

به نام خدا



معاونت امور اجتماعی و فرهنگی
اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی

شهرداری منطقه ۸
معاونت امور اجتماعی و فرهنگی

بررسی نظرات نخبگان ساکن در منطقه ۸ در مورد فعالیت‌های شهرداری این منطقه

تدوین: موسسه رهپویان پژوهش

سال ۱۳۹۰

عنوان و نام پدیدآور	بررسی نظرات نخبگان ساکن در منطقه ۸ در مورد فعالیت‌های شهرداری این منطقه / تدوین مؤسسه رهپویان پژوهش؛ [به سفارش] شهرداری تهران، منطقه ۸ اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی و معاونت امور اجتماعی و فرهنگی.
مشخصات نشر	تهران: انتشارات جامعه‌شناسان، ۱۳۹۰.
مشخصات ظاهری	[۱۱۲] ص.
شابک	۹۷۸-۶۰۰-۲۲۳-۰۰۸-۹
وضعیت فهرست‌نویسی	فیا
یادداشت	کتابنامه: ص [۱۱۲].
موضوع	شهرداری -- ایران -- تهران -- ارزشیابی -- نمونه پژوهی.
موضوع	شهروندان ایرانی -- تهران -- نظرسنجی
شماره افزوده	مؤسسه رهپویان پژوهش
شماره افزوده	شهرداری تهران، منطقه هشت. معاونت امور اجتماعی و فرهنگی
شماره افزوده	شهرداری تهران، منطقه هشت. اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی
رده بندی گنگره	۱۳۸۹ ق ۷۴۶۹/ت JS
رده بندی دیویی	۳۵۲/۵۵۱۲۲
شماره کتاب‌شناسی ملی	۲۲۴۸۹۶۳



انتشارات جامعه‌شناسان



معاونت امور اجتماعی و فرهنگی

اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی

نوع گزارش: نظرسنجی
موضوع: بررسی نظرات نخبگان ساکن در منطقه ۸ در مورد فعالیت‌های شهرداری این منطقه
معاون امور اجتماعی و فرهنگی: دکتر سیدمحمد هادی ایازی
مدیرکل مطالعات اجتماعی و فرهنگی: سیدرضا مصطفوی
معاون امور اجتماعی و فرهنگی منطقه ۸: غفار رضوانی
مدیر مطالعات اجتماعی و فرهنگی منطقه ۸: طاهره وثوق
مجری طرح: مؤسسه رهپویان پژوهش
ناظر: احمد غیاثوند
تدوین: حمید مهرابی کلی بیکی، فرح پایمزد
مدیریت پروژه: اندیشه سرای شهر
صفحه‌آرا: میلاد تاجیک نوروزی
سال انتشار: ۱۳۹۰
تاریخ شروع: تیر ۱۳۸۹
تاریخ پایان: آذر ۱۳۸۹
ناشر: اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی

آدرس انتشارات جامعه‌شناسان: انقلاب - روبروی درب اصلی دانشگاه تهران - پاساژ فروزنده - طبقه همکف - پ ۳۳
تلفن: ۶۶۰۰۰۰۵۱

تیراژ: ۱۰۰۰ چاپ: اول قیمت: ۳۵۰۰ تومان

آدرس اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران: تقاطع بزرگراه شهید گمنام و کریمستان - ساختمان معاونت امور اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران - طبقه دوم
تلفن: ۸۲۱۰۶۲۲۵ - ۸۲۱۰۶۲۰۸ دورنگار

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 دلبپذیرتر 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 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 خرد جمعی، زمینه را برای مشارکت مدنی آنان در فرآیندهای اجتماعی هموار و هزینه‌های اداره شهر را کاهش می‌دهد.

عنوان این نظرسنجی «بررسی نظرات نخبگان ساکن در منطقه ۸ در مورد فعالیت‌های شهرداری این منطقه» 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.

بر خود لازم می‌دانم از کلیه همکاران طرح، مجری مؤسسه رهیاری پژوهش، ناظر جناب آقای احمد غیاثوند، 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

غفار رضوانی

مدیر کل دفتر مطالعات اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران

معاون امور اجتماعی و فرهنگی شهرداری منطقه ۸

چکیده

نظرسنجی حاضر بر روی ۱۳۶ نخبه شناسایی شده در منطقه ۸ اجراء و نظرات آنان نسبت به برنامه‌های شهرداری منطقه مورد پرسش قرار گرفت. روش پژوهش این مطالعه، پیمایشی بوده و جامعه آماری آن عبارت است از تمامی نخبگانی که در شهرداری منطقه ۸ تهران شناسایی شده و در سال ۱۳۸۹ در این منطقه سکونت داشته‌اند. از آنجا که جامعه آماری این مطالعه محدود بوده به جای استفاده از نمونه‌گیری از روش تمام شماری استفاده شده است. همچنین جهت جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه پژوهشگر ساختی که قبلاً مورد ارزیابی قرار گرفته بود، استفاده شده است.

نتایج به دست آمده حاکی از آن است که درصد قابل توجهی از نخبگان، عملکرد شهرداری منطقه ۸ را در انجام وظایف خود مثبت ارزیابی کرده‌اند و عموماً اهمیت برنامه‌های در دست اجرای آن را مورد تأکید قرار می‌دهند. اما نظرشان در خصوص رضایت از اجرای برنامه‌های یاد شده تا حدودی متفاوت بوده و در مقایسه با میزان اهمیت برنامه‌ها، کمتر است. در عین حال، نخبگان از اجرای برنامه‌های معاونت‌های خدمات شهری، حمل و نقل و ترافیک و اجتماعی و فرهنگی بیش از اجرای برنامه‌های معاونت فنی و عمرانی رضایت داشته‌اند.

کلید واژه‌ها: نخبگان، برنامه‌های شهرداری، فعالیت‌های شهرداری، منطقه ۸، شهر تهران

فهرست مطالب

فصل اول) کلیات پژوهش

- ۱-۱- مقدمه ۹
- ۱-۲- اهداف پژوهش ۱۰
- ۱-۳- اهمیت و ضرورت پژوهش ۱۱

فصل دوم) مبانی نظری

- ۲-۱- تعریف نخبه و تاریخچه توجه به نخبگان ۱۴
- ۲-۲- نوع شناسی نخبگان در جوامع مدرن ۱۶
- ۲-۳- وضعیت نخبگان در ایران ۱۶

فصل سوم) روش شناسی پژوهش

- ۳-۱- روش مطالعه ۲۱
- ۳-۲- جامعه آماری پژوهش ۲۱
- ۳-۳- حجم نمونه و شیوه نمونه گیری ۲۲
- ۳-۴- روش گردآوری اطلاعات ۲۲
- ۳-۵- نحوه کدگذاری و استخراج داده ها ۲۲
- ۳-۶- نحوه تجزیه و تحلیل داده ها ۲۲

فصل چهارم) یافته های پژوهش

- ۴-۱- ویژگی های فردی پاسخگویان ۲۷
- ۴-۱-۱- جنس ۲۷
- ۴-۱-۲- گروه های سنی ۲۸
- ۴-۱-۳- وضعیت تأهل ۲۹
- ۴-۱-۴- میزان تحصیلات ۳۰
- ۴-۱-۵- وضعیت اشتغال ۳۱
- ۴-۱-۶- وضعیت مسکن ۳۲
- ۴-۱-۷- مدت سکونت در منطقه ۳۳
- ۴-۱-۸- نوع تخصص ۳۴
- ۴-۲- ارزیابی نخبگان از میزان فعال بودن شهرداری منطقه ۳۶
- ۴-۳- ارزیابی نخبگان از خدمات معاونت های شهرداری منطقه ۳۷
- ۴-۳-۱- خدمات مربوط به معاونت خدمات شهری ۳۷
- ۴-۳-۱-۱- میزان اهمیت و رضایت از گسترش و نگهداری فضای سبز ۳۷
- ۴-۳-۱-۲- میزان اهمیت و رضایت از ایجاد وسایل تفریحی پارک ها ۳۹
- ۴-۳-۱-۳- میزان اهمیت و رضایت از جلوگیری از سد معبر ۴۱

۴۲.....	۴-۳-۱-۴- میزان اهمیت و رضایت از زیباسازی اماکن و معابر
۴۴.....	۴-۳-۱-۵- میزان اهمیت و رضایت از نظافت عمومی منطقه
۴۶.....	۴-۳-۲- خدمات مربوط به معاونت حمل و نقل و ترافیک
۴۶.....	۴-۳-۲-۱- میزان اهمیت و رضایت از ترمیم معابر عمومی
۴۸.....	۴-۳-۲-۲- میزان اهمیت و رضایت از احداث علائم و تجهیزات ترافیکی
۵۰.....	۴-۳-۲-۳- میزان اهمیت و رضایت از احداث خط ویژه اتوبوس
۵۲.....	۴-۳-۲-۴- میزان اهمیت و رضایت از طراحی معابر ویژه معلولین
۵۴.....	۴-۳-۲-۵- میزان اهمیت و رضایت از احداث توقفگاه وسایل نقلیه عمومی و سنگین
۵۶.....	۴-۳-۲-۶- میزان اهمیت و رضایت از رفع نواقص تابلوهای ترافیکی
۵۸.....	۴-۳-۳- خدمات مربوط به معاونت معاونت فنی و عمرانی
۵۸.....	۴-۳-۳-۱- میزان اهمیت و رضایت از بازسازی و ترمیم معابر اصلی
۶۰.....	۴-۳-۳-۲- میزان اهمیت و رضایت از احداث و بازسازی پارک‌ها
۶۲.....	۴-۳-۳-۳- میزان اهمیت و رضایت از احداث آبنما در سطح منطقه
۶۴.....	۴-۳-۳-۴- میزان اهمیت و رضایت از احداث سرویس‌های بهداشتی
۶۶.....	۴-۳-۳-۵- میزان اهمیت و رضایت از ایجاد پارکینگ‌های طبقاتی
۶۸.....	۴-۳-۴- خدمات مربوط به معاونت اجتماعی و فرهنگی
۶۸.....	۴-۳-۴-۱- میزان اهمیت و رضایت از جمع‌آوری متکدیان
۷۰.....	۴-۳-۴-۲- میزان اهمیت و رضایت از ارائه خدمات در اماکن ورزشی شهرداری
۷۲.....	۴-۳-۴-۳- میزان اهمیت و رضایت از برگزاری مراسم مذهبی
۷۴.....	۴-۳-۴-۴- میزان اهمیت و رضایت از برگزاری جشن‌های میلاد
۷۶.....	۴-۳-۴-۵- میزان اهمیت و رضایت از جلسات رایگان مشاوره پزشکی
۷۸.....	۴-۳-۴-۶- میزان اهمیت و رضایت از جلسات مشاوره روانشناسی
۸۰.....	۴-۳-۴-۷- میزان اهمیت و رضایت از برنامه‌های تابستانی سامانه نشاط
۸۲.....	۴-۳-۴-۸- میزان اهمیت و رضایت از ارائه خدمات در خانه‌های سلامت
۸۴.....	۴-۳-۴-۹- میزان اهمیت و رضایت از حمایت از مراکز ترک اعتیاد
۸۶.....	۴-۳-۴-۱۰- میزان اهمیت و رضایت از ایجاد بازارچه‌های خوداشتغالی
۸۸.....	۴-۳-۴-۱۱- میزان اهمیت و رضایت از ایجاد مراکز مهارت‌آموزی
۹۰.....	۴-۳-۴-۱۲- میزان اهمیت و رضایت از برگزاری مسابقات کتابخوانی
۹۲.....	۴-۳-۴-۱۳- میزان اهمیت و رضایت از برگزاری هم‌اندیشی‌های محله‌ای بین شهروندان
۹۴.....	۴-۳-۴-۱۴- میزان اهمیت و رضایت از توزیع سبد کالا جهت نیازمندان
۹۶.....	۴-۳-۴-۱۵- میزان اهمیت و رضایت از انتشار و توزیع نشریه‌های محلی
۹۸.....	۴-۴- عضویت نخبگان در کانون‌ها و انجمن‌های مختلف
۱۰۰.....	۴-۵- عضویت اعضای خانواده نخبگان در کانون‌های مختلف
۱۰۱.....	۴-۶- میزان تمایل نخبگان به همکاری با شهرداری

۴-۷- پیشنهادهای نخبگان برای بهبود عملکرد شهرداری منطقه ۸ ۱۰۲

فصل پنجم) نتیجه گیری

۵-۱- خلاصه یافته ها..... ۱۰۷

۵-۲- نتیجه گیری..... ۱۰۹

منابع و مآخذ ۱۱۲