



دانشکده مدیریت

پرسشنامه طرح پژوهشی پایان‌نامه‌های کارشناسی ارشد و

(پیشنهاد موضوع پایان‌نامه)

سارا یمینی :

شماره دانشجویی: 431184013

رشته تحصیلی: مدیریت امور شهری

مقطع تحصیلی:

عنوان پایان‌نامه:

تبیین الگوی کارکردی توسعه بیمه شهری
شهر تهران

شهرداری کلان-

نوع تحقیق:

1- اطلاعات مربوط به دانشجو:

1-1) تعداد واحدهای گذرانده: 40

واحدهای باقیمانده: 4

1-2) آدرس تهران: امیرآباد شمالی. خ جانبازان. ک قدس میرحیدری.

88025570 : 8 .15

2- اطلاعات مربوط به اعضای هیئت داوران:

رتبه	تخصص یا رشته		
استادیار	سیاستگذاری	دکتر فریدون	راهنما
استادیار	جغرافیای سیاسی	قالیباف	
استادیار	مدیریت	امیری	

3- اطلاعات مربوط به پایان‌نامه:

3-1) مسئله اصلی تحقیق:

✓ بیمه طرح جامع مسئولیت شهرداری‌ها چه تأثیری بر عملکرد شهرداری کلان‌شهر تهران دارد؟

(3-2)

تشریح و بیان موضوع:

یکی از اهداف اساسی و اصولی نظام اسلامی، ایجاد عدالت یابی عموم جامعه به آسایش و رفاه نسبی است. تلاش برای بهبود سطح زندگی مردم و سامان دادن امور معیشتی و اصلاح وضع رفتار و اخلاق ایشان، از وظایف عمده حاکمان می-توجهی و یا کم‌کاری در بهبود زندگی مردم، باعث فقر و خرابی شهرها و عقب ماندگی می‌شود و پایه‌های حاکمیت که بر مقبولیت مردمی استوار است، رو به سستی می‌شود. (نهادی، 1382، 95-97)

نقش اصلی خدمات عمومی، ارائه خدمات اولیه و اساسی اجتماعی و تسهیل توسعه اقتصادی است. در هر کشوری، از خدمات عمومی رود که امنیت و رفاه ساکنین را تضمین نموده فعالیت‌های اقتصادی را افزایش دهد. کمبود خدمات عمومی کارا و مناسب مانع دستیابی به اهداف توسعه اجتماعی و اقتصادی شهرداری به‌عنوان نهاد اداره و مدیریت شهر،

ارائه این قبیل خدمات به شهروندان و با توجه به این مهم که اتخاذ تدابیر مؤثر و اقدام لازم برای حفظ شهر از خطر سیل و حریق و همچنین رفع خطر از بناها و دیوارهای شکسته و خطرناک واقع در معابر عمومی و کوچه‌ها و اماکن های عمومی و خصوصی و پر کردن و پوشاندن چاه‌ها و چاله‌های واقع در معابر و جلوگیری از گذاشتن هر نوع اشیاء در بالکن‌ها و ای‌های مشرف و مجاور به معابر عمومی های ساختمان‌ها که باعث زحمت و خسارت ساکنین شهرها باشد از وظایف شهرداری است (14، 55 قانون شهرداری)

عملکرد شهرداری تهران در این راستا تواند راهگشای بسیاری از برنامه‌ریزی‌های آینده باشد. (کمیسیون ح (1999)، نیاز به بهبود خدمات تقویت پاسخگویی را از عوامل اصلی در نیاز به

اهداف عملکرد- ها- به توانایی سازمان (1998)

هدف عملکردی را شناسایی نموده است که تقریباً در مورد تمام ها کاربرد دارد: سرعت، دقت، کیفیت، هزینه، انعطاف. های متعددی برای سنجش عملکرد وجود دارد که از جمله آنها می‌توان به چارچوب ارزیابی عملکرد در برنامه NHS کارت امتیاز بخش عمومی (Moullin, 2004) - کارت امتیاز تعدیل‌یافته

های بخش عمومی- که

دستیابی به اهداف استراتژیک رضایت استفاده خدمات/ذینفع مزیت سازمانی اهداف مالی

دهد؛ مدل سه P که عملکرد، بهره-

هی را به صورت نسبی از خروجی به ورودی تفسیر نماید.

(Neely et al., 2002)

که پنج بعد رضایت ذینفعان، استراتژی‌ها، فرایندها، ظرفیت‌ها و سهم ذینفعان را مورد ارزیابی قرار دهد، اشاره نمود. هر سال بر اثر وقوع بلایای طبیعی و حوادث غیرطبیعی (سوانح، تصادفات، جنگ و غیره) میلیون‌ها نفر در سراسر جهان جان خود دهند. علیرغم تلاش‌هایی که از سوی جوامع ملی و بین‌المللی در جهت کنترل، کاهش و پیشگیری از بلایا و حوادث به آید، متأسفانه با گذشت زمان، شدت و وسعت این فجایع و شمار قربانیان افزایش می‌یابد. (معینی کربکندی، 1375: 2)

ایجاد شرکت‌های بیمه و استفاده از پوشش‌های بیمه که دارای ویژگی‌های کلی آزادی عمل در انتخاب نوع و میزان پوشش موردنظر برای بیمه‌گذار به تناسب تأمین موردنیاز و قدرت گسترش بیمه در کلیه سطوح نظام اقتصادی و اجتماعی جامعه به طوری که کمتر منابع مالی شناخته شده دارای این جبران سریع و به موقع خسارت که کننده را در ترمیم و بازسازی مورد خسارت دیده به- نحوی مناسب پشتیبانی می‌آید (2-5)

راهکاری است که انسان‌ها جهت مواجهه با خطرات و کاهش اثرات آن، اندیشیده .

مسئله‌ای که در اینجا مطرح می‌شود این است که آیا می‌توان با استفاده از بیمه شهرداری، عملکرد شهرداری کلان‌شهر تهران را بهبود بخشید؟

این پژوهش بر آ بهره‌گیری از شاخصه‌های های ارزیابی عملکرد، طراحی و توزیع پرسشنامه بین مدیران و کارشناسان محترم شهرداری کلان‌شهر تهران و شرکت‌های بیمه انجام مصاحبه‌های نیمه یافته، با بهره‌گیری از نمونه-گیری تصادفی ساده و نرم LISREL به تأثیر استفاده از بیمه شهرداری بر شهرداری پرداخته و الگوی مناسبی را در راستای بهبود عملکرد شهرداری شهر تهران ارائه نماید.

3-3) ضرورت انجام تحقیق:

پیدایش کلان‌شهرها که نتیجه افزایش جمعیت و گسترش جوامع، خود موجب پیچیده شدن محیط زندگی شهری و بروز مشکلات شهری جدید است.

شهرداری نیز نهادی است که جهت انجام امور شهر و شهروندان تشکیل شده و طبق قانون شهرداری‌ها، وظایف و مسئولیت‌های متعددی برای آن در نظر گرفته شده است. یکی از این وظایف، ارتقای تجهیزات ایمنی شهر و حفاظت از شهر و شهروندان مقابل خطرات است که عدم انجام این مهم، علاوه بر تأثیر نامطلوب بر عملکرد آن، موجب از بین رفتن امنیت و آرامش

مردم، ایجاد هراس در شهروندان و در نهایت بروز نارضایتی خواهد شد.

ازسوی دیگر، حفاظت از جان و مال شهروندان و محیط شهر، نیازمند منابع مالی فراوانی است که در صورت بروز ریسک‌های فاجعه‌آمیزی مانند بلایای طبیعی و ...، تأمین آن از توان شهرداری‌ها خارج است.

از سوی دیگر، یکی از ابزار کاهش و مدیریت علمی ریسک، انتقال آن به عوامل دیگر است که مهمترین و رایج‌ترین نوع آن اکتیاع پوشش‌های بیمه

ه اینک صنعت بیمه کشور عزیزمان ایران دارای توان مالی بالا جهت مواجهه با این قبیل خطرات است و در مواقع خاص قادر به استفاده از تدابیر بیمه‌ای جهت انتقال ریسک به بازارهای بین‌المللی و تأمین خسارات سنگین از محل این بازار است، و با بهره‌گیری از متخصصان و کارشناسان توانایی طراحی پوشش‌های بیمه‌ای متناسب با شرایط لذا به

اجرای کامل و بهینه بند 14 55 قانون شهرداری‌ها، های بیمه‌ای، راهی است معقول و مناسب که نه تنها موجب بهبود عملکرد شهرداری می‌شود، بلکه سبب افزایش رضایت شهروندان و ایجاد رابطه‌ای مطلوب میان آنان با شهرداری خواهد شد.

3-4) سابقه تحقیقات و مطالعات انجام گرفته:

های به موارد زیر یافت شد:

■ راد، عاطفه، "ارزیب عملکرد شهردار تهران در طول برنامه‌ها اول و دوم توسعه"، 1378 یان نامه کارشناس ارشد، دانشگاه تهران.

در این تحقیق عملکرد شهرداری تهران تنها در قالب برنامه‌های اول و دوم توسعه مورد بررسی قرار گرفته

■ ید کروبکند ید " یان نامه کارشناس زلزله در ایب " 1375 یان نامه کارشناس دانشگاه تهران.

در این پژوهش، محقق تنها عوامل بازدارنده استفاده از پوشش بیمه زلزله در کشور را مورد مطالعه قرار داده

■ ید " یان نامه کارشناس ییمه عمر در تهران.

هدف محقق تنها یافتن پاسخی برای عدم استقبال از بیمه

نگاهی به موارد فوق که متأسفانه تاکنون در ین زمینه خاص تحقیقی صورت نگرفته. امید است پژوهش بتواند در این زمینه راهگشا باشد.

3-5) فرضیه های تحقیق:

- ✓ بیمه طرح جامع مسئولیت شهرداریها عملکرد شهرداری شهر تهران تأثیر دارد.
- ✓ بیمه مسئولیت شهرداریها سبب افزایش ایمنی شهروندان می-
✓ بهره‌گیری از بیمه مسئولیت شهرداریها موجب کاهش شکاف میان شهروندان و شهرداری

3-6) اهداف اساسی از انجام تحقیق:

- هدف اساسی انجام این پژوهش ارائه الگوی تأثیر بیمه مسئولیت شهرداری بر عملکرد شهرداری کلان‌شهر تهران .
- اهداف فرعی این تحقیق عبارتند از:
✓ تعیین تأثیر بیمه مسئولیت شهرداریها بر عملکرد شهرداری شهر تهران؛
✓ تعیین تأثیر بیمه مسئولیت شهرداریها بر رضایت شهروندان
✓ تعیین تأثیر بیمه مسئولیت شهرداریها بر شکاف موجود میان شهروندان و شهرداری کلان‌شهر تهران.

3-7) نتایج موردانتظار پس از انجام این تحقیق:

- پس از انجام این پژوهش و استفاده از نتایج آن رود که :
✓ عملکرد شهرداری بهبود یابد؛
✓ میزان ایمنی و رضایت شهروندان افزایش یابد؛
✓ روابط مناسبی میان شهروندان و شهرداری به وجود آید.

3-8) در صورت کاربردی بودن طرح چه سازمان‌هایی می نتایج بدست آمده استفاده کنند:

ردیف		
1	شهرداری تهران	استفاده جهت بهبود عملکرد و ارتقای شرایط زندگی شهری
2	ای شهر تهران	استفاده جهت بررسی و طراحی شرایط بهتر زیست شهری
3	های بیمه	اصلاح، تغییر و یا مجدد بیمه شهرداری

4- روش انجام پژوهش:

4-1) روش تحقیق:

با توجه به اینکه توصیف پدیده‌های مورد بررسی، تحلیل رابطه میان متغیرها و بررسی اثرات مستقیم و غیرمستقیم آنها در جهت شناخت روابط علی محتمل مورد نظر است، در این تحقیق از مدل معادلات ساختاری یا مدل‌های علی استفاده خواهد شد.

4-2) های گردآوری اطلاعات:

توزیع پرسشنامه مصاحبه‌های حضوری.

3-4) قلمرو تحقیق:

شهرداری شهر تهران.

(انجام تحقیق:

86 ادامه

این تحقیق از بهمن ماه 85

خواهد داشت.

(ب) مکان تحقیق:

22 گانه شهرداری تهران.

4-4) جامعه آماری: (N)

کارشناسان و مدیران شهرداری کلانشهر تهران و شرکتهای بیمه

مستقر در تهران.

4-5) نمونه آماری: (n)

نمونه آماری در این پژوهش مورد استفاده قرار می-

گیرد:

الف) مدیران و کارشناسان شهرداری شهر تهران؛

(مدیران و کارشناسان شرکتهای بیمه.

4-6) روش یا روشهای نمونه‌گیری:

در این تحقیق از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده خواهد

4-7) های موردنظر برای تجزیه و تحلیل اطلاعات و آزمون فرضیه-

ها:

به‌منظور تعیین همبستگی میان استفاده از بیمه شهرداری و

عملکرد شهرداری کلانشهر تهران از آزمون همبستگی و جهت

بررسی روابط علی میان آنها تکنیک معادلات

(LISREL)

5- زمان موردنیاز برای انجام تحقیق:

6 ماه پس از تصویب موضوع.

6- تعریف واژه‌ها و اصطلاحات تخصصی طرح:

✓ بیمه: عهدي است که به‌موجب آن يك طرف تعهد می

ازاء پرداخت وجه یا جوهی از طرف دیگر

یا بروز حادثه، خسارت وارده بر او را جبران نموده یا

وجه معینی بپردازد. متعهد را بیمه‌گر، طرف تعهد را

بیمه‌گذار، وجهی را که بیمه‌گذار به بیمه

بیمه و آنچه را بیمه می‌شود موضوع بیمه می

✓ بیمه شهرداری: طرح جامع بیمه مسئولیت شهرداری که در

آن موضوع بیمه جبران خسارات وارد به جان و مال

شهروندان در زمان بروز خساراتی که شهرداری مسئول

جبران آنهاست، می

✓ شهر: شهری است که از نظر مرکزیت دولتی و فعالیت

اقتصادی یا فرهنگی بر دیگر سکونتگاه‌ها برتری دارد.

این شهر ممکن است شهر اصلی یک ناحیه، یک استان، یا یک کشور و گاهی پایتخت آن باشد.

✓ شهرداری: به وان نهاد اجرایی سازمان محلی، سازمانی عمومی و غیردولتی است و در چارچوب قوانین ایالتی یا ملی تشکیل می‌شود و مسئول ارائه خدمات عمومی در محدوده تعریف شده می‌باشد.

✓ : توانایی ایجاد نتایج از پیش تعیین شده، برای نیل به اهداف مشخص.

-7

هایی که در انجام پژوهش همکاری می‌کنند :

ردیف		
1	شهرداری تهران	کسب اطلاعات و همکاری آماری
2	شورای شهر تهران	"
3	های بیمه	"

8- فهرست منابع و مآخذ:

- 1375) ، سید رسول، "بررسی علل عدم رشد بیمه عمر در ایران" نشگاه تهران. پایان‌نامه کارشناسی
- 1382) الاسلام نهاوندي، علي، "فرهنگ خدمت" انتشارات آستان قدس رضوي، مشهد.
- هاي تحقيق) سرمد، زهره، بازرگان، عباس، حجازي، الهه، " 1377 انتشارات آگاه، تهران.
-) ، حسين، "ديدگاه‌هاي نو در جغرافياي شهري" 1383 سمت، تهران.
-) "كاربرد بيمه در جبران خسارت‌هاي زلزله"، فصلنامه بيمه مركزي ايران، سال هشتم.
- 1379) شيعه، اسماعيل، "مقدمه‌اي بر مباني برنامه‌ريزي شهري" انتشارات دانشگاه علم و صنعت ايران، تهران.
-) راد، عاطفه، "ارزيابي عملکرد شهرداري تهران در طول برنامه‌هاي اول و دوم توسعه" 1378، پایان‌نامه کارشناسی تهران.
-) "قانون شهرداری با آخرین اصلاحات" 1382 فرهنگي مجد، تهران.
-) "مجموعه قوانين بيمه" 1378، بیمه مرکزی ایران، تهران.
-) معيني كروبيكندي، حميد، " رشد بيمه زلزله در ايران" 1375، پایان‌نامه ارشد، دانشگاه تهران.
-) زاده، نخستین سمپوزیوم شهر سالم، 23-25 1370 بین‌المللی شهرداری تهران.

- J Audit Commision (1999), '*Performance Measurement as a Tool for Modernising Government*', Audit Commision, London
- J Grunberg, Th. (2004), '*Performance improvement Towards a method for finding and prioritizing potential performance improvement areas in manufacturing operations*', International Journal of Productivity and Performance Management, Vol. 53 No. 1, pp. 52-71
- J Laitinen, E.K. (2002), '*A dynamic performance measurement system: evidence from small Finnish technology companies*', Scandinavian Journal of Management, Vol. 18 No. 1, pp. 65-99
- J Moullin, M. (2004), '*Eight essentials of performance measurement*', International Journal of Health Care Quality Assurance, Vol. 17, No. 3, pp. 110-112
- J Moullin, M. (2004), '*Evaluating a health service taskforce*', International Journal of Health Care Quality Assurance, Vol. 17, No. 5
- J Neely, A., Adams, C., Kennerley, K. (2002), '*The Performance Prism*', Financial Times, Prentice-Hall, London
- J Radnor, Z., McGuire, M. (2004), '*Performance management in the public sector: fact or fiction?*', International Journal of Productivity and Performance Management, Vol. 53 No. 3, pp. 245-260
- J Slack N. et al (1998), '*Operations Management*', 2nd ed., Financial Times, London