

به نام خدا



شهرداری منطقه ۱۰
معاونت امور اجتماعی و فرهنگی

معاونت امور اجتماعی و فرهنگی
اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی

بررسی نظرات شهروندان منطقه ۱۰ درباره طرح مکانیزاسیون جمع آوری زباله در این منطقه

مجری: شرکت بین المللی پردازش اطلاعات نقش کلیک

سال ۱۳۹۰

عنوان و نام پدیدآور	بررسی نظرات شهروندان منطقه ۱۰ درباره طرح مکانیزاسیون جمع آوری زباله در این منطقه/ مجری شرکت بین المللی پردازش اطلاعات نقش کلیک؛ [برای] معاونت امور اجتماعی و فرهنگی اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی، شهرداری منطقه ۱۰ معاونت امور اجتماعی و فرهنگی.
مشخصات نشر	تهران: انتشارات جامعه شناسان، ۱۳۹۰.
مشخصات ظاهری	۹۶ ص.؛ مصور، جدول، نمودار.
شابک	۹۷۸-۶۰۰-۲۲۳-۰۱۳-۰
وضعیت فهرست نویسی	فیا
یادداشت	کتابنامه: ص. ۹۵-۹۶.
موضوع	شهرداری تهران، منطقه ده.
موضوع	زباله -- ایران -- تهران -- مدیریت -- نمونه پژوهی
موضوع	شهروندان ایرانی -- جنبه اخلاقی
موضوع	شهرداری -- ایران -- تهران
شناسه افزوده	شهرداری تهران، منطقه ده. اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی
شناسه افزوده	شهرداری تهران، منطقه ده معاونت فرهنگی و اجتماعی
شناسه افزوده	شرکت بین المللی پردازش اطلاعات نقش کلیک
رده بندی گنگره	۱۳۸۹ ق ۴ الف ۷۸۹/ TD
رده بندی دیویی	۶۲۸/۴۴۵
شماره کتاب شناسی ملی	۲۲۴۵۱۰۶



انتشارات جامعه شناسان



معاونت امور اجتماعی و فرهنگی
اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی

نوع گزارش: نظرسنجی

موضوع: بررسی نظرات شهروندان منطقه ۱۰ درباره طرح مکانیزاسیون جمع آوری زباله در این منطقه
معاون امور اجتماعی و فرهنگی: دکتر سیدمحمدهادی ابازی
مدیرکل مطالعات اجتماعی و فرهنگی: سیدرضا مصطفوی
معاون امور اجتماعی و فرهنگی منطقه ۱۰: منصور خواجهوند خزاعی
مدیر مطالعات اجتماعی و فرهنگی منطقه ۱۰: دکتر محمدهادی کبیری
مجری طرح: شرکت بین المللی پردازش اطلاعات نقش کلیک

ناظر: دکتر افسانه ادریسی

مدیریت پروژه: اندیشه سرای شهر

صفحه آرا: میلاد تاجیک نوروزی

سال انتشار: ۱۳۹۰

تاریخ شروع: شهریور ۱۳۸۹

تاریخ پایان: مهر ۱۳۸۹

ناشر: اداره کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی

آدرس انتشارات جامعه شناسان: انقلاب - روبروی درب اصلی دانشگاه تهران - پاساژ فروزنده - طبقه همکف - پ ۳۳
تلفن: ۶۶۰۰۰۵۱

قیمت: ۳۵۰۰ تومان

چاپ: اول

تیراژ: ۱۰۰۰

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 «بررسی نظرات شهروندان منطقه ۱۰ درباره طرح مکانیزاسیون جمع‌آوری زباله در 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.

برخود لازم می‌دانیم از کلیه همکاران طرح، مجری شرکت بین‌المللی پردازش اطلاعات نقش کلیک، ناظر سرکار خانم دکتر افسانه ادریسی، پرسشگران، متصدیان ورود داده‌ها و افرادی که به نحوی در این طرح با ما همکاری مستقیم و غیرمستقیم داشته‌اند صمیمانه تقدیر و تشکر شود.

منصور خواجه‌وند خزاعی

سیدرضا مصطفوی

معاون امور اجتماعی و فرهنگی شهرداری منطقه ۱۰

مدیر کل مطالعات اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران

فهرست مطالب

فصل اول (کلیات طرح

- ۱-۱. مقدمه ۹
- ۲-۲. بیان مساله ۹
- ۳-۱. ضرورت اجرای طرح ۱۳
- ۴-۱. اهداف طرح ۱۴
- ۵-۱. سوال‌های اصلی تحقیق ۱۵

فصل دوم (ادبیات نظری تحقیق

- ۱-۲. مقدمه ۱۹
- ۲-۲. پیشینه اجرای طرح ۱۹
- ۳-۲. مبانی نظری تحقیق ۲۴
- ۱-۳-۲. انواع روش‌های انتقال زباله ۲۵
- ۲-۳-۲. تقسیم بندی زباله‌ها براساس مبدا تولید ۲۶
- ۳-۳-۲. دفن بهداشتی زباله ها ۲۶
- ۴-۳-۲. روش مکانیزاسیون جمع‌آوری زباله ۲۹

فصل سوم (روش شناسی تحقیق

- ۱-۳. مقدمه ۳۳
- ۲-۳. روش اجرای طرح ۳۳
- ۳-۳. روش تحقیق ۳۴
- ۴-۳. محدوده مکانی و زمانی طرح ۳۴
- ۵-۳. جامعه آماری ۳۵
- ۷-۳. ابزار گردآوری داده‌ها ۳۷
- ۸-۳. روش تجزیه و تحلیل داده‌ها ۳۸

فصل چهارم (یافته‌های تحقیق

- ۱-۴. مقدمه ۴۱
- ۲-۴. سیمای شهروندان ۴۱
- ۳-۴. بررسی میزان رضایت شهروندان از وضع بهداشت و منظر شهری ۵۰
- ۴-۴. بررسی میزان رضایت شهروندان از عملیات جمع‌آوری زباله ۵۲
- ۵-۴. بررسی مزایا و معایب اجرای طرح مکانیزاسیون از نگاه شهروندان ۵۸
- ۶-۴. بررسی میزان رضایت شهروندان از وضع مخازن جمع‌آوری زباله ۶۲
- ۷-۴. همکاری اهل محل در اجرای مناسب طرح مکانیزاسیون ۶۶
- ۸-۴. مقایسه میزان رضایتمندی شهروندان از مولفه‌های مختلف ۶۷
- ۹-۴. مروری بیشتر بر نتایج پژوهش ۷۵

فصل پنجم) جمع‌بندی و پیشنهادات

۹۱.....	۱-۵. مقدمه.....
۹۲.....	۲-۵. خلاصه نتایج و پاسخ به سوالات تحقیق.....
۹۳.....	۳-۵. پیشنهادات و راهکارها.....
۹۵.....	منابع.....

www.ketab.ir