

بررسی نیازهای آموزشی شهروندان تهران طبق سرفصل

موضوعات آموزشی معاونت حمل و نقل و ترافیک

(مورد مطالعه: منطقه ۱۹)

تاریخ دریافت: ۱۳۹۰/۰۳/۰۱

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۰/۰۶/۲۳

لیلا زمانی کوخالو^۱

دکتر داریوش نوروزی^۲

چکیده

هدف اصلی این پژوهش حاضر، اولویت‌بندی نیازهای آموزشی شهروندان منطقه ۱۹ تهران براساس «سرفصل موضوعات آموزشی معاونت حمل و نقل و ترافیک» است. به این منظور، ۱۸ نیاز آموزشی که در زیرمجموعه‌های «حوزه معاونت حمل و نقل و ترافیک» طبقه‌بندی و رتبه‌بندی شد. اولویت‌بندی نیازهای آموزشی شهروندان یکی از دغدغه‌های دست‌اندرکاران و مدیران اجرایی شهر تهران است.

روش این پژوهش توصیفی-پیمایشی است. جامعه مورد بررسی، کلیه شهروندان ساکن در منطقه ۱۹ تهران در نیمه اول سال ۱۳۸۷ بود که از طریق روش نمونه‌گیری تصادفی خوشه‌ای انتخاب شدند. ابزار اندازه‌گیری این پژوهش پرسش‌نامه محقق ساخته بود. پس براساس نتایج پژوهش نیازهای آموزشی شهروندان منطقه ۱۹ تهران به‌گونه زیر اولویت‌بندی شد.

اولویت اول: چگونگی استفاده از معابر شهری در کاهش ترافیک، استفاده از پارکینگ‌ها می‌باشد. اولویت دوم: ارتقای ایمنی در داخل خودرو مانند بستن کمربند ایمنی، روش‌های بهینه رانندگی و خطر سرعت؛

کلیدواژه‌ها: آموزش، نیازسنجی آموزشی، حمل و نقل، ترافیک، شهروند.

۱ کارشناس ارشد تکنولوژی آموزشی، مدرس دانشگاه پیام نور مرکز ساوه lezamani@gmail.com

۲ دکتری سیستم‌های آموزشی، دانشیار دانشگاه علامه طباطبایی

عصر ما عصر برنامه‌ریزی است. برنامه‌ریزی به‌عنوان کلید طلایی رفع مشکلات و مؤثرترین دارو برای جلوگیری از درهم ریختگی‌ها و بی‌نظمی‌های اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی و آموزشی بر این دوران حکومت می‌کند. زیرا سرعت تغییرات گوناگون اجتماعی و افراد بسیاری که در جریان این دگرگونی‌ها قرار می‌گیرند، تخصص‌های متفاوت، فرصت‌های مختصر و امکانات زمانی کوتاه هیچ‌کدام 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. برنامه‌ریزی به‌خصوص در مورد «نیازهای آموزشی شهروندان» از اهمیت خاصی برخوردار است؛ زیرا نیازهای آموزشی با نسل حال و آینده سرو کار دارد، با نسل انعطاف‌پذیری که با هر تدبیر به‌گونه‌ای رشد کرده و تأثیر خود را در میان‌مدت یا حتی در درازمدت نمایان خواهد کرد (فتحی واجارگاه، ۱۳۸۴).

بررسی ادبیات توسعه منابع انسانی در سازمان‌ها نشان می‌دهد که شناسایی دقیق و علمی نیازهای آموزشی از دیدگاه مسئولان همواره یکی از راه‌حل‌های کلیدی برای رفع مشکلات در سازمان‌ها به‌شمار می‌آید. این جمله مکرر شنیده می‌شود که شهروندان کاری که از آنها انتظار می‌رود انجام نمی‌دهند، یا "ما مشکل آموزشی داریم". این جملات نشانه‌هایی از ضرورت توانمندسازی مردم (نیروی انسانی) در انجام وظایف سازمانی (شهروند سازمانی) است. تا زمانی که نیاز آموزشی به‌درستی تشخیص داده نشود و به تفصیل بررسی نگردد، هرگونه اقدام یا پیشنهادی در زمینه آموزش می‌تواند بی‌فایده و هزینه‌بر باشد. براساس گزارش هیئت حمایت از سامانه‌های شایسته‌سالاری ایالات متحده آمریکا (۱۹۹۵)، رئیس‌جمهور و نمایندگان مجلس به‌رغم صرف هزینه‌های سنگین توسعه منابع انسانی در دولت فدرال، ۱/۴ میلیارد دلار و ۲/۲ میلیون رویداد آموزشی در فوریه سال (۱۹۹۱) به علت شیوه ناصحیح تعیین نیازهای آموزشی، فقدان رویه رسمی و نامناسب و غیرقابل اعتماد بودن روش جمع‌آوری اطلاعات برای تعیین

نیازهای آموزشی، بسیاری از نیازهای ضروری تأمین نشد و کارآیی مورد انتظار حاصل نگردیده است. بنابراین، اولین گام توسعه منابع انسانی جهت بهبود عملکرد در سازمان‌ها، شناسایی صحیح و دقیق نیازهای آموزشی است. نیاز یک خواسته یا تمایل نیست بلکه شکافی است بین "آن چه هست" و "آن چه باید باشد". نیازسنجی این گونه شکاف‌ها را شناسایی کرده و در صورتی که علت آن مربوط به آموزش باشد راه‌حل لازم را ارائه می‌دهد. سنجش نیازها بخشی از فرآیند برنامه‌ریزی آموزشی است که هدف آن شناسایی و حل مشکلات رفتاری (عملکرد) شهروندان است (مهدوی و مجتهد، ۱۳۸۲). سازمان‌ها، ارگان‌ها و مراکز دولتی و غیردولتی در قالب الزاماتی که دولت در چارچوب برنامه‌های بلندمدت، میان‌مدت و کوتاه‌مدت مانند برنامه دولت الکترونیک و شهروند الکترونیک برنامه‌های پنج‌ساله توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی را دنبال می‌کند از آن جمله می‌توان به ماده ۱۰۲ لایحه برنامه چهارم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران و بند الف و ج ماده ۳ قانون برنامه سوم توسعه اشاره کرد، بنابراین می‌توان این‌گونه اظهار داشت که: توسعه منابع انسانی، آموزش و نیازسنجی آموزش فراگیران سال‌هاست مورد توجه مسولان و مدیران ارشد سازمان‌هاست که قدم اول آن، تعیین نیازهای آموزشی شهروندان با توجه به نوع عملکرد و وظایف سازمانی آن‌ها است (همان).

بدون تردید هیچ سیستمی نتوانسته و نمی‌تواند تمام نیازهای فرد و جامعه را با زیرمجموعه گسترده آن برطرف سازد. به همین دلیل اولویت‌بندی نیازهای آموزشی حوزه معاونت حمل و نقل و ترافیک شهر تهران ضرورت پیدا می‌کند.

"اولویت‌بندی 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 هدف‌گذاری و ساماندهی وضعیت حمل و نقل و ترافیک شهر تهران 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 مشایخ و بازرگان؛ ۱۳۸۶).

یکی از دلایل مهم گرایش به برنامه‌ریزی در کلیه فعالیت‌ها و اقدامات بشری، وجود منابع محدود از یک سو و موانع و محدودیت‌های اثرگذار و تعیین‌کننده از سوی دیگر است. این امر افراد را وادار به شناسایی اولویت‌های اساسی و تعیین راهبردهای اثربخش به‌منظور تحقق این اولویت‌ها می‌کند (فتحی و اجارگاه، ۱۳۸۴: ۲۷).

امروزه حوزه برنامه‌ریزی آموزشی بسیار گسترده‌تر شده و زمان آن فرا رسیده که علاوه بر نظام رسمی، در بخش‌های غیررسمی نیز تلاش‌ها و حرکت‌های مؤثر و مهم آموزشی به کار گرفته شوند. توجه به رشد و توسعه نظام‌های آموزشی رو به تکامل است و حتی گاهی اوقات تحت‌تأثیر نقطه نظرات مطرح در زمینه کیفیت کلی فرآیند آموزشی و کنترل نتایج قرار می‌گیرد؛ و هدف‌نهایی آن دیدگاه طرح مباحثی است از قبیل نظارت بر تغییر و تحول سیاست‌گذاری‌های آموزشی و تأثیر آن‌ها بر نیازهای برنامه‌ریزی آموزشی، روشن کردن مسائل و موضوعات جاری برنامه‌ریزی آموزشی و تجزیه و تحلیل موضوعات آموزشی در شرایط اجتماعی و تاریخی آنها و ترویج روش‌های برنامه‌ریزی که می‌توان در هر دو گروه کشورهای توسعه یافته و در حال توسعه به کاربرد (ملکی، ۱۳۸۴: ۲۹۵).

بدین جهت مدیریت حمل و نقل و ترافیک شهرداری و نیروی انتظامی تهران بزرگ با شناسایی دقیق نیازهای آموزشی شهروندان، برنامه‌ریزی دقیق و بینشی علمی گامی بنیادی برای اثربخشی آموزش شهروندان برداشته است تا با ردیابی شکاف‌های آموزشی شهروندان و از بین بردن این فاصله که یکی از دغدغه‌های بسیار مهم مدیران و مسولان اجرایی شهر است حرکت می‌کند.

هدف

هدف اصلی پژوهش حاضر شناسایی و اولویت‌بندی نیازهای آموزشی شهروندان تهرانی براساس سرفصل موضوع‌های آموزشی معاونت حمل و نقل و ترافیک شهرداری تهران مطالعه موردی شهروندان منطقه ۱۹ شهر تهران است.

سوال اصلی این پژوهش

اولویت‌بندی نیازهای آموزشی شهروندان منطقه ۱۹ شهر تهران براساس سرفصل موضوعات آموزشی معاونت حمل و نقل و ترافیک کدام است؟

پیشینه و مبانی نظری پژوهش

این پژوهش به دنبال آن است که ابزار مفهومی لازم در ارتباط با موضوع تمرکززدایی را به برنامه‌ریزان آموزشی، مسئولان و مدیران اجرایی شهر تهران ارائه دهد؛ همچنین به دنبال کشف نظرات و هدف‌های محوری و خط‌مشی‌های تمرکززدایی در نظام آموزشی شهروندان است که از طریق اولویت‌بندی نیازهای آموزشی و توضیح این مطلب که با صرف سرمایه‌گذاری مدیران اجرایی شهر، می‌توان شهری آباد و بدون دغدغه داشت؛ زیرا نیازهای آموزشی بسیاری از شهروندان در مناطق و محلات مختلف متفاوت است و این پایلوت ابتدا بر روی منطقه ۱۹ تهران اعمال شد تا سندی برای معاونت حمل و نقل و ترافیک شهرداری و نیروی انتظامی تهران بزرگ باشد که گام بعدی حرکت به سوی آموزش و ارائه محتوای آموزش شهروندان با فن‌آوری‌های روز در سطح شهر تهران به‌شمار می‌رود، بنابراین توجه به نگرش شهروندان منطقه ۱۹ شهر تهران و شناسایی نیازهای آموزشی آن‌ها مدنظر محقق قرار گرفته است.

بنابراین محقق با توجه به اسناد علمی به شناسایی و اولویت‌بندی نیازهای آموزشی شهروندان براساس سرفصل موضوعات آموزشی معاونت حمل و نقل و ترافیک شهرداری تهران اقدام کنند.

آ.د.ف. دیرون معتقد است که واژه نیاز یک واژه فنی نیست بلکه همان‌طور که در محاورات غیرتخصصی به‌کار می‌رود، در این‌جا نیز مورد استفاده قرار می‌گیرد و به‌طور خلاصه نیاز یک مفهوم هنجار است (فتحی و اجارگاه، ۱۳۸۴).

راجرز کافمن و جری هرمن^۱ نیاز را فاصله میان نتایج موردنظر «مقصودها»، اختلاف بین «آنچه هست» و «آنچه باید باشد» تعریف کرده‌اند. نیاز در زمینه برنامه‌ریزی یعنی، فاصله میان نتایج جاری^۲ و نتایج موردنظر^۳ (همان: ۱۶۳).

کافمن، کوریگان و جانسون (۱۹۶۲) نیاز را به‌عنوان فاصله یا کمبود بین حالت کنونی یا آنچه هست و حالت یا هدف مطلوب تعریف کرده‌اند. از این‌رو، نیاز در واقع نوعی رجحان است که از مقایسه بین دو دسته داده، اطلاعاتی ارائه می‌دهد (جمالی هنجنی، ۱۳۸۳).

استافل بیم، مک کورمیک، برنیکر هاف و نلسون (۱۹۸۵) برای نیاز یک تعریف استاندارد شده بدین شرح پیشنهاد می‌کند؛ نیاز عبارت است از چیزی که برای تحقق یک هدف مطلوب لازم یا سودمند باشد (زمانی، ۱۳۸۷).

بویل و جانز (۱۹۷۰) نیاز وضعیتی است که بین آنچه هست و آنچه باید باشد به‌وجود می‌آید. یا بین آنچه هست و آنچه مطلوب‌تر است. نیاز، کلید فراخوان رفتار است که در آن یک حالت عدم تعادل ایجاد می‌شود.

بنابراین، نیاز نشان‌دهنده عدم تعادل است، عدم تطابق یا شکاف بین وضعیت موجود یا حالت‌بودن و یک سلسله شرایط جدید یا تغییر با فرض بر این‌که مطلوب‌تر باشد. نیاز همیشه مشخص کننده یک شکاف است (بویل، ۱۹۸۱: ۱۸۴).

تعاریف مفاهیم و اصطلاحات

نیاز: نیاز عبارت است از تحلیل تفاوت بین آنچه هست و آنچه باید باشد، یعنی تفاضل وضع موجود در وضع مطلوب (فتحی و اجارگاہ، ۱۳۸۵).

نیاز به‌عنوان اسم: به شکاف یا فاصله بین وضع موجود و وضع مطلوب یا فاصله بین وضع جاری و وضعیت ایده‌آل اشاره می‌کند. در این‌جا نیاز به وضع موجود و نه وضع

1 Herman

2 Current results

3 Required results

مطلوب بلکه فاصله یا شکاف میان این دو است. به عبارت دیگر، نیاز یک مسئله، مشکل یا دل‌مشغولی عمده مسئولان حوزه حمل و نقل و ترافیک است. **نیاز به عنوان فعل:** عبارت است از آنچه که مورد احتیاج یا مطلوب است. به عبارت روشن‌تر، نیاز در مقام فعل عبارت است از آنچه که ضروری است تا فاصله یا شکاف موجود را پر کند و معمولاً به شکل راه‌حل‌ها یا وسایل دسترسی به یک هدف نمایان می‌شود.

تعاریف نیاز از نقطه نظر آموزشی و اجتماعی

به طور کلی، برداشت‌ها و تعاریف ارائه‌شده از نیازها را خصوصاً از نقطه‌نظر اجتماعی آن می‌توان به چهار دسته زیر تقسیم کرد:

الف- نیاز به عنوان فاصله بین وضع موجود و وضع مطلوب

متداول‌ترین تعریف از نیازها، پیشنهاد «کافمن» است. به نظر کافمن (۱۹۷۲) «نیاز به موقعیتی دلالت دارد که در آن وضعیت موجود یا حاضر با وضعیت مطلوب فاصله دارد. به‌زعم وی وضعیت مطلوب یا موردنظر دربرگیرنده ایده‌آل‌ها، هنجارها، ترجیحات، انتظارات و ادراکات مختلف درباره آنچه که باید باشد، است». وضعیت مطلوب یا آنچه که ایده‌آل‌ها و ترجیحات را در حوزه مورد مطالعه تشکیل می‌دهد، در واقع همان هدف مسئولان یعنی نظم، امنیت، سلامت و آرامش شهروندان است. زیرا بنا به تعریف، هدف عبارت است از آنچه که باید باشد.

ب- نیاز به عنوان در خواست یا ترجیح

این برداشت از نیازها عموماً دارای کاربرد گسترده‌ای درخصوص نیازسنجی است. آنچه هسته اصلی این نظریه را تشکیل می‌دهد، کانون اصلی نیازسنجی در نظرات و عقاید افراد و گروه‌ها در جهت شناسایی نیازهاست (فتحی و اجارگاه، ۹:۱۳۸۴).

استافل بیم^۱ و پلانت، این افراد از این تعریف حمایت می‌کنند و بر این باورند «که تلقی نیاز به عنوان خواست یا ترجیح (برداشتی دموکراتیک) است؛ زیرا این دیدگاه به نقطه‌نظرات اکثریت قریب به‌اتفاق یک گروه، احترام می‌گذارد» (فتحی واجارگاه، ۱۳۸۴).

ج- نیاز به‌عنوان یک عیب یا نقصان

سومین برداشت از نیازها، تعریف نیاز به‌عنوان یک نقصان یا نوعی کمبود است. برخلاف دو تعریف قبلی از نیازها، این مفهوم کم‌تر در ادبیات مربوط به نیازسنجی مورد حمایت واقع شده است. از این دیدگاه، هنگامی که نوعی توانایی، مهارت یا نگرش وجود نداشته باشد و این غیبت منجر به ایجاد ضرر و زیان و خسران در عملکرد فردی یا سازمانی گردد، نشان‌گر وجود نیاز است.

یکی از حامیان دیدگاه «اسکریون^۲» است. «به‌زعم وی نیاز هنگامی فراهم می‌شود، که در یک مورد خاص، سطح حداقل رضایت به‌دست نمی‌آید یا نمی‌تواند به‌دست آید» (فتحی واجارگاه، ۱۳۸۴: ۷۴).

د- برداشت ترکیبی

چهارمین برداشت از نیازها، نوعی رویکرد ترکیبی است. از این دیدگاه موقعیت‌های مختلف جامعه موردنظر، نوع نیازها و پارامترهای عدیده دیگر برداشت ما را از نیازها شکل می‌دهند. به عبارت دیگر، آن‌چه که ترجیحات، علایق و انتظارات افراد را شکل می‌دهد و سرانجام آن‌چه که بر عملکرد مطلوب اثر منفی دارد، همگی نشانگر نیاز هستند.

1 Stuffle Beam
2 Scriven

نیاز آموزشی^۱ حوزه ترافیک

به نیازهایی اطلاق می‌شود که از طریق آموزش قابل رفع است. این‌گونه نیازها تنها در حوزه دانش، مهارت و نگرش مطرح می‌شوند. رفع نیازهای آموزشی در این پژوهش به ترتیبی که ذکر شده است به‌طور صعودی مشکل‌تر و پیچیده‌تر می‌شود. به‌عبارت دیگر، تفاوت میان استانداردها و عملکردها، نیازآموزشی^۱ در حوزه مسائل حمل و نقل و ترافیک^۱ است (فردانش، ۱۳۸۳).

از دیدگاه سازمان حمل و نقل و ترافیک، نیاز آموزشی امور ترافیک عبارت است از فاصله میان آنچه که فرد یا اجتماع خاص باید بداند و انجام دهد و آنچه در شرایط موجود می‌دانند و انجام می‌دهند. به عبارت دیگر، نیاز آموزشی شکاف میان سطوح کنونی و سطح مطلوب توانایی افراد در انجام مسئولیت‌های خویش است. نیاز آموزشی را در حقیقت می‌توان کمبود دانش لازم، مهارت رفتاری و شرایطی دانست که از انجام رفتار به شکل مطلوب و رضایت بخش ممانعت می‌کند (گلابی، ۱۳۸۱: ۷۷).

نولز (۱۹۷۳) به‌طور دقیق‌تر بیان می‌کند که یک نیاز آموزشی "در حوزه ترافیک" چیزی است که شخص باید به سود خود و به سود یک سازمان یا سود یک جامعه بیاموزد.

این نیاز عبارت است از شکافی که بین سطح فعلی قابلیت‌های او و سطوح بالاتر قابلیت‌هایی که برای عملکرد اثربخش‌تر لازم است، وجود دارد و توسط خود او، سازمان او یا جامعه وی تعریف می‌شود (بویل، ۱۹۸۱: ۱۸۴).

به نظر فیلیپ (۱۹۹۱) نیازهای آموزشی به دو دسته عمده قابل تقسیم هستند:

- ۱- نیازهای انسانی که در اصل نیازهای فردی هستند؛
- ۲- نیازهای مربوط به سیستم اجتماعی که بستگی به خطمشی آموزشی رژیم سیاسی حاکم بر کشور دارد.

یکی از این دو گروه کم و بیش مهم‌تر از دیگری در نظر گرفته می‌شود.

1 Education Need

منابع نیازهای آموزشی در امور حمل و نقل و ترافیک

تایلر (۱۹۷۶) سه منبع اطلاعاتی را که در تعیین نیاز و تهیه اهداف آموزشی مفید هستند شناسایی کرده است. این منابع عبارت‌اند از:

۱- فراگیران؛

۲- جامعه محلی؛

۳- متخصص موضوع مورد بررسی (بوئل، ۱۹۸۱:۱۹۸).

درفرآیند برنامه‌ریزی فاصله مابین وضعیت موجود تا وضعیت مطلوب، نشان‌دهنده نیازهای آموزشی خواهد بود.

تعیین اولویت در نیازسنجی آموزشی

وسیله پی‌بردن به نیازآموزشی، استانداردها و قابلیت‌های انجام رفتار است و در صورت عدم استاندارد، افراد سلیقه‌ای عمل کرده و در نهایت اهداف سازمان حمل و نقل و ترافیک و نیروی انتظامی تهران بزرگ حاصل نمی‌شود.

در پایان مرحله اولویت‌بندی نیازهای آموزشی، تمامی آن‌ها دسته‌بندی و مرتب می‌شوند. سپس نیازهای موردنظر انتخاب می‌گردند. پس از آن برنامه‌ریزان آموزشی، تهیه محتوا و تولید محصول آموزشی را در دستور کار خود قرار می‌دهند.

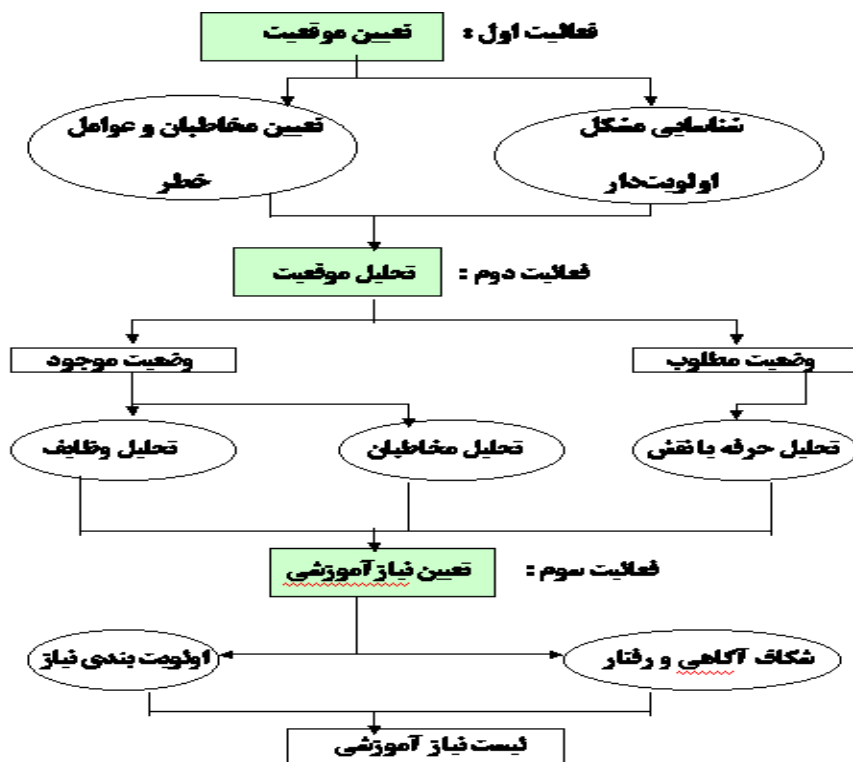
در تعیین درست نیازهای آموزشی، اولویت‌بندی سرفصل موضوعات آموزشی معاونت حمل و نقل و ترافیک شهرداری تهران است که با هدف‌های سازمانی و نحوه انجام فعالیت و رفتار فرد (شهروند) ارتباط تنگاتنگی دارد. به این‌صورت که پس از بررسی اهداف سازمان باید معلوم شود که حوزه فعالیت ادارات مختلف سازمان برای فعالیت‌های حال و آینده نگاهی واقع‌بینانه، کافی یا ناکافی است (فتحی واجارگاه، ۱۳۸۴).

برای شناسایی و اولویت‌بندی نیازهای آموزشی شهروندان خود مسئولان و مجریان آموزش اعم از نیروی انتظامی تهران بزرگ و معاونت حمل و نقل و ترافیک شهرداری

تهران، رفتار موجود را نسبت به حد استاندارد مقایسه کرده و معین می‌کنیم که برای رساندن شهروندان به حد مطلوب، چه کمبودهایی باید برطرف شود.

در تعیین اولویت‌ها: منابع، سرمایه، نیروی انسانی، هدف‌ها و سیاست‌های موردنظر تا حدی، جدی قرار می‌گیرند. پس از اولویت‌بندی، برای رفع هر نیاز یا دسته‌ای از نیازها، طرح‌ها و پروژه‌های طراحی، اجرا و تنظیم می‌شود. کثرت، فراوانی نیازهای آموزشی، در مرحله شناسایی و تدوین، عمدتاً کارشناسان و برنامه‌ریزان را به وحشت می‌اندازد و گاهی نمی‌دانند، فعالیت‌های آموزشی را از کجا باید شروع کنند. در این‌گونه مواقع باید صافی یا فیلترهایی را در مسیر اولویت‌بندی نیازها قرار دهند. برخی از این صافی‌ها عبارت‌اند از: هدف‌ها و سیاست‌های توسعه ملی، توسعه محلی هدف‌های سازمانی، امکانات و ... این صافی‌ها، محدودیت‌هایی را برای رفع نیازهای آموزشی به وجود می‌آورند (فتحی و اجارگاہ، ۱۳۸۴).

بر این اساس می‌توان فعالیت آموزش‌های لازم را برای رفع نیازها، در چند گروه برنامه‌ریزی کرد. برای مثال می‌توان نیازهای آموزشی را به سه گروه: کوتاه‌مدت، میان‌مدت و بلندمدت (ضروری و غیرضروری) تقسیم کرد و اقدامات لازم را برای برنامه‌ریزی دوره‌ها و برنامه‌های آموزش به عمل آورد.



نمودار یک: تعیین نیازهای آموزشی شهروندان در حوزه حمل و نقل و ترافیک

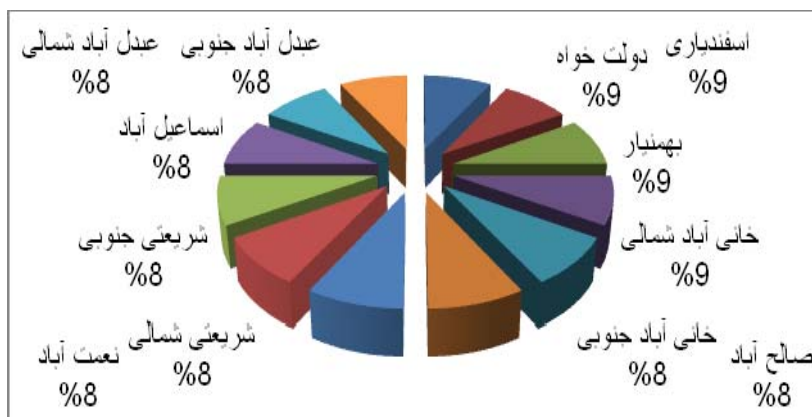
روش‌شناسی پژوهش

روش این پژوهش توصیفی از نوع پیمایشی بوده و تکنیک گردآوری اطلاعات موردنیاز پرسش‌نامه^۱ است. پرسش‌نامه نیز به‌صورت حضوری به پاسخ‌دهندگان تحویل داده شده علاوه بر این‌که از طریق مطالعات کتابخانه‌ای (اسنادی) چارچوب نظری پژوهش گردآوری شده است.

جامعه آماری در این پژوهش کلیه شهروندان (ساکن در منطقه ۱۹ شهر تهران) 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 براساس جدول مورگان نمونه ۳۸۴ نفری و از طریق نمونه‌گیری تصادفی خوشه‌ای انتخاب شدند. ضریب پایایی پرسش‌نامه براساس

1 Questionnaires

ضریب آلفای کرونباخ ۹۸ درصد برآورد شد که در سطح آلفای یک درصد (۰/۰۱) معنادار است و اعتبار صوری پرسش‌نامه با نظر کارشناسان و اساتید تعلیم و تربیت مورد تأیید قرار گرفت.



نمودار دو : حجم نمونه (جمعیت مورد مطالعه در منطقه ۱۹)

جدول یک: موضوعات آموزشی حوزه حمل و نقل و ترافیک شهرداری تهران

موضوعات آموزشی معاونت حمل و نقل و ترافیک (۱۸ نیاز آموزشی)
آموزش چگونگی استفاده از معابر شهری در کاهش ترافیک، استفاده از پارکینگ‌ها
آموزش چگونگی استفاده از تجهیزات ترافیکی در شهر
آموزش طرح و محدوده ترافیکی شهر
آموزش‌های زیست محیطی پیرامون آلودگی هوا و راهکارهای مبارزه با آن
آموزش بهیئنگی استفاده از حمل و نقل عمومی و کاهش ترافیک در شهر
آموزش خطوط اتوبوس‌رانی در شهر تهران (ترمینال‌ها و ایستگاه‌ها)
آموزش امنیت عابران و استفاده از محل‌های خط‌کشی‌شده، پل‌های هوایی
آموزش ارتقای ایمنی در داخل خودرو مانند بستن کمربند، روش‌های بهیئنگ رانندگی و خطر سرعت
آموزش فنی خودرو، موتور و دوچرخه
آموزش نحوه خرید و فروش خودرو و ضرورت معاینه فنی دوره‌ای خودرو

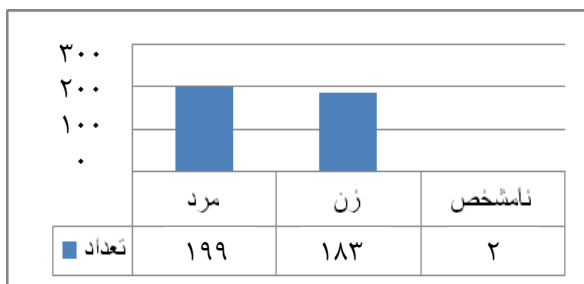
ادامه جدول یک: موضوعات آموزشی حوزه حمل و نقل و ترافیک شهرداری تهران

آموزش فراگیر پیرامون راهکارهای کاهش سفرهای درون‌شهری
آموزش نحوه استفاده از پارکینگ‌های طبقاتی
آموزش مسافرت برون‌شهری و ملزومات ضروری آن
آموزش استفاده بهینه از اتوبوس، تاکسی، مترو، آژانس‌های درون‌شهری
آموزش نحوه استفاده از پارک‌سوارها و پایانه‌های مسافربری شهری
آموزش ارتقای ایمنی عبور از معابر شهری
آموزش علائم راهنمایی و رانندگی قوانین عبور مرور، تجهیزات هوشمند و خط‌کشی خیابان‌ها
آموزش اقتصاد حمل و نقل شهری

یافته‌ها

جدول دو: فراوانی و درصد جنسیت شهروندان مورد مطالعه در منطقه ۱۹

ردیف	فراوانی	تعداد	درصد فراوانی
۱	مرد	۱۹۹	۵۲.۱
۲	زن	۱۸۳	۴۷.۹
۳	نامشخص	۲	
جمع کل		۳۸۴	۱۰۰



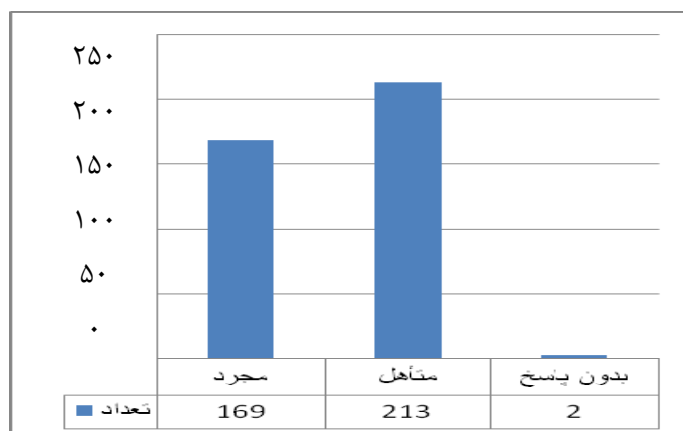
نمودار سه: فراوانی و درصد جنسیت شهروندان مورد مطالعه در منطقه ۱۹

از میان ۳۸۴ نفر از شهروندان مورد مطالعه در منطقه ۱۹ تهران ۵۲/۱ درصد (۱۹۹ نفر) مرد و ۴۷/۹ درصد (۱۸۳ نفر) زن بوده‌اند.

با توجه به نتایج حاضر در می‌یابیم که از میان ۳۸۴ شهروند مورد مطالعه در منطقه ۱۹ تهران ۴۶/۱ درصد (۱۷۷ نفر) دارای مدرک دیپلم و ۳۰/۵ درصد (۱۱۷ نفر) تحصیلات زیر دیپلم داشته‌اند. همچنین ۱۹/۳ درصد (۷۴ نفر) دارای مدرک کارشناسی و ۳/۱ درصد (۱۲ نفر) کارشناس ارشد بوده‌اند. در این بین ۰/۸ درصد (۳ نفر) دارای مدرک کاردانی و تنها ۰/۳ درصد (۱ نفر) دارای مدرک دکترا بوده است.

جدول سه: فراوانی و درصد میزان تحصیلات شهروندان مورد مطالعه در منطقه ۱۹

ردیف	فراوانی	تعداد	درصد فراوانی
۱	زیر دیپلم	۱۱۷	۳۰/۵
۲	دیپلم	۱۷۷	۴۶/۱
۳	کاردانی	۳	۰/۸
۴	کارشناسی	۷۴	۱۹/۳
۵	کارشناسی ارشد	۱۲	۳/۱
۶	دکترا	۱	۰/۳
	جمع کل	۳۸۴	۱۰۰



نمودار چهار: فراوانی و درصد میزان تحصیلات شهروندان مورد مطالعه در منطقه ۱۹

با توجه به این که فراوانی موضوعات آموزشی در هر سرفصل با یکدیگر متفاوت بوده است. از این رو موضوعات آموزشی بر تعداد آن تقسیم شده است میانگین رتبه پاسخ شهروندان مورد مطالعه در منطقه ۱۹ تهران در خصوص سرفصل موضوعات آموزشی مطرح شده در حوزه معاونت حمل و نقل و ترافیک عبارت است از (۵/۱۹). نتایج حاصله از آزمون فریدمن نیز در این زمینه بیانگر آن بود که چون مقدار آزمون فریدمن محاسبه شده $X=7/30$ از مقدار مجذور کای برای $X=2/51$ با درجه آزادی ۲ و احتمال خطای کمتر از ۰/۰۱ بزرگتر بوده است، از این می توان چنین نتیجه گرفت که مابین پاسخ شهروندان مورد مطالعه در خصوص سرفصل موضوعات آموزشی مطرح شده در کل تفاوت معناداری وجود دارد.

به منظور معناداری ما بین پاسخ شهروندان مورد مطالعه در منطقه ۱۹ تهران در خصوص سرفصل های آموزشی مطرح شده از سوی شهرداری در کل از آزمون فریدمن بهره گرفته شده که نتایج حاصل از آن در جدول چهار گزارش شده است.

جدول چهار: نتایج آزمون فریدمن برای مقایسه پاسخ شهروندان مورد مطالعه در منطقه ۱۹ در خصوص موضوعات مطرح شده در حوزه معاونت حمل و نقل و ترافیک

رتبه	نیازهای آموزشی	میانگین رتبه ها	تعداد	$\frac{2}{X}$	درجه آزادی	احتمال خطا
۱	چگونگی استفاده از معابر شهری در کاهش ترافیک، استفاده از پارکینگ ها	۱۰/۵۱	۳۵۰	۲۲۴/۸	۱۷	۰/۰۰۰
۲	چگونگی استفاده از تجهیزات ترافیکی در شهر	۹/۹				
۳	طرح و محدوده ترافیکی شهر	۸/۹۵				
۴	زیست محیطی پیرامون آلودگی هوا و راهکارهای مبارزه با آن	۹/۵۹				
۵	بهینگی استفاده از حمل و نقل عمومی و کاهش ترافیک در شهر	۹/۷۶				

			۹/۷۲	خطوط اتوبوس رانی در شهر تهران (ترمینال‌ها و ایستگاه‌ها)	۶
			۱۰/۵۱	امنیت عابران و استفاده از محل‌های خط‌کشی شده، پل‌های هوایی	۷
			۱۱/۳۲	ارتقای ایمنی در داخل خودرو مانند بستن کمربند، روش‌های بهینه رانندگی و خطر سرعت	۸
			۹/۳۶	آموزش فنی خودرو، موتور و دوچرخه	۹
			۹/۵۴	نحوه خرید و فروش خودرو و ضرورت معاینه فنی دوره‌ای خودرو	۱۰
			۸/۲۱	آموزش فراگیر پیرامون راهکارهای کاهش سفرهای درون‌شهری	۱۱
			۷/۹۶	نحوه استفاده از پارکینگ‌های طبقاتی	۱۲
			۸/۵۴	مسافرت برون‌شهری و ملزومات ضروری آن	۱۳
			۱۰/۵۱	استفاده بهینه از اتوبوس، تاکسی، مترو، آژانس‌های درون‌شهری	۱۴
			۹/۳۴	نحوه استفاده از پارک‌سوارها و پایانه‌های مسافربری شهری	۱۵
			۸/۸۷	ارتقای ایمنی عبور از معابر شهری	۱۶
			۱۰/۳۷	علایم راهنمایی و رانندگی قوانین عبور مرور، تجهیزات هوشمند و خط‌کشی خیابان‌ها	۱۷
			۸/۰۴	اقتصاد حمل و نقل شهری	۱۸

همان‌طور که مشاهده می‌شود میانگین رتبه پاسخ شهروندان مورد مطالعه در منطقه ۱۹ در خصوص نیازهای آموزشی مطرح‌شده، در حوزه معاونت حمل و نقل و ترافیک از یکدیگر متفاوت بوده است، به صورتی که نحوه استفاده از پارکینگ طبقاتی از میانگین رتبه بالاتری ($\bar{X}_j = 7/96$) در مقایسه با سایر موضوعات آموزشی برخوردار

بوده و ارتقای ایمنی در داخل خودرو کمترین میانگین رتبه را ($\bar{X}_j = 11/32$) در این زمینه به خود اختصاص داده است. در هر حال از آنجاکه مقدار آزمون فریدمن در این مورد $\chi^2_r = 224/8$ از مقدار مجذور کای جدول $\chi^2 = 33/41$ با درجه آزادی ۱۷ و احتمال خطای کمتر از ۰/۰۱ بیش تر بوده است. بنابراین این گونه نتیجه گرفته می شود که مابین پاسخ شهروندان مورد مطالعه در خصوص موضوعات آموزشی مطرح شده در حوزه معاونت حمل و نقل و ترافیک تفاوت معناداری وجود دارد.

نتیجه گیری

در پژوهش حاضر، پژوهش گر با توجه به مباحث مطرح شده در مورد نگرش شهروندان نتیجه گیری می کند که اهداف، سیاست ها و خط مشی هایی که حوزه معاونت حمل و نقل و ترافیک شهرداری تهران و نیروی انتظامی تهران بزرگ در راستای خدمات رسانی به شهروندان مورد توجه قرار داده و موارد اصلی آن استخراج شده است، بدین منظور بوده است که در نهایت یک نوع هم سویی و تطابق بین نیازهای استخراج شده از منابع مختلف با اهداف و سیاست های سازمانی صورت گیرد. بدین منظور سیاست های اجرایی و خط مشی سازمان شهرداری تهران در طول برنامه و در سطح سند توسعه محلات و توسعه خدمات رسانی برنامه ریزان شهری دیده شده است.

از طرف دیگر، می توان این چنین استنباط کرد که مدیران اجرایی و مدیران کل ادارات در راستای ایجاد نگاهی واقعی به نیازهای مخاطبان خود در زمینه اولویت های آموزشی مناطق یا محلات خود، باید توجه داشته باشند که آموزش، در رأس تمام این اهداف آموزشی نهفته است؛ پس اول باید نیاز را با توجه به نگاه مخاطب و بودجه، هزینه کرد تا مجموعه اهداف مدیریت حمل و نقل و ترافیک تهران بزرگ کارآمدتر شود. به طور کلی، پژوهش گر در این پژوهش به این نتیجه می رسد که ارائه دیدگاه ها و اندیشه های نوین از سوی شهروندان در اداره امور مدیریت حمل و نقل شهری، آموزش شهروندان و هم چنین نیاز به بهبود کیفیت در نظام آموزشی، تغییرات و نگرش های نوین

آموزشی مشهود است. آگاهی از این تغییرات و نگرش‌ها می‌تواند راه‌گشای برنامه‌ریزی مدیریت ترافیک و به‌طبع آن، آموزش شهروندان در شهرداری تهران در حوزه معاونت حمل و نقل و ترافیک باشد.

پیشنهادهای

- تعیین اهداف کلی آموزش شهروندان در حوزه حمل و نقل و ترافیک هر دو سال یک‌بار؛
- تعیین اهداف رفتاری شهروندان برای ارائه راهبردهای مناسب آموزشی؛
- طراحی الگوهای مناسب آموزشی و راهبردی در اجرای برنامه‌های آموزش شهروند؛
- مطالعه تطبیقی کشورهای موفق در زمینه آموزش عمومی در حوزه حمل و نقل شهروندان.

منابع

- بوئل، پاتریک. ج. (۱۹۸۱)؛ برنامه‌ریزی در فرآیند توسعه (روش‌های نوین در برنامه‌ریزی آموزشی بزرگسالان). ترجمه: غلامرضا احمدی و سعیده شهابی. (۱۳۷۴)؛ تهران: انتشارات ققنوس.
- جمالی هنجنی، فاطمه. (۱۳۸۳)؛ تعیین اولویت‌بندی نیازهای آموزشی کادر فنی مالیاتی اداره کل امور هیات‌های حل اختلاف مالیاتی شهر تهران، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، تهران: مرکز مدیریت آموزش و برنامه‌ریزی استان تهران.
- زمانی کوخالو، لیلا. (۱۳۸۷)؛ اولویت‌بندی نیازهای آموزشی مردم منطقه ۱۹ تهران طبق سرفصل موضوعات آموزشی شهرداری و ارائه الگوی مناسب آموزشی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، تهران: دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب.
- فتحی واجارگاه، کوروش. (۱۳۸۵). نیازسنجی پژوهش (مسئله‌یابی پژوهش و اولویت‌بندی طرح‌های تحقیقاتی). ویژه مدیران و کارشناسان واحدهای پژوهش. تهران: نشر آبیژ.
- فتحی واجارگاه، کوروش. (۱۳۸۴)؛ نیازسنجی در برنامه‌ریزی آموزش و درسی تهران: انتشارات آبیژ.

فتحی واجارگاه، کورش. (۱۳۸۴)؛ «اصول برنامه‌ریزی درسی» تهران: انتشارات ایران زمین.
دانش‌فر، هاشم. (۱۳۸۳)؛ مبانی نظری تکنولوژی آموزشی. تهران: انتشارات سازمان مطالعه و
تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها، (سمت).

کافمن، راجرز. و هرمن، جری. (۱۳۸۵)؛ برنامه‌ریزی استراتژیک در نظام آموزشی
(بازاندیشی، بازسازی، ساختارها، بازآفرینی)، ترجمه: فریده مشایخ و عباس بازرگان، تهران:
انتشارات مدرسه.

ملکی، حسن. (۱۳۸۴)؛ تعلیم و تربیت اسلامی (با رویکرد کلان‌نگر). تهران: انتشارات عابد.
مهدوی، عبدالمحمد. مجتهد، داوود. و همکاران. (۱۳۸۲)؛ طرح نیازسنجی آموزشی مدیران و
کارکنان شرکت پست جمهوری اسلامی ایران، تهران: مرکز پژوهش‌های کاربردی مدیریت
دانشگاه تهران.