

به نام خدا



شهرداری منطقه ۵
معاونت امور اجتماعی و فرهنگی

معاونت امور اجتماعی و فرهنگی
اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی

بررسی نظرات شهروندان منطقه ۵ درباره خدمات ارائه شده از سوی شهرداری به محلات حاشیه‌نشین

تدوین: زهرا زارع (موسسه جامعه پژوهان توان گستر)

سال ۱۳۹۰

سرشناسه	زارع، زهرا، ۱۳۵۷- مجری پژوهش
عنوان و نام پدیدآور	بررسی نظرات شهروندان منطقه ۵ درباره خدمات ارائه شده از سوی شهرداری به محلات حاشیه‌نشین / مجری طرح زهرا زارع (موسسه جامعه پژوهان توان گستر)؛ [برای] معاونت امور اجتماعی و فرهنگی، اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی، شهرداری منطقه ۵، معاونت امور اجتماعی و فرهنگی.
مشخصات نشر	تهران: انتشارات جامعه‌شناسان، ۱۳۹۰.
مشخصات ظاهری	۹۵ ص.: جدول، نمودار.
شابک	۹۷۸-۶۰۰-۲۲۳-۰۰۶-۵
وضعیت فهرست‌نویسی	فیا
یادداشت	کتابنامه: ص، ۸۹-۹۰.
موضوع	شهرداری-- ایران-- تهران-- ارزشیابی-- نمونه پژوهی.
موضوع	شهروندان ایرانی-- تهران-- نظرسنجی
موضوع	حاشیه‌نشینان-- ایران-- تهران
شناسه افزوده	شهرداری تهران. منطقه پنج. معاونت امور اجتماعی و فرهنگی
شناسه افزوده	شهرداری تهران. منطقه پنج. اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی
شناسه افزوده	موسسه جامعه پژوهان توان گستر
رده‌بندی کنگره	۱۳۸۹ ز ۲۹ ت/ JS۷۴۶۹
رده‌بندی دیویی	۳۵۲/۰۵۵۱۲۲
شماره کتاب‌شناسی ملی	۲۲۴۵۷۱۹



انتشارات جامعه‌شناسان



معاونت امور اجتماعی و فرهنگی

اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی

نوع گزارش: نظرسنجی
 موضوع: بررسی نظرات شهروندان منطقه ۵ درباره خدمات ارائه شده از سوی شهرداری به محلات حاشیه‌نشین
 معاون امور اجتماعی و فرهنگی: دکتر سیدمحمدصادق اناری
 مدیر کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی: سیدرضا مصطفوی
 معاون امور اجتماعی و فرهنگی منطقه ۵: عباس بابازاده
 مدیر مطالعات اجتماعی و فرهنگی منطقه ۵: یاسان صالحی
 مجری طرح: زهرا زارع (مؤسسه جامعه‌پژوهان توان گستر)
 ناظر: دکتر علی ایمانی
 مدیریت پروژه: اندیشه‌سرای شهر
 صفحه‌آرا: میلاد تاجیک‌نوروزی
 سال انتشار: ۱۳۹۰
 تاریخ شروع: شهریور ماه ۱۳۸۹
 تاریخ پایان: آبان ماه ۱۳۸۹
 ناشر: اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی

آدرس انتشارات جامعه‌شناسان: انقلاب - روبروی درب اصلی دانشگاه تهران - پاساژ فروزنده - طبقه همکف - پ ۳۳۳
 تلفن: ۶۶۰۰۰۵۱

تیراژ: ۱۰۰۰	چاپ: اول	قیمت: ۳۰۰۰ 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 ۵ درباره خدمات ارائه شده از سوی شهرداری به محلات حاشیه‌نشین» بوده که در سال ۱۳۸۸ 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 سرکار خانم زهرا زارع (مؤسسه جامعه‌پژوهان توان گستر)، 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.

سیدرضا مصطفوی

مدیر کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران

عباس بابازاده

معاون امور اجتماعی و فرهنگی شهرداری منطقه ۵

چکیده

مناطق اسکان غیررسمی یا حاشیه‌نشین به عنوان یک مسئله اجتماعی شایع در کلان شهرها خصوصا در کشورهای در حال توسعه مطرح هستند که بر اساس دیدگاه‌های مختلف از معضل شهری تا راه حلی برای مسکن یابی قلمداد می‌شوند و برنامه ریزان و مدیران شهری تلاش می‌کنند با توجه به نگاه خود از حذف تا توانمندسازی آن‌ها اقداماتی را انجام دهند.

این نظرسنجی به دنبال رضایت سنجی ساکنین نقاط حاشیه‌نشین منطقه ۵ از خدمات شهرداری است. نمونه آماری این نظرسنجی ساکنین ۴ نقطه حاشیه‌نشین منطقه ۵: حصارک، بهاران، مراد آباد و کن می‌باشد و پاسخگویان مورد مطالعه به روش تصادفی منظم انتخاب شده‌اند.

نتایج این نظرسنجی نشان می‌دهد که بیشتر ساکنین بیش از ۱۵ سال در محل زندگی می‌کنند و این نقاط حاشیه‌نشین ۵ از مشکلات مختلف کالبدی، زیست‌محیطی، اقتصادی و اجتماعی و فرهنگی رنج می‌برند. ساکنین این نقاط ضرورت اجرای برنامه‌های شهرداری در حوزه‌های شهری، فنی و عمرانی و اجتماعی و فرهنگی را زیاد و رضایت خود را از برنامه‌های انجام گرفته کم عنوان کرده‌اند.

همچنین انتظارات و پیشنهادات ساکنین نقاط حاشیه‌ای منطقه ۵ از شهرداری نیز از مشکلات و انتقادات آن‌ها نشئت گرفته است که توسعه امکانات و زیرساخت‌ها مهم‌ترین پیشنهاد و در حقیقت دغدغه ساکنین نقاط حاشیه‌نشین منطقه محسوب می‌شود.

فهرست مطالب

فصل اول (کلیات

- ۱-۱- مقدمه ۱۱
- ۱-۲- سؤالات تحقیق ۱۲
- ۱-۳- اهداف تحقیق ۱۴

فصل دوم (مبانی نظری

- ۲-۱- مقدمه ۱۹
- ۲-۲- نظریات و دیدگاه‌های اسکان غیررسمی ۲۱
- ۲-۳- نظریه‌ها و سیاست‌های تکاملی ۲۳
- ۲-۴- وضعیت سکونتگاه‌های غیررسمی در ایران ۲۵
- ۲-۵- وضعیت سکونتگاه‌های غیررسمی در تهران ۲۶

فصل سوم (روش تحقیق

- ۳-۱- روش تحقیق ۳۱
- ۳-۲- معرفی جامعه آماری ۳۱
- ۳-۳- حجم و شیوه نمونه‌گیری ۳۱
- ۳-۴- روش نمونه‌گیری ۳۱
- ۳-۵- تکنیک گردآوری داده‌ها ۳۱
- ۳-۶- کدگذاری و استخراج داده‌ها ۳۲
- ۳-۷- نحوه طراحی تکنیک یا ابزار تحقیق ۳۲

فصل چهارم (یافته‌های تحقیق

- ۴-۱- مشخصات پاسخگویان ۳۷
- ۴-۱-۱- جنسیت پاسخگویان ۳۷
- ۴-۱-۲- سن ۳۸
- ۴-۱-۳- وضعیت تاهل ۳۹
- ۴-۱-۴- میزان تحصیلات ۴۰
- ۴-۱-۵- وضعیت اشتغال ۴۱
- ۴-۱-۶- وضعیت مسکن ۴۲
- ۴-۱-۷- مدت سکونت در منطقه ۵ ۴۳
- ۴-۱-۸- مدت سکونت در تهران ۴۴
- ۴-۲- یافته‌های توصیفی ۴۵
- ۴-۲-۱- مدت سکونت در محل ۴۵
- ۴-۲-۲- عمده‌ترین مسائل و مشکلات در مناطق حاشیه‌نشین منطقه ۵ ۴۶
- ۴-۲-۲-۱- عمده‌ترین مسائل و مشکلات کالبدی در مناطق حاشیه‌نشین منطقه ۵ ۴۶
- ۴-۲-۲-۲- عمده‌ترین مسائل و مشکلات زیست‌محیطی در مناطق حاشیه‌نشین منطقه ۵ ۴۸
- ۴-۲-۲-۳- عمده‌ترین مسائل و مشکلات اقتصادی در مناطق حاشیه‌نشین منطقه ۵ ۴۹

- ۴-۲-۲-۴- عمده‌ترین مسائل و مشکلات اجتماعی و فرهنگی در مناطق حاشیه‌نشین منطقه ۵..... ۵۰
- ۴-۲-۳- میزان آشنایی ساکنین مناطق حاشیه‌نشین از خدمات شهرداری ۵۱
- ۴-۲-۴- ضرورت ارائه خدمات شهرداری به ساکنین مناطق حاشیه‌نشین منطقه ۵..... ۵۲
- ۴-۲-۴-۱- میزان ضرورت ارائه خدمات شهری در حوزه لکه‌گیری و آسفالت خیابان و کوچه در مناطق حاشیه‌نشین منطقه ۵..... ۵۲
- ۴-۲-۴-۲- میزان ضرورت ارائه خدمات شهری در حوزه جمع‌آوری زباله‌ها و نظافت محله در مناطق حاشیه‌نشین منطقه ۵..... ۵۳
- ۴-۲-۴-۳- میزان ضرورت ارائه خدمات شهری در حوزه زیبا سازی محیط در مناطق حاشیه‌نشین منطقه ۵..... ۵۴
- ۴-۲-۴-۴- میزان ضرورت ارائه خدمات فنی و عمرانی در حوزه نظارت بر ساخت بناها در مناطق حاشیه‌نشین منطقه ۵..... ۵۵
- ۴-۲-۴-۵- میزان ضرورت ارائه خدمات فنی و عمرانی در حوزه احداث میادین میوه و تره بار در مناطق حاشیه‌نشین منطقه ۵..... ۵۶
- ۴-۲-۴-۶- میزان ضرورت ارائه خدمات فنی و عمرانی در حوزه احداث پارک در مناطق حاشیه‌نشین منطقه ۵..... ۵۷
- ۴-۲-۴-۷- میزان ضرورت ارائه خدمات فنی و عمرانی در حوزه ایجاد مراکز تفریحی و گذران اوقات فراغت در مناطق حاشیه‌نشین منطقه ۵..... ۵۸
- ۴-۲-۴-۸- میزان ضرورت ارائه خدمات اجتماعی و فرهنگی در حوزه اجرای برنامه‌های فرهنگی و آموزشی در مناطق حاشیه‌نشین منطقه ۵..... ۵۹
- ۴-۲-۴-۹- میزان ضرورت ارائه خدمات اجتماعی و فرهنگی در حوزه راه اندازی خانه سلامت در مناطق حاشیه‌نشین منطقه ۵..... ۶۰
- ۴-۲-۴-۱۰- میزان ضرورت ارائه خدمات اجتماعی و فرهنگی در حوزه جمع‌آوری متکدیان، افراد بی خانمان و معتادین خیابانی در مناطق حاشیه‌نشین منطقه ۵..... ۶۱
- ۴-۲-۵- میزان رضایت از برنامه‌ها و خدمات در صورت اجرا..... ۶۲
- ۴-۲-۵-۱- میزان رضایت از ارائه خدمات شهری در حوزه لکه‌گیری و آسفالت خیابان و کوچه در مناطق حاشیه‌نشین منطقه ۵ (در صورت اجرای برنامه یا ارائه خدمت)..... ۶۲
- ۴-۲-۵-۲- میزان رضایت از ارائه خدمات شهری در حوزه جمع‌آوری زباله‌ها و نظافت محله در مناطق حاشیه‌نشین منطقه ۵ (در صورت اجرای برنامه یا ارائه خدمت)..... ۶۳
- ۴-۲-۵-۳- میزان رضایت از ارائه خدمات شهری در حوزه زیباسازی محیط در مناطق حاشیه‌نشین منطقه ۵ (در صورت اجرای برنامه یا ارائه خدمت)..... ۶۴
- ۴-۲-۵-۴- میزان رضایت از ارائه خدمات فنی و عمرانی در حوزه نظارت بر ساخت بناها در مناطق حاشیه‌نشین منطقه ۵ (در صورت اجرای برنامه یا ارائه خدمت)..... ۶۵
- ۴-۲-۵-۵- میزان رضایت از ارائه خدمات فنی و عمرانی در حوزه احداث میادین میوه و تره بار در مناطق حاشیه‌نشین منطقه ۵ (در صورت اجرای برنامه یا ارائه خدمت)..... ۶۶
- ۴-۲-۵-۶- میزان رضایت از ارائه خدمات فنی و عمرانی در حوزه احداث پارک در مناطق حاشیه‌نشین منطقه ۵ (در صورت اجرای برنامه یا ارائه خدمت)..... ۶۷
- ۴-۲-۵-۷- میزان رضایت از ارائه خدمات فنی و عمرانی در حوزه ایجاد مراکز تفریحی و گذران اوقات فراغت در مناطق حاشیه‌نشین منطقه ۵ (در صورت اجرای برنامه یا ارائه خدمت)..... ۶۸

۸-۵-۲-۴- میزان رضایت از ارائه خدمات اجتماعی و فرهنگی در حوزه اجرای برنامه های فرهنگی و آموزشی در مناطق حاشیه نشین منطقه ۵ (در صورت اجرای برنامه یا ارائه خدمت).....	۶۹
۹-۵-۲-۴- میزان رضایت از ارائه خدمات اجتماعی و فرهنگی در حوزه راه اندازی خانه سلامت در مناطق حاشیه نشین منطقه ۵ (در صورت اجرای برنامه یا ارائه خدمت).....	۷۰
۱۰-۵-۲-۴- میزان رضایت از ارائه خدمات اجتماعی و فرهنگی در حوزه جمع آوری متکدیان، افراد بی خانمان و معتادین خیابانی در مناطق حاشیه نشین منطقه ۵ (در صورت اجرای برنامه یا ارائه خدمت).....	۷۱
۶-۲-۴- مراجعه به شهرداری جهت ارائه مطالبات و شکایات.....	۷۲
۷-۲-۴- علت مراجعه به شهرداری.....	۷۳
۸-۲-۴- میزان همکاری در برنامه های شهرداری.....	۷۴
۹-۲-۴- میزان رضایت کلی از برنامه ها و اقدامات شهرداری.....	۷۵
۱۰-۲-۴- میزان ضرورت اجرای برنامه ها و اقدامات شهرداری.....	۷۶
۱۱-۲-۴- انتقادات از شهرداری منطقه ۵.....	۷۷
۱۲-۲-۴- انتظارات از شهرداری منطقه ۵.....	۷۹
۱۳-۲-۴- پیشنهادات به شهرداری منطقه ۵.....	۸۱

فصل پنجم) نتیجه گیری و پیشنهادات

نتیجه گیری.....	۸۴
منابع.....	۸۹
پی نوشت.....	۹۱
نمونه پرسشنامه.....	۹۳