

نیازهای اجتماعی و فرهنگی زنان از منظر خدمات شهری (مطالعه موردی: منطقه ۸ شهرداری تهران)

سیدموسی پورموسوی^۱

استادیار دانشگاه امام حسین (ع)

فاطمه پورکریمی

کارشناس ارشد علوم اجتماعی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم تحقیقات

سمیه خسروی

کارشناس ارشد ژئومورفولوژی دانشگاه خوارزمی

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۲/۰۴/۲۰

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۲/۰۲/۲۵

چکیده

امروزه زنان به عنوان سرمایه اجتماعی هر کشوری نقش مهمی در پیشرفت و توسعه همه جانبه جوامع برعهده دارند. به همین دلیل شناسایی نیازها و برنامه ریزی برای تأمین آنها می تواند کشورها را در مسیر توسعه یاری دهند. هدف از انجام این پژوهش، ارزیابی میزان هماهنگی میان خدمات شهرداری تهران در حوزه اجتماعی و فرهنگی با رفع نیازهای شهروندان (هدف یا نیاز) می باشد. چارچوب نظری مورد استفاده در این تحقیق استفاده از تعریف نیاز به عنوان یک فاصله یا شکاف بین وضع موجود خدمات شهرداری و وضع مورد انتظار خدمات از منظر شهروندان می باشد. در این تحقیق از روش پیمایش توصیفی و پیمایش تحلیلی و هم از روش پیمایش مقطعی استفاده شده است. جامعه آماری این تحقیق شامل ۱۵۶۱۲۷ نفر از زنان بین ۱۸ تا ۶۵ سال بر اساس برآورد جمعیت سال ۱۳۸۸ می باشد که از این تعداد، ۱۷۸ نفر به عنوان نمونه مورد مطالعه قرار گرفتند. نتایج تحقیق نشان داد که در میان نیازهای اجتماعی و فرهنگی نیازهای اجتماعی ۴۵ درصد و نیازهای فرهنگی ۵۵ درصد از مجموع نیازها را تشکیل می دهند و در این میان نیاز به امنیت از اهمیت بیشتری برخوردار است. به طور کلی، این نتایج علاوه بر اولویت بندی نیازهای زنان شامل بیان فاصله وضع موجود تا وضعیت مطلوب (شکاف موجود) و همچنین رتبه بندی عوامل موثر بر تأمین نیازهای زنان و همچنین ارائه نتایج قابل اجرا جهت بهبود خدمات رسانی با اثربخشی حداکثری می باشد.

واژگان کلیدی: زنان، نیاز اجتماعی، نیاز فرهنگی، خدمات شهری، منطقه ۸ شهرداری تهران.

مقدمه

منابع انسانی، اساسی‌ترین نقش را در توسعه جوامع ایفا می‌کند و نقش توسعه انسانی در شکل‌گیری توسعه پایدار بی‌بدیل بوده و قابل مقایسه با هیچ یک از مولفه‌های ایجاد توسعه پایدار نیست. در این میان زنان به‌عنوان نیمی از جمعیت جامعه ولی با ضرورت و اهمیت بیشتر به‌عنوان سازندگان و پرورش‌دهندگان نسل‌های آینده کشور منبع انسانی مهمی در پیشرفت و توسعه همه جانبه می‌باشند (گزارش سالانه امور بانوان ریاست جمهوری، ۱۳۸۳: ۲۱). در هر جامعه‌ای از جمله ایران برای فعال‌سازی و توانمندسازی زنان در جامعه ضروری است تا به ایجاد دگرگونی در نگرش اجتماعی به زنان و تفکر حاکم بر نظام برنامه‌ریزی‌ها و سیاست‌گذاری‌های کلان پرداخته شود و تحقق چنین هدفی نیز نیازمند دسترسی به داشتن اطلاعات فراگیر و واقع‌گرایانه از نیازمندی‌های زن ایرانی - اسلامی و تعیین اولویت‌های نیازهای آنان با توجه به طبقات مختلف جامعه، سطوح فرهنگی و میزان دسترسی به امکانات در جامعه می‌باشد (مارجوری، ۱۳۷۴: ۴).

کلان‌شهر تهران با دارا بودن حدود ۴ میلیون نفر از زنان، به‌عنوان پرتراکم‌ترین منطقه سکونت جمعیت نسوان کشور به شمار می‌آید و از آنجا که شهر تهران به‌عنوان پایتخت سیاسی، اقتصادی و فرهنگی نظام جمهوری اسلامی ایران منشاء بسیاری از تحولات و الگوی سایر شهرهای کشور محسوب می‌گردد، به‌طور حتم ضرورت شناسایی نیازهای مختلف گروه‌های هدف زنان در این کلان‌شهر و اولویت‌بندی این نیازها خواهد توانست دیدگاهی روشن برای بهبود وضعیت زنان شهر در حوزه‌های مختلف و همچنین در نقاط مختلف کشور گردد.

برطرف کردن نیازهای اجتماعی و فرهنگی زنان شهر مانند نیاز به اماکن برای اوقات فراغت، نیاز به مکان‌ها و برنامه‌های فرهنگی مخصوص به زنان، نیاز به برنامه‌ها و مکان‌های مخصوص ورزش زنان، برگزاری دوره‌های مورد نیاز زندگی اجتماعی زنان، نیاز به مکان‌های مشاوره در زمینه‌های مخصوص زنان، ارائه خدمات مشاوره‌ای مورد نیاز آنان و غیره همواره یکی از دغدغه‌های مدیران عالی شهرداری تهران در برطرف کردن نیازهای اجتماعی و فرهنگی زنان شهر تهران بوده است. اطلاع دقیق از مجموعه نیازها و همچنین بررسی وضع موجود خواهد توانست مدیران شهرداری تهران را که نقشی مستقیم در جهت مرتفع‌سازی نیازهای شهروندان و بالاجس زنان دارند را با جنبه‌های مختلف نیاز و همچنین میزان رفع نیازها در راستای اقدامات‌شان هدایت و آشنا نمایند.

در سال‌های اخیر بخصوص از سال ۱۳۸۴ به بعد با ایجاد اداره کل مخصوص رسیدگی به امور بانوان در مجموعه مدیریتی شهرداری تهران و همچنین ایجاد واحدهای اجرایی امور بانوان در کلیه مناطق شهرداری تهران عملاً گام‌های درست و اساسی در جهت پاسخگویی به نیازهای خاص و شایسته زنان برداشته شده است اما حجم کار و همچنین اطلاعات مورد نیاز به قدری گسترده می‌باشد که نیاز به تحقیق‌های بیشتر و اساسی‌تری را در بررسی همه جانبه زنان در حوزه‌های مختلف اجتماعی و فرهنگی می‌طلبد.

مهم‌ترین اهداف و نتایجی که از اجرای این طرح مدنظر است، عبارتند از: شناسایی و مطالعه نیازها و انتظارات اجتماعی و فرهنگی زنان از شهرداری تهران، شناخت اولویت هر یک از طبقات نیازهای اجتماعی و فرهنگی و زیرنیازها و همچنین شناسایی شکاف و فاصله بین وضع موجود و وضع مطلوب تامین نیازهای اجتماعی و فرهنگی زنان از خدمات ارائه شده توسط شهرداری تهران.

سوالات اصلی که محقق درصدد بررسی و دستیابی به پاسخی برای آنها بوده عبارتند از:

۱- فاصله بین وضعیت مطلوب (مورد انتظار) تامین و برآورده کردن نیازهای اجتماعی و فرهنگی زنان شهر تهران و وضعیت حال حاضر (وضعیت موجود) چگونه است؟

۲- از میان نیازهای اجتماعی و نیازهای فرهنگی زنان شهر تهران کدامیک اهمیت بالاتری داشته و اولویت‌های آن کدامند؟

۳- چه رابطه‌ای میان رفع نیازهای اجتماعی و فرهنگی زنان از شهرداری تهران و مشخصات عمومی آنان (سن، تحصیلات، محل زندگی) وجود دارد؟

و فرضیات تحقیق نیز عبارت بوده‌اند از:

۱- از نظر زنان بین وضع موجود و مطلوب (مورد انتظار) نیازهای اجتماعی و فرهنگی در تامین و برآورده کردن نیازها شکاف و فاصله معنی‌داری وجود دارد.

۲- از بین نیازهای اجتماعی و فرهنگی، نیازهای فرهنگی زنان (انتظارات زنان از خدمات قابل ارائه توسط شهرداری) از اهمیت بیشتری برخوردار است.

۳- میان شاخص اثربخشی خدمات شهرداری تهران و مشخصات عمومی (سن، تحصیلات، محل زندگی) رابطه معنی‌داری وجود دارد.

روش تحقیق

در این تحقیق از روش‌های پیمایشی و جمع‌آوری اطلاعات به روش پرسش‌نامه، مصاحبه و هم‌چنین مطالعه اسناد و مدارک و روش کتابخانه‌ای استفاده گردیده است. روش پیمایش توصیفی به منظور شناسایی نیازهای اجتماعی و فرهنگی زنان، روش پیمایش تحلیلی به منظور بدست آوردن رابطه میان متغیرهای عمومی تحقیق و نیازهای مختلف جامعه مورد بررسی و روش پیمایش مقطعی استفاده شده است (سرمد و همکاران، ۱۳۸۳: ۳۶).

جامعه آماری این تحقیق شامل ۱۵۶۱۲۷ نفر از زنان بین ۱۸ تا ۶۵ سال براساس برآورد جمعیت سال ۱۳۸۸ می‌باشد که از این تعداد، ۱۷۸ نفر به‌عنوان نمونه مورد مطالعه قرار گرفتند. نحوه انتخاب نمونه به این صورت بوده است که با استفاده از مطالعه مقدماتی، از ۴۳ نفر نسبت صفت (شکاف بین سطح موجود و مطلوب نیازهای زنان) مطالعه گردید. تعداد نمونه از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده^۱ استفاده شده است. با استفاده از روش آلفای کرونباخ^۲ پایداری پرسشنامه در بررسی مقدماتی مورد ارزیابی قرار گرفت که عدد آن برابر ۰/۹۱۳ بوده که نشان‌دهنده پایداری پرسشنامه می‌باشد.

بعد از جمع‌آوری داده‌ها، از روش تحلیل آماری توصیفی برای بیان فاصله مطلوب تا فاصله موجود و از روش تحلیل همبستگی برای شناسایی اثر متغیرهای عمومی تحقیق بر روی میزان تحقق نیازها استفاده شده است.

به منظور آزمون فرضیات تحقیق و پاسخگویی به سوالات تحقیق، از طریق پرسشنامه میان زنان ساکن در منطقه ۸ شهرداری تهران در سطوح مختلف سنی، تحصیلات و غیره استفاده شد. سوالات پرسشنامه در دو قالب وضع

1 Simple Random Sampling

2 Cronbach's Alpha

موجود و وضع مطلوب بیان شده‌اند. مقیاس مورد استفاده در پرسشنامه، از نوع ترتیبی و طیف ۱۰ گانه (۱-۱۰) می‌باشد.

در این پژوهش از روش "نمونه‌گیری تصادفی ساده" با تخصیص متناسب با حجم هر یک از طبقات برای گرفتن نمونه استفاده شده است. سپس نمونه انتخاب شده با روش تخصیص نمونه به صورت ذیل تعمیم داده شده است (ادواردز، ۱۳۷۹: ۴۸):

$$n = \frac{z_{\alpha/2}^2 pqN}{(N-1)d^2 + z_{\alpha/2}^2 pq}$$

برای بررسی روایی پرسشنامه مورد نظر در یک جلسه Focus Group با حضور ۱۶ نفر از صاحب‌نظران امور پژوهشی زنان شامل ۴ نفر از کارمندان حوزه مرکز پژوهشات اجتماعی شهرداری تهران، ۲ نفر از افراد صاحب‌نظر آماری، ۵ نفر از صاحب‌نظران رشته مطالعات زنان و ۵ نفر از صاحب‌نظران رشته پژوهش در علوم اجتماعی مورد بررسی قرار گرفت و در نهایت بعد از تغییرات مورد نظر پرسشنامه به تأیید گروه رسید.

در این پژوهش جهت ارائه نتایج و تجزیه و تحلیل داده‌ها و اطلاعات حاصله از نرم افزارهای آماری و تخصصی مرتبط از قبیل نرم افزار SPSS، Delphi، EXCEL و هم‌چنین از روش "سنجش همبستگی پیرسون" (Pearson) استفاده می‌شود. از طرف دیگر، تهیه نقشه‌های مفهومی، نمودار راداری^۲ و استفاده از سایر ابزارهای مربوطه به منظور درک و شفاف‌سازی بیشتر و امکان مقایسه موارد به صورت شماتیک به کار گرفته شده است.

پیشینه تحقیق

بررسی‌ها و مطالعات محقق نشان می‌دهد، با وجود اهتمام جدی به گسترش تحقیق‌های مربوط به نیازهای مردم رضایت آنان از زندگی در جوامع آمریکایی و اروپایی، در جامعه ایران، توجه چندانی به این موضوع نشده است. از دهه ۱۹۷۰، علاوه بر آمریکا (Bodor، 2001: 45) در اروپا نیز به‌طور مرتب و سالانه در حوزه‌های مختلف اجتماعی، پیمایش‌های ملی برای سنجش نیازها و گروه‌های مختلف رضایت مردم از زندگی صورت می‌گیرد. دامنه این پیمایش‌ها، به سطح بین‌المللی نیز کشیده شده است. برای مثال موسسه گالوپ^۳ در سال ۱۹۷۶، برای سنجش نیازها و رضایتمندی مردم، ۶۰ کشور را مورد پیمایش قرار داد. نتایج پاره‌ای از این پیمایش‌ها، به صورت کتاب منتشر شده است: مانند کیفیت زندگی آمریکاییان (Campbell، 2001)؛ هم‌چنین در گزارشی با عنوان نظرسنجی از مردم تهران درباره نیازها و نارضایتی‌ها که در مرکز تحقیقات، مطالعات و سنجش برنامه‌ای صدا و سیما (اسمی، ۱۳۸۶: ۵۳) انجام شده، میزان نیازها و نارضایتی مردم در چهار بعد نیازها رضایت محل زندگی، نیازهای اقتصادی و رضایت از پیشرفت اقتصادی جامعه، نیازها و رضایت فردی و اجتماعی مورد سنجش قرار گرفت.

نتیجه آن‌که، با توجه به بررسی‌های نگارندگان و از میان موضوعات ارائه شده تحت عنوان پیشینه تحقیق، موضوعی که حاکی از نیازسنجی اجتماعی و فرهنگی در مجموعه شهرداری تهران باشد یافت نشد.

1 - Simple Random Sampling
2 - Radar Chart
3 Gallup

بحث نظری

در بررسی تحقیق پیش‌رو در باب سنجش نیازهای فرهنگی و اجتماعی زنان از تئوری‌های جامعه‌شناسانی چون والتن^۱، آبراهام مازلو^۲، الکساندر ماری^۳، پارسونز^۴، مرتون^۵ و نظریه‌های فمینیستی فرهنگ و زنان استناد گردیده است.

• مفهوم نیاز از منظر علوم اجتماعی: مفهوم نیاز از جمله مفاهیمی می‌باشد که به معانی مختلفی در علوم اجتماعی به‌کار رفته است. به لحاظ گونه‌شناسی، از منظر اجتماعی می‌توان برداشت‌ها و تعاریف ارائه شده را به چهار دسته طبقه‌بندی کرد (فتحی، ۱۳۷۵: ۷-۱۰).

۱- نیاز به معنای خواسته‌ها و نظرات افراد: شاید یکی از متداول‌ترین تعاریف ارائه شده از مفهوم نیاز تعریف آن به خواست و ترجیحات افراد است (Stufflebeam, 1985: 17). نیاز در دیدگاه استفیل بیلم و پلانیت با خواست و نظرات افراد یکسان فرض می‌شود نظرات افراد از عینیت کافی برخوردار نیست و چه بسا بر حقیقت نیز نباشد (میلر^۶، 1976: 79). در این راستا میلر خاطر نشان می‌سازد که نیاز معادل خواسته افراد نیست و وضعیت روانی افراد ممکن است به‌طور واقعی منطبق بر وضعیت عینی آنها نباشد (توسلی، ۱۳۷۱: ۱۴۲).

۲- نیاز به معنای فقدان یا ضرورت چیزی: در این دیدگاه نیاز به‌عنوان برخی وضعیت‌ها که ضروری یا مفید هستند تعریف می‌شود (Barrow, 1995: 114).

۳- نیاز به‌عنوان نقص یا مشکل: این برداشت از نیاز فاقد حمایت‌های جدی و نیز دقت لازم می‌باشد. چنین وضعیتی از مسئله با نیازی دارای اولویت مترادف است (Kuafman, 1991: 21).

۴- نیاز به معنای فاصله یا شکاف: متداول‌ترین تعریف نیاز در مطالعات نیازسنجی عبارت است از تعریفی که متکی بر نوعی فاصله یا شکاف است (فتحی و اجارگاه، ۱۳۷۷: ۷-۱۱). برای اولین بار برداشت از نیاز توسط راجر کافمن به مثابه نوعی فاصله یا شکاف ارائه شده است (Suarez, 1991: 74).

والتن برای تشریح مبانی فلسفی بررسی نیازها به‌طور ضمنی وابستگی مفهوم نیاز را به ارزش‌ها مورد بحث قرار می‌دهد (Walton, 1970: 34). بنابراین مقوله بررسی نیازها مقوله‌ای است که در آن هم داده‌های عینی و هم داده‌های مبتنی بر نگرش‌ها و ارزش‌ها مورد نیاز باشد (Walton, 1996: 370).

• در ذیل تعدادی از مهمترین نظریه‌های نیاز بیان شده است:

۱- نیاز از منظر مازلو: مازلو دیدگاه مثبت و خوش بینانه‌ای نسبت به ماهیت انسان دارد. او معتقد است، انسان استعداد فطری برای مهربانی، محبت و گذشت دارد. با این حال این ویژگی‌ها باید توسط محیط و جامعه پرورش

1 Walton

2 Mazlo

3 Alexnder Murry

4 Parsons

5 Merton

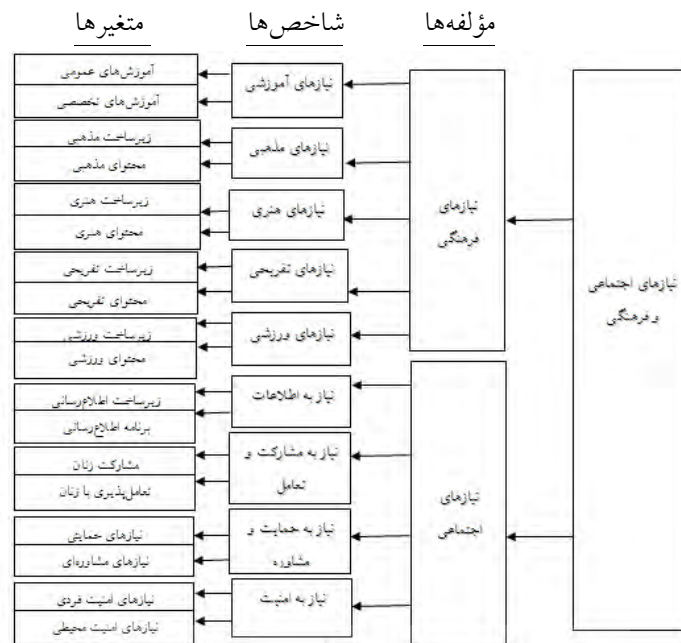
6 Miller

- یابد (Postlethwaite, 1997: 320). هر چه نیازی از نظر سلسله مراتب پایین‌تر باشد، قوت، توانایی، اولویت آن بیشتر است (شولتز^۱، ترجمه کریمی و همکاران، ۱۳۷۸، ۳۶۱).
- ۲- نظریه نیاز از نظر تیلمن: تیلمن با توجه به تئوری مازلو و مقوله‌بندی انواع گوناگون نیازهای انسان، ده نیاز را که به اعتقاد او برای تعیین «نیازهای فراغت» مردم مهم‌اند شناسایی کرده است (Postlethwaite, 1997: 116).
- ۳- مفهوم نیاز از منظر موری: موری نیازها را بر دو دسته تقسیم کرده است (Rossett, 1998, 20): نیازهای اولیه و نیازهای ثانویه.
- ۴- مفهوم نیاز از منظر پارسونز: تالکوت پارسونز یکی از جامعه‌شناسان برجسته در تبیین نیازها می‌باشد. پارسونز، انواع نیازهای اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی را از یکدیگر متمایز می‌سازد (روشه^۲، ۱۳۷۶: ۱۳۵). از نظر پارسونز، شیوه یا طریق ارضای نیازها، توسط نظام هنجاری جامعه وضع می‌شود (Smith, 1998: 7).
- ۵- مفهوم نیاز از منظر مورتون: اساس بحث مورتون این است که هر جامعه‌ای دارای یک ساختار فرهنگی - اجتماعی است بطوری که این ساختار اجتماعی و فرهنگی یک سری از وسایل و اهداف را مشخص می‌کند. (مازلو، به نقل از ملکی، ۱۳۸۰: ۶۶).
- ۶- مفهوم نیاز از منظر فونکسیونالیست‌ها: از نظر فونکسیونالیست‌ها کارکردی بودن فرهنگ به منزله آن است که فرهنگ در خدمت نیازها و اهداف است، نه اهداف نه در خدمت ابزار (نجات ثابت، ۱۳۷۴: ۴۴).
- ۷- مفهوم نیاز از منظر نظریه‌های فمینیستی فرهنگ و زنان: از منظر این تئوری‌ها، زنان در عوالم فرهنگی، اجتماعی و سیاسی به سر می‌برند که از ساختنش محروم بوده‌اند و صرفاً موقعیتی حاشیه‌ای و فرودستانه داشته‌اند (Mc robbie, 2000: 19). در جهان فرهنگی، زنان عمدتاً در ارتباط با دنیای شخصی، خصوصی و کمتر قابل رؤیت در نظر گرفته شده‌اند (Neuman, 1994: 236). فمینیست‌ها بر این جهان فرهنگی جنسی شده و موقعیت فرودست زنانه اعتراض دارند در این گفتمان، تفاوت جنسی شرط بهبود شرایط زنان تلقی می‌شود (دریفوس، ۱۳۷۹: ۱۱).
- ۸- نظریه توانمندسازی زنان: آمارتیاسن یکی از نظریه‌پردازان بحث توسعه زنان معتقد است "توانمند سازی زنان از طریق فراهم‌آوری فرصت‌های شغلی، حقوق مالکیت و از این قبیل اقدامات می‌تواند به زنان آزادی بیشتری برای تاثیرگذاری بر موضوعات گوناگونی از قبیل تقسیم درون خانوادگی، مراقبت بهداشتی، غذا و سایر کالاها، مناسبات کار و نیز باروری بدهد" (سن^۳، ۱۳۸۱: ۳۹۲).
- چارچوب نظری مورد استفاده در این تحقیق استفاده از تعریف نیاز به‌عنوان یک فاصله یا شکاف بین وضع موجود خدمات شهرداری و وضع مورد انتظار خدمات از منظر شهروندان می‌باشد.

¹ Schultz

² Roche

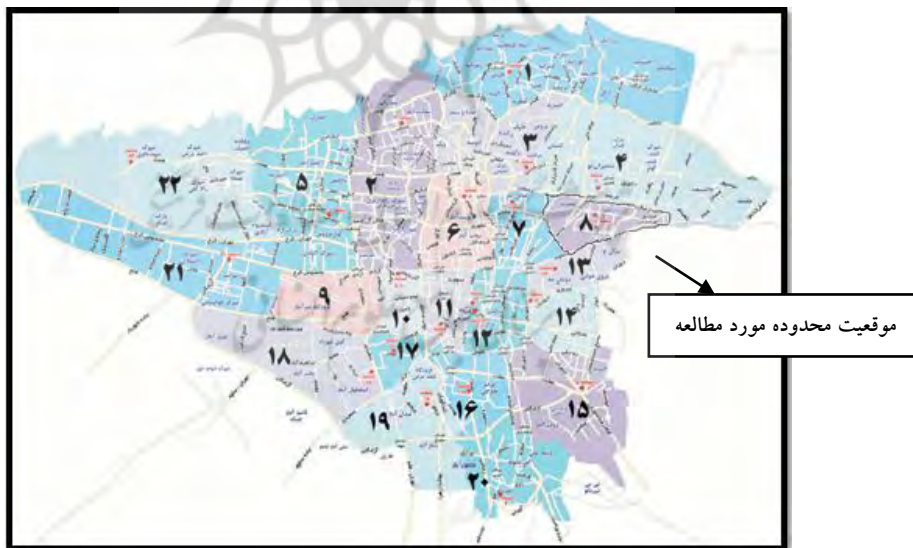
³ San



شکل ۱- چارچوب مفهومی و مدل اولیه تحقیق

شناخت ساختار اجتماعی منطقه ۸ شهرداری تهران

منطقه ۸ تهران درحوزه شرقی تهران واقع شده است و از شمال به بزرگراه رسالت از تقاطع استاد حسن بنا تا تقاطع جاده دماوند، از شرق به تقاطع خیابان رسالت و جاده دماوند، از جنوب به جاده دماوند و از غرب به خیابان سبلان محدود می‌شود.



شکل ۲- نقشه موقعیت محدوده مورد مطالعه و مناطق شهرداری تهران

منبع: شهرداری تهران



شکل ۳- نقشه منطقه ۸ شهرداری تهران (محدوده مورد مطالعه)

منبع: شهرداری تهران

منطقه ۸ براساس آخرین تغییر و تحولات صورت گرفته در حدود ۱۳ کیلومتر مربع مساحت دارد و حدود ۳۹۰ هزار نفر در آن سکونت دارند. این منطقه از نظر رشد جمعیت در بین مناطق شهر تهران با رشد سالیانه حدود ۰.۳ درصد دارای رشد پایین (در مقایسه با سایر مناطق) می‌باشد. براساس آخرین برآورد جمعیت شهرداری تهران (۱۳۸۸) جمعیت منطقه در حدود ۳۹۰ هزار نفر بوده است که در حدود ۵۰.۳ درصد را مردان و ۴۹.۷ درصد را زنان تشکیل می‌دهند. سرانه فضاهای فرهنگی در این منطقه ۰.۳۵ متر مربع می‌باشد (www.Tehran.ir).

در منطقه ۸ بیش از ۱۲۰ هزار خانوار وجود دارد که با تراکم ۳.۷ نفر در هر واحد زندگی می‌کنند. منطقه ۸ دارای چندین محله است که از جمله محله‌های آن می‌توان نارمک، دردشت، وحیدیه، نبوت، گلبرگ و گلستان را نام برد. براساس اطلاعات موجود شهرداری تهران منطقه ۸ از سه ناحیه تشکیل شده است (همان).

به منظور شناخت امکانات اجتماعی و فرهنگی منطقه ۸ شهرداری تهران در مقایسه با سایر مناطق کلان‌شهر تهران از نظر دارا بودن امکانات فرهنگی و اجتماعی جزء مناطق برخوردار محسوب می‌گردد. بافت جدید شهرسازی منطقه در مقایسه با سایر مناطق و همچنین مهاجرپذیری کمتر نسبت به مناطق غربی و جنوبی در چند دهه گذشته باعث گردیده است که منطقه از وضعیت مناسب‌تری برخوردار باشد.

منطقه ۸ شهرداری تهران نیز مانند سایر ۲۲ منطقه شهرداری دارای معاونت اجتماعی و فرهنگی به منظور اقدامات مورد نظر در این حوزه می‌باشد. این معاونت به منظور ارائه خدمات به شهروندان و دارای ۶ اداره با نامهای اداره فرهنگی، اداره سلامت، اداره ورزش، اداره آسیب‌های اجتماعی، اداره مشارکتهای اجتماعی، اداره امور بانوان و یک مرکز با عنوان مرکز رشد و توسعه کارآفرینی می‌باشد.

یافته‌های تحقیق

حاصل از آمار توصیفی

در این پرسشنامه، گویه‌های عمومی که از پاسخ‌دهندگان خواسته شد نسبت به تکمیل آن اقدام نمایند، عبارت بوده‌اند از: ناحیه محل زندگی، رده سنی، تحصیلات. شاخص‌های نه‌گانه مدل تحقیق، مشتمل بر نه شاخص نیازهای آموزشی، شاخص نیازهای مذهبی، شاخص نیازهای هنری، شاخص نیازهای تفریحی، شاخص نیازهای ورزشی،

شاخص نیاز به آگاهی و اطلاعات، شاخص نیاز به مشارکت و تعامل، شاخص نیاز به حمایت و مشاوره و شاخص نیاز به امنیت می‌باشد.

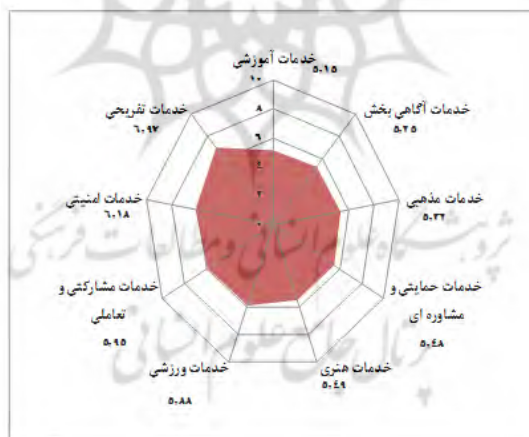
باید توجه داشت که در مجموع برای نه شاخص اصلی، ۱۶ متغیر و برای مجموع متغیرها، ۷۰ سوال یا گویه در پرسشنامه تحقیق آورده شده است.

جدول ۱- نمره وضع موجود (از ۱۰)، نمره میزان اهمیت (از ۱۰) و شاخص اثربخشی هر یک از شاخص‌های مورد بررسی

| ردیف | شاخص‌ها | نمره وضع موجود | نمره میزان اهمیت | شاخص اثربخشی (درصد) |
|------|------------------------------|----------------|------------------|---------------------|
| ۱ | شاخص امنیت | ۶.۱۸ | ۷.۶۷ | ۸۰.۵۷ |
| ۲ | شاخص نیازهای تفریحی | ۶.۹۷ | ۷.۵۲ | ۹۲.۶۹ |
| ۳ | شاخص نیازهای مذهبی | ۵.۳۲ | ۷.۰۵ | ۷۵.۴۶ |
| ۴ | شاخص نیازهای هنری | ۵.۴۹ | ۷.۵۲ | ۷۳.۰۱ |
| ۵ | شاخص نیازهای ورزشی | ۵.۸۸ | ۷.۶۹ | ۷۶.۴۶ |
| ۶ | شاخص نیازهای آموزشی | ۵.۱۵ | ۷.۰۴ | ۷۳.۱۵ |
| ۷ | شاخص نیاز به آگاهی و اطلاعات | ۵.۲۵ | ۷.۰۶ | ۷۴.۳۶ |
| ۸ | شاخص نیاز به حمایت و مشاوره | ۵.۴۸ | ۷.۳۱ | ۷۴.۹۷ |
| ۹ | شاخص نیاز به مشارکت و تعامل | ۵.۹۵ | ۷.۲۱ | ۸۲.۵۲ |

منبع: یافته‌های پژوهش

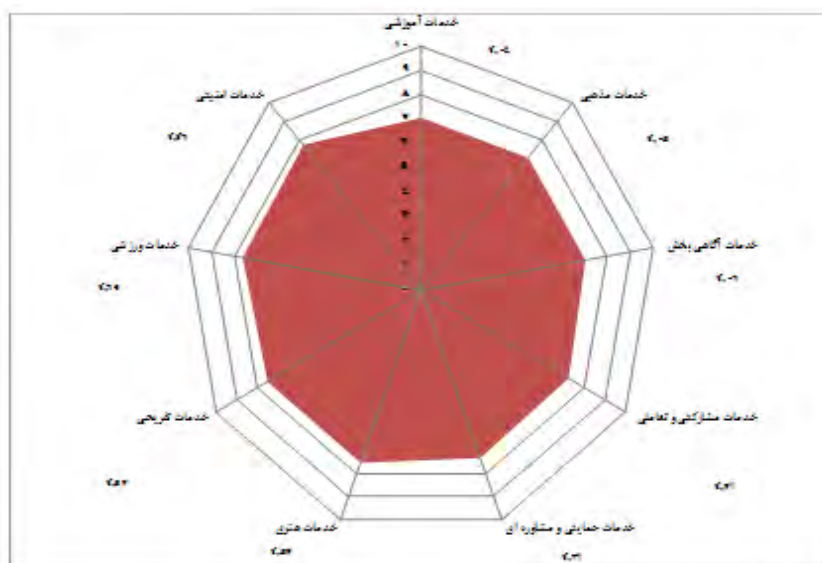
در نمودار شماره ۱، میزان رضایت از هر یک از نیازهای مختلف زنان از شهرداری تهران در ۸ شاخص عمده بیان شده است.



نمودار شماره ۱- میزان رضایت از خدمات شهرداری تهران در هر یک از خدمات هشتگانه (نمره از ۱۰)

منبع: نگارندگان

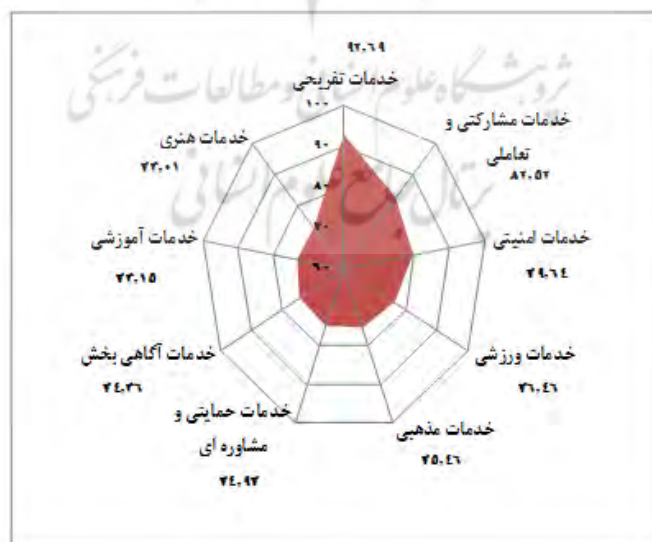
همانطور که مشخص است، شهروندان، بیشترین رضایت را از خدمات تفریحی شهرداری داشته‌اند و این در حالی است که خدمات آموزشی شهرداری کمترین رضایت شهروندان را کسب نموده است. نمودار ذیل میزان اهمیت هر یک از شاخص‌های هشتگانه را نشان می‌دهد.



نمودار شماره ۲- میزان اهمیت هر یک از خدمات شهرداری تهران (نمره از ۱۰)

منبع: نگارندگان

همانطور که مشخص است، شهروندان، بیشترین اهمیت را به خدمات امنیتی شهرداری تهران در مکان‌های وابسته به شهرداری می‌دهند که امری منطقی می‌باشد. شهروندان کمترین اهمیت را به خدمات آموزشی شهرداری می‌دهند. نمودار ذیل شاخص اثربخشی هر یک از خدمات هشتگانه شهرداری تهران را نشان می‌دهد. همانطور که قبل‌تر عنوان شد منظور از شاخص اثربخشی میزان رضایت از وضع موجود به میزان اهمیت هر یک از خدمات شهرداری تهران می‌باشد که هم در برگیرنده نظر شهروندان در مورد اولویت‌های خدمات‌دهی شهرداری و هم در برگیرنده میزان رضایت از خدمات ارائه شده شهرداری تهران می‌باشد. تحلیل اطلاعات شاخص فوق خواهد توانست اولویت‌های اقدامات شهرداری تهران را برای به حداکثر رسانیدن رضایت شهروندان در اختیار قرار دهد.



نمودار شماره ۳- شاخص اثربخشی هر یک از خدمات شهرداری تهران (نمره از ۱۰۰)

منبع: نگارندگان

همانطور که در نمودار بالا مشخص است، بیشترین مقدار شاخص اثربخشی خدمات شهرداری از نظر شهروندان مربوط به خدمات تفریحی و کمترین مقدار آن مربوط به خدمات هنری است. همانطور که ملاحظه می‌شود اولویت‌های شاخص اثربخشی در شکل بالا با اولویت‌های نمره میزان رضایت و نمره میزان اهمیت متفاوت می‌باشد. کلیه خدمات شهرداری تهران به دو مولفه فرهنگی و اجتماعی تقسیم شده است که مولفه فعالیت‌های فرهنگی شامل خدمات در شاخص‌های هنری، آموزشی، مذهبی، تفریحی و ورزشی و خدمات اجتماعی شامل خدمات آگاهی بخشی، خدمات حمایتی و مشاوره‌ای و خدمات امنیتی می‌باشد. در ذیل در مجموع نمرات میزان رضایت، میزان اهمیت و شاخص اثربخشی هر یک از این مولفه‌ها در جدول ذیل بیان شده است.

جدول ۲- متوسط وضع موجود (از ۱۰)، متوسط میزان اهمیت (از ۱۰) و شاخص اثربخشی مولفه‌های فرهنگی و اجتماعی

| عنوان مولفه | نمره وضع موجود | نمره میزان اهمیت | متوسط شاخص اثربخشی (درصد) |
|---|----------------|------------------|---------------------------|
| مولفه خدمات فرهنگی | ۵.۶۲ | ۷.۳۴ | ۷۶.۵۶ |
| مولفه خدمات اجتماعی | ۵.۷۵ | ۷.۱۹ | ۷۹.۹ |
| کل خدمات فرهنگی و اجتماعی شهرداری تهران | ۵.۶۸ | ۷.۲۷ | ۷۷.۹۱ |

منبع: یافته‌های پژوهش

همانطور که در جدول بالا مشخص است هر چند میزان اهمیت مولفه‌های فرهنگی و هنری برای شهروندان بالاتر از خدمات فرهنگی شهرداری بوده است اما نمره وضع موجود خدمات اجتماعی و همچنین شاخص اثربخشی خدمات شهرداری در این مولفه بالاتر بوده است.

نتایج حاصل از آزمون استنباطی

نتایج حاصل از آزمون استنباطی فرضیات تحقیق نشان می‌دهد که:

۱- در مورد فرض اول، فرض صفر ارزیابی رد می‌شود. به عبارت دیگر میانگین وضع موجود و وضع مطلوب مجموعه خدمات اجتماعی و فرهنگی با هم برابر نیست. اما با توجه به مقدار میانگین اختلاف و همچنین میانگین هر یک از دو پارامتر می‌توان استنباط نمود که هنوز میان وضع موجود و وضع مطلوب نظر زنان تفاوت وجود دارد. با توجه به شاخص اثربخشی کل خدمات شهرداری در مجموعه خدمات اجتماعی و فرهنگی که برابر با ۷۷.۴۱ می‌باشد شهرداری تهران ۲۲.۵ درصد تا رسیدن به نقطه مطلوب نظر شهروندان فاصله دارد. به عبارت دیگر شهرداری تهران به منظور تحقق کلیه نیازهای اجتماعی و فرهنگی زنان مورد بررسی به عنوان نمونه‌ای از زنان منطقه ۸ شهر تهران نیازمند افزایش کمی و کیفی ۲۲.۵ درصدی خدمات اجتماعی و فرهنگی می‌باشد.

۲- در مورد فرض دوم، فرض صفر ارزیابی رد می‌شود. به عبارت دیگر میانگین نمره میزان اهمیت خدمات اجتماعی و خدمات فرهنگی با هم برابر نیست، اما با توجه به مقدار میانگین اختلاف و همچنین میانگین هر یک از دو پارامتر می‌توان استنباط نمود که میانگین اهمیت خدمات فرهنگی از دید زنان منطقه ۸ شهرداری تهران بیشتر از خدمات اجتماعی می‌باشد. به عبارت دیگر از دید زنان منطقه ۸ شهرداری تهران خدمات فرهنگی شهرداری تهران نسبت به خدمات اجتماعی از اهمیت بیشتری برخوردار بوده و ایشان خواهان توجه بیشتری به مقوله‌های فرهنگی نسبت به اجتماعی در خدمات‌رسانی شهرداری تهران می‌باشند.

۳- در مورد فرض سوم، ارتباط میان سن و تحصیلات با نیازهای اجتماعی و فرهنگی زنان شهر تهران ثابت می‌شود اما ناحیه زندگی و نیازهای اجتماعی و فرهنگی زنان شهر تهران رابطه معنی‌داری ندارند. با توجه به نتایج به‌دست آمده میان زیر شاخص اثربخشی کل خدمات اجتماعی و فرهنگی و سن پاسخگویان رابطه معنی‌داری در سطح ۰.۰۵ وجود دارد. با در نظر گرفتن ضریب همبستگی میان دو زیر شاخص که برابر ۰.۱۷۹- است، می‌توان استنباط نمود میان دو زیر شاخص رابطه معنی‌دار در جهت معکوس وجود دارد. به عبارت دیگر با افزایش سن پاسخگویان میزان اثربخشی خدمات اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران کاهش می‌یابد. همچنین فرض صفر تحقیق که بیان‌کننده برابری نمره شاخص اثربخشی خدمات شهرداری برای دو گروه دیپلم و زیر دیپلم و گروه افراد دارای تحصیلات دانشگاهی است رد می‌شود. به عبارت دیگر دارا بودن تحصیلات دانشگاهی بر روی شاخص اثربخشی خدمات زنان تاثیرگذار است.

برای بررسی رابطه میان محل زندگی و شاخص اثربخشی، با توجه به سطح معنی‌داری که برابر با ۰.۵۵۹ و بیشتر از مقدار خطای نوع اول برابر ۰.۰۵ است، می‌توان نتیجه گرفت فرض صفر تحقیق رد نخواهد شد. به عبارت دیگر شاخص اثربخشی در نواحی ۳ گانه با یکدیگر برابر است و ناحیه محل زندگی تاثیری در تغییر شاخص اثربخشی خدمات اجتماعی و فرهنگی در سطح منطقه ۸ ندارد. با استفاده از این نتایج، شهرداری تهران به‌طور کلی و شهرداری منطقه ۸ به‌طور خاص می‌تواند در برنامه‌ریزی‌ها و اقدامات اجرایی مترتب بر امور اجتماعی و فرهنگی زنان شهروند استفاده لازم را برده و موارد قابل اهمیت و فاصله‌دار وضع موجود و وضع مطلوب را با اتخاذ تمهیدات لازم کاهش یا برطرف نماید.

تجزیه و تحلیل یافته‌های تحقیق

یکی از مهمترین نتایج قابل استخراج از داده‌های موجود جمع‌آوری شده مدل‌بندی و ارایه مدل نحوه ارایه خدمات شهرداری تهران به زنان شهروند منطقه می‌باشد:

همانگونه که از نتیجه فرضیات تحقیق می‌توان استنباط نمود هنوز میان تامین نیازهای مورد نظر زنان و میزان برآورده شده نیازهای آنان فاصله معنی‌داری وجود دارد به طوری که هم اکنون میزان شاخص اثربخشی کل خدمات اجتماعی و فرهنگی برابر ۷۷.۹۱ درصد می‌باشد که نشان‌دهنده این مطلب است که حدود ۲۲.۰۹ درصد از نیازهای زنان هنوز مرتفع نشده است.

با وجود فاصله ۲۲ درصدی تامین نیازهای زنان با وضعیت ایده‌آل اما زنان وضعیت برآورده شدن نیازهای خود را در حد مطلوب (بالای ۷۰ درصد) ارزیابی کرده‌اند به طوری که در آزمون فرض دوم فرض مطلوب بودن (بیش از ۷۰ درصد رضایت) خدمات تأیید می‌شود.

علاوه بر مشخص شدن اهمیت بیشتر نیازهای فرهنگی به نیازهای اجتماعی مدل رگرسیونی زیر نشان‌دهنده میزان سهم هر یک از میزان اهمیت کل مولفه‌های اجتماعی و فرهنگی زنان می‌باشد.

اهمیت نیازهای اجتماعی و فرهنگی = $0.545 \times (\text{اهمیت نیازهای فرهنگی}) + 0.455 \times (\text{اهمیت نیازهای اجتماعی})$

همانگونه که از ضرایب مدل رگرسیونی مشخص می‌شود میزان اهمیت نیازهای فرهنگی ۵۵ درصد و میزان اهمیت نیازهای اجتماعی ۴۵ درصد ارزیابی شده است.

نکته قابل توجه در بررسی نیازها به تفکیک نیازهای اجتماعی و فرهنگی این است که هر چند اهمیت نیازهای فرهنگی بیش از نیازهای اجتماعی است اما میزان رضایت زنان از خدمات اجتماعی بیشتر از خدمات فرهنگی است که این مطلب نشان‌دهنده توجه بیشتر و انتظار بیشتر شهروندان از شهرداری تهران در برآورده کردن نیازهای فرهنگی نسبت به نیازهای اجتماعی است.

نیازهای اجتماعی زنان شهر تهران نیازهای متفاوتی را تشکیل می‌دهد که توجه به برطرف کردن این نیازها، نیازمند مشخص نمودن اولویت‌های آنها برحسب میزان اهمیت از دیدگاه زنان شهر تهران می‌باشد. با توجه به نتایج آزمون فرض تحقیق و همچنین مدل رگرسیونی مدل نیازهای اجتماعی زنان شهر تهران به صورت زیر است:

$$\text{اهمیت نیازهای اجتماعی} = 0.232 \cdot (\text{اهمیت نیاز به مشارکت و تعامل}) + 0.168 \cdot (\text{اهمیت نیاز به آگاهی و اطلاعات}) + 0.333 \cdot (\text{اهمیت نیاز به امنیت}) + 0.267 \cdot (\text{اهمیت نیاز حمایت و مشاوره})$$

با توجه به مدل رگرسیونی بالا اولویت‌بندی میزان اهمیت هر یک از عوامل نیازهای اجتماعی، به ترتیب عبارت است از:

| نیازهای اجتماعی |
|----------------------------|
| ۱- نیاز به امنیت |
| ۲- نیاز به حمایت و مشاوره |
| ۳- نیاز به مشارکت و تعامل |
| ۴- نیاز به آگاهی و اطلاعات |

ضرایب مدل رگرسیونی بالا هر یک نشان‌دهنده ضریب اهمیت در کل نیازهای اجتماعی می‌باشد علاوه بر بی‌وزن کردن هر یک از ضرایب امکان مقایسه تطبیقی میزان اهمیت بر حسب مقایسه میزان ضرایب را نیز ارائه می‌کند.

نیازهای فرهنگی زنان شهر تهران نیز مانند نیازهای اجتماعی، نیازهای متفاوتی را تشکیل می‌دهد که توجه به برطرف کردن این نیازهای نیازمند مشخص نمودن اولویت‌های آنها بر حسب میزان اهمیت از دیدگاه زنان شهر تهران می‌باشد. با توجه به نتایج ارزیابی فرض تحقیق و همچنین مدل رگرسیونی مدل نیازهای فرهنگی زنان شهر تهران که به صورت زیر است:

$$\text{اهمیت نیازهای فرهنگی} = 0.139 \cdot (\text{اهمیت نیازهای آموزشی}) + 0.232 \cdot (\text{اهمیت نیازهای تفریحی}) + 0.167 \cdot (\text{اهمیت نیازهای مذهبی}) + 0.251 \cdot (\text{اهمیت نیازهای ورزشی}) + 0.212 \cdot (\text{اهمیت خدمات هنری})$$

با توجه به مدل رگرسیونی بالا اولویت‌بندی میزان اهمیت هر یک از عوامل نیازهای فرهنگی، به ترتیب عبارت است از:

- ۱- نیازهای ورزشی
- ۲- نیازهای تفریحی
- ۳- نیازهای هنری
- ۴- نیازهای مذهبی
- ۵- نیازهای آموزشی

ضرایب مدل رگرسیونی بالا هر یک نشان‌دهنده ضریب اهمیت در کل نیازهای فرهنگی می‌باشد. علاوه بر بی‌وزن کردن هر یک از ضرایب امکان مقایسه تطبیقی میزان اهمیت برحسب مقایسه میزان ضرایب را نیز ارائه می‌کند. برای نمونه اهمیت نیازهای ورزشی از نظر زنان حدود ۱.۸ برابر اهمیت نیازهای آموزشی تشخیص داده شده است که مقیاس فوق از تقسیم ضرایب نیازهای ورزشی به ضریب نیازهای آموزشی بدست آمده است.

نتایج آزمون فرض ارتباط نیازهای مختلف زنان شهر تهران با مشخصات عمومی زنان نشان می‌دهد که میان سن و شاخص اثربخشی خدمات شهرداری تهران رابطه معنی‌داری وجود دارد به این طریق که هر چه سن افراد بالاتر می‌رود شاخص اثربخشی خدمات و یا میزان برآورده شدن نیازها کاهش می‌یابد. به عبارت دیگر با بالاتر رفتن سن زنان نیازهای زنان نیز افزایش می‌یابد زیرا میزان نیاز زنان معکوس میزان شاخص اثربخشی خدمات شهرداری تهران می‌باشد.

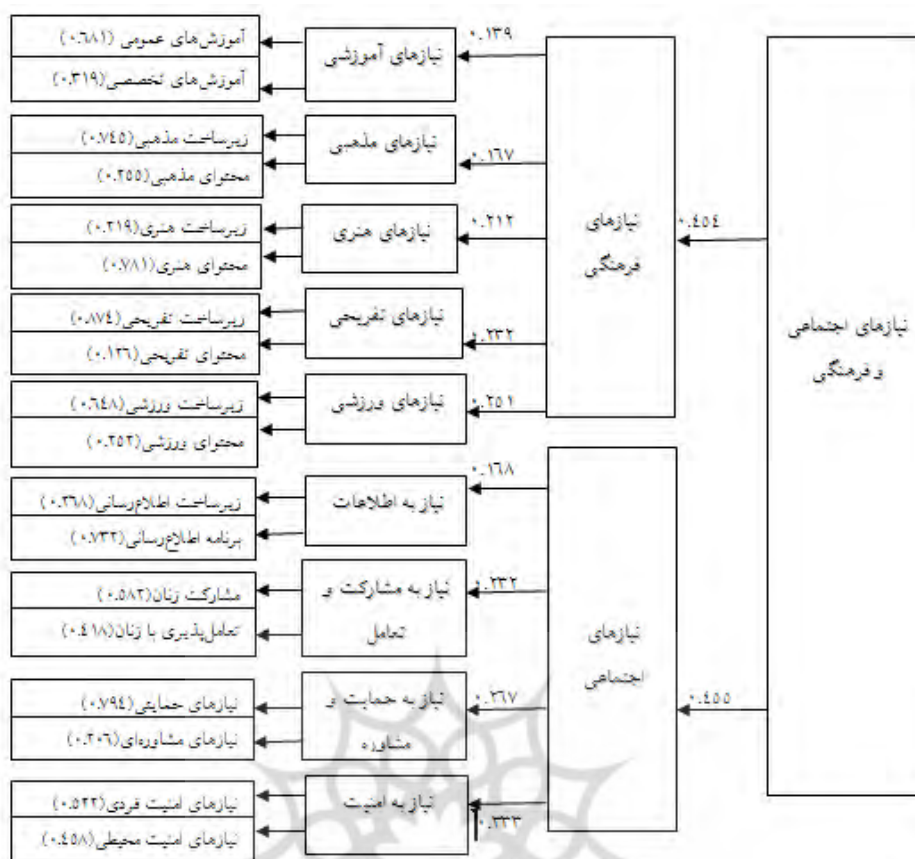
به‌طور کلی اولویت‌بندی نیازهای زنان شهر تهران به تفکیک هر شاخص‌های خدمات اجتماعی و فرهنگی به‌صورت زیر است:

- ۱- نیاز به امنیت
- ۲- نیاز به خدمات ورزشی
- ۳- نیاز به خدمات تفریحی
- ۴- نیاز به خدمات هنری
- ۵- نیاز به حمایت و مشاوره
- ۶- نیاز به مشارکت و تعامل
- ۷- نیاز به آگاهی و اطلاعات
- ۸- نیاز به خدمات مذهبی
- ۹- نیاز به خدمات آموزشی

نکته مهمی که در اولویت‌بندی بالا مورد توجه است اولویت بالای نیازهای اولیه حضور اجتماعی و فرهنگی زنان در جامعه است. همان‌گونه که مشخص است نیاز به امنیت از ابتدایی‌ترین نیازهای زنان بوده و در اولویت‌بندی بالا اولویت اول برخوردار بوده است.

همان‌گونه که در اولویت‌بندی بالا ملاحظه می‌شود نیازهای مذهبی و نیازهای آموزشی در اولویت آخر قرار گرفته‌اند، اما تحقیقات مشابه نشان داده است که نیازهای آموزشی و نیازهای مذهبی از دیدگاه زنان مهم تلقی می‌شود که در بررسی به‌عمل آمده و مصاحبه حضوری با تعدادی از زنان که این مولفه‌ها را نسبت به سایر موارد دارای اهمیت کمتری در نظر گرفته بودند. علت این مهم در اکثر موارد عدم تامین نیاز مذهبی و آموزشی زنان از طریق خدمات شهرداری و نقش چشمگیر سایر نهادهای دولتی و مردم نهاد در این زمینه عنوان شده است بطوری که عموم زنان در این دو شاخص انتظارات هم پای سایر شاخص‌ها از شهرداری نداشته‌اند.

در زیر مدل رگرسیونی تحقیق متشکل از مولفه‌ها، شاخص‌ها و متغیرهای نیازهای فرهنگی و اجتماعی و ضریب اهمیت آنها به تفکیک نیازهای اجتماعی و فرهنگی در یک نمای کلان و کلی تحقیق حاضر ارائه شده است:



شکل ۳- مدل کلی و کلان رگرسیونی تحقیق

همانطور که در مدل کلی تحقیق مشخص است نکته قابل توجه اهمیت متغیرهای زیرساختی در مقایسه با متغیرهای محتوایی در تعیین شاخص‌های مختلف نیازهای اجتماعی و فرهنگی زنان شهر تهران می‌باشد. برای نمونه عموم زیرساخت‌ها نظیر زیرساخت‌های تفریحی، زیرساخت‌های مذهبی، زیرساخت‌های ورزشی از اهمیت بیشتری نسبت به محتوای این شاخص‌ها در مولفه‌های فرهنگی برخوردار می‌باشند. در شاخص نیاز به حمایت و مشاوره، مشخص است که زنان به نیازهای حمایتی بیش از نیازهای مشاوره‌ای و توانمندساز اهمیت می‌دهند که نشان‌دهنده این مطلب است که زنان در حیطه خدمات مشاوره‌ای بیشتر به رفع مشکلات جاری خود توجه دارند تا نسبت به مشاوره در زمینه توانمندسازی برای آینده.

اهمیت نیازهای آموزش‌های عمومی از جانب زنان بیش از اهمیت آموزش‌های تخصصی تشخیص داده شده است که می‌تواند علل مختلفی از جمله عدم تخصصی بودن نهادهای آموزشی شهرداری تهران در زمینه‌های مورد نظر، ساختار کارکردی آموزش‌های تخصصی و غیره را برای آن نام برد.

نتیجه‌گیری

بررسی نیازهای زنان شهر تهران دارای نتایج بسیاری بوده که مهم‌ترین آنها عبارتند از:

- میان سطح انتظارات زنان شهر تهران از خدمات شهرداری تهران با وضعیت موجود فاصله و شکاف معنی‌داری وجود دارد.

- هر چند وضعیت برآورده شدن نیازهای زنان شهر تهران در وضعیت ایده‌آل آنها قرار ندارد اما از نظر زنان وضعیت مطلوبی وجود دارد.

- نیازهای مولفه‌های فرهنگی بر نیازهای مولفه‌های اجتماعی خدمات شهرداری تهران از منظر زنان ارجحیت دارد. به طوری که نیازهای فرهنگی ۵۵ درصد و خدمات اجتماعی ۴۵ درصد از مطالبات زنان را برای برآورده کردن نیازهایشان تشکیل می‌دهد.

- اولویت شاخص‌های مولفه فرهنگی با یکدیگر متفاوت است به طوری که از منظر زنان عبارتند از:

۱- نیازهای ورزشی

۲- نیازهای تفریحی

۳- نیازهای هنری

۴- نیازهای مذهبی

۵- نیازهای آموزشی

حوزه‌های فرهنگی شهرداری تهران باید اولویت‌بندی زیر را برای به حداکثر رسیدن اثربخشی خدمات خود در رابطه با زنان در نظر داشته باشند:

- اولویت شاخص‌های مولفه اجتماعی با یکدیگر متفاوت است. به طوری که برای اثربخشی مطلوبتر خدمات حوزه‌های اجتماعی شهرداری تهران اولویت اقدامات به شرح زیر می‌باشد.

۱- نیاز به امنیت

۲- نیاز به حمایت و مشاوره

۳- نیاز به مشارکت و تعامل

۴- نیاز به آگاهی و اطلاعات

- بررسی اولویت‌های خدمات اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران در دو مولفه اجتماعی و فرهنگی رویکرد نیاز به استفاده فردی از امکانات شهرداری تهران را نشان می‌دهد به طوری که در مولفه خدمات فرهنگی خدماتی که بیشتر به صورت گروهی ارائه می‌شوند نظیر خدمات مذهبی و خدمات آموزشی و همچنین در مولفه خدمات اجتماعی مشارکت و تعامل و خدمات اطلاع رسانی در رتبه‌های پائین اهمیت توسط زنان عنوان شده‌اند.

- توزیع امکانات اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران در محدوده مورد بررسی مناسب تشخیص داده شده است زیرا در سه ناحیه مورد بررسی میزان اثربخشی خدمات اجتماعی و فرهنگی یکسان بوده است.

- هر چه میزان سن زنان افزایش یابد میزان نیازهای آنها نیز افزایش می‌یابد.

- هر چه میزان تحصیلات زنان بیشتر می‌شود به نوعی نیازهای اجتماعی و فرهنگی آنها تحت تاثیر حضور بیشتر اجتماعی افزایش می‌یابد.

- از نظر زنان نیازهای زیرساختی در حوزه اجتماعی و فرهنگی بیش از نیاز به محتوا بوده است که نشان دهنده لازمه اولویت توسعه خدمات زیرساختی شهرداری تهران در حوزه اجتماعی و فرهنگی می‌باشد.

منابع

- اسمی، رضا (۱۳۸۳)، مرکز تحقیقات و سنجش برنامه‌ای صدا و سیمای جمهوری اسلامی ایران، شماره ۱۴.
- توسلی، غلامعباس (۱۳۷۱)، نظریه‌های جامعه‌شناسی، تهران، انتشارات سمت، چاپ سوم.
- جک ای. ادواردز، ماری دی. تامس، پل رزن فلد، استفانی بوث کیولی (۱۳۷۹)، "تحقیق پیمایشی راهنمای عمل"، تهران، دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- دریفوس، هیوبرت؛ رابینو، پل (۱۳۷۹)، میشل فوکو فراسوی ساختارگرایی و هرمنوتیک، تهران، نشر نی.
- روشه، گی (۱۳۷۶)، جامعه‌شناسی تالکوت پارسونز، تهران، انتشارات تبیان.
- سرمد، زهره؛ بازگان، عباس؛ حجازی، الهه (۱۳۸۳)، روش‌های تحقیق در علوم رفتاری، تهران، موسسه انتشارات آگه، چاپ دهم.
- سن، آمارتیا (۱۳۸۱)، توسعه به مثابه آزادی، تهران، انتشارات کویر، چاپ اول.
- شولتز، پی؛ الن شولتز، سیدنی (۱۳۷۴)، کریمی و همکاران، نظریه‌های شخصیت، تهران، انتشارات ویرایش.
- صادقی، علی؛ پورکریمی، فاطمه (۱۳۸۷)، تحلیل آماری با استفاده از نرم افزار SPSS، تهران، انتشارات جهاد دانشگاهی.
- فتیحی و اجارگاه، کوروش (۱۳۷۵)، نیازسنجی در برنامه‌ریزی آموزشی و درسی، تهران، انتشارات اداره کل تربیت معلم و آموزش نیروی انسانی وزارت آموزش و پرورش.
- گزارش سالانه (۱۳۸۳)، امور بانوان ریاست جمهوری.
- گزارش سازمان بهداشت جهانی در سال ۲۰۰۸ (۱۳۸۸)، معاونت سلامت وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی.
- مارجوری ال دوال (۱۳۷۴)، روش‌های بخش: مطالعات زنان و تحقیق اجتماعی، تهران، مرکز مطالعات و تحقیقات زنان دانشگاه تهران و موسسه انتشارات و چاپ دانشگاه تهران.
- مازلو، آبراهام اچ (۱۳۶۹)، انگیزش و شخصیت، مشهد، انتشارات آستان قدس رضوی.
- نجات ثابت، زین العابدین (۱۳۷۴)، بررسی نیازهای آموزشی تحقیقگران تحقیقگاه علوم و فناوری، پایان نامه کارشناسی ارشد برنامه ریزی آموزشی، دانشگاه علامه طباطبایی.
- Barrow, R. & Milburn, G. (1990). Critical Dictionary of Educational concepts. Harvester Publishing.
- Bodor, J. (2001). Employees needs assessments in USA, American college of education Journal.
- Campbell, Angus, Converse, Philip E., Rodgers, Willard L. (1976). The quality of American life: perceptions, evaluations, and satisfactions.
- Kaufman, R. (1991), Startegic Planning in Education, Technomic Publication.
- McRobbie, Angela (2000) Feminism and Youth Culture MacMillan
- Miler, D. (1976), Omford Clarndon Press.
- Neuman, william. Lawerence (1994), Social Research Methods, Boston: Allan and Bacan.
- Postlethwaite, T. N. (1997). Overview of issues in international achievement studies. Paper prepared for lecture at Oxford Department of Education.
- Rossett, A. (1987) Training needs assessment. Englewood cliffs Educational technology.
- Smith, K.F. (1988), Designing and Model For Needs Assessment. Dissertation Abstracts.
- Stufflebeam, D.I (1985), conducting Educational Needs Assessment , Boston, Massachusset.
- Suarez , T.M (1991). Needs Assessment Studies . In : International Encyclopedia of Curriculum. Edited by A.Lewy. Pergamon Press .
- Walton, R. (1970), Need: A central Concept, Social Services Quartly.

Walton, R., and R. McKersie. (1966). Behavioral dilemmas in mixed-motive decision making. Behavioral Science.

<http://www.Tehran.ir>

<http://www.mkamali.com/research/intro.htm>

<http://www.Region8.tehran.ir>.

