

به نام خدا



شهرداری منطقه ۳
معاونت امور اجتماعی و فرهنگی

معاونت امور اجتماعی و فرهنگی
اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی

سنجش میزان شناخت و رضایت شهروندان منطقه ۳ از مراکز فرهنگی و اجتماعی این منطقه

مجری: دکتر مجید توسلی

سال ۱۳۹۰

سرشناسه	توسلی، مجید، ۱۳۴۵-
عنوان و نام پدیدآور	بررسی نظرات شهروندان منطقه ۳ درباره وسایل بازی موجود در بوستان‌های این منطقه / مجری مجید توسلی؛ شهرداری منطقه ۳، معاونت امور اجتماعی و فرهنگی، اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی، معاونت امور اجتماعی و فرهنگی.
مشخصات نشر	تهران: انتشارات جامعه‌شناسان، ۱۳۹۰.
مشخصات ظاهری	۵۰ ص، جدول، نمودار.
شابک	۹۷۸-۶۰۰-۲۲۳-۰۰۳-۴
وضعیت فهرست‌نویسی	فیا
موضوع	شهرداری--ایران--تهران--ارزشیابی--نمونه پژوهی.
موضوع	شهروندان ایرانی--تهران--نظرسنجی
موضوع	بازی‌ها--ابزار و وسایل
موضوع	پارک‌های شهری--ایران--تهران.
شناسه افزوده	شهرداری تهران. منطقه سه. معاونت امور اجتماعی و فرهنگی
شناسه افزوده	شهرداری تهران. منطقه سه. اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی
رده‌بندی کنگره	۱۳۸۹ ت ۸۶ ت ۹ JS۷۴۶۹
رده‌بندی دیویی	۳۵۲/۵۵۱۲۲
شماره کتاب‌شناسی ملی	۲۲۴۸۲۰۲



انتشارات جامعه‌شناسان



معاونت امور اجتماعی و فرهنگی

اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی

نوع گزارش: نظرسنجی

موضوع: بررسی نظرات شهروندان منطقه ۳ درباره وسایل بازی موجود در بوستان‌های این منطقه

معاون امور اجتماعی و فرهنگی: دکتر سیدمحمد هادی ابازری

مدیر کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی: سیدرضا مصطفوی

معاون اجتماعی و فرهنگی منطقه ۳: محمود منیعی

مدیر مطالعات اجتماعی و فرهنگی منطقه ۳: رقیه محمدی

مجری طرح: دکتر مجید توسلی

ناظر: دکتر فیض ا... نوروزی

مدیریت پروژه: اندیشه سرای شهر

صفحه‌آرا: میلاد تاجیک نوروزی

سال انتشار: ۱۳۹۰

تاریخ شروع: ۱۳۸۹/۴/۱

تاریخ پایان: ۱۳۸۹/۷/۱

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: ۲۰۰۰ تومان

آدرس اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران: تقاطع بزرگراه شهید گمنام و کردستان - 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 «سنجش میزان شناخت و رضایت شهروندان منطقه ۳ از مراکز فرهنگی و اجتماعی 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 دکتر مجید توسلی، ناظر جناب آقای دکتر فیض‌ا... نوروزی، 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

محمود منیعی

معاون امور اجتماعی و فرهنگی شهرداری منطقه ۳

فهرست مطالب

فصل اول) کلیات پژوهش

۱۱	طرح مساله
۱۲	اهمیت موضوع
۱۲	سئوالات تحقیق
۱۳	اهداف تحقیق

فصل دوم) چارچوب تئوری

۱۷	نظریه‌های رضایت سنجی مشتریان در رابطه با عملکرد سازمان ها:
۲۲	نظریه ارتباط نگرش افراد با پایگاه اجتماعی و اقتصادی
۲۳	نتیجه گیری از چارچوب نظری
۲۵	تعریف مفاهیم
۲۶	فرضیات تحقیق
۲۷	مدل تحقیق

فصل سوم) روش تحقیق

۳۱	روش تحقیق
۳۱	جامعه آماری
۳۱	نمونه گیری
۳۱	تعیین حجم نمونه
۳۲	شاخص های مورد مطالعه
۳۳	شاخص های مورد بررسی در سئوالات زمینه ای

فصل چهارم) تحلیل یافته‌ها

۳۶	بخش اول
۳۶	ویژگی‌های فردی پاسخگویان
۳۷	جنسیت پاسخگویان
۳۸	وضعیت تأهل پاسخگویان
۳۹	سن پاسخگویان
۴۰	تعداد فرزندان پاسخگویان
۴۱	وضعیت اشتغال پاسخگویان
۴۲	درآمد پاسخگویان
۴۳	وضعیت مسکن
۴۴	مدت اقامت
۴۶	وضعیت تحصیلات

۴۸	آشنایی با سرای محله
۴۹	استفاده از سرای محله
۵۰	رضایت از سرای محله
۵۱	آشنایی با خانه اسباب بازی
۵۲	استفاده از خانه اسباب بازی
۵۳	رضایت از خانه اسباب بازی
۵۴	آشنایی با خانه سلامت
۵۵	استفاده از خانه سلامت
۵۶	میزان رضایت از خانه سلامت
۵۷	آشنایی با فرهنگسرای کودک
۵۸	استفاده از فرهنگ سرای کودک
۵۹	رضایت از فرهنگ سرای کودک
۶۰	آشنایی با فرهنگسرای ارسباران
۶۱	استفاده از فرهنگسرای ارسباران
۶۲	رضایت از فرهنگسرای ارسباران
۶۳	آشنایی با مجتمع فرهنگی سنول
۶۴	استفاده از مجتمع فرهنگی سنول
۶۵	رضایت از مجتمع فرهنگی سنول
۶۶	آشنایی با فرهنگسرای هنر
۶۷	استفاده از فرهنگسرای هنر
۶۸	رضایت از فرهنگسرای هنر
۶۹	آشنایی با فرهنگسرای پایداری
۷۰	استفاده از فرهنگسرای پایداری
۷۱	رضایت از فرهنگسرای پایداری
۷۲	آشنایی با خانه فرهنگ حورا
۷۳	استفاده از خانه فرهنگ حورا
۷۴	رضایت از خانه فرهنگ حور
۷۵	آشنایی با استخر و سونای مجموعه ورزشی کوثر
۷۶	استفاده از استخر و سونای مجموعه ورزشی کوثر
۷۷	رضایت از استخر و سونای مجموعه ورزشی کوثر
۷۸	آشنایی با باشگاه تیر اندازی
۷۹	استفاده از باشگاه تیراندازی
۸۰	رضایت از باشگاه تیر اندازی
۸۱	آشنایی با مجموعه ورزشی همت سالن چند منظوره

۸۲	 استفاده از مجموعه ورزشی همت سالن چند منظوره
۸۳	 رضایت از مجموعه ورزشی همت سالن چند منظوره
۸۴	 آشنایی با خانه کار آفرینی
۸۵	 استفاده از خان کار آفرینی
۸۶	 رضایت از خانه کار آفرینی
۸۷	 آشنایی با مرکز خدمات اجتماعی
۸۸	 استفاده از مرکز خدمات اجتماعی
۸۹	 رضایت از مرکز خدمات اجتماعی
۹۰	 آشنایی با کتابخانه علامه امینی
۹۱	 استفاده از کتابخانه علامه امینی
۹۲	 رضایت از کتابخانه علامه امینی
۹۳	 آشنایی مرکز مهارت آموزی کوثر
۹۴	 استفاده از مرکز مهارت آموزی کوثر
۹۵	 رضایت از مرکز مهارت آموزی کوثر
۹۶	 آشنایی با سالن ورزشی نشاط
۹۷	 استفاده از سالن ورزشی نشاط
۹۸	 رضایت از سالن ورزشی نشاط
۹۹	 آشنایی با سالن ورزشی الزهراء
۱۰۰	 استفاده از سالن ورزشی الزهراء
۱۰۱	 رضایت از سالن ورزشی الزهراء
۱۰۴	 به طور کلی از مراکز اجتماعی و فرهنگی استفاده نمیکنم
۱۰۵	 دسترسی به این مراکز در سطح منطقه آسان است
۱۰۶	 از مکان این مراکز در منطقه خبر ندارم
۱۰۷	 تعداد این مراکز در سطح منطقه مناسب است
۱۰۸	 هزینه استفاده از این مراکز بالاست
۱۰۹	 تنوع برنامه‌های این مراکز بسیار کم است
۱۱۰	 برنامه مورد نظر ما در این مراکز ارائه می‌شود
۱۱۱	 کیفیت برنامه‌های این مراکز بسیار پایین است
۱۱۲	 برنامه‌های این مراکز در محدوده زمانی مناسب ارائه می‌شود
۱۱۳	 نیروهای مجربی در این مراکز وجود دارند
۱۱۴	 برخورد مناسبی با شهروندان در این مراکز می‌شود

فصل پنجم) نتیجه‌گیری

۱۲۵	 ویژگی های جمعیت نمونه این نظرسنجی
۱۲۷	 آشنایی، استفاده و میزان رضایت پاسخگویان از مراکز فرهنگی و اجتماعی منطقه

گویه های مربوط به سنجش رضایت پاسخگویان از مراکز فرهنگی و اجتماعی منطقه به طور کلی	
از مراکز اجتماعی و فرهنگی استفاده نمیکنم	۱۳۸
رضایت پاسخگویان از مراکز فرهنگی و اجتماعی منطقه و رابطه متغیرهای زمینه ای با آن	۱۴۰
جداول تقاطعی شاخص رضایت از عملکرد مراکز فرهنگی و اجتماعی منطقه ۲ و متغیرهای	
زمینه ای	۱۴۱
منابع	۱۴۳