

اولویت بندی نیازهای آموزشی شهروندان منطقه ۱۹ تهران بر اساس سرفصل‌های موضوعات آموزشی معاونت خدمات شهری

لیلا زمانی کوخالو* - کارشناس ارشد تکنولوژی آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب، تهران، ایران.
 داریوش نوری - استادیار دانشگاه علامه طباطبایی، تهران، ایران.

Classification and prioritization of 19 region educational needs with attention of educational syllabus of urban civil assistant department

The main purpose of the present research is the classification and Specification & the priority of educational requirements of citizens of Tehran District No. 19 according to the municipality educational syllabuses (Urban Civil Assistant Department). For this purpose, 29 educational subjects which are subset of urban mayor domain assistant have been classified and organized according to priority. Classification and making their priority of citizens' educational requirements is one of the administrative directors' distresses. Surveying society is all citizens of Tehran District No.19 (included as male and female specially, family supervisors) on the first half of 2008 that their numbers are 248/315 people (64285 family). 384 people have been elected through cluster- randomly sampling method according to the Morgan Table. Research method is descriptive-measurement and measurement tool was the researcher questioners which have 29 closed questions. After description of the collected data, the sample group and data have been analyzed through Chi Square and Freidman Statistical Test. According to the results of the research, educational requirements of citizens of Tehran-District No. 19 has been organized and classified. For sampling, the 1st priority is urban public hygiene and the 2th, priority is individual and family methods and ways of help and rescue and the likes.

Key Words: Classification and Making Priority, Educational Needs Educational Syllabus of Urban Civil Assistant Department.

چکیده

هدف از پژوهش حاضر، اولویت بندی نیازهای آموزشی شهروندان منطقه ۱۹ تهران بر اساس «سرفصل‌های موضوعات آموزشی معاونت خدمات شهری» است. به این منظور، ۲۹ موضوع آموزشی در زیر مجموعه‌های «حوزه معاونت خدمات شهری»، طبقه بندی و رتبه بندی شد. اولویت بندی نیازهای آموزشی شهروندان یکی از دغدغه‌های دست اندرکاران و مدیران اجرایی شهر تهران است. جامعه مورد بررسی کلیه شهروندان ساکن در منطقه ۱۹ تهران (اعم از زن و مرد و خصوصاً سرپرستان خانوارها) در نیمه اول سال ۱۳۸۷ بود که تعداد آن‌ها ۲۴۸/۳۱۵ نفر (۶۴۲۸۵ خانوار) بود و بر اساس «جدول مورگان»، ۳۸۴ نفر از طریق «روش نمونه گیری تصادفی خوشه ای» انتخاب شدند. روش تحقیق توصیفی - پیمایشی و ابزار اندازه گیری پرسشنامه محقق ساخته حاوی ۲۹ سؤال بسته پاسخ بود. پس از توصیف اطلاعات جمع آوری شده از گروه نمونه جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از «آزمون آماری مجذور کای» «آزمون فریدمن» استفاده شد. بر اساس نتایج پژوهش نیازهای آموزشی شهروندان منطقه ۱۹ تهران به گونه زیر اولویت بندی شد. برای نمونه اولویت اول: نظافت عمومی شهر؛ اولویت دوم: روش‌های امداد و نجات فردی و خانوادگی؛ و غیره. **واژگان کلیدی:** اولویت بندی، نیازهای آموزشی، سرفصل آموزشی، موضوعات آموزشی معاونت خدمات شهری.

مقدمه

یکی از دلایل مهم گرایش به برنامه ریزی در کلیه فعالیت‌ها و اقدامات بشری، «وجود منابع محدود از سوی سوو موانع و محدودیت‌های اثرگذار و تعیین کننده از سوی دیگر است». این امر افراد را وادار به شناسایی اولویت‌های اساسی و تعیین راهبردهای اثر بخش به منظور تحقق این اولویت‌ها می‌کند (فتیحی و اجارگاه، ۳۸۴۱، ص ۲۷). آموزش در شهرداری تهران، شامل آموزش کارکنان سازمان و آموزش شهروندان اداره کل آموزش و مشارکت‌های اجتماعی است؛ مدیریت و برنامه‌ریزی فعالیت‌های اجتماعی که در کار سازماندهی و نظم بخشیدن به اقدامات شهرداری تهران و نحوه مشارکت شهروندان، موضوعاتی را که مورد توجه مخاطبان خود است، به عنوان «سرفصل‌های موضوعات آموزشی حوزه معاونت خدمات شهری»، طراحی نموده و در این پژوهش به بررسی این سرفصل‌ها خواهد پرداخت؛ که مرتبط با معاونت‌ها، ادارات کل، سازمان‌ها، شرکت‌ها، مؤسسات و مراکز وابسته به شهرداری تهران است. «حوزه معاونت خدمات شهری» یکی از معاونت‌های فعال است که از تاسیس آن، مدت بسیار زیادی می‌گذرد و با گردآوری نیازهای آموزشی مردم با نظرسنجی‌ها و نیازسنجی آموزشی که از طریق شهرداری و شورای اسلامی شهر تهران صورت گرفته است، به تدوین سرفصل‌های موضوعات آموزشی حوزه خدمات شهری اقدام نموده است؛ لذا محقق بر آن شد که به بررسی نیازها و شناسایی موضوعات آموزشی حوزه مورد مطالعه در شهرداری منطقه ۱۹ شهر تهران بپردازد.

پیشینه تحقیق

این پژوهش به دنبال آن است که «ابزار مفهومی لازم در ارتباط با موضوع تمرکززدایی را به برنامه ریزان آموزشی و اولویت بندی نیازهای آموزشی شهروندان را از طریق این پژوهش به مسئولان و مدیران اجرایی شهر تهران» ارایه دهد؛ همچنین به دنبال کشف نظرات و هدفهای محوری و خط مشی‌های تمرکززدایی در نظام آموزشی شهروندان است که از طریق اولویت بندی نیازهای آموزشی و توضیح این مطلب که با صرف سرمایه گذاری مدیران اجرایی شهر، می‌توان شهری آباد و بدون دغدغه

عصر ما، عصر برنامه ریزی است. برنامه ریزی به عنوان کلید طلایی رفع مشکلات و مؤثرترین دارو برای جلوگیری از درهم ریختگیها و بی نظمی‌های اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی و آموزشی، بر این دوران حکومت می‌کند؛ چراکه سرعت تغییرات گوناگون اجتماعی و افراد بسیاری که در جریان این دگرگونی‌ها قرار می‌گیرند، تخصصهای متفاوت، فرصت‌های مختصر و امکانات زمانی کوتاه هیچ کدام دیگر اجازه نمی‌دهند که تجربه‌های از پیش نیندیشیده و ناآگاهانه، باز هم با زندگی مردم بازی کنند. در این میان، شانس و تصادف بیشترین سهم را داشته باشد. برنامه ریزی به خصوص در مورد «نیازهای آموزشی شهروندان» از اهمیت خاصی برخوردار است؛ زیرا نیازهای آموزشی با نسل حال و آینده سروکار دارد، با نسل انعطاف پذیری که با هر تدبیر به گونه ای رشد کرده و تأثیر خود را در میان مدت یا حتی در دراز مدت نمایان خواهد ساخت (فتیحی و اجارگاه، ۱۳۸۵).

به اعتقاد تمام بزرگان و دانشمندان، آموزش یک جامعه می‌تواند عامل اساسی برای توسعه، پیشرفت و سعادت آن جامعه باشد؛ و در مراحل بالاتر، با آموزش می‌توان افرادی کارآمد، با بازدهی مناسب تربیت کرد و بعد با شناخت نیازهای جامعه و انطباق اهداف آموزشی با این نیازهاست که افراد آموزش دیده‌تر و کارآمدتر قادر خواهند بود به نیازهای اجتماع خود، پاسخی مثبت دهند و از این راه هویت واقعی خود را (شهروند محوری) بیابند. از همین جاست که لزوم تطبیق هدف‌های کلی با نیازهای آموزشی اجتماع، بیشترین اهمیت را پیدا می‌کند. بدون تردید هیچ نظامی نتوانسته و نمی‌تواند تمام نیازهای فرد و جامعه را با زیر مجموعه گسترده آن بر طرف سازد. به همین دلیل «اولویت بندی نیازهای آموزشی» ضرورت دارد. اولویت بندی نیازها به معنی ترجیح مطلق یک نیاز بر نیاز دیگر نیست، بلکه تشخیص مهم‌ترین نیازها، تعیین نقاط اشتراک نیازها و سنجش میزان توجه به هر نیاز در هدف گذاری برنامه‌ها است. مهم‌ترین نیاز به معنی نیازی است که رفع نشدن آن می‌تواند مشکلات بیشتری برای فرد نیازمند به وجود آورد (اسمیت، ۱۹۸۸ و کافمن ۱۹۹۱، به نقل از فتیحی و اجارگاه، ۱۳۸۵).



داشت؛ چراکه نیازهای آموزشی بسیاری از شهروندان در مناطق و محلات مختلف متفاوت است و این مطالعات مقدماتی ابتدا بر روی منطقه ۱۹ شهر تهران اعمال شد تا سندی برای معاونت خدمات شهری باشد که گام بعدی حرکت به سوی آموزش و ارائه محتوای آموزش شهروندان با فن‌آوری‌های نوین در سطح شهر تهران بشمار می‌رود؛ لذا توجه به نگرش و شناسایی نیازهای آموزشی شهروندان تهرانی مدنظر محقق قرار گرفته است.

مبانی نظری

اولویت بندی نیازهای آموزشی مردم

«اولویت‌های آموزشی»، منبع اطلاعاتی مهمی به حساب می‌آیند. از آن جاکه هر سازمان، اداره و مؤسسه آموزشی، اولویت‌هایی دارند و این اولویت‌ها برای طراحی برنامه آموزشی و آموزش‌شهایی است که می‌تواند آن مؤسسه را تحت تأثیر قرار دهد، باید آموزشها را مشخص و حتی تا حد ممکن در برنامه‌های آموزشی رعایت کرد. این اولویت‌ها موجب تمرکز بر یک قلمرو ویژه یا نوعی برنامه خاص و عدم تمرکز و محوریت سایر قلمروها و برنامه‌ها می‌شوند (نصر و همکاران، ۱۳۸۶، ص ۱۳۱ و به نقل از حکیمی، ۱۳۸۶).

اولویت‌های آموزشی، منابع و نوع نگرش شهروندان تهرانی را در مورد موضوعات آموزشی مشخص می‌کنند. همچنین اگر وقتی یک مؤسسه آموزشی در یک کلان شهر واقع شده است، نباید انتظار داشت که اولویت تشخیص نیازهای آموزشی از لوازم برنامه ریزی باشد. رویکردهای گوناگون برای فهم نیازها وجود دارد:

- رویکرد اول، آن است که (نیاز) را نظر «مرخج» در نظر گیریم و اهداف برنامه را بر اساس آن تنظیم کنیم (ملکی، ۱۳۸۴، ص ۲۹۵)؛ یعنی از شهروندان، صاحب نظران و کارشناسان نظرسنجی کنیم و نظر اغلب را از بین آن چه که هست و آن چه باید باشد را نیاز تلقی کنیم؛

- در رویکرد بعدی به شناخت مسائل و مشکلات موجود تأکید می‌شود (به نقل از نوروزی، ۱۳۷۱، فتیحی و اجارگاه، ۱۳۸۵، ص ۴۱).

هر یک از قابلیت‌های فوق در «قالب‌های آموزشی» با

تعیین «هدف‌های کلی و رفتاری» مشخص در سطح مناطق شهر تهران قابل اجرا است. بدیهی است آموزش شهروندی بسته به بافت فرهنگی، اقتصادی، اجتماعی و سیاسی هر منطقه متفاوت است و یک نسخه رانمی‌توان برای کل شهر تهران پیچید؛ به عنوان مثال موضوعاتی که برای شهروندان منطقه ۱۹ نیاز آموزشی است، برای ساکنان منطقه ۱ جذابیتی ندارد و بالعکس. بنابراین قالب‌های آموزشی که تعریف می‌شود بایستی مبتنی بر یک مطالعه و بررسی میدانی در سطح مناطق باشد تا اولویت‌های آموزشی و اهداف رفتاری مورد انتظار، تعیین و سپس برنامه ریزی آموزشی، تهیه محتوا و تولید محصول آموزشی در دستور کار قرار گیرد. یکی دیگر از قالب‌های آموزشی که می‌توان برای شهر تهران به آن توجه کرد، آموزش‌های شهروندی در دوره ابتدایی است. این آموزش‌ها هم می‌تواند به صورت تئوری (در کتابهای درسی و با همکاری سازمان پژوهش و برنامه ریزی درسی) و هم به صورت عملی از طریق خانه‌های سلامت شهروندی محلات در اختیار مدارس قرار گیرد. بحث‌های اساسی مانند حفظ محیط زیست، ترافیک، آلودگی هوا و غیره از دوران ابتدایی باید مد نظر قرار گیرد (نظام نامه جامع آموزش و مشارکت‌های اجتماعی شهروندی، ۱۳۸۵). اولویت بندی نمودن نیازهای آموزشی شهروندان و تشخیص نیازها، ذهن مخاطب را با این امر درگیر می‌سازد که کدام یک از این موضوعات در سرفصل‌های آموزشی حوزه خدمات شهری از اولویت بالاتری برخوردار است.

اولویت بندی نیازها

گام بعد از شناسایی نیازها، «اولویت بندی» آن هاست. محدودیت منابع مالی، انسانی و زمان از دلایل مهمی هستند که دلالت بر ضرورت اولویت بندی نیازها دارد. بعد از «تحلیل شکاف در نیازسنجی»، ممکن است فهرستی طولانی از نیازها به دست آید، که امکان برنامه ریزی برای همه آن‌ها نه عملی باشد و نه مقرون به صرفه؛ لذا اولویت بندی نیازها، روشی معقول و منطقی برای برنامه ریزی جهت رفع آن دسته از نیازهای آموزشی است که از اهمیت زیادی در تحقق اهداف برخوردار



پرسشنامه محقق ساخته، حاوی ۲۹ سوال بسته پاسخ با مقیاس ۱ تا ۱۰ استفاده شده است. «ضریب پایایی پرسش نامه» بر اساس «ضریب آلفای کرونباخ»، ۰/۹۸ برآورد گردید که در «سطح آلفای یک درصد» (۰/۰۱) معنادار می باشد و حاکی از پایایی بالای ابزار اندازه گیری است. اعتبار صوری پرسش نامه با نظر کارشناسان و اساتید تعلیم تربیت مورد تأیید قرار گرفت و به منظور توصیف داده ها از شاخص آمار توصیفی استفاده شد. باید دانست که این شش معیار در ارتباط متقابل با یکدیگر قرار دارند (بویل، ۱۳۷۴، ص ۲۱۸).
 فتحی در طراحی نظام جامع آموزش کارکنان بنیاد شهید انقلاب اسلامی، اولویت بندی نیازهای آموزشی را این گونه مطرح نموده است. محدودیت های زمان و مکان و بودجه و الزامات اثر بخش، اقتضا می کند که نیازهای آموزشی پس از شناسایی، اولویت بندی شوند. اهمیت اولویت بندی از آن جهت است که نیازهایی که برای سازمان یا شغل ارزشمند است را مشخص می کند و داده هایی که برنامه آموزشی بر آن بنا خواهد شد را تعیین می کند. از مهم ترین روش ها یا معیارهای اولویت بندی نیازهای آموزشی می توان به تمام مواردی که اشاره شد پرداخت (فتحی و جارگاه، فرمبینی، ۱۳۸۴، ص ۵۶-۵۷)؛ لذا با توجه به مطالب گفته شده، می توان نتیجه گرفت اداره آموزش و مشارکت های اجتماعی شهرداری تهران پس از تدوین نمودن سرفصل های آموزشی ۳۱ گانه خود با توجه به نگرش مردم منطقه مذکور، سیاست کلی سازمان، اهداف سازمان، رسالت و مأموریت های محوله برای اهداف آموزشی خود را با دیدی وسیعی گسترش داده اند.

هدف پژوهش

روش این پژوهش توصیفی پیمایشی بود که در آن پژوهشگر به اولویت بندی نیازهای آموزشی شهروندان منطقه ۱۹ شهر تهران پرداخته است. جامعه آماری در این پژوهش کلیه شهروندان زن و مرد خانوارهایی که در ۱۲ محله و در نیمه اول سال ۱۳۸۷ بوده است. از مجموع کل شهروندان مورد مطالعه ۶۴۲۸۵ خانوار و بر اساس «جدول مورگان»، نمونه ۳۸۴ نفری و از طریق «نمونه گیری تصادفی خوشه ای» انتخاب شدند. روش تحقیق «توصیفی- پیمایشی» و ابزار اندازه گیری

می باشند. همچنین در اولویت بندی نیازها، محدودیت هایی که در زمینه های مختلف وجود دارند بایستی مد نظر قرار گیرند (خراسانی، حسن زاده، ۱۳۸۶، ص ۱۶۶)؛ مثلاً در همین تحقیق: ۲۹ موضوع آموزشی را نهایتاً باید با توجه به نگرش شهروندان تهرانی (پایلوت شهرداری منطقه ۱۹ تهران) به یک نتیجه گیری رساند که بتوان در آن برخی از موضوع های آموزشی را طبق محدودیت هایی که برای آموزش شهروندان وجود دارد، انتخاب نمود.

«رودا»^۱ و «کاسی»^۲ توجه به موارد زیر را در اولویت بندی نیازها ضروری می دانند:

۱. «اثر بخشی هزینه»
۲. «تعهدات قانونی»
۳. «ضمانت اجرایی»
۴. «تعداد افراد»
۵. «مشتریان» (مخاطبان).

با در نظر گرفتن عوامل فوق در اولویت بندی نیازها، نیازهای کم اهمیت راکنار گذاشته و توان و انرژی خود را صرف رفع نیازهایی می کنیم که از اهمیت و اولویت بیشتری برخوردارند (رودا و کاسی، ۱۹۹۶ و به نقل از میلر، ۱۹۹۶).

«بویل»، شش معیار را مبنای اولویت بندی نیازها می داند که عبارت است از:

- ۱- «اجتماع»؛ و
- ۲- «شرکت کنندگان»؛ و
- ۳- «سیاست ها»؛ و
- ۴- «سازمان»؛ و
- ۵- «منابع»؛ و
- ۶- «کارکنان».

جامعه آماری در این پژوهش، کلیه شهروندان زن و مرد خانوارهایی که در ۱۲ محله و در نیمه اول سال ۱۳۸۷ بوده است. از مجموع کل شهروندان مورد مطالعه ۶۴۲۸۵ خانوار و بر اساس «جدول مورگان»، نمونه ۳۸۴ نفری و از طریق «نمونه گیری تصادفی خوشه ای» انتخاب شدند. روش تحقیق «توصیفی- پیمایشی» و ابزار اندازه گیری



1. Rouda
 2. Kusy

جدول ۱. نتایج آزمون فریدمن برای مقایسه پاسخ شهروندان مورد مطالعه در منطقه ۱۹ در خصوص سرفصلهای آموزشی حوزه خدمات شهری

ردیف/ اولویتها	موضوعات آموزشی	میانگین رتبه ها
۱	نظافت عمومی شهر	۱۹/۷۳
۲	روش های امداد و نجات فردی و خانوادگی	۱۸/۷۵
۳	روش جمع آوری زباله (ساعت ۹)	۱۸/۶۸
۴	چگونگی کاهش آلودگی های صوتی در شهر تهران	۱۸/۴۷
۵	روش های ایمنی در منزل و پیشگیری از حوادث خانگی	۱۸/۲
۶	تفکیک زباله از مبدا و جلوگیری از هدر رفتن سرمایه های ملی	۱۸/۰۹
۷	روش های حفظ بهداشت محیط	۱۷/۹۹
۸	ایمن سازی ساختمان ها از حوادث خانگی	۱۷/۷۵
۹	روش استفاده از کپسول آتش نشانی و اطفاء حریق	۱۷/۷۴
۱۰	نحوه استفاده از اماکن عمومی و حفظ و نگهداری آنها	۱۷/۶۷
۱۱	روش های مبارزه با حیوانات موزی	۱۷/۲۴
۱۲	اورژانس های خدمات شهری و خدمات آن	۱۶/۹۸
۱۳	پیشگیری از سد معبر	۱۶/۸۴
۱۴	مبارزه با آلودگی های زیست محیطی	۱۶/۶۸
۱۵	راه های بازیافت مواد و آثار و فواید آن	۱۶/۶۵
۱۶	پسمانده های خطرناک صنعتی و بیمارستانی	۱۶/۲۴
۱۷	نحوه استفاده از گوشت (مرغ، دام و آبزیان)	۱۵/۸۲
۱۸	طرح جامع فضای سبز شهر تهران (کمر بند سبز)	۱۵/۳۹
۱۹	صنایع و مشاغل مزاحم شهری	۱۴/۷۶
۲۰	جلوه های زیبا سازی در شهر تهران (نمادهای شهری)	۱۴/۷۲
۲۱	نحوه نگهداری و استفاده از فضای سبز شهری و گیاهان مناسب برای شهر تهران	۱۴/۵۹
۲۲	آموزش فرهنگی، هنری و تبلیغاتی پیرامون زیبایی های شهر تهران	۱۴/۴۶
۲۳	روش های حمل و نقل نخاله های ساختمانی	۱۴/۳۵
۲۴	چگونگی مقابله با بارش برف و باران در شهر	۱۴/۱۴
۲۵	تزئینات داخلی منازل و مبلمان محله های شهری	۱۳/۹۲
۲۶	نحوه نگهداری گیاهان آپارتمانی و گل های گلدانی	۱۳/۵۴
۲۷	چمن کاری و درختکاری	۱۳/۳۷
۲۸	اطلاعات ضروری مربوط به بهشت زهرا (س)	۱۳/۰۴
۲۹	نشانه ها و یادواره های شهری	۱۲/۵۶

مدیریت شهری

دوفصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۲۵ بهار و تابستان ۱۳۸۹
No.25 Spring & Summer

نتایج و یافته‌های پژوهش

بررسی سوال اول

اولویت بندی نیازهای آموزشی مردم منطقه ۱۹ تهران، بر اساس سرفصل موضوعات آموزشی معاونت خدمات شهری شهرداری تهران است. با توجه به اینکه فراوانی موضوعات آموزشی در هر موضوع با یکدیگر متفاوت بوده است، از این رو در هر موضوع فراوانی موضوعات آموزشی بر تعداد آن تقسیم شده است اما هم چنان که ملاحظه می‌گردد، میانگین رتبه پاسخ شهروندان مورد مطالعه در منطقه ۱۹ تهران در خصوص سرفصل‌های آموزشی مطرح شده از یکدیگر متفاوت بوده است. نتایج حاصله از آزمون فریدمن نیز در این زمینه بیانگر آن بود که چون مقدار آزمون فریدمن محاسبه شده در این زمینه $\chi^2 = 50.8/89$ از مقدار مجذور کای برای $\chi^2 = 50.8/89$ با درجه آزادی ۳۰ و احتمال خطای کمتر از ۰/۰۱ بیشتر بوده است و لذا چنین استنباط می‌شود که مابین پاسخ شهروندان مورد مطالعه در خصوص موضوعات آموزشی مطرح شده در حوزه معاونت خدمات شهری، تفاوت معناداری وجود دارد. با توجه به میانگین رتبه‌های حاصله از جدول فوق در می‌یابیم که آموزش نظافت عمومی شهر برای شهروندان مورد مطالعه در منطقه ۱۹ تهران از جذابیت بیشتری در مقایسه با سایر موضوعات آموزشی مطرح شده در حوزه معاونت خدمات شهری برخوردار بوده است. موضوعات آموزشی مطرح شده در حوزه معاونت خدمات شهری مورد بررسی قرار خواهند گرفت؛ بدین منظور در این بخش تفاوت پاسخ شهروندان مورد مطالعه در منطقه ۱۹ شهر تهران به موضوعات آموزشی عنوان شده در حوزه مورد بررسی با استفاده از «آزمون فریدمن» مورد مقایسه قرار می‌گیرند. یافته‌های ۲۹ موضوع آموزشی عنوان شده در معاونت خدمات شهری در منطقه مورد مطالعه به شرح ذیل می‌باشد:

حوزه معاونت خدمات شهری

میانگین رتبه در بین موضوعات آموزشی مطرح شده در حوزه خدمات شهری آموزش نظافت عمومی شهر از اهمیت بالاتری برخوردار بوده است. حال بدیهی است که طبق گزارش به دست آمده از تحلیل داده‌ها و نتایج پرسش نامه که حاکی از آمار اعلام شده‌ای مبنی بر نظر

شهروندان مورد مطالعه در منطقه ۱۹ تهران است، مدیریت شهری باید در جهت اهداف و نیازهای آینده مردم، نگاهی مدبرانه و آگاهانه داشته و بعد، با بر طرف نمودن آن، مطمئناً نیازهای پیرامون این گونه مسائل حل خواهند شد؛ و در حاضر این گونه مطرح شده است که: مدیریت شهری برای برنامه ریزی‌های فرهنگی و اجتماعی شهروندان می‌توانند با آگاهی از این طبقه بندی و در کنار اقدامات زیربنایی خود، طرح‌های کوتاه مدتی را در جهت برطرف سازی نیازهای ضروری آنان را به مرحله اجرا در آورد. در حوزه امور شهری، طرح فراگیر ساماندهی مشاغل و رفع سد معبر و طراحی جدیدی در خصوص جمع آوری زباله و نظافت شهری با رویکردی نوین و مبتنی بر توجه بیشتر به صنعت بازیافت مواد زائد که خود نیز به نوعی هم در اقتصاد و اشتغال شهروندان مؤثر و مفید است.

نتیجه گیری و جمع بندی

پژوهشگر با توجه به مباحث مطرح شده در مورد نگرش شهروندان نتیجه گیری می‌نماید که اهداف، سیاست‌ها و خط مشی هایی که سازمان شهرداری، حوزه معاونت خدمات شهری در راستای خدمات رسانی به شهروندان مورد توجه قرار داده و موارد اصلی آن استخراج گردیده است، بدین منظور بوده است که در نهایت یک نوع همسویی و تطابق بین نیازهای استخراج شده از منابع مختلف با اهداف و سیاست‌های سازمان صورت گیرد. بدین منظور همچنین سیاست‌های اجرایی و خط مشی سازمان شهرداری تهران در طول برنامه و در سطح سند توسعه محلات و توسعه خدمات رسانی در برنامه مدیران شهری دیده شده است.

از طرف دیگر، می‌توان این چنین استنباط نمود که مدیران ارشد، مدیران اجرایی و مدیران کل ادارات در راستای ایجاد نگاهی واقعی به نیازهای مخاطبان خود در زمینه اولویت‌های آموزشی مناطق یا محلات خود باید توجه داشته باشند که آموزش است که در رأس تمام این اهداف و غایات آموزشی نهفته است؛ پس اول باید نیاز را با توجه به نگاه مخاطب و بودجه، هزینه نمود تا مجموعه اهداف مدیریت شهری کارآمد فراهم شود. به طور کلی



مدیریت شهری

دوفصلنامه مدیریت شهری
Urban Management
شماره ۲۵ بهار و تابستان ۱۳۸۹
No.25 Spring & Summer

۸۹

نمودار ۱. نتایج آزمون فریدمن برای مقایسه پاسخ شهروندان مورد مطالعه در خصوص موضوعات مطرح شده در حوزه معاونت امور خدمات شهری



می تواند راهگشای برنامه ریزی مدیریت شهری و به طبع آن، آموزش شهروندان در شهرداری تهران در حوزه معاونت خدمات شهری باشد. این پژوهش نیز کاملاً بیانگر این امر است که انشالله مدیران ارشد، میانی، مسئولان و کارشناسان معاونت خدمات شهری تهران با بینشی علمی و عملی در زمینه نیازسنجی آموزشی شهروندان گام برداشته، تا از این رو خود را در زمره کشورهای موفق و پیشرفته دنیا قرار دهند.

پژوهشگر در این پژوهش به این نتیجه می رسد که ارائه دیدگاه ها و اندیشه های نوین از سوی شهروندان در اداره امور شهر، آموزش شهروند و هم چنین نیاز به بهبود کیفیت در نظام آموزش شهری و سلامت شهروند در سطح مناطق، محلات و نواحی تهران بزرگ ضروریست؛ و همچنین نیاز به بهبود کیفیت در نظام آموزشی، تغییرات و نگرش های نوین برنامه ریزی در نیازسنجی آموزشی مشهود است. آگاهی از این تغییرات و نگرشها

منابع

- تهران، انتشارات پیام اندیشه.
- ۱۳- آقا زاده، محرم و احدیان، محمد (۱۳۸۶) راهنمای عملی برنامه ریزی درسی، چاپ دوم، تهران، انتشارات نورپردازان.
- ۱۴- مرکز آمار ایران (۱۳۸۵) سرشماری عمومی نفوس و مسکن، مرکز آمار ایران.
- ۱۵- شهرداری تهران معاونت فرهنگی و اجتماعی، اداره کل آموزش و مشارکتهای اجتماعی (۱۳۸۵) نظام نامه جامع اداره کل آموزش و مشارکتهای اجتماعی، شهرداری تهران.
- ۱۶- نصر، احمدرضا و همکاران (۱۳۸۶) برنامه درسی و طراحی درس در دانشگاهها و مراکز آموزش عالی، اصفهان، انتشارات جهاد دانشگاهی واحد اصفهان.
- ۱۷- نوروزی، داریوش (۱۳۷۱) طراحی آموزشی چیست؟، مجموعه مقالات اولین سمینار تخصصی آموزش از راه دور، تهران، دانشگاه پیام نور.
- ۱۸- شهرداری تهران (۱۳۸۶) گزارش نظر سنجی مناطق ۲۲ تهران توسط سازمان شهرداری تهران از سال ۱۳۷۳ الی ۱۳۸۶، سایت شهرداری تهران.
- 19- Kerlinger, F.N. & Lee, H.B. (2000). Foundations of behavioral research (4th), Orland, FL: Harcourt court College Publishers
- 20- Kaufman. R. (1979) " Needs Assessment" Educational Economic Publications.
- 21- Kaufman. R. (1991) " Strategic Planning in education" Educational Economic Publishing
- 22- Miler A. J., & Osinski, M. D. (1996). Training Needs Assessment, Published in www.Ispi.org.
- 23- Smith, 6 (1988) " Social need: policy, practice and research" London. CIV
- 24- Connell D. Participatory development: an approach sensitive to class and gender. Dev Pact. 1997 Aug; 7(3): 248-59
- ۱- بارترام، شارون (۱۳۸۴) تجزیه و تحلیل نیازهای آموزشی، ترجمه احمد رضا حراف، تهران، انتشارات شرکت ملی صنایع پتروشیمی.
- ۲- بویل پاتریک، ج. (۱۹۸۱) برنامه ریزی در فرآیند توسعه (روشهای نوین در برنامه ریزی آموزشی بزرگسالان)، ترجمه غلامرضا احمدی سعیده، شهبابی (۱۳۷۴)، تهران، انتشارات ققنوس.
- ۳- توماس ولش، ونوئل مکگین (۱۳۸۲) تمرکز زدایی در آموزش: چرا، چه موقع، چه چیز و چگونه؟، مترجم عبدالعظیم حکیمی (۱۳۸۲)، تهران، انتشارات پژوهشکده تعلیم و تربیت.
- ۴- خراسانی، اباصلت و حسن زاده بارانی کرد، سودابه (۱۳۸۶) استراتژیهای راهبردهای نیازسنجی آموزشی، تهران، انتشارات مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران.
- ۵- سیف، علی اکبر (۱۳۸۴) روشهای اندازه گیری و ارزشیابی آموزش، تهران، نشر دوران.
- ۶- شهرداری تهران منطقه ۱۹ (۱۳۸۵) بانک اطلاعات منطقه ۱۹، معاونت هماهنگی و برنامه ریزی شهرداری تهران.
- ۷- شهرداری منطقه ۱۹ تهران (۱۳۸۱) شناخت نواحی شهرداری تهران منطقه ۱۹، مرکز مطالعات و برنامه ریزی شهر تهران.
- ۸- زمانی کوخالو، لیلا (۱۳۸۷) اولویت بندی نیازهای آموزشی مردم منطقه ۱۹ تهران طبق سرفصل موضوعات آموزشی شهرداری و ارائه الگوی مناسب آموزشی، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب.
- ۹- فتحی واجارگاه، کوروش (۱۳۸۴) نیاز سنجی در برنامه ریزی آموزش و درسی، تهران، انتشارات آبیژ.
- ۱۰- فتحی واجارگاه، کوروش (۱۳۸۵) نیاز سنجی پژوهش (مساله یابی پژوهش و اولویت بندی طرحهای تحقیقاتی) ویژه مدیران و کارشناسان واحدهای پژوهش، تهران، نشر آبیژ.
- ۱۱- ملکی، حسن (۱۳۸۴) تعلیم و تربیت اسلامی (با رویکرد کلان نگر)، تهران، انتشارات عابد.
- ۱۲- ملکی، حسن (۱۳۸۰) برنامه درسی (راهنمای عملی)،

