

# بررسی نیاز آموزشی مردم در منطقه ۱۹ شهر تهران

در حوزه‌های: معاونت فنی و عمران، معاونت مالی و

اداری، معاونت شهرسازی و معماری

لیلا زمانی کوخالو

کارشناس ارشد علوم تربیتی  
گرایش: تکنولوژی آموزشی

## چکیده

"شهرداری تهران است" که بیشترین کارهای خدمات‌رسانی به ساکنان این کلانشهر را بر دوش خود می‌کشد. این شهرداری دارای معاونت‌های مختلفی از جمله معاونت فنی و عمران، معاونت مالی و اداری و معاونت شهرسازی و معماری است. یکی از مهم‌ترین و حساس‌ترین بخش‌های شهرداری تهران حوزه معاونت شهرسازی و معماری است. باتوجه به گستردگی شرح وظایف هر یک از معاونت‌ها نگارنده بر آن شد تا به بررسی این مطلب بپردازد که کدام یک از موضوعات آموزشی معاونت‌های فوق از دیدگاه مردم دارای حساسیت بالایی بوده است؛ اینان کمی امکانات و کمبود سرمایه‌گذاری در این قسمت، باعث کمرنگ شدن نیازهای آموزشی شهروندان در برنامه‌ریزی آموزش شهروند گردیده است.

در مقاله حاضر تلاش بر آن بوده که با استفاده از نتایج نظرسنجی، نیازهای آموزشی مردم را شناسایی و اولویت‌بندی نماید، تا بدینوسیله مسؤولان محترم نسبت به بازده و بهره‌وری اداره‌ی متبوعه خویش آگاهی داشته‌باشند.

**واژه‌های کلیدی:** نیاز آموزشی، معاونت فنی و عمران، معاونت مالی و اداری، معاونت شهرسازی و معماری.

بشر از دیرباز تشنه آموزش و یادگیری بوده؛ و با نگاهی گذرا به گذشته بشر می‌توان به این مطلب پی‌برد چرا که او همواره در جستجوی یافته‌های جدید بوده است. از آنجا که انسان موجودی اجتماعی است، لذا نیاز به زندگی جمعی با هم‌نوعان خود دارد و از این طریق آداب و رسوم و فرهنگ را تکامل بخشیده است. با گذشت زمان انسان‌ها قبیله‌ها، روستاها و شهرها را تشکیل دادند و در همان آغازین شکل‌گیری این اجتماعات قوانینی به صورت خواسته و ناخواسته در بین افراد وضع شد، به گونه‌ای که در بدوی‌ترین قبایل دور افتاده آفریقا که دور از هرگونه فناوری است، وجود منازل از ساقه‌ی گیاهان که حریمی را برای افراد بوجود آورده خود از قانون درونی حفظ حریم و شناساندن آن به هم‌نوع سخن دارد.

در شهری چون تهران که خود کلانشهری پویا و پرجمعیت است؛ فعالیت مردم از طلوع خورشید آغاز می‌گردد و تا طلوع دیگر پیوسته ادامه می‌یابد. در این شهرسازمانها و نهادهایی هستند که کارها را سامان می‌دهند. یکی از آنها که در مدیریت این شهر نقش گسترده و فعالی دارد

## مقدمه

عصر ما عصر برنامه‌ریزی است. برنامه‌ریزی به عنوان کلید طلایی رفع مشکلات و مؤثرترین دارو برای جلوگیری از درهم ریختگی‌ها و بی‌نظمی‌های اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی و آموزشی بر این دوران حکومت می‌کند. چرا که سرعت‌تغییرات گوناگون اجتماعی و فرهنگی افراد بسیاری را در جریان این دگرگونی‌ها قرار داده است، 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.

برنامه‌ریزی به خصوص در مورد نیازهای آموزشی مردم از اهمیت خاصی برخوردار است؛ زیرا نیازهای آموزشی بانسل حال و آینده سروکار دارد، با نسل انعطاف‌پذیری که با هرتدبیر، به گونه‌ای رشد کرده و تأثیر خود را در میان مدت یا حتی در دراز مدت نمایان خواهد ساخت. (ملکی، ۱۳۸۴)

در ساختار اداری هر کشوری، سازمان‌های متعددی وجود دارند که مشغول سرویس دهی و ارائه خدمات به مردم هستند. گاهی این خدمات قبل از تولد شروع شده و تا بعد از حیات فرد ادامه می‌یابد. شهرداری تهران نیز به عنوان یکی از ارکان مهم این کلانشهر می‌باشد، که مشغول خدمت‌رسانی است و می‌باید برای ارائه خدمات با توجه به مسائل:

۱. توسعه شهری در نتیجه رشد جمعیت؛
  ۲. وجود گسترده‌ی عظیمی از مسائل و مشکلات؛
  ۳. رشد فرهنگی انسان‌ها و بالا رفتن توقعات آن‌ها؛
  ۴. مسائل مربوط به محیط زیست و جز آن.
- با بهره‌گیری از امکانات پیشرفته علمی و عملی در دنیا و تجربیات سایر کشورهای موفق در زمینه توسعه شهروند و آموزش شهروندان، رشد خوب و مناسبی داشته‌اند بهره‌جوید و در صدد اصلاح ساختارهای اداری، فرهنگی و آموزشی خود باشند تا بتوان با اصولی علمی به هدایت و اولویت‌بندی اهداف آموزشی و هدایت فعالیت‌های متناسب با نیازهای شهروندان گام برداشت. اگر چه موضوع این پژوهش، قابل‌تعمیم به کلیه شهرها و جوامع است ولی میدان مطالعه و اظهار نظرها هم اکنون در تهران بزرگ (شهرداری منطقه ۱۹ تهران) است.

## بیان مسأله

سال‌هاست که مهم‌ترین موضوع در دولت، نهادها و سازمانهای عمومی از جمله شهرداری‌ها و... چگونگی عرضه‌ی خدمات است چندانکه بتوان رضایت مردم را جلب کرد و سطح کیفی زندگی شهروندان را بهبود بخشید. امروزه شهروندان با پرداخت عوارض اندک، خدمات مورد نیاز شهری را دریافت می‌کنند. بررسی حجم خدمات ارائه شده در شهر تهران، نشان دهنده بهبود چشمگیری در ارائه خدمات است، این بهبود بیشتر به دلیل افزایش سرمایه‌گذاری در بخش نیازسنجی است. آموزش شهروند در اصل حرکتی از "نقص" به سوی "کمال" است که با رعایت اصل تطابق درون سازمان‌ها قطعاً به تکامل خواهد رسید. برنامه‌ریزی جهت آموزش مسائل شهری به شهروندان به منظور حرکت از وضع موجود شهر و شهروندان به سوی وضعیت مطلوب است که این مهم مستلزم تدوین برنامه‌های تدریجی و اجرا و ارزیابی بهینه‌ای است. اما نباید از نظر دور داشت که رشد نیازهای سرمایه‌گذاری شهری به هیچ وجه متناسب با منابع مالی موجود نیست. این نباید عامل عمده‌ی کاهش خدمات، افزایش هزینه‌ها و روند رشد ارزش خدمات عمومی باشد. این مسائل و مشکلات، ذهن مسؤولان و تصمیم‌گیران امور شهری را بخود مشغول کرده است.

تأمین نیازهای شهروندان با رشد سرسام‌آور جمعیت و مهاجرت، لزوم بازنگری در نظام اداری، مدیریتی، بنیاد مالی، بازنگری در طرح‌ها و برنامه‌های پیشین، به کار گرفتن علوم پیشرفته روز و بهره‌گیری در استفاده از تجهیزات و امکانات مدون اطلاع‌رسانی، گسترش آموزش و مشارکت همه جانبه‌ی شهروندان را در تصمیم‌گیری‌های مربوط به خود، را مطرح می‌سازد.

نیازهای آموزشی مردم در مناطق مختلف شهر تهران متفاوت است. با توجه به اعلام موضوعات آموزشی معاونت‌ها، ادارات کل، سازمان‌ها و شرکت‌های مرتبط با شهرداری تهران معاونت امور اجتماعی - فرهنگی و اداره کل آموزش و مشارکت‌های اجتماعی تهران به فکر اولویت‌بندی نیازهای آموزشی شهروندان تهرانی بر اساس سرفصل‌های آموزشی ۳ حوزه از معاونت‌های شهرداری تهران در مقیاس منطقه، ناحیه و محله افتاد؛ که این کار اقدامی علمی و عملی است.

از اینرو مسأله‌ای که مطرح می‌گردد اینست که:

۱. نیازهای آموزشی شهروندان منطقه‌ی ۱۹

شهرت‌تهران در حوزه‌ی معاونت فنی و عمران کدام است؟

۲. نیازهای آموزشی شهروندان منطقه‌ی ۱۹ شهرت‌تهران در حوزه‌ی معاونت مالی و اداری کدام است؟

۳. نیازهای آموزشی شهروندان منطقه‌ی ۱۹ شهرت‌تهران در حوزه‌ی معاونت شهرسازی و معماری کدام است؟

و ضرورت‌ها مطرح می‌شود و سیاست‌گذاران و برنامه‌ریزان آموزشی ناگزیرند از میان خواسته‌های گوناگون و نامحدود، دست به انتخاب زنند زیرا امکانات موجود جوابگوی تمامی خواسته‌ها نیست. در این شرایط کارشناسان و برنامه‌ریزان آموزشی باید به معیارهایی دست یابند تا بر اساس آن‌ها بتوانند مسائل ضروری را تشخیص داده و برای رفع آن‌ها اقدام نمایند (شارون، ۱۳۸۴: ص ۱).

## اهمیت و ضرورت تحقیق

پژوهش و مطالعات انجام شده، نشان می‌دهد که با نیازسنجی آموزشی مردم در رابطه با اولویت‌بندی موضوعات آموزشی شهروندان (نمونه مورد بررسی شهرداری منطقه‌ی ۱۹) باعث بهبود کمی و کیفی فعالیت‌ها و برنامه‌های آموزش شهروند باشیم. از سویی سازمان شهرداری تهران مسائل و مشکلات جدیدی از جمله عدم آشنایی مسوولان با نیازهای آموزشی افراد جامعه دیده شده است که این موارد با نیازهای جدید و بیشتری در هم تنیده شده‌اند و مسائل و مشکلات عملی را برای سازمان شهرداری تهران در معاونت‌های ذیربط خود به وجود آورده‌اند. این امر در حالی است که، مبالغ هنگفتی از بودجه سازمان، صرف ارائه خدمات کوتاه مدت و بلند مدت برای مردم می‌شود و به همین جهت نیازها و مسائل اساسی سازمان‌ها، ادارات کل، معاونت‌ها و مراکز وابسته به شهرداری تهران را بر طرف می‌نماید و نیز بهره‌وری و کارایی مردم و همچنین حوزه‌های مختلف سازمان شهرداری تهران را بهبود می‌بخشد.

در قلمرو آموزش، نیازسنجی به عنوان یکی از مؤلفه‌های لازم و ضروری فرآیند برنامه‌ریزی است. در هر جا که مسأله‌تدوین طرح‌ها و اتخاذ مجموعه‌ای از تدابیر آموزش مطرح باشد، از نیازسنجی به طور مکرر یاد می‌شود. به نظر می‌رسد که به مؤلفه فرآیند برنامه‌ریزی آن طور که باید پرداخته نشده است. این در حالی است که مبنای منطقی هر برنامه، وجود نیاز یا مجموعه‌ای از نیازهاست. برنامه‌ریزان آموزشی در سراسر جهان و در نمای سازمان‌هایی که با آموزش سر و کار دارند، برای تدوین برنامه‌ها و طرح‌های آموزشی خویش ناگزیرند، دلایل قانع کننده‌ای داشته باشند. اهمیت و حساسیت فرآیند نیازسنجی هنگامی فزونی می‌یابد که به بودجه‌های محدود اختصاص داده شود. اگر به فرآیند آموزشی در بیشتر کشورها توجه کنیم، مسأله اولویت‌ها

## چارچوب نظری تحقیق مفهوم نیاز

نیاز به عنوان یک مفهوم حسی زنده و تقابلی، همواره در برگیرنده جنبه عدمی و سلبی نسبت به جنبه‌ی وجودی و اثباتی مفهوم مقابل خویش است و مطابق نظریه مزلو<sup>۱</sup> به دو دسته کلی تقسیم می‌شود.

نیازهای اولیه (زیستی و ایمنی) که انسان و هر موجود زنده‌ای برای بقا آن را احساس می‌کند مانند نیاز به غذا، پوشاک، مسکن، بهداشت، درمان و تأمین؛ و نیازهای ثانویه (تعلق، احترام و خودیابی) که به انسان اختصاص دارد و او به عنوان یک موجود یادگیرنده اجتماعی از آن برخوردار است مانند احساس نیاز پذیرش اجتماعی، دانایی، توانایی، عزت و احترام، رشد و شکوفایی استعدادها، شایستگی‌ها و خلاقیت‌ها و رسیدن به بالاترین مراتب رشد و کمال انسانی در حوزه مورد علاقه که یکی از برجسته‌ترین امتیازات انسان نسبت به سایر موجودات است (رضوی، ۱۳۸۲، ص: ۲۵).

براین اساس، مفهوم نیاز از کاربردی وسیع در علوم و فنون مختلف برخوردار است و از ابعاد گوناگون می‌توان آن را مورد بررسی و تفصیل قرار داد. دقت در مورد کاربرد مفهوم نیاز، معانی گوناگونی را ارائه می‌دهد.

## طبقه‌بندی تعریف نیاز از نظر آموزشی

۱- نیاز به عنوان فاصله بین وضع موجود و وضع مطلوب.

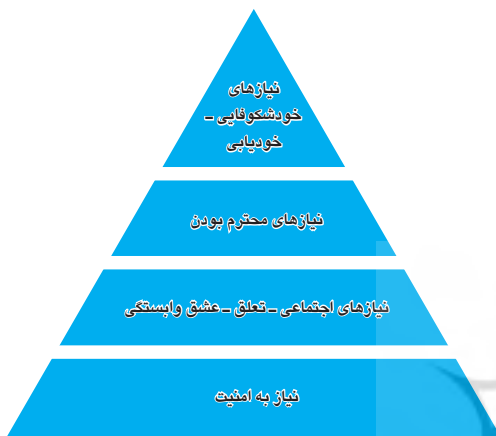
متداولترین تعریف از نیازها، پیشنهاد «کافمن» است. به نظر کافمن (۱۹۷۲) «نیاز به موقعیتی دلالت می‌کند که در آن وضعیت موجود یا حاضر با وضعیت مطلوب فاصله دارد. بزعم وی وضعیت مطلوب یا مورد نظر در برگیرنده‌ی ایده‌آل‌ها، هنجارها، ترجیحات، انتظارات و ادراکات مختلف درباره‌ی آنچه که باید باشد، است».

## ۵- طبقه‌بندی نیازها از لحاظ فردی و گروهی بودن

نیازهای فردی، نیازهای گروهی

### پایگان نیازهای مزلو

آبراهام مزلو نیازهای انسانی را به ترتیب شدت انگیزه‌ای که ایجاد می‌کنند تنظیم کرده و در هرمی به نام هرم پایگان نیازهای مزلو منعکس ساخته است، این هرم به شرح زیر مجسم می‌شود (نقیب، ۱۳۸۴، ص: ۴۴).



شکل ۱- پایگان نیازهای مزلو

### تجزیه و تحلیل نیازها

آموزش، نیازی است که در آن میان وضعیت موجود و مطلوب تفاوتی دیده می‌شود. تفاوت میان دو وضعیت مطلوب و موجود در زمینه‌های دانش، نگرش و مهارتی ملاحظه می‌گردد. یادگیرندگان با یادگیری دانش، مهارت و نگرش، توانایی گذر از وضع موجود به وضع مطلوب راه می‌یابند. تجزیه و تحلیل موشکافانه و دقیق انواع نیازهای یاد شده، به برنامه‌ریزی اثر گذار و کارآمد کمک می‌کند. از طریق تجزیه و تحلیل نیازهاست که به اهداف خاصی نشانه می‌روند و درونمایه‌ی ویژه‌ای تدارک می‌گردد. در تجزیه و تحلیل نیازها، باید به عناصر ویژه‌ای توجه داشت (آقازاده، احدیان، ۱۳۸۶، ص: ۳۰).

### برنامه‌ریزی آموزشی

برنامه‌ریزی آموزشی یکی از ابعاد برنامه‌ریزی است و مفاهیم مهم برنامه‌ریزی همچون استقرار، آینده نگری، پیش بینی و عقلانیت، در تعریفی که از آن ارائه شده است دیده می‌شود.

## ۲- نیاز به عنوان درخواست یا ترجیح.

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

## ۳- نیاز به عنوان یک عیب یا نقصان

سومین برداشت از نیازها، تعریف نیاز به عنوان یک نقصان یا نوعی کمبود است.

برخلاف دو تعریف قبلی از نیازها، این مفهوم کمتر در نوشتگان 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 در عملکرد فردی یا سازمانی بیانجامد، نشانگر وجود نیاز است.

## ۴- برداشت ترکیبی

چهارمین برداشت از نیازها، نوعی رویکرد ترکیبی است. از این دیدگاه موقعیت‌های مختلف جامعه مورد نظر، نوع نیازها و پارامترهای پرشمار 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 (فتحی و اجارگاه، ۱۳۸۴، ص: ۱۰).

### طبقه‌بندی نیازها از دیدگاه‌های مختلف

#### ۱- طبقه‌بندی «برادشاو»

نیازهای هنجاری، نیازهای احساس شده، نیازهای بیان شده یا مورد تقاضا، نیازهای مقایسه‌ای یا تطبیقی، نیازهای پیش بینی شده یا مورد انتظار.

#### ۲- طبقه‌بندی نیازها از لحاظ توانایی تشخیص

نیازهای آشکار، نیازهای پنهان.

#### ۳- طبقه‌بندی نیازها از لحاظ ضرورت و اهمیت

نیازهای فوری، نیازهای عادی.

#### ۴- طبقه‌بندی نیازها از لحاظ شیوه‌ی برآوردن و رفع آنها

درون مؤسسه‌ای، برون مؤسسه‌ای.

## نیازسنجی<sup>۳</sup>

بخش مهمی از برنامه‌های آموزش شهروندان نیز بر اساس نیازهای محلی طراحی و اجرا می‌شوند. پس تعیین نیازهای آموزشی محلی، از وظایف آموزش شهروندی، خانه‌های سلامت در سطح محلات و به ویژه مسؤولان مشارکت‌های اجتماعی محسوب می‌شود. نیازهای محلی شهروندان می‌تواند فردی یا گروهی باشد.

برای شناسایی و تعیین نیازهای آموزش فرد، باید تعیین کرد که آیا عملکرد موجود فرد با عملکرد موردانتظار، مطابقت دارد یا خیر؟

به طور کلی، می‌توان گفت که در نیازسنجی، عملکرد موجود، عملکرد مطلوب، هدف‌های سازمان، کمبود دانش و مهارت چهار عضو اساسی خواهند بود. نیازسنجی آموزشی وسیله‌ای است که به طور رسمی، فاصله میان دستاوردها یا محصولات کنونی و نتایج دلخواه و مطلوب را بررسی و آنها را بر اساس اولویت‌ها، دسته‌بندی می‌کنند و مهمترین آنها را برای اجراء در یک برنامه جدید آموزشی یا مدیریتی انتخاب می‌نماید. نیازسنجی معتبر و مفید می‌باید تمام اجزای آموزشی، اعم از فراگیران، آموزشگران و همه‌ی افرادی را که در فرآیند نیازها شرکت دارند، زیر پوشش قرار دهد.

## روش تحقیق

پژوهش مورد نظر، براساس هدف تحقیق کاربردی است؛ زیرا به سمت کاربرد عملی اولویت‌بندی سرفصل‌های آموزشی شهرداری منطقه‌ی ۱۹ سوده‌ی گردیده است. جامعه آماری در این تحقیق، کلیه شهروندان ساکن در منطقه ۱۹ تهران (خانوارها) در نیمه اول سال ۱۳۸۷ می‌باشند که تعداد آن‌ها ۲۴۸،۳۱۵ نفر (۶۴۲۸۵ خانوار) اعم از زن، مرد، شاغل و غیر شاغل می‌باشد.

## روش نمونه‌گیری

در این تحقیق از روش نمونه‌گیری تصادفی خوشه‌ای استفاده شد. برای گردآوری اطلاعات از ابزار، نامه و مصاحبه استفاده شد؛ حجم نمونه در سطح محلات منطقه‌ی ۱۹ شهر تهران باتوجه به جدول زیر گویای این موضوع می‌باشد.

ما بیشتر عادت کرده‌ایم که بدون شناخت کافی از نیازها و مشکلات مردم برنامه‌هایی را برای آنان تدارک ببینیم و در اجرای برنامه‌ها نیز به شکل دستوری، آمرانه و پدرمآبانه عمل کنیم، در نتیجه برنامه‌ها، موفقیت مورد انتظار را نخواهند داشت. نیازسنجی، روشی است که با آن، نیازها یا به عبارت دیگر مسایل و مشکلات آموزشی مردم را به طور واقعی از نزدیک بررسی و شناسایی می‌کنیم. برای شناسایی نیازها یا مسائل و مشکلات مردم روش پرسشنامه که از طریق آن بتوان نیازها را اولویت‌بندی نمود (فتحی و اجارگاه، ۱۳۸۵، ص ۴) انجام شده است.

به طور کلی نیازسنجی فرآیند گردآوری اطلاعات درباره نیازهای افراد، گروه‌ها، سازمان‌ها، مؤسسات و اولویت‌بندی آنهاست؛ تا از این رهگذر، زمینه‌ی لازم برای برطرف کردن نیازها فراهم آید. معمولاً نظر خواهی درباره‌ی وسایل، فرآیندها و منابع؛ سهل‌تر از تعیین فاصله‌های میان «آنچه هست» و «آنچه باید باشد» است. تحلیل نیازها، مرحله بعد از نیازسنجی است. برای تحلیل هر پدیده باید اجزای متشکله آن را شناسایی کرد و ارتباط میان آنها را مشخص نمود (فتحی و اجارگاه، ۱۳۸۵، ص: ۱۵۰).

## نیاز آموزشی<sup>۴</sup>

به نیازهایی اطلاق می‌شود که از طریق آموزش قابل رفع است. این گونه نیازها تنها در حوزه دانش، مهارت و نگرش مطرح می‌شوند. رفع نیازهای آموزشی در این حوزه‌ها به‌ترتیبی که گفته شده به گونه‌ای صعودی مشکل‌تر و پیچیده‌تر می‌شود. به عبارت دیگر تفاوت میان استانداردها<sup>۵</sup> و عملکردها، نیاز آموزشی است (فردانش، ۱۳۷۹، ص: ۵۷).

## منابع نیازهای آموزشی

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

- ۱- فراگیران
- ۲- جامعه محلی
- ۳- متخصص موضوع یا رشته تحصیلی (بویل، ۱۳۷۴، ص: ۱۹۸).

تعداد سؤالات	حوزه معاونت‌های شهرداری
۳	معاونت فنی و عمران
۲	معاونت مالی و اداری
۴	معاونت شهرسازی و معماری
۹ سؤال	جمع تعداد سؤالات

ردیف	محله	تعداد خانوار
۱	اسفندیاری	۳۲
۲	دولت خواه	۳۲
۳	بهمنیار	۳۲
۴	خانی آباد شمالی	۳۲
۵	خانی آباد جنوبی	۳۲
۶	صالح آباد	۳۲
۷	نعمت آباد	۳۲
۸	شریعتی شمالی	۳۲
۹	شریعتی جنوبی	۳۲
۱۰	اسماعیل آباد	۳۲
۱۱	عبدل آباد شمالی	۳۲
۱۲	عبدل آباد جنوبی	۳۲
	جمع	۳۸۴

### نتایج بررسی پرسشنامه‌ها

از آنجایی که کوشش شده تا داده‌های پرسشنامه به دقت مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار گیرد با استفاده از نرم افزار SPSS داده‌ها به نرم افزار منتقل گردید که یافته‌های تحقیق به شرح ذیل استخراج شد:

#### جنسیت شهروندان مورد مطالعه:

از میان ۳۸۴ نفر از شهروندان مورد مطالعه در منطقه‌ی ۱۹ تهران ۵۲/۱ درصد (۱۹۹ نفر) مرد و ۴۷/۹ درصد (۱۸۳ نفر) زن بوده‌اند. علاوه بر آن ۲ نفر از شهروندان مورد مطالعه در این پژوهش جنسیت خود را مشخص ننموده بودند.

#### وضعیت تأهل شهروندان مورد مطالعه:

یافته‌های حاصله بیانگر آن بودند که ۵۵/۸ درصد (۲۱۳ نفر) شهروندان مورد مطالعه در منطقه‌ی ۱۹ تهران متأهل و ۴۴/۲ درصد (۱۶۹ نفر) مجرد بوده‌اند. در این میان ۲ نفر از شهروندان مورد بررسی وضعیت تأهل خود را مشخص ننموده بودند.

#### مدرک تحصیلی شهروندان مورد مطالعه:

باتوجه به نتایج حاضر در می‌بایم که از میان ۳۸۴ شهروند مورد مطالعه در منطقه‌ی 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 دکتری بوده‌است.

#### مدت اقامت شهروندان مورد مطالعه:

نتایج حاکی از آن بود که ۲۱/۶ درصد (۸۳ نفر) از شهروندان مورد مطالعه مابین ۲۶ تا ۳۰ سال در منطقه‌ی ۱۹ تهران اقامت داشته‌اند. این در حالی بوده است که ۲۱/۱ درصد (۸۱ نفر) نیز گزارش داده بودند که

### ابزار اندازه‌گیری

باتوجه به اینکه پژوهشگر برای اولویت‌بندی نیازهای آموزشی مردم منطقه‌ی ۱۹ تهران در سه حوزه‌ی بالا اقدام به طراحی پرسشنامه چند منظوره نموده است که البته پایایی پرسشنامه با استفاده از پیش‌آزمون با ۳۲ نفر اعضای جامعه آماری انجام گردید. که نمره‌ی اخذ شده ۰/۹۸ می‌باشد، گویای پایایی بالای پرسشنامه است؛ پرسشنامه مذکور شامل سه قسمت بوده: که قسمت اول مربوط به اطلاعات پاسخگو و قسمت دوم مربوط به سه حوزه، ۱- حوزه شهرداری، ۲- معاونت اجتماعی و فرهنگی و ۳- معاونت خدمات شهری می‌باشد؛ که به صورت طیفی و ده‌گزینه‌ای است که حداقل امتیاز ۱ و حداکثر ۱۰ می‌باشد و در بخش سوم پرسشنامه یک سؤال باز گنجانده شده تا اولویت موضوعات از نظر پاسخ دهنده نام برده شود. پس از تنظیم، این پرسشنامه که در اختیار ساکنان منطقه ۱۹ شهر تهران قرار گرفت و از آنان خواسته شد که با مطالعه دقیق سؤال‌ها، نظر خود را با توجه به گزینه‌های مشخص شده اعلام نمایند. گفتنی است که از اطلاعات گردآوری شده در ارتباط با هر یک از سؤال‌های این پرسشنامه، برای پاسخ به سؤال اصلی پژوهش، بهره‌برداری می‌شود.

مابین ۱۶ تا ۲۰ سال در این منطقه اقامت داشته‌اند. سایر نتایج دال بر آن بود که ۱۴/۱ درصد (۵۴ نفر) شهروندان مورد مطالعه در منطقه‌ی ۱۹ تهران زیر یک سال تا پنج سال در منطقه‌ی مذکور اقامت داشته‌اند. همچنین در هر یک از سالهای ۴۶ تا ۵۰، ۵۱ تا ۵۵ و ۵۶ سال و بالاتر تنها یک نفر از شهروندان مورد بررسی در این سال‌ها در منطقه ۱۹ تهران اقامت داشته‌اند.

### تعداد افراد خانوار شهروندان مورد مطالعه:

با دقت در نتایج حاصله ۴۲/۴ درصد (۱۶۱ نفر) شهروندان مورد مطالعه گزارش داده‌بودند که دارای خانوادگی سه‌تا چهار نفره می‌باشند. این در حالی بوده است که درجه‌ی بعد ۳۴/۲ درصد (۱۳۰ نفر) عنوان نموده‌بودند که خانوادگی آنان پنج‌تا شش نفره می‌باشد. هم‌چنین ۱۱/۶ درصد (۴۴ نفر) از شهروندان مورد مطالعه اظهار داشته‌بودند که دارای خانوادگی هفت‌تا هشت نفره هستند. در این میان ۰/۸ درصد (۳ نفر) شهروندان دارای خانوادگی یازده نفره و بالاتر بوده و ۴ نفر از شهروندان مورد مطالعه در منطقه ۱۹ تهران نیز تعداد اعضای خانوار خود را مشخص ننموده‌بودند. همانگونه که از نتایج حاضر مشخص می‌گردد ۵۳/۹ درصد (۲۰۶ نفر) شهروندان مورد بررسی در منطقه‌ی ۱۹ دارای مشاغل مختلف بوده‌اند.

### شغل شهروندان مورد مطالعه:

علاوه‌بر آن ۳/۷ در حال تحصیل بوده و ۱۶ درصد (۶۱ نفر) نیز خانه دار بوده‌اند. ۸/۶ درصد (۳۳ نفر) از شهروندان مورد مطالعه عنوان نموده‌بودند که بیکار هستند و ۰/۸ درصد (۳ نفر) بازنشسته بوده‌اند. در این بین دو نفر

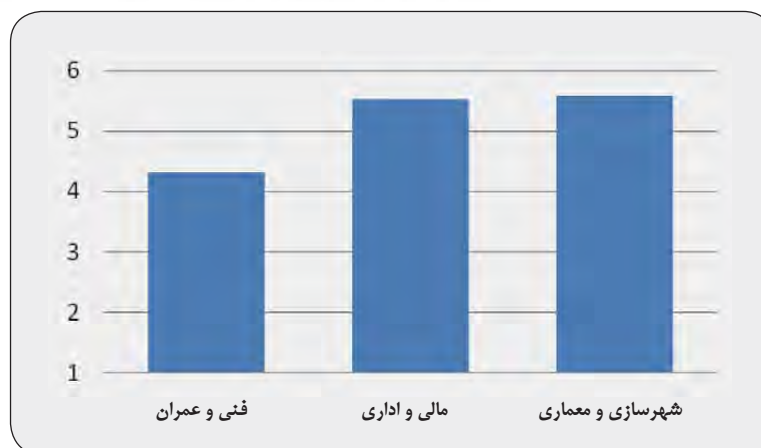
از شهروندان مورد مطالعه در منطقه‌ی ۱۹ تهران از ذکر وضعیت اشتغال خود خودداری نموده‌بودند.

باتوجه‌به اینکه فراوانی موضوعات آموزشی در ۳ حوزه از معاونت‌های شهرداری تهران در قالب با یکدیگر متفاوت بوده است؛ از این رو در هر سرفصل فراوانی موضوعات آموزشی بر تعداد آن تقسیم شده است. میانگین رتبه‌ی پاسخ شهروندان مورد مطالعه در منطقه ۱۹ شهر تهران در خصوص سرفصل موضوعات آموزشی مطرح شده در سه حوزه:

- معاونت فنی و عمران (۴/۳۲)؛
- معاونت مالی و اداری (۵/۵۳)؛
- معاونت شهرسازی و معماری (۵/۵۹) که به‌ترتیب که از یکدیگر متفاوت بوده است.

نتایج حاصله از آزمون فریدمن نیز در این زمینه بیانگر آن بود که چون مقدار آزمون فریدمن محاسبه شده  $X=9/21$  از مقدار مجذور کای برای  $X=7/53$  با درجه‌ی آزادی ۲ و احتمال خطای کمتر از ۰/۰۱ بزرگتر بوده است، از این می‌توان چنین نتیجه گرفت که مابین پاسخ شهروندان مورد مطالعه در خصوص سرفصل‌های آموزشی مطرح شده در کل، تفاوت معنی‌داری وجود دارد. با توجه به میانگین رتبه‌های حاصل از آزمون بالا در بین سه حوزه در می‌یابیم که میانگین رتبه‌ی پاسخ شهروندان مورد مطالعه در منطقه ۱۹ به سرفصل آموزشی معاونت شهرسازی و معماری ( $X=5/59$ ) به صورت معناداری از سایر سرفصل‌های آموزشی مطرح شده بالاتر بوده است. این بدان معناست که سرفصل معاونت شهرسازی و معماری از نظر شهروندان مورد مطالعه در منطقه ۱۹ تهران در مقایسه با سایر سرفصل‌های آموزشی مطرح شده از اولویت بیشتری برخوردار بوده است.

نمودار ۲- نتایج آزمون فریدمن برای سنجش پاسخ شهروندان مورد مطالعه در منطقه ۱۹ در خصوص سرفصل‌های آموزشی مطرح شده در ۳ معاونت شهرداری تهران



## یافته‌ها و نتایج پژوهش

### بررسی سؤال اول تحقیق

#### حوزه معاونت فنی و عمران

نیازهای آموزشی شهروندان منطقه ۱۹ شهرتهران در حوزه معاونت فنی و عمران کدام است؟

از نتایج جدول حاضر چنین برداشت می‌شود که میانگین رتبه‌ی پاسخ شهروندان مورد مطالعه به آموزش بافت فرسوده و خطرات ناشی از آن ( $\bar{X}_j = 2/15$ ) در مقایسه با دو موضوع آموزشی دیگر مطرح شده در حوزه معاونت فنی و عمرانی بیشتر بوده است. این در حالی بوده است که نتایج آزمون فریدمن در این زمینه نشان داد که مقدار محاسبه شده مورد  $\bar{X} = 26/27$  از مقدار مجذور کای جدول  $\bar{X} = 9/21$  با درجه‌ی آزادی ۲ و احتمال خطای کمتر از  $0/01$  بیشتر بوده است، از اینرو نتیجه گرفته می‌شود که مابین پاسخ شهروندان مورد مطالعه در خصوص موضوعات آموزشی مطرح شده در حوزه‌ی معاونت فنی و عمرانی تفاوت معناداری وجود داشته و شهروندان مورد مطالعه به صورت معناداری معتقد بوده اند که آموزش بافت فرسوده و خطرات ناشی از آن از اهمیت بیشتری در حوزه‌ی معاونت فنی و عمران برخوردار بوده است.

#### حوزه معاونت مالی و اداری

نیازهای آموزشی شهروندان منطقه‌ی ۱۹ شهرتهران در حوزه‌ی معاونت مالی و اداری کدام است؟

براساس نتایج حاصله میانگین رتبه‌ی شهروندان مورد مطالعه در زمینه‌ی آموزش اطلاعات ضروری و شماره تلفن‌های ضروری بیشتر از ( $\bar{X}_j = 13/92$ ) موضوع آموزشی دیگر در حوزه‌ی معاونت مالی و اداری بوده است و همچنان که نتایج آزمون فریدمن نیز نشان می‌دهد تعداد محاسبه شده‌ی این آزمون  $\bar{X} = 13/92$  از مقدار مجذور کای جدول  $\bar{X} = 6/64$  با درجه‌ی آزادی ۱ و احتمال خطای کمتر از  $0/01$  بیشتر بوده است، از اینرو این گونه استنتاج می‌گردد که میان پاسخ شهروندان مورد مطالعه در خصوص موضوعات آموزشی مطرح شده در حوزه‌ی معاونت مالی و اداری تفاوت معناداری وجود داشته و شهروندان مورد مطالعه در منطقه‌ی ۱۹ تهران اعتقاد داشته‌اند که آموزش اطلاعات ضروری برایشان با اهمیت‌تر می‌باشد.

#### حوزه معاونت شهرسازی و معماری

نیازهای آموزشی شهروندان منطقه ۱۹ شهرتهران در حوزه معاونت معاونت شهرسازی و معماری کدام است؟ همان‌طور که ملاحظه می‌شود میانگین رتبه‌ی پاسخ شهروندان مورد مطالعه در دو موضوع آموزشی ضوابط ساختمان‌سازی (استاندارد) در شهر و نوسازی بافت‌های

جدول ۳: نتایج آزمون فریدمن برای سنجش پاسخ شهروندان مورد مطالعه در منطقه ۱۹ در خصوص موضوعات مطرح شده در حوزه‌ی معاونت فنی و عمران

احتمال خطا	درجه‌ی آزادی	$\bar{X}$	تعداد	میانگین رتبه‌ها	مشخصات آماری موضوعات آموزشی
۰/۰۰۰	۲	۲۶/۲۷	۳۷۳	۲/۱۵	آموزش بافت فرسوده و خطرات ناشی از آن
				۲/۰۱	بافت تاریخی تهران قدیم و احیای آن
				۱/۸۴	معماری و بومی، فرم فضا و نظم

جدول ۴: نتایج آزمون فریدمن برای مقایسه‌ی پاسخ شهروندان مورد مطالعه در منطقه ۱۹ در خصوص موضوعات مطرح شده در حوزه‌ی معاونت مالی و اداری

احتمال خطا	درجه‌ی آزادی	$\bar{X}$	تعداد	میانگین رتبه‌ها	مشخصات آماری موضوعات آموزشی
۰/۰۰۰	۱	۱۳/۹۳	۳۷۷	۱/۵۸	اطلاعات ضروری و شماره تلفن‌های ضروری شهری
				۱/۴۲	عوارض و مبالغ دریافتی از سوی شهرداری مانند عوارض نوسازی، مشاغل و...



جدول ۵: نتایج آزمون فریدمن برای مقایسه‌ی پاسخ شهروندان مورد مطالعه در منطقه ۱۹ در خصوص موضوعات مطرح شده در حوزه‌ی معاونت شهرسازی و معماری

مشخصات آماری موضوعات آموزشی	میانگین رتبه‌ها	تعداد	$\frac{2}{X}$	درجه‌ی آزادی	احتمال خطا
ساختار و بخش‌ها و فعالیت‌های مختلف مرتبط با شهرداری مانند تراکم، نوسازی، طرح‌های تفصیلی، جامع، کاربری‌ها	۲/۲۲	۳۷۱	۳۴/۵۳	۳	۰/۰۰۰
ضوابط ساختمان‌سازی (استانده) در شهر و نوسازی بافت‌های فرسوده	۲/۶۲				
پیشگیری از تخلفات ساختمانی در شهر تهران	۲/۵۴				
صدور گواهی مختلف از سوی شهرداری مانند پایان کار، پروانه ساختمان و...	۲/۶۲				

سده‌ی اخیر است و دارای کیفیتی کاملاً متفاوت می‌باشد و هر قدر به جویندگان دانش افزوده می‌گردد، خواه ناخواه از کیفیت آموزش کاسته می‌شود.

شهر تهران با مساحتی معادل ۷/۳۳۳ کیلومتر مربع با حوزه‌های استحفاظی و جمعیتی که در ۲۲ منطقه تهران و ۳۷۰ محله واقع شده‌اند. هدف عمده‌ی این پژوهش است، یعنی آشنایی با نگرش شهروندان شهر تهران (مطالعه مورد بررسی شهرداری منطقه‌ی ۱۹) و بررسی نیازهای آموزشی آنها باتوجه به شرایط و امکانات کمی و کیفی و نیازهای نواحی ۲۲ گانه شهرداری تهران می‌باشد. از آن جایی که بررسی وضعیت موجود و شناخت دقیق به رفع مشکلات اساسی مناطق تهران سرعت می‌بخشد؛ می‌توان کلیه امکانات خدمات شهری (فضای سبز، معابر، مراکز فرهنگی- ورزشی، بیمارستان‌ها، مساجد، واحدهای کسبی و...) را در محدوده نواحی مذکور شناسایی نمود و با شناخت این امکانات، برنامه‌ریزی حساب شده‌ای در اداره‌ی امور شهر برای رفع نیازهای آموزشی اولویت‌دار نواحی طراحی نمود و در نتیجه با این حرکت بزرگ گام‌هایی هم در اجرا و ارزشیابی این طرح در مناطق تهران بزرگ برداشت. از نظر پژوهشگر این مطالعه می‌تواند اطلاعات پایه‌ای مناسب را در اختیار تمام مسئولان در حوزه‌ها و ادارات، معاونت‌ها و مراکز وابسته به شهرداری قرار می‌دهد.

در ضرورت اولویت‌بندی نیازهای آموزشی محدودیت‌های زمان، بودجه و الزامات اثربخش اقتضا می‌کند که نیازهای آموزشی پس از شناسایی،

فرسوده و صدور گواهی مختلف از سوی شهرداری مانند پایان کار، پروانه ساختمان و... به یک میزان بوده است ( $\bar{X}_j = 2/62$ ) که در عین حال نیز میانگین رتبه‌ی این دو موضوع از دیگر موضوعات آموزشی مطرح شده در این حوزه بیشتر بوده است. نتایج آزمون فریدمن در این زمینه بیانگر آن بود که چون مقدار آزمون فریدمن محاسبه شده  $X^2 = 34/53$  از مقدار مجذور کای جدول  $X^2 = 11/34$  با درجه‌ی آزادی ۳ و احتمال خطای کمتر از ۰/۰۱ بزرگتر بوده است، از اینرو می‌توان گفت که ما بین پاسخ شهروندان مورد مطالعه در خصوص موضوعات آموزشی مطرح شده در حوزه‌ی معاونت شهرسازی و معماری تفاوت معناداری وجود داشته است. همان گونه که قبلاً نیز بدان اشاره گردید در حوزه معاونت شهرسازی و معماری دو موضوع آموزشی ضوابط ساختمان‌سازی (استاندارد) در شهر و نوسازی بافت‌های فرسوده و هم چنین صدور گواهی مختلف از سوی شهرداری مانند پایان کار، پروانه ساختمان و... به یک میزان در مقایسه با سایر موضوعات آموزشی برای شهروندان مورد مطالعه است.

### نتیجه‌گیری

امروزه گروه عظیمی از هم میهنان ما نیاز به آموزش دارند و پیشرفت علمی را یکی از نیازهای اساسی خود می‌دانند و توده‌ی عظیمی از انسان‌ها می‌باید از حداقل دانش امروزی برخوردار باشند، این حداقل، چندین برابر مجموع حداکثر دانش‌ها در چند

اولویت‌بندی شوند.

## حوزه معاونت فنی و عمران

از میان ۳ موضوع آموزشی عنوان شده در این تحقیق میانگین رتبه‌ی آموزش بافت فرسوده و خطرات ناشی از آن در این پژوهش از میانگین بالاتری برخوردار بوده است.

## حوزه‌ی معاونت مالی و اداری

از ۲ موضوع آموزشی مرتبط با این معاونت آموزش اطلاعات ضروری و شماره‌تلفن‌های ضروری شهری مورد اهمیت آنان بوده است.

مدیریت برنامه‌ریزی شهرداری تهران می‌تواند با آگاهی از این طبقه‌بندی و در کنار اقدامات زیربنایی خود، طرح‌های کوتاه مدتی را در راستای برطرف سازی نیازهای ضروری شهروندان تهرانی به مرحله اجرا در آورد. برای نمونه در حوزه‌ی عمرانی ضمن توجه به اتمام طرح‌های عمرانی نیمه‌تمام، اصلاح روکش همه‌ی معابر و نگهداری بهینه از آنان از مهم‌ترین سرفصل‌های عملیاتی شهرداری تهران تلقی خواهد شد.

به طور کلی پژوهشگر در این پژوهش به این نتیجه می‌رسد که ارائه دیدگاه‌ها و اندیشه‌های نوین از سوی شهروندان در اداره‌ی امور شهر، آموزش شهروندی و هم چنین نیاز به بهبود کیفیت در نظام آموزش شهری و سلامت شهروند در سطح مناطق، محلات و نواحی تهران بزرگ، ضرورت؛ و همچنین نیاز به بهبود کیفیت در نظام آموزشی، تغییرات و نگرش‌های نوین برنامه‌ریزی در نیازسنجی آموزشی مشهود است. آگاهی از این تغییرات و نگرش‌ها می‌تواند راهگشای برنامه‌ریزی مدیریت شهری و به طبع آموزش شهروند در شهرداری تهران باشد که در سه معاونت مورد بررسی به این مطلب اشاره شد. که با توجه به موضوعات مطرح شده شهروندان مورد بررسی در این پژوهش، نیز نقص و کمال آموزش‌ها، به روشنی بیانگر این امر است که مدیران ارشد، میانی و مسؤولان و کارشناسان حوزه‌های مختلف شهرداری تهران با بینشی علمی و عملی در زمینه‌ی نیازسنجی آموزشی شهروندان گام بردارند، تا از این راه‌توان خود را در زمره‌ی کشورهای موفق و پیشرفته دنیا قرار داد.

چنین برداشت شده است که در اولویت‌بندی نیازهای آموزشی مردم منطقه‌ی ۱۹ تهران در معاونت‌ها تفاوت معناداری وجود دارد که در یافته‌های پژوهش به گستردگی توضیح داده شد:

۱- اولویت اول: معاونت شهرسازی و معماری؛

۲- اولویت دوم: معاونت مالی و اداری؛

۳- اولویت سوم: معاونت فنی و عمران.

و با توجه به نتیجه‌ی آزمون فریدمن که برای اولویت‌بندی این ۳ حوزه از معاونت‌های شهرداری تهران؛ خود گویای نیاز آموزشی شهروندان مورد مطالعه در ارتباط با هر نوع نگرش در رابطه با موضوعات آموزشی است. از اینرو در تحقیق حاضر نیازهای آموزشی مردم منطقه‌ی ۱۹ تهران با توجه به سرفصل‌های آموزشی سازمان شهرداری تهران که طبق یک نیازسنجی آموزشی از شهروندان منطقه مذکور جمع‌آوری شده است و با توجه به اهداف و راهبردهای سازمان شهرداری تهران که نگاهی شهروند مداری است اولویت‌بندی شده است.

به این منظور یک پرسشنامه که حاوی ۹ موضوع آموزشی از سرفصل‌های آموزشی را که اداره کل آموزش و مشارکت‌های اجتماعی تدوین نموده است و در اختیار تمام مناطق ۲۲ گانه شهرداری تهران قرار خواهد گرفت و برای رسیدن به اجماع کلی از این طرح درباره‌ی اولویت‌بندی نیازهای آموزشی شهروندان در یک منطقه به طور تصادفی انتخاب (منطقه‌ی ۱۹ تهران) و در تمام محله‌ها به صورت خوشه‌ای و از نوع نمونه‌گیری تصادفی توزیع شد.

## حوزه معاونت شهرسازی و معماری

در این قسمت پاسخ شهروندان به ۲ سؤال هم اندازه بوده است:

- ۱- آموزش ضوابط ساختمان‌سازی (استانده). در شهر و نوسازی بافت‌های فرسوده؛
- ۲- صدور گواهی مختلف از سوی شهرداری مانند پایان کار، پروانه ساختمان و... از اهمیت بالای این موضوعات در میان شهروندان مورد مطالعه در منطقه‌ی ۱۹ تهران خبر می‌دهد.

پانویس:

- ۱- Maslow ابراهام مزلو (۱۹۸۰-۱۹۷۰) روانشناس آمریکایی
- ۲- Bradshaw S
- 3- needs assessment
- 4- Education Need
- 5- Standard
- 6- طبق سرفصل‌های آموزشی اداره کل آموزش و مشارکت‌های اجتماعی شهرداری تهران است.

منابع:

۱. آقا زاده، محرم، واحدیان، محمد (۱۳۸۶). راهنمای عملی برنامه‌ریزی درسی، چاپ دوم، تهران: انتشارات: نورپردازان.
۲. بارترا، شارون. (۱۳۸۴) تجزیه و تحلیل نیازهای آموزشی (ترجمه احمد رضا حراف). تهران: انتشارات شرکت ملی صنایع پتروشیمی.
۳. بویل پاتریک، ج (۱۹۸۱). برنامه‌ریزی در فرآیند توسعه (روش‌های نوین در برنامه‌ریزی آموزشی بزرگسالان). ترجمه: غلامرضا احمدی سعیده، شهابی (۱۳۷۴) تهران: انتشارات: ققنوس.
۴. رضوی، سید یوسف (۱۳۸۲). نیازسنجی آموزشی با رویکرد پیرمائی. تهران: نشر پرتو واقعه. روزنامه همشهری: سال چهاردهم، شماره ۴۰۶۰ الی ۴۰۹۹.
۵. زمانی کوخالو، لیلا. (۱۳۸۷). اولویت‌بندی نیازهای آموزشی مردم منطقه ۱۹ شهرداری تهران طبق سرفصل‌های آموزشی شهرداری و ارائه یک الگوی مناسب آموزشی، پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشکده تربیت معلم، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب.
۶. فحقی و اجارگاه، کوروش (۱۳۸۵). برنامه‌ریزی آموزشی ضمن خدمت کارکنان. تهران: انتشارات سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه (سمت).
۷. فر دانش، هاشم. (۱۳۸۳). مبانی نظری تکنولوژی آموزشی. تهران: انتشارات سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه (سمت).
۸. شناخت نواحی شهرداری تهران، منطقه ۱۹ (۱۳۸۱). مرکز مطالعات و برنامه‌ریزی شهرداری تهران.
۹. گزارش تحول در مدیریت شهری تهران (۱۳۸۰). مرکز مطالعات و برنامه‌ریزی شهرداری تهران.
۱۰. نقیبی محمود آبادی، هدایت الله (۱۳۸۴). اصول و مبانی آموزش و پرورش.
۱۱. ملکی، حسن. (۱۳۸۴). تعلیم و تربیت اسلامی (با رویکرد کلان نگر). تهران: انتشارات عابد.
۱۲. مرویان حسینی، سید محمود (۱۳۸۳). نیازهای انسان (از منظر آموزه‌های نبوی و روانشناسی). تهران: نشر: آستان قدس رضوی.
13. Need assessment in organization; goldschtaim; ASTD- PRESS.