



گزارش طوح

بررسی میزان اطلاع شهروندان از اقدامات شهرداری تهران در ایام شیوع کرونا

مرکز ارتباطات و امور بین الملل شهرداری تهران

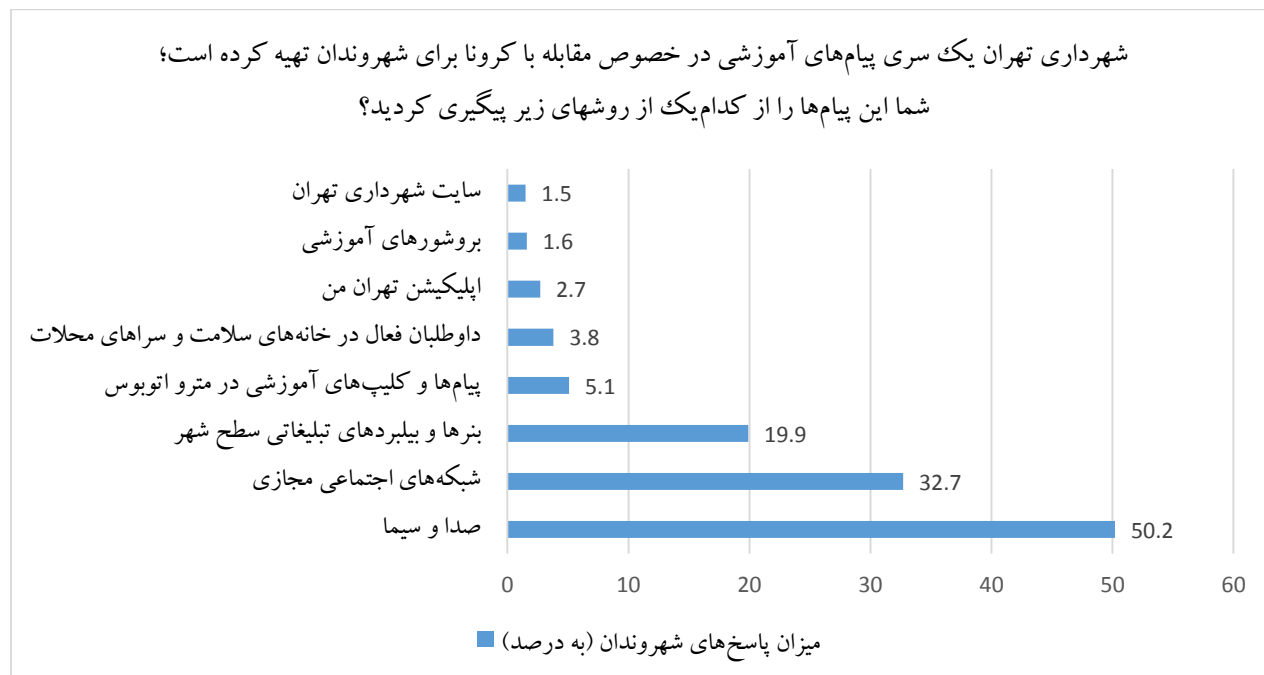
اردیبهشت ۱۳۹۹

چکیده:

مرکز ارتباطات و امور بین الملل شهرداری تهران با هدف سنجش میزان اطلاع شهروندان از مجموعه اقدامات متنوع شهرداری تهران در مقابله با کرونا، نظرسنجی را در سطح مناطق ۲۲ گانه شهر تهران در تاریخ ۲۱ تا ۲۴ اردیبهشت ماه با همکاری دفتر مطالعات اجتماعی- فرهنگی و مرکز افکارسنجی دانشجویان ایران (ایسپا) برگزار کرده است. حجم نمونه طرح ۱۰۴۳ نفر، شیوه گردآوری اطلاعات به صورت تلفنی و جامعه آماری طرح شامل کلیه مردان و زنان ۱۸ سال به بالای شهر تهران بوده‌اند. مهم‌ترین یافته‌های این پژوهش را با هم مرور خواهیم کرد:

- ✓ صدا و سیما اصلی‌ترین مرجع دریافت پیام‌های آموزشی شهرداری تهران در زمینه کروناست (۵۰,۲ درصد).
- ✓ عموماً، شهروندان تهرانی اخبار اقدامات شهرداری را از صدا و سیما (۴۳,۷ درصد) از طریق بیلبوردها و بنرهای سطح شهر (۲۲,۸ درصد) و فضای مجازی (۲۲,۶ درصد) پیگیری می‌کنند.
- ✓ شهروندان تهرانی از ضد عفونی وسایل حمل و نقل عمومی (۸۳ درصد)، لغو طرح ترافیک (۷۹,۴ درصد)، و ضد عفونی معابر شهری (۷۷,۹ درصد) به خوبی مطلع هستند؛ در حالیکه اطلاع کمتری از اقدامات اجتماعی مانند توزیع اقلام بهداشتی و آموزشی در میان شهروندان و ویدیو مینگ و کنسرت آنلاین و... دارند (به طور میانگین ۳۶,۸ درصد). این یافته‌ها موید آن است که **شهروندان عموماً از فعالیت‌های شهرداری تهران در حوزه خدمات شهری مطلع‌تر هستند**، گویی شهرداری تهران متناظر با ارائه خدمات شهری در ذهن مخاطبین باشد و **عملکرد شهرداری تهران در حوزه اجتماعی نیازمند درگیری و اطلاع‌رسانی رسانی بیشتر به شهروندان است**. در واقع، از آن دسته از اقدامات شهرداری، که شهروندان به صورت عینی مشاهده می‌کنند و مشمول استفاده همه شهروندان است؛ شهروندان مطلع‌ترند.
- ✓ تقریباً نیمی از شهروندان تهرانی با سامانه‌های «تهران من» و «۱۳۷» آشنایی دارند که اکثریت آن‌ها قشر تحصیلکرده هستند.
- ✓ اکثریت شهروندان تهرانی (۶۰,۱ درصد) عملکرد اطلاع‌رسانی شهرداری تهران را متوسط و بالاتر از آن ارزیابی کرده‌اند (۱۵ درصد متوسط، ۴۴ درصد خوب و خیلی خوب).
- ✓ میزان استفاده شهروندان، از خدمات ارائه شده آنلاین شهرداری تهران بسیار کم بوده است (به طور میانگین ۷,۸۵ درصد).
- ✓ ۳۷,۱ درصد از مخاطبین از برگزاری کنسرت‌های آنلاین اطلاع دارند اما تنها ۵,۵ درصد از مخاطبین این کنسرت‌ها را تماشا کرده‌اند.

۱. شیوه پیگیری شهروندان از پیام‌های آموزشی شهرداری در خصوص مقابله با کرونا
شهروندان عمدتاً پیام‌های آموزشی را از طریق صدا و سیما (۵۰,۲ درصد) و شبکه‌های اجتماعی مجازی (۳۲,۷ درصد) پیگیری می‌کنند.



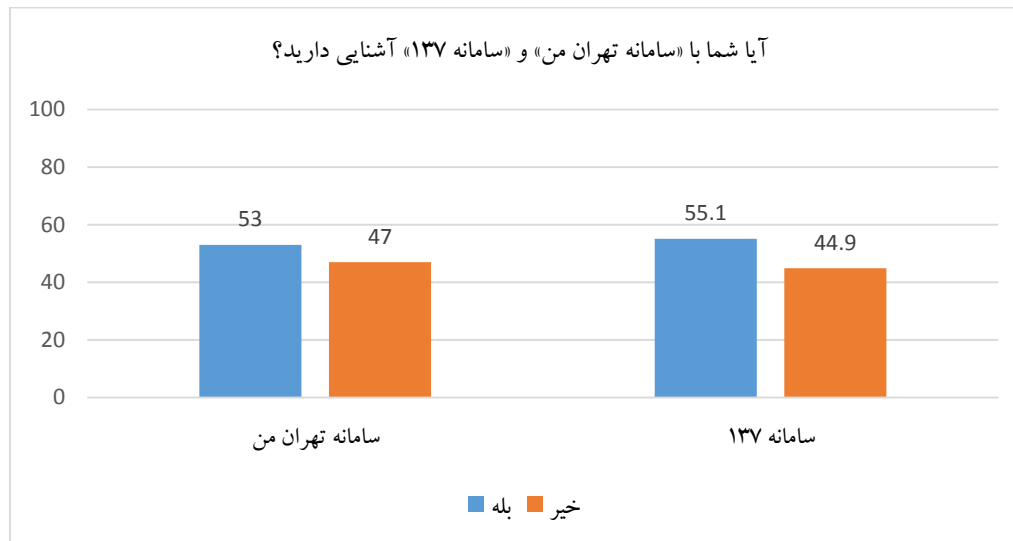
۲. بررسی اطلاع شهروندان از اقدامات شهرداری تهران برای مقابله با شیوع کرونا

طبق یافته‌های نظرسنجی حاضر، ۸۳ درصد از شهروندان از اقدامات شهرداری در خصوص ضد عفونی کردن وسایل نقلیه عمومی، ۷۹٫۴ درصد از لغو طرح ترافیک و اجازه تردد همه خودروها در شهر، ۷۸ درصد از ابلاغ به ناوگان حمل و نقل عمومی جهت رعایت فاصله اجتماعی، ۷۷٫۹ درصد از ضد عفونی کردن معابر شهری و ۴۹ درصد از توزیع برخی اقلام بهداشتی برای مبارزه با کرونا بین شهروندان اطلاع داشتند.

میزان اطلاع شهروندان	اقدامات شهرداری تهران
۸۳٫۰	ضد عفونی کردن وسایل حمل و نقل عمومی
۷۹٫۴	لغو طرح ترافیک و اجازه تردد همه خودروها در شهر
۷۸٫۰	ابلاغ به ناوگان حمل و نقل عمومی جهت رعایت فاصله اجتماعی
۷۷٫۹	ضد عفونی کردن معابر شهری
۴۹٫۰	توزیع برخی اقلام بهداشتی برای مبارزه با کرونا بین شهروندان
۳۷٫۷	شناسایی افراد بی خانمان و ارائه خدمات به آنها در گرم‌خانه‌ها
۳۷٫۱	شناسایی سالمندان و گروه‌های دارای بیماری خاص و کمک رسانی به آنها
۳۷٫۱	برگزاری کنسرت‌های آنلاین به صورت رایگان
۳۶٫۰	ارائه خدمات مشاوره و روانشناسی به صورت آنلاین پیرامون کرونا
۳۳٫۷	ارائه خدمات آموزشی و بهداشتی به مردم در خانه‌های سلامت و سراهای محلات
۲۷٫۳	اعلام همدردی شهر تهران با سایر شهرهای درگیر کرونا (ویدیومپینگ میدان آزادی- گفتگوی شهردار با شهرداران شهرهای جهان و...)
۲۶٫۲	توزیع بسته‌های بهداشتی و آموزشی بین کودکان کار

۳. آشنایی شهروندان با «سامانه تهران من» و «سامانه ۱۳۷»

تقریباً نیمی از افراد با «سامانه تهران من» و «سامانه ۱۳۷» آشنایی دارند. مردان بیشتر از زنان و افراد ۵۰ سال و بالاتر کمتر از دیگر گروه‌های سنی و افراد با تحصیلات دانشگاهی بیشتر از افراد غیردانشگاهی با این سامانه آشنایی دارند.

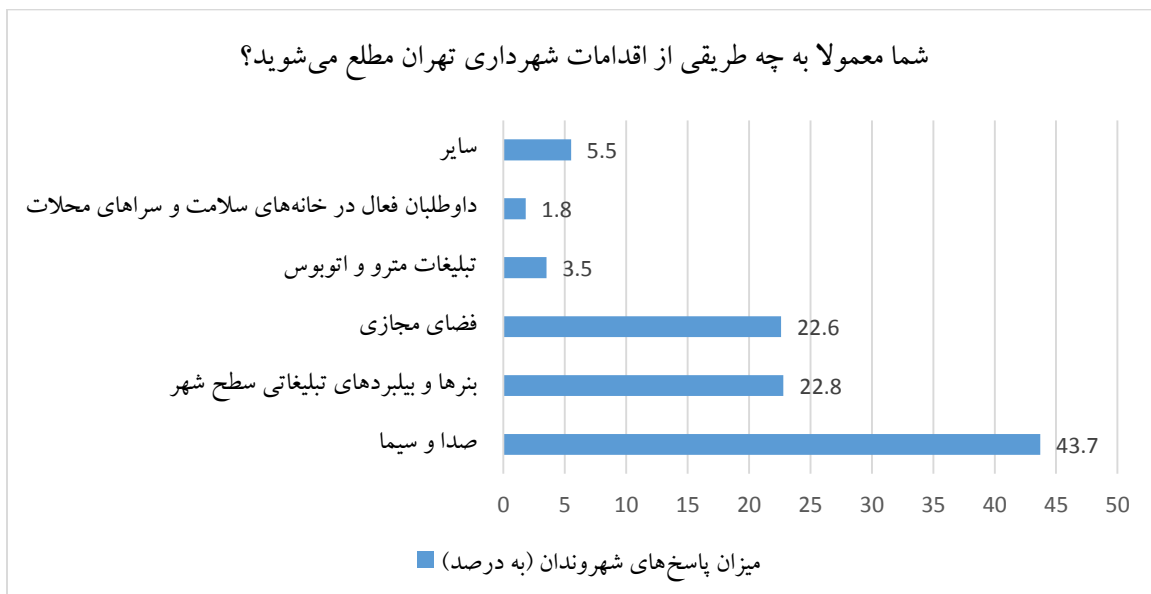


مردان بیشتر از زنان و افراد ۵۰ سال و بالاتر کمتر از دیگر گروه‌های سنی و افراد دارای تحصیلات دانشگاهی بیشتر از افراد غیردانشگاهی با سامانه تهران من آشنایی دارند.

از بین کسانی که با سامانه ۱۳۷ آشنایی داشتند ۸۴٫۲ درصد بیان کرده‌اند در ایام کرونا با این سامانه تماس نداشته‌اند. فقط ۱۵٫۸ درصد از شهروندان آشنا با سامانه ۱۳۷ (معادل ۸٫۷ درصد کل پاسخگویان) بیان کرده‌اند با این سامانه در ایام کرونا تماس داشته‌اند.

۴. نحوه اطلاع شهروندان از اقدامات شهرداری تهران

طبق نتایج نظرسنجی، ۴۳٫۷ درصد از شهروندان معمولاً اقدامات شهرداری را از طریق صدا و سیما، ۲۲٫۸ درصد از طریق بنرها و بیلبردهای تبلیغاتی سطح شهر، ۲۲٫۶ درصد از طریق فضای مجازی، ۳٫۵ درصد از طریق تبلیغات مترو و اتوبوس و ۱٫۸ درصد از طریق داوطلبان فعال در خانه‌های سلامت و سرای محله از اقدامات شهرداری مطلع می‌شوند.

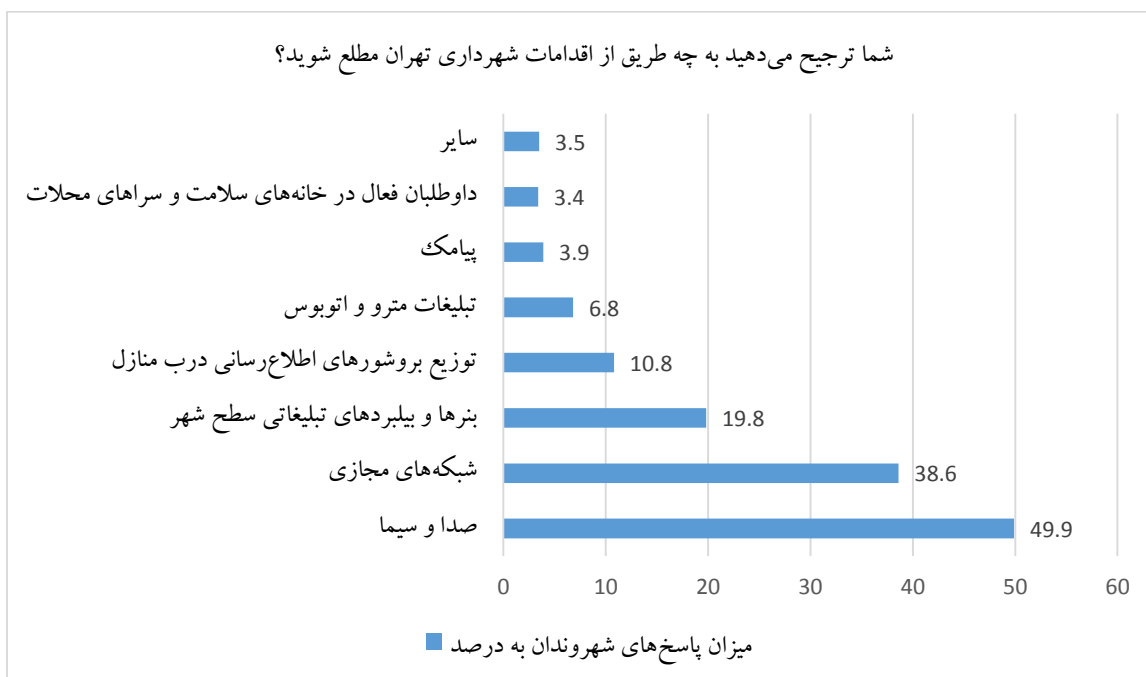


براساس نتایج حاصله، نحوه اطلاع شهروندان از اقدامات شهرداری تهران در بین زنان و مردان و گروه‌های مختلف سنی و تحصیلی تفاوت معناداری دارد. به طوری مردان بیشتر از زنان از طریق بنرها و بیلبردهای تبلیغاتی سطح شهر و در مقابل زنان بیشتر از مردان از طریق صدا و سیما از اقدامات شهرداری تهران مطلع می‌شوند. همچنین جوانان بیشتر از دیگر گروه‌های سنی از طریق فضای مجازی و در مقابل افراد ۵۰ سال و بالاتر بیشتر از طریق صدا و سیما از اقدامات شهرداری تهران مطلع می‌شوند.

نحوه اطلاع شهروندان از اقدامات شهرداری تهران در بین پهنه‌های توسعه‌ای شهر تهران رابطه معناداری دارد. به طوری که ساکنین پهنه‌های توسعه نیافته و کمتر توسعه یافته بیشتر از دیگر مناطق بیان کرده‌اند از طریق صدا و سیما از اقدامات شهرداری تهران مطلع می‌شوند. در مقابل ساکنین مناطق توسعه یافته و نسبتاً توسعه یافته بیشتر از ساکنین دیگر مناطق گفته‌اند از طریق فضای مجازی از اقدامات شهرداری تهران مطلع می‌شوند.

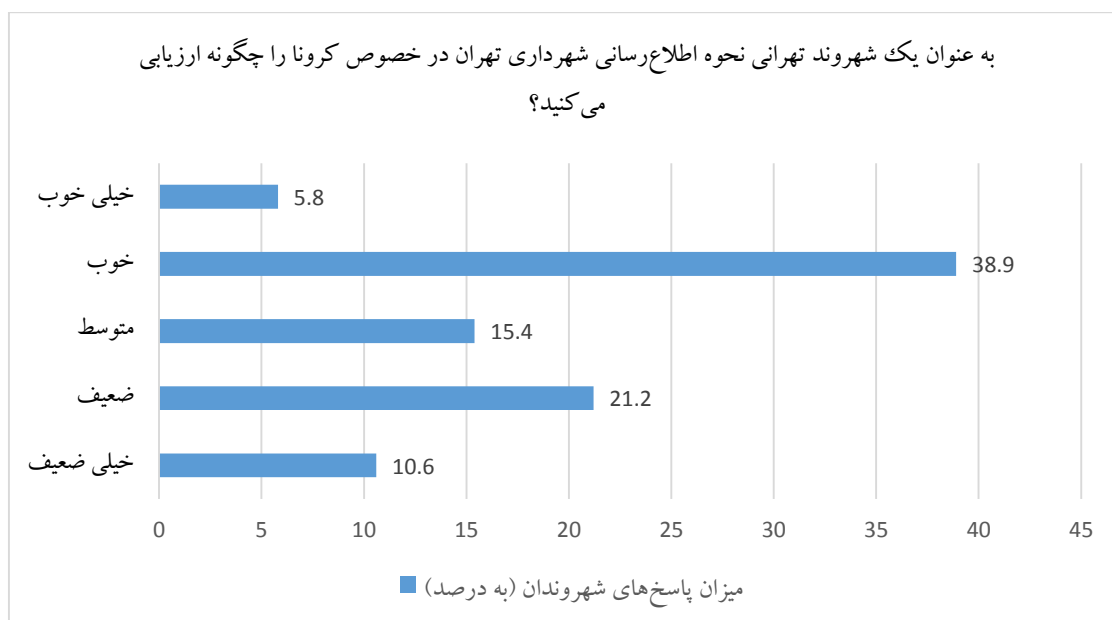
۵. ترجیح شهروندان در خصوص نحوه دریافت اطلاعات مربوط به اقدامات شهرداری تهران

نتایج نشان داد که ۴۹,۹ درصد از شهروندان ترجیح می دهند از طریق صدا و سیما اطلاعات مربوط به اقدامات شهرداری تهران را دریافت نمایند. همچنین ترجیح ۳۸,۶ درصد از شهروندان جهت دریافت اطلاعات مربوط به اقدامات شهرداری شبکه های اجتماعی مجازی، ترجیح ۱۹,۸ درصد بنرها و بیلبردهای تبلیغاتی سطح شهر، ترجیح ۱۰,۸ درصد توزیع بروشورهای اطلاع رسانی درب منازل، ترجیح ۶,۸ درصد تبلیغات مترو و اتوبوس، ترجیح ۳,۹ درصد پیامک و ترجیح ۳,۴ درصد از شهروندان جهت دریافت اطلاعات مربوط به اقدامات شهرداری تهران داوطلبان فعال در خانه های سلامت و سرای محله است. ۳,۵ درصد از پاسخگویان به سایر موارد اشاره کرده اند.



۶. ارزیابی شهروندان از نحوه اطلاع رسانی شهرداری تهران در خصوص کرونا

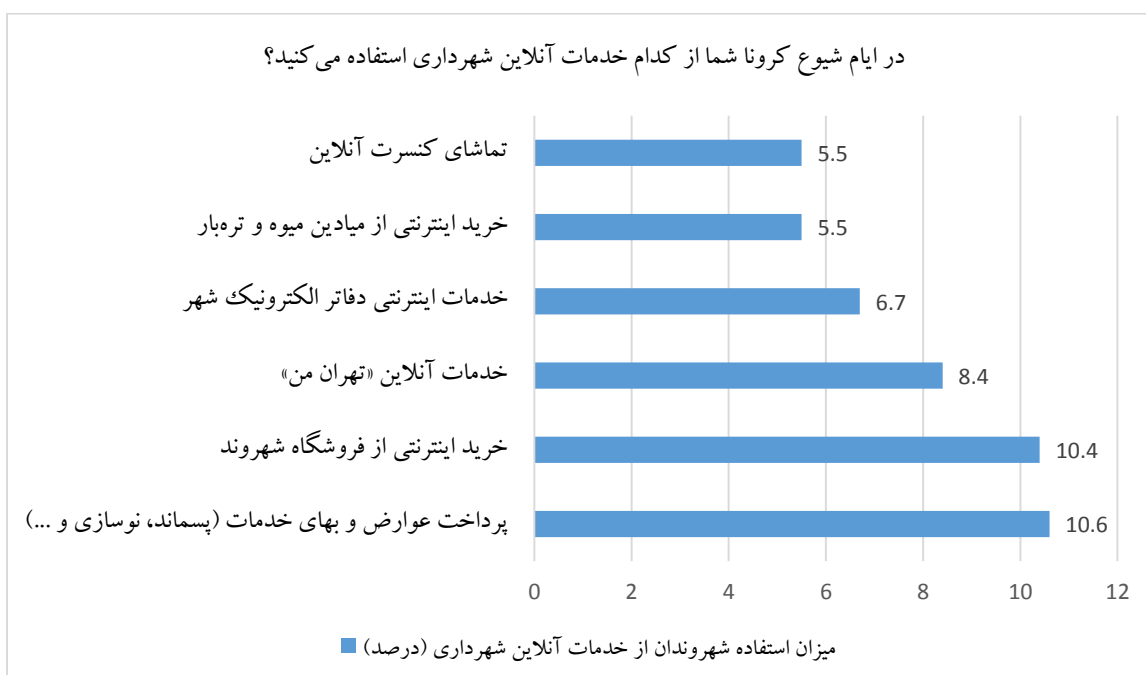
یافته‌های نظرسنجی نشان داد ۴۴,۷ درصد از شهروندان نحوه اطلاع رسانی شهرداری تهران در خصوص کرونا را خوب و خیلی خوب و ۳۱,۸ درصد به میزان ضعیف و خیلی ضعیف ارزیابی کرده‌اند. همچنین ۱۵,۴ درصد از شهروندان نحوه اطلاع رسانی شهرداری تهران در خصوص کرونا را متوسط ارزیابی کرده‌اند.



ارزیابی شهروندان از نحوه اطلاع رسانی شهرداری تهران در خصوص کرونا در بین زنان و مردان و گروه‌های مختلف سنی تفاوت معناداری دارد. به طوری که زنان بیشتر از مردان و افراد ۵۰ سال و بالاتر کمتر از دیگر گروه‌های سنی نحوه اطلاع رسانی شهرداری تهران در خصوص کرونا را خوب ارزیابی کرده‌اند. طبق نتایج به دست آمده، ارزیابی شهروندان از نحوه اطلاع رسانی شهرداری تهران در خصوص کرونا در بین گروه‌های مختلف تحصیلی تفاوت معناداری ندارد.

۷. میزان استفاده شهروندان از خدمات آنلاین شهرداری تهران

یافته‌ها نشان داد، ۱۰,۶ درصد از شهروندان از پرداخت عوارض و بهای خدمات، ۱۰,۴ درصد از خرید اینترنتی از فروشگاه شهروند، ۸,۴ درصد از خدمات آنلاین «تهران من»، ۶,۷ درصد از خدمات اینترنتی دفاتر الکترونیک شهر، ۵,۵ درصد از خرید اینترنتی از میادین میوه و تره بار و ۵,۵ درصد از تماشای کنسرت‌های آنلاین شهرداری در دوران کرونا استفاده می‌کنند.



۸. انتظار شهروندان از شهرداری تهران در ایام کرونا

طبق داده‌های نظرسنجی حاضر، ۳۰٫۱ درصد از شهروندان از شهرداری انتظار دارند تا وسایل حمل و نقل عمومی و معابر و خیابان‌ها را ضد عفونی نماید. ۹٫۲ درصد از شهروندان نظافت و پاکسازی شهر و خیابان‌ها، ۸٫۹ درصد ارائه ماسک و الکل در تمام نقاط شهر و ارائه به قیمت دولتی، ۸٫۷ درصد اطلاع رسانی دقیق در مورد خدمات به مردم، ۶٫۱ درصد ارائه خدمات بیشتر به شهروندان، ۴٫۱ درصد جدی گرفتن قرنطینه و ایجاد امکانات برای خانه ماندن قشر ضعیف، ۳٫۳ درصد تبلیغات و آموزش رعایت فاصله اجتماعی، ۲٫۹ درصد رسیدگی و کمک به مردم، ۲٫۶ درصد رسیدگی و افزایش وسایل حمل و نقل عمومی و ۲٫۲ درصد از شهروندان در خصوص رسیدگی به وضعیت کودکان کار و بی خانمان‌ها از شهرداری انتظار دارند.

درصد	انتظارات شهروندان از شهرداری تهران
۳۰٫۱	ضد عفونی حمل و نقل عمومی و معابر و خیابان‌ها
۹٫۲	نظافت و پاکسازی شهر و خیابان‌ها
۸٫۹	ارائه ماسک و الکل در تمام نقاط شهر و ارائه به قیمت دولتی
۸٫۷	اطلاع رسانی در مورد خدمات به مردم دقیق و خوب باشد
۶٫۱	ارائه خدمات بیشتر به شهروندان
۴٫۱	جدی گرفتن قرنطینه و ایجاد امکانات برای در خانه ماندن قشر ضعیف
۳٫۳	تبلیغات و آموزش رعایت فاصله اجتماعی و رعایت آن
۲٫۹	رسیدگی و کمک به مردم
۲٫۶	رسیدگی و افزایش وسایل حمل و نقل عمومی
۲٫۲	رسیدگی به وضعیت کودکان کار و بی خانمان‌ها
۸٫۰	انتظاری ندارم
۲۳٫۸	سایر