سوالات تحقیق ۱۳

فصل دوم (مبانی تحقیق

- ۲-۱- اساسنامه انجمنهای شورایاری ۱۷

فصل سوم (روش شناسی تحقیق

- ۳-۱- جمعیت آماری ۲۹
- ۳-۲- حجم نمونه آماری ۲۹
- ۳-۳- روش نمونه گیری ۳۰
- ۳-۴- روش تحقیق ۳۲
- ۳-۵- تکنیک گردآوری داده ها ۳۳
- ۳-۶- اعتبار و پایایی وسیله اندازه گیری تحقیق ۴۰

فصل چهارم (یافته های تحقیق

- ۴-۱- مشخصات پاسخگویان ۴۸
- ۴-۱-۱- جنسیت ۴۸
- ۴-۱-۲- سن ۴۹
- ۴-۱-۳- استان محل تولد ۵۰
- ۴-۱-۴- وضعیت تاهل ۵۲
- ۴-۱-۵- وضع یا میزان تحصیلات ۵۳
- ۴-۱-۶- وضعیت اشتغال ۵۴
- ۴-۱-۷- میزان تقریبی هزینه ی ماهیانه خانوار ۵۵
- ۴-۱-۸- وضعیت مسکن ۵۶
- ۴-۱-۹- مدت اقامت در تهران ۵۷
- ۴-۲- توصیف سوالات پرسشنامه ۵۸
- ۴-۲-۱- توصیف سوالات متغیر «سنجش میزان آشنایی شهروندان تهرانی با نهاد شورایاری محله» ۵۸
- ۴-۲-۴- توصیف سوالات متغیر «شناسایی مشکلات، ارائه طرح و پیشنهاد و تلاش در جهت ایجاد محله ای سالم» ۷۲

- ۴-۲-۵- توصیف سوالات متغیر «فراهم آوردن امکانات گذران اوقات فراغت و برقراری آرامش و امنیت شهری» ۹۶
- ۴-۲-۶- توصیف سوالات متغیر «معرفی و آموزش حقوق و وظایف شهروندی و مشارکتهای مردمی و شناخت کمبودها، نیازها و نارسائیهای محله» ۱۲۰
- ۴-۳- توصیف سوالات باز ۱۵۰

فصل پنجم) نتیجه گیری

- ۵-۱- پاسخ به سوالات تحقیق ۱۵۷
- ۵-۱-۱- پاسخ به سوالات اصلی ۱۵۷
- ۵-۱-۲- پاسخ به سوالات فرعی ۱۶۲
- ۵-۲- بیان نقاط قوت طرح شورایاری محلات ۱۶۷
- ۵-۳- بیان نقاط ضعف طرح شورایاری محلات ۱۶۸
- منابع ۱۶۹