

به نام خدا



معاونت امور اجتماعی و فرهنگی
اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی

بررسی میزان رضایت بازنشستگان شهرداری درباره خدمات ارائه شده از سوی شهرداری به ایشان

مجری: فاطمی طهماسبی زاده

مردمانه

عنوان و نام پدیدآور

طهماسبی زاده، فاطمه، مجری پژوهش
بررسی میزان رضایت بازنشستگان شهرداری درباره خدمات ارائه شده از سوی شهرداری به ایشان/ مجری فاطمه
طهماسبی زاده؛ زیر نظر معاونت امور اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران (محمد هادی ایازی)، 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

مشخصات ظاهری

شابک

وضعیت فهرست نویسی

موضوع

موضوع

شناسه افزوده

شناسه افزوده

شناسه افزوده

شناسه افزوده

رده بندی کنگره

رده بندی دیویی

شماره کتاب شناسی ملی



معاونت امور اجتماعی و فرهنگی

اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی



انتشارات جامعه شناسان

نوع گزارش: نظرسنجی

معاون امور اجتماعی و فرهنگی: دکتر سید محمد هادی ایازی

مدیر کل مطالعات: سید رضا مصطفوی

مجری طرح: فاطمه طهماسبی زاده

مدیریت پروژه: شرکت اندیشه سرای شهر

سال انتشار: ۱۳۹۰

تاریخ شروع: پاییز ۱۳۸۹

تاریخ پایان: بهار ۱۳۹۰

ناشر: اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی

آدرس انتشارات جامعه شناسان: انقلاب - رویروی درب اصلی دانشگاه تهران - پستال فروزنده - طبقه همکف - پ ۳۳۳

تلفن: ۶۶۰۰۰۵۱

قیمت: ۳۰۰۰ تومان

چاپ: اول

تیراژ: ۱۰۰۰

آدرس اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی: میدان گله‌ها - بزرگراه شهید گمنام - ابتدای بزرگراه 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 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 خردجمعی، زمینه را برای مشارکت مدنی آنان در فرآیندهای اجتماعی هموار و هزینه‌های اداره شهر را کاهش می‌دهد.

عنوان این نظرسنجی « بررسی میزان رضایت بازنشستگان شهرداری درباره خدمات ارائه شده از سوی شهرداری به ایشان» 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 می‌دانم از کلیه همکاران طرح، مجری سرکار خانم فاطمه طهماسبی‌زاده، ناظر جناب آقای دکتر فرهنگ ارشاد، معاون پژوهشی جناب آقای حسن عماری، مدیریت پروژه شرکت اندیشه‌سرای شهر، 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 با هدف بررسی میزان رضایت بازنشستگان شهرداری در باره‌ی خدمات ارائه شده از سوی شهرداری به ایشان اجرا شده است. روش تحقیق از نوع پیمایشی بوده و اطلاعات از طریق پرسشنامه جمع‌آوری شده است. جمعیت آماری شامل کلیه ۵۸۸۶ نفر بازنشسته شهرداری که اطلاعات کامل آنان در سازمان بازنشستگی شهرداری تهران موجود است، بوده‌اند و حجم نمونه ۴۱۲ نفر بوده است.

مهم‌ترین یافته‌ها: ۲۱/۶ درصد پاسخ‌گویان زن بوده‌اند. میانگین هزینه ماهانه بازنشستگان ۴۶۵ هزار تومان با انحراف معیار ۲۲۸ هزار تومان بوده است. ۱۹ درصد آنان زندگی اجاره نشینی داشته‌اند. ۲۵ درصد از طریق مطالب روی فیش حقوق و ۱۹ درصد با مراجعه حضوری از از نحوه و نوع خدمات سازمان بازنشستگی مطلع می‌شوند. از بین کسانی که نشریه همراهان شهر را مطالعه می‌کنند، ۴۴/۸ درصد پاسخگویان محتوای کلی آن را خوب و خیلی خوب ارزیابی کرده‌اند. ۵۸ درصد خیلی کم و کم از سایت سازمان بازدید می‌کنند. بالاترین ارزیابی از عملکرد سازمان در خصوص خدمات زیر بوده است: معرفی جهت دریافت کمک هزینه برای فرزندان معلول ۷۲/۹ درصد، مناسب و محترمانه بودن برخورد پرسنل و مسئولین سازمان بازنشستگی با بازنشستگان ۷۰/۶ درصد، برگزاری مسابقات ورزشی بین بازنشستگان ۷۰/۴ درصد، معرفی جهت دریافت کمک‌های نقدی برای تدفین ۶۳/۳ درصد، بیمه عمر و حوادث ۵۸/۵ درصد، پوشش کامل هزینه درمانی (مبتلایان به بیماری‌های خاص) ۵۴/۶ درصد، امکان استفاده از رستوران و تالار شیان ۵۲/۷ درصد، معرفی جهت دریافت کمک هزینه ازدواج فرزندان ۵۲/۲ درصد، تورهای مسافرتی زیارتی و سیاحتی ۴۸/۷ درصد، بررسی مشکلات خاص بازنشستگان (از طریق موسسه معین) ۴۴/۴ درصد، تایید نسخه‌ها و آزمایشات و ... توسط پزشک معتمد ۴۴/۱ درصد و راحتی و سهولت دسترسی به خدمات ارائه شده ۴۲/۱ درصد.

کمترین رضایت نیز از خدمات زیر بوده است: چهار نوبت فوق العاده نقدی (۴ مرحله بن) ۵۳/۶ درصد ارزیابی منفی (کم و خیلی کم)، توزیع سبد کالا (۲ نوبت در سال) ۴۹/۵ درصد، اهداء کارت تولد بازنشستگان و یا هدیه نقدی تولد در فیش حقوقی ۴۶/۳ درصد و نحوه پرداخت وام‌ها (زمان انتظار، مبلغ، اقساط و ...) ۴۱/۶ درصد.

با توجه به اینکه خدمات و اقدامات حمایتی سازمان بازنشستگی خردمندانه و مطالعه شده ارایه می‌گردد، اهمیت همه خدمات بالا اظهار شده است. نتایج آزمون‌های تحلیل واریانس یکطرفه و تی با دو نمونه مستقل بیانگر آن است که بین شاخص حمایت‌های مالی با تحصیلات و سن بازنشستگان در فاصله اطمینان ۹۹ درصد رابطه آماری معنادار وجود دارد. همچنین این رابطه بین شاخص وضع امکانات رفاهی و حمایت از فرزندان بازنشستگان با سن معنادار است گروه‌های سنی بالاتر رضایت بیشتری دارند که احتمالاً بیشتر از بقیه از این امکانات استفاده نموده‌اند. اطلاع‌رسانی از نظر پاسخگویان در سطح معناداری ($\text{sig}=0/000$) با وضعیت تأهل و سن آنان رابطه معناداری دارد.

فهرست مطالب

فصل اول) کلیات تحقیق

۱۱	مقدمه
۱۲	۱-۱. موضوع تحقیق
۱۲	۱-۲. اهمیت تحقیق
۱۳	۱-۳. سؤالات تحقیق
۱۳	۱-۴. اهداف تحقیق

فصل دوم) روش‌شناسی تحقیق

۱۷	۲-۱. روش تحقیق
۱۷	۲-۲. جمعیت آماری پژوهش
۱۷	۲-۳. حجم نمونه
۱۸	۲-۴. شیوه نمونه‌گیری
۱۸	۲-۵. اعتبار و روایی تحقیق
۱۸	۲-۶. کدگذاری و استخراج داده‌ها
۱۸	۲-۷. نحوه تجزیه و تحلیل داده‌ها

فصل سوم) ویژگی‌های جمعیت نمونه

۲۳	۳. ویژگی‌های فردی پاسخگویان و متغیرهای زمینه‌ای
۲۳	۳-۱. جنس
۲۴	۳-۲. وضعیت تأهل
۲۵	۳-۳. گروه‌های سنی
۲۶	۳-۴. وضع یا میزان تحصیلات پاسخگویان
۲۷	۳-۵. میزان تقریبی هزینه ماهانه خانوار پاسخگویان
۲۸	۳-۶. وضعیت مسکن پاسخگویان
۲۹	۳-۷. مدت زمان بازنشستگی

فصل چهارم) یافته‌های تحقیق

۴	۴. تحلیل‌های توصیفی و استنباطی در ارتباط با نگرش بازنشستگان در خصوص خدمات ارائه شده به آنها
۲۳	۴-۱. میزان مراجعه به سازمان بازنشستگی
۲۴	۴-۲. اطلاع پاسخگویان از نحوه و نوع خدمات سازمان بازنشستگی
۲۵	۴-۳. حمایت‌های مالی
۲۵	۴-۳-۱. چهار نوبت فوق العاده نقدی (۴ مرحله بن)
۲۶	۴-۳-۲. سبد کالا (۲ نوبت در سال)
۲۷	۴-۳-۳. بیمه عمر و حوادث
۲۸	۴-۳-۴. اعطای وام قرض‌الحسنه

- ۴-۳-۵. نحوه پرداخت وام‌ها (زمان انتظار، مبلغ، اقساط و ...) ۳۹
- ۴-۳-۶. معرفی جهت دریافت کمک‌های نقدی برای تدفین بازنشسته و اعضای تحت تکفل ۴۰
- ۴-۳-۷. بررسی مشکلات خاص بازنشستگان (از طریق موسسه معین) ۴۱
- ۴-۳-۸. شاخص ارزیابی وضع حمایت‌های مالی ۴۲
- ۴-۳-۹. شاخص اهمیت وضع حمایت‌های مالی ۴۲
- ۴-۳-۱۰. مقایسه مؤلفه‌های شاخص وضع حمایت‌های مالی ۴۳
- ۴-۴. امکانات رفاهی ۴۵
- ۴-۴-۱. مسابقات ورزشی بین بازنشستگان ۴۵
- ۴-۴-۲. تجلیل و تقدیر از بازنشستگان هر سال (از سال ۸۰ شروع شده است) ۴۶
- ۴-۴-۳. تورهای مسافرتی زیارتی و سیاحتی ۴۷
- ۴-۴-۴. امکان استفاده از رستوران و تالار شیان ۴۸
- ۴-۴-۵. استفاده از مجموعه‌های ورزشی (با کارت رایگان ورزش) ۴۹
- ۴-۴-۶. اهداء کارت تولد بازنشستگان و یا هدیه نقدی تولد در فیش حقوقی ۵۰
- ۴-۴-۷. شاخص ارزیابی وضع امکانات رفاهی ۵۱
- ۴-۴-۸. شاخص اهمیت وضع امکانات رفاهی ۵۱
- ۴-۴-۹. مقایسه مؤلفه‌های شاخص وضع امکانات رفاهی ۵۲
- ۴-۴-۱۰. رابطه ویژگی‌های فردی پاسخگویان با ارزیابی آنان از وضع امکانات رفاهی ۵۳
- ۴-۵. خدمات درمانی ۵۴
- ۴-۵-۱. مناسب بودن پوشش کامل هزینه درمانی (مبتلایان به بیماری‌های خاص) ۵۴
- ۴-۵-۲. مناسب بودن خدمات درمانی ۵۵
- ۴-۵-۳. تایید نسخه‌ها و آزمایشات و ... توسط پزشک معتمد ۵۶
- ۴-۵-۴. شاخص ارزیابی وضع خدمات درمانی ۵۷
- ۴-۵-۵. شاخص اهمیت وضع خدمات درمانی ۵۷
- ۴-۵-۶. مقایسه مؤلفه‌های شاخص وضع خدمات درمانی ۵۸
- ۴-۶. حمایت از فرزندان ۶۰
- ۴-۶-۱. معرفی جهت دریافت کمک هزینه برای فرزندان معلول ۶۰
- ۴-۶-۲. معرفی جهت دریافت کمک هزینه ازدواج فرزندان ۶۱
- ۴-۶-۳. تور مزدوجین ماه غسل برای فرزندان نوعروس و تازه داماد ۶۲
- ۴-۶-۴. جایزه قبولی دانشگاه، شاگردان ممتاز ۶۳
- ۴-۶-۵. کمک هزینه لوازم التحریر ۶۴
- ۴-۶-۶. شاخص ارزیابی وضع حمایت از فرزندان بازنشستگان ۶۵
- ۴-۶-۷. شاخص اهمیت وضع حمایت از فرزندان بازنشستگان ۶۵
- ۴-۶-۸. مقایسه مؤلفه‌های شاخص وضع حمایت از فرزندان بازنشستگان ۶۶
- ۴-۶-۹. رابطه ویژگی‌های فردی پاسخگویان با ارزیابی آنان از وضع حمایت از فرزندان بازنشستگان ۶۷

۴-۷-۱. راحتی و سهولت دسترسی به خدمات ارائه شده از سوی سازمان بازنشستگی.....	۶۸
۴-۷-۲. میزان اطلاع‌رسانی مناسب در زمینه خدمات سازمان بازنشستگی.....	۶۸
۴-۷-۳. برخورد پرسنل و مسئولین سازمان بازنشستگی با بازنشستگان.....	۶۹
۴-۷-۴. میزان استفاده از سایت سازمان توسط بازنشسته و یا اعضای خانواده.....	۶۹
۴-۷-۵. ارزیابی از محتوای کلی نشریه همراهان شهر.....	۷۰
۴-۷-۶. شاخص وضع اطلاع‌رسانی.....	۷۰
۴-۷-۷. مقایسه مؤلفه‌های شاخص وضع اطلاع‌رسانی.....	۷۱
۴-۷-۸. رابطه ویژگی‌های فردی پاسخگویان با ارزیابی آنان از وضع اطلاع‌رسانی.....	۷۲
تحلیل اهمیت ارزیابی.....	۷۳
تحلیل اهمیت ارزیابی عملکرد.....	۷۶

فصل پنجم) نتیجه گیری

نتیجه گیری.....	۷۹
منابع.....	۸۱