



عوامل مؤثر بر رضایت فراگیران از آموزش‌های شهروندی سراهای محله شهر تهران

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۲/۶/۲۰ | تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۲/۸/۱۲

کامران محمدخانی

دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات، دانشکده مدیریت و اقتصاد، گروه مدیریت آموزش عالی، تهران، ایران
k.kamran@srbiau.ac.ir (مسئول مکاتبات)

امیرحسین محمد داودی

دانشگاه آزاد اسلامی، واحد ساوه، دانشکده علوم انسانی، گروه مدیریت آموزشی، ساوه، ایران
adavoudi838@yahoo.com

سهیلا سادات حسینی

دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات، مدیریت و اقتصاد، تهران، ایران
soheylasadathoseini@yahoo.com

چکیده

مقدمه و هدف پژوهش: این پژوهش باهدف کلی شناسایی عوامل مؤثر بر رضایت فراگیران از آموزش‌های شهروندی سراهای محله شهر تهران انجام شده است.

روش پژوهش: روش تحقیق در این پژوهش از نظر هدف کاربردی، از نظر جمع‌آوری اطلاعات و کنترل متغیرها توصیفی و از نظر اجرا پیمایشی است. جامعه آماری کلیه فراگیران کلاس‌های آموزشی در سراهای محله شهر تهران است که از این میان تعداد ۴۵۰ نفر به روش تصادفی خوشه‌ای چند مرحله‌ای به‌عنوان نمونه آماری با استفاده از فرمول کوکران انتخاب گردید. ابزار جمع‌آوری اطلاعات، پرسشنامه‌ای بود که روایی آن با کسب نظرات متخصصان و استادان در این زمینه مورد بررسی قرار گرفت و اصلاحات لازم انجام شد. پایایی ابزار با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS ضریب آلفای کرونباخ، ۰/۹۲ به دست آمد. با استفاده از تکنیک تحلیل عاملی، رضایتمندی فراگیران از خدمات آموزشی در شش عامل خلاصه شدند و سپس با استفاده از آزمون توکی میزان رضایت فراگیران در بین همه سراهای محله و در میان مناطق معنی‌دار بود. نهایتاً با استفاده از آزمون فریدمن اولویت‌بندی این عوامل صورت گرفت.

یافته‌ها: عامل محیطی (موقعیتی) مهم‌ترین عامل و عامل‌های آموزشی، ارتباطی، مدیریتی، اجتماعی - فرهنگی و تکنولوژیکی به ترتیب در اولویت‌های بعدی قرار داشتند.

نتیجه‌گیری: رضایت کلی سنجیده شد و به‌طورکلی فراگیران از آموزش‌های شهروندی سراهای محله شهر تهران رضایت داشتند.

واژگان کلیدی: عوامل مؤثر بر رضایت فراگیران، آموزش‌های شهروندی، سراهای محله

مقدمه

حال پژوهشگر درصدد است دریابد، بعد از اجرای این پروژه و صرف هزینه‌هایی برای آن در سال‌های اخیر آیا اهداف موردنظر این سراها که یکی از مهم‌ترین آن‌ها رضایت شرکت‌کنندگان از دوره‌های ارائه شده است، محقق گردیده یا خیر و نیز اینکه کدام عوامل بر رضایت فراگیران از آموزش‌های شهروندی این سراها نقش بسزایی دارند، عواملی که در این تحقیق مورد بررسی قرار می‌گیرند عبارت‌اند از: عوامل مدیریتی، آموزشی، تکنولوژیکی، محیطی (موقعیتی)، اجتماعی-فرهنگی و ارتباطی.

بعد از گذشت حدود سه سال از تأسیس این سراها هیچ تحقیقی در این زمینه صورت نگرفته است با وجود اینکه این امر بسیار بدیهی می‌باشد که بعد از اجرای هر پروژه‌ای بایستی میزان تحقق اهداف آن مشخص گردد این خلأ در گرفتن بازخورد از مخاطبان اصلی این آموزش‌ها به شدت احساس می‌شود تا هزینه‌ها و زحماتی که برای طراحی و اجرای این پروژه از ابتدای تدوین تا تصویب و اجرا صورت گرفته است به بار نشیند و راه را به بیراهه نرود.

این مطالعه سعی دارد که دریابد چه عواملی در ایجاد رضایت خاطر فراگیران از آموزش‌های شهروندی دایر در سراهای محله تأثیرگذار می‌باشد. چنین انتظار می‌رود که یافته‌های حاصل از این پژوهش به سازمان شهرداری کمک می‌کند تا دریابد که اجرای پروژه محله محوری در زمینه آموزش‌های شهروندی تا چه اندازه به اهداف خود دست‌یافته است. همچنین منجر به پیشنهادهایی جهت افزایش رضایت شهروندان می‌گردد تا اگر نواقصی در کار وجود داشته باشد درصدد اصلاح آن برآیند؛ و نهایتاً ثمره این تحقیق می‌تواند آموزش شهروندی را در سرای محلات بهبود بخشیده و در رضایت شهروندان مؤثر باشد و جامعه نیز از مزایای آن برخوردار گردد. انجام این تحقیق برای اولین بار است که در سراهای محله شهر تهران انجام می‌شود و ادبیات حاصل شده می‌تواند باعث غنای این رشته گردد.

مبانی نظری

سرای محله

سرای محله تجلی‌گاه مدیریت محلی است. سرای محله، مرکزی است که امکانات و خدماتی را با توجه به نیازهای شهروندان در جهت رفاه آن‌ها به صورت عمومی ارائه می‌دهد. در سرای محله، ۹ کاربری در نظر گرفته شده است:

یکی از چالش‌های جدی شهرهای ایران، پایین بودن سطح آشنایی شهروندان با حقوق و تکالیف شهروندی و عمل به آن‌هاست. نهادهای اجتماعی، از جمله شهرداری در این زمینه مسئولیت‌های مهمی بر عهده دارند و به وسیله آموزش‌های اثربخش می‌توانند به تغییر رفتار شهروندان، متناسب با الگوهای مطلوب کمک کنند. بدون تردید برای تحقق چنین هدفی اتخاذ رویکرد فرهنگی به آموزش، به عنوان رهیافتی جدید در طراحی نظام و متون آموزشی، توسط مدیران مربوطه ضروری است (مصطفوی ۱۳۹۰).

یقیناً یکی از ابزارهای مهم در تغییر نگرش مردم نسبت به کارکردهای جدید شهرداری، برنامه‌های آموزش شهروندی است. ایجاد وظایف جدید در شهرداری با هدف بسترسازی مطلوب برای توسعه پایدار شهری، ضرورت نیاز به آموزش‌های شهروندی را ایجاب می‌کند. در واقع، هدف اصلی آموزش شهروندی، تفهیم عمیق معنای شهروندی و تقویت مشارکت شهروندان برای کمک به نقش‌های جدید شهرداری‌هاست (شفیع‌زاده و محسنی ۱۳۹۰).

سرای محله مکانی است که چندین نهاد اجتماعی در آن فعالیت می‌کنند که همگی ضمن تعامل با شهرداری تهران سعی می‌کنند که از طریق پتانسیل‌ها و توان‌های محلی مردم، آن‌ها را نیز در این زمینه فعال سازند تا ضمن اینکه از نیروهای مردمی استفاده می‌نمایند، ارتباط محکمی میان شهرداری و مردم برقرار سازند. سرای محله توسط هیئت‌های مدیره‌ای اداره خواهند شد که اعضای آن اعضای شورایی، شهردار محله و مسئولان کارگروه‌های تخصصی هستند. وظیفه آن‌ها نیز برنامه‌ریزی، تصمیم‌گیری و نظارت بر امور محله در چارچوب‌های سیاست‌های اجرایی شهرداری است (مرکز مطالعات و برنامه‌ریزی شهر تهران ۱۳۹۱).

وقتی با دقت به اهداف ایجاد سراها نگریسته می‌شود، می‌توان دریافت که یک هدف در درون تمام آن‌ها مستتر است و همه این اهداف به دنبال یک هدف اساسی هستند و آن چیزی نیست جز رضایت شهروندان به عنوان اصلی‌ترین ذی‌نفعان از سراهای محله و از آنجایی که بعد آموزشی این سراها برای انجام کارهای فرهنگی و تربیت شهروندانی سالم از اهمیت شایانی برخوردار است رضایت فراگیران از آموزش‌های شهروندی سراها مدنظر محقق می‌باشد.

۱) دارالقرآن؛

۲) خانه سلامت؛

۳) خانه اسباب‌بازی؛

۴) دفتر شورایی؛

۵) مرکز کارآفرینی؛

۶) مرکز فناوری اطلاعات؛

۷) کتابخانه و سالن مطالعه؛

۸) کلاس‌های آموزشی؛

۹) سالن اجتماعات؛ (ظهبیری و فتحي ۱۳۹۰، ۲۷۱).

بر همین اساس، تشکیل مجموعه‌هایی تحت عنوان سراهای محله در کلان‌شهرها بر اساس ضوابط و معیارهای محله‌ای، امکان انجام امور مربوط به موضوعات فرهنگی و اجتماعی را با مشارکت مردم مهیا می‌کند (ظهبیری و فتحي ۱۳۹۰، ۲۷۲).

هدف کلی سراهای محله

بهبود سطح فرهنگی و اجتماعی منطقه می‌باشد.

اهداف فرعی سراهای محله

- افزایش سرانه خدمات فرهنگی محله؛
- کمک به کاهش آسیب‌های اجتماعی؛
- ارتقاء روحیه مشارکت و همکاری؛
- تقویت روحیه جمعی و ایجاد همبستگی اجتماعی؛
- فراهم نمودن بستر مناسب برای ساکنان محله جهت کسب مهارت‌های زندگی؛
- ارتقاء میزان سرمایه اجتماعی؛
- فراهم نمودن بستر مناسب جهت مشارکت در اداره امور محله؛
- نهادینه نمودن ارتباط مردم با مدیریت شهری؛
- ارتقای فرهنگ شهرنشینی و مشارکت پذیر نمودن ساکنان محله به‌عنوان شهروندان مسئول و آگاه؛
- ارتقاء سطح کیفیت زندگی؛
- تحقق مدیریت محله محور؛
- تحقق توسعه اجتماع محور (مرکز مطالعات برنامه‌ریزی ۱۳۹۱).

با توجه به اهداف ذکرشده بالا به نظر می‌رسد که هدف کلی و اهداف فرعی این سراهای محله محقق نمی‌گردد مگر با ارائه آموزش‌های صحیح و علمی به شهروندان. آموزش‌های شهروندی سراهای محله از سال ۱۳۸۹ باهدف تحقق مأموریت‌ها و رسالت‌های سازمان شهرداری تهران آغاز به کار نمود.

آموزش‌های شهروندی

آموزش شهروندی^۱ از ارکان اساسی زندگی اجتماعی و فرهنگی انسان در جامعه امروز است و یکی از مباحث اساسی جامعه شهری در هر دوره تاریخی از زندگی انسان محسوب می‌شود، ریشه‌های تاریخی موضوع شهروندی را همانند بسیاری از علوم باید در اندیشه‌های افلاطون و یونان باستان جست‌وجو کرد (فالكس^۲ ۲۰۰۰، ۱۴).

شهروندی دارای دو بعد برجسته است که در یک‌سوی آن وظایف شهروندان و در سوی دیگر، وظایف دولت و زمامداران وجود دارد. اهمیت آموزش ارزش‌های شهروندی چه از نظر ملی - مذهبی و چه از نظر بین‌المللی تنها به دلیل تغییرات سریع اجتماعی، وجود ایدئال‌ها و تفکرات آزادی‌خواهانه و حرکت جوامع به‌سوی شکل مردم‌سالاری است (مهرمحمدی ۱۳۷۷، به نقل از شفیع‌زاده و محسنی ۱۳۹۰).

با توجه به اینکه هر جامعه‌ای با عنایت به زمینه‌های فرهنگی و ارزشی خود شهروندانی خاص با ویژگی‌های مشخص پرورش می‌دهد و این امر ضامن بقا و تداوم حیات اجتماعی و میزان توسعه هر کشوری است؛ پس باید آموزش‌های شهروندی برنامه‌ریزی شده‌ای را برای تمام اقشار جامعه به‌طور وسیع در نظر گرفت (قائدی ۱۳۸۵).

آموزش شهروندی در واقع ارائه اطلاعات و آگاهی در مورد مسائل عمومی جامعه است که فرد را برای کسب فرهنگ شهروندی جامعه محل زندگی خود در ابعاد محلی، ملی و جهانی آماده می‌کند. چنین آموزه‌هایی واجد فضایل و اخلاق مدنی و جمعی است و از مهارت‌های لازم برای مشارکت در عرصه‌های سیاسی، اجتماعی، فرهنگی، اقتصادی و دینی برخوردار است. از نظر بلا^۳ جامعه‌شناس آمریکایی، آموزش شهروندی نباید دربرگیرنده نفع فردی باشد، بلکه باید این آموزش‌ها جستجویی برای مساوات‌طلبی و برابری شهروندی باشد؛ این آموزش‌ها باید به روابط اجتماعی بین افراد و روابط افراد و نهادهای ساختار نظام اجتماعی مربوط شود (شفیع‌زاده و محسنی ۱۳۹۰، ۵۹۹).

آموزش شهروندی عبارت است از رشد و پرورش دادن ظرفیت‌های افراد و گروه‌ها برای مشارکت و تصمیم‌گیری و عمل آگاهانه و مسئولانه در زندگی اجتماعی، سیاسی، اقتصادی و فرهنگی. این آموزش‌ها شامل حقوق انسانی، رشد مستمر و همه‌جانبه، اخلاق و

ارزش‌ها، صلح و مسالمت‌جویی، برابری اجتماعی و حرمت نهادن به تفاوت‌هاست (لطف‌آبادی ۱۳۸۵).

رضایت مشتری

با مرور ادبیات مرتبط با موضوع رضایت مشتری، با دو رویکرد برای تعریف رضایت مواجه می‌شویم. رویکرد اول عقیده دارد، رضایت حالتی است که پس از مصرف محصول یا استفاده از خدمت، برای مشتری حاصل می‌شود.

در رویکرد دوم، رضایت به‌عنوان فرایند درک و ارزیابی مشتری از تجربه مصرف محصول یا استفاده از خدمات، تعریف می‌شود (یو جی بی^۴، ۱۹۹۰، به نقل از عباس‌زاده توسلی ۱۳۸۹).

ما نیز منظر دوم را جهت تعریف مفهوم رضایت مشتری برگزیده‌ایم و بر این اساس، تعریف ذیل را ارائه می‌کنیم: رضایتمندی واکنش احساسی مشتری است که از تعامل با سازمان عرضه‌کننده یا مصرف محصول حاصل می‌گردد. رضایت از درک متفاوت مابین انتظارات مشتری و عملکرد واقعی محصول یا سازمان حاصل می‌شود. تجربیات قبلی مشتری از مصرف محصول ما و همچنین تجربه او از تعامل با سازمان عرضه‌کننده، در شکل‌دهی انتظارات وی، نقشی اساسی ایفا می‌کند. ما عقیده داریم، رضایتمندی مشتریان، عکس‌العمل‌های آتی آنان را در قبال سازمان ما تحت تأثیر قرار خواهد داد (کاوسی ۱۳۸۴، ۱۱).

عوامل مؤثر بر رضایت مشتری

در شهر تهران دوره‌های آموزش شهروندی با هدف ارتقاء دانایی، خواسته‌ها و توانمندی‌های شهروندان و تأثیر بر بینش، دانش، منش، روش، کنش و رفتار شهروندان برگزار می‌شود. پس از بررسی و مطالعات ادبیات، مبانی نظری و پیشینه‌های پژوهش‌های مرتبط در ایران و جهان عوامل مؤثر استخراج گردید که بدین شرح می‌باشد: آموزشی، محیطی (موقعیتی)، ارتباطی، مدیریتی، اجتماعی - فرهنگی و تکنولوژیکی. بدیهی است که هر یک از مؤلفه‌های شش‌گانه مرکب از عناصری هستند که با شاخص‌سازی دقیق تبدیل به پرسشنامه می‌شوند.

پیشینه پژوهش‌های مرتبط در داخل و خارج

فعلی و همکاران (۱۳۸۹) طی پژوهشی با عنوان «تحلیل عاملی مؤلفه‌های رضایتمندی دانشجویان

دانشکده کشاورزی دانشگاه تربیت مدرس از کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده» دریافتند که عوامل پاسخگویی استاد، اعمال نظرات دانشجویان، محیطی آرام، مطالب منظم و مرتبط، احترام استاد به دانشجویان، جذابیت ظاهری تسهیلات فیزیکی و مناسب بودن برخورد کارکنان آموزش به ترتیب دارای بیشترین اهمیت بر رضایت می‌باشند.

ریگر (۲۰۱۲) در تحقیقی با موضوع «بررسی رضایت دانشجویان در کالج کرفتون هیل» به این نتیجه رسیدند که عوامل آموزشی، تکنولوژیکی، محیطی، خدماتی، تنوع، اثربخشی و رضایت کلی بر روی رضایت مؤثرند.

ویجت و همکاران (۲۰۱۱) طی پژوهشی با عنوان «بررسی میزان رضایتمندی در فراگیران تحصیل‌کرده‌ای که برای دوره ۱۰ برنامه برتر ملی در دانشگاه میدوسترن ثبت‌نام کرده‌اند» دریافتند که عوامل مؤثر بر رضایت عبارت‌اند از: افزایش رقابت، آموزشی پویا، عدم کمبود بودجه، عدم هزینه بالا و تغییر ویژگی‌های جمعیت شناختی.

افضل و همکاران (۲۰۱۱) در پژوهش «عوامل کلیدی مؤثر بر رضایت فراگیران در دوره‌های از راه دور (مطالعه موردی دانشگاه علامه اقبال پاکستان)» به این نتایج رسیدند که تعامل بین استاد و شاگرد، اجرای معلمین، برنامه‌ریزی دوره، پویایی کلاس، به روز بودن و طراحی خوب در رضایت تأثیر دارند.

هدف پژوهش

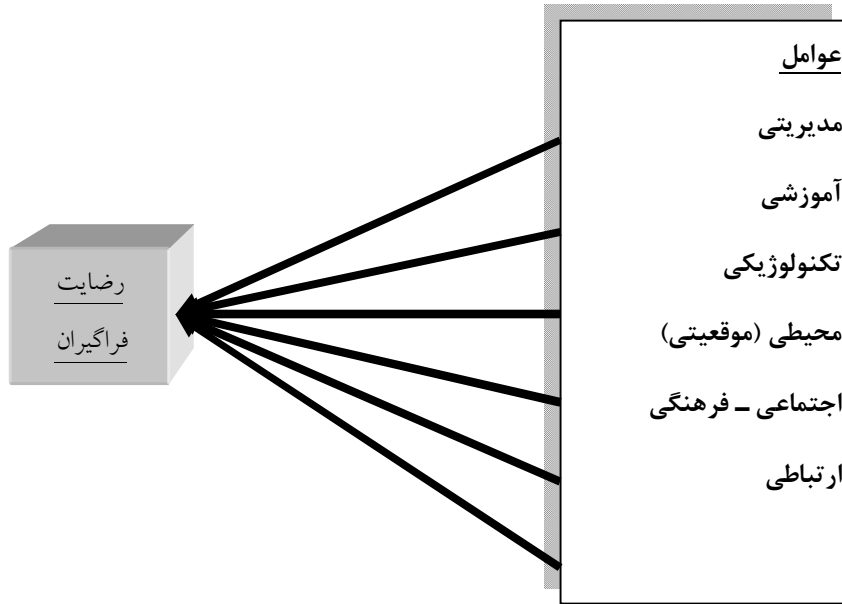
این پژوهش که با هدف بررسی عوامل مؤثر بر رضایت فراگیران از آموزش‌های شهروندی سراهای محله شهر تهران انجام شده است با طرح پرسش‌های زیر و تلاش برای یافتن پاسخ‌های صحیح درصدد تحقق هدف این تحقیق است. سؤالات پژوهشی عبارت‌اند از:

سؤالات پژوهش

- ۱- تا چه اندازه عامل آموزشی در رضایت فراگیران از آموزش‌های شهروندی سراهای محله شهر تهران مؤثر است؟
- ۲- تا چه اندازه عامل محیطی (موقعیتی) در رضایت فراگیران از آموزش‌های شهروندی سراهای محله شهر تهران مؤثر است؟

۳- تا چه اندازه عامل ارتباطی در رضایت فراگیران از آموزش‌های شهروندی سراهای محله شهر تهران مؤثر است؟

۴- تا چه اندازه عامل مدیریتی در رضایت فراگیران از آموزش‌های شهروندی سراهای محله شهر تهران مؤثر است؟



نمودار ۱: مدل مفهومی پژوهش

۵- تا چه اندازه عامل اجتماعی - فرهنگی در رضایت فراگیران از آموزش‌های شهروندی سراهای محله شهر تهران مؤثر است؟

۹- آیا بین سراهای محله شهر تهران در خصوص عوامل مؤثر بر رضایت فراگیران از آموزش‌های شهروندی تفاوت وجود دارد؟

روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش از نظر هدف کاربردی، از نظر نحوه جمع‌آوری اطلاعات و کنترل متغیرها توصیفی و از نظر اجرا پیمایشی است. جامعه آماری این پژوهش کلیه فراگیران کلاس‌های آموزش‌های شهروندی سراهای محله شهر تهران بوده و حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران ۳۸۴ نفر محاسبه شده است که برای اطمینان از

۶- تا چه اندازه عامل تکنولوژیکی در رضایت فراگیران از آموزش‌های شهروندی سراهای محله شهر تهران مؤثر است؟

۷- اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر رضایت فراگیران از آموزش‌های شهروندی سراهای محله شهر تهران چگونه است؟

۸- آیا بین مناطق شهر تهران در خصوص عوامل مؤثر بر رضایت فراگیران از آموزش‌های شهروندی تفاوت وجود دارد؟

جدول ۱: مؤلفه‌ها و گویه‌های مربوط به پرسشنامه

شماره بعد	مؤلفه‌ها	تعداد گویه‌ها	شماره گویه‌ها
۱	عوامل آموزشی	۷	۱-۲-۳-۴-۵-۶
۲	عوامل محیطی (موقعیتی)	۹	۸-۹-۱۰-۱۱-۱۲-۱۳-۱۴-۱۵-۱۶
۳	عوامل ارتباطی	۷	۱۷-۱۸-۱۹-۲۰-۲۱-۲۲-۲۳
۴	عوامل مدیریتی	۶	۲۴-۲۵-۲۶-۲۷-۲۸-۲۹
۵	عوامل فرهنگی - اجتماعی	۵	۳۰-۳۱-۳۲-۳۳-۳۴
۶	عوامل تکنولوژیکی	۴	۳۵-۳۶-۳۷-۳۸

کولموگروف اسمیرنف انجام شد و با توجه به اینکه سطح معناداری همه متغیرها بیشتر از ۰،۰۵ بود می توان نتیجه گرفت که توزیع داده‌ها نرمال است. بنابراین در چنین وضعیتی ضرورت دارد که از آزمون‌های پارامتریک استفاده شود.

همان‌گونه که در جدول شماره ۳ مشاهده می‌شود به منظور آزمون فرضیه‌های ۱ تا ۶ از آزمون t تک نمونه‌ای و برای فرضیه ۷ از آزمون فریدمن و برای فرضیه‌های ۸ و ۹ از آزمون‌های تحلیل واریانس و توکی استفاده شد که جداول مربوطه و شرح و تفسیر آن‌ها در زیر می‌آید:

فرضیه اول: عامل آموزشی بر رضایت فراگیران از آموزش‌های شهروندی سراهای محله شهر تهران مؤثر است.

با توجه به سطح معنی‌داری جدول شماره ۴ ($Sig=0.001$) که کوچک‌تر از ۰،۰۵ است می‌توان گفت که عامل آموزشی بر رضایت فراگیران از آموزش‌های شهروندی سراهای محله شهر تهران مؤثر است، چرا که میانگین شاخص تأثیر عامل آموزشی بر رضایت فراگیران از آموزش‌های شهروندی (۲۶،۶۶) بیشتر از میانگین مفروض (۲۱) تأثیر عامل آموزشی بر رضایت فراگیران از آموزش‌های شهروندی می‌باشد و این تفاوت میانگین نیز معنی‌دار می‌باشد.

تعمیم یافته‌ها ۴۵۰ نفر در نظر گرفته شده است. روش نمونه‌گیری تصادفی خوشه‌ای چندمرحله‌ای بوده و ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه محقق ساخته عوامل مؤثر بر رضایت فراگیران بوده است که شامل شش مؤلفه و ۳۸ گویه بوده است. پایایی پرسشنامه با استفاده از آلفای کرونباخ ۰،۹۲ به دست آمد. در آمار توصیفی از فراوانی، میانگین، انحراف معیار، جداول و نمودارها و در آمار استنباطی از آزمون‌های کولموگروف اسمیرنف، t تک نمونه، فریدمن، تحلیل واریانس و توکی استفاده شد.

یافته‌های پژوهش

جدول ۲: یافته‌های توصیفی

متغیرهای جمعیت شناختی	یافته‌ها	جنسیت
زن	۹۱،۱٪	
مرد	۸٪	
متاهل	۷۶،۴٪	وضعیت تأهل
مجرد	۱۹،۸٪	
کمترین	۱۳	سن
بیشترین	۶۸	
کمترین	بی‌سواد ۰،۴٪	میزان تحصیلات
بیشترین	دیپلم ۴۲،۲٪	
کمترین	بی‌کار ۰،۷٪	شغل
بیشترین	خانه‌دار ۶۵،۵٪	

قبل از شروع کار تجزیه و تحلیل داده‌ها و به منظور استفاده از آزمون‌های مرتبط، ابتدا تعیین نرمالیت

جدول ۳: آزمون‌های آمار استنباطی

آزمون	پیش فرض‌ها	مورد استفاده
T تک نمونه	یک صفت، نرمال بودن، مقیاس کمی	فرضیه‌های ۱،۲،۳،۴،۵،۶
فریدمن	مقایسه متغیرهای ترتیبی، اولویت‌بندی عوامل	فرضیه ۷
تحلیل واریانس	مقایسه بین بیش از دو گروه، نرمال بودن، مقیاس کمی	فرضیه‌های ۸ و ۹
توکی	در صورت وجود تفاوت معنادار، تفاوت موجود بین کدام گروه‌هاست	فرضیه‌های ۸ و ۹
کولموگروف اسمیرنف	بررسی نرمال بودن توزیع	قبل از استفاده از آزمون‌ها بایستی از نرمال یا غیر نرمال بودن داده‌ها مطلع شد

جدول ۴: آزمون t تک نمونه برای بررسی تأثیر عامل آموزشی بر رضایت فراگیران از آموزش‌های شهروندی

متغیر	میانگین (۹-۴۵)	انحراف استاندارد	میانگین مفروض	t	درجه آزادی	سطح معنی‌داری
عامل آموزشی	۲۶،۶۶	۴،۴۱	۲۱	۲۷،۱۸۱	۴۴۹	۰،۰۰۱

جدول ۵: آزمون t تک نمونه برای بررسی تأثیر عامل محیطی بر رضایت فراگیران از آموزش‌های شهروندی

متغیر	میانگین (۷-۳۵)	انحراف استاندارد	میانگین مفروض	t	درجه آزادی	سطح معنی داری
عامل محیطی	۳۰٫۶۰	۶٫۴۴	۲۷	۱۱٫۸۶۶	۴۴۹	۰٫۰۰۱

جدول ۶: آزمون t تک نمونه برای بررسی تأثیر عامل ارتباطی بر رضایت فراگیران از آموزش‌های شهروندی

متغیر	میانگین (۷-۳۵)	انحراف استاندارد	میانگین مفروض	t	درجه آزادی	سطح معنی داری
عامل ارتباطی	۲۶٫۳۰	۴٫۶۱	۲۱	۲۴٫۴۰۶	۴۴۹	۰٫۰۰۱

فرضیه چهارم: عامل مدیریتی بر رضایت فراگیران از آموزش‌های شهروندی سراهای محله شهر تهران مؤثر است.

با توجه به سطح معنی‌داری جدول شماره ۷ ($Sig=0.001$) که کوچک‌تر از ۰٫۰۵ است می‌توان گفت که عامل مدیریتی بر رضایت فراگیران از آموزش‌های شهروندی سراهای محله شهر تهران مؤثر است، چرا که میانگین شاخص تأثیر عامل مدیریتی بر رضایت فراگیران از آموزش‌های شهروندی (۱۹٫۷۴) بیشتر از میانگین مفروض (۱۸) تأثیر عامل مدیریتی بر رضایت فراگیران از آموزش‌های شهروندی می‌باشد و این تفاوت میانگین نیز معنی‌دار می‌باشد.

فرضیه پنجم: عامل فرهنگی - اجتماعی بر رضایت فراگیران از آموزش‌های شهروندی سراهای محله شهر تهران مؤثر است.

با توجه به سطح معنی‌داری جدول شماره ۸ ($Sig=0.001$) که کوچک‌تر از ۰٫۰۵ است می‌توان گفت که عامل اجتماعی - فرهنگی بر رضایت فراگیران از آموزش‌های شهروندی سراهای محله شهر تهران مؤثر است، چرا که میانگین شاخص تأثیر عامل اجتماعی - فرهنگی بر رضایت فراگیران از آموزش‌های شهروندی (۱۶٫۲۰) بیشتر از میانگین مفروض (۱۵) تأثیر عامل اجتماعی - فرهنگی بر رضایت فراگیران از آموزش‌های شهروندی می‌باشد و این تفاوت میانگین نیز معنی‌دار می‌باشد.

فرضیه دوم: عامل محیطی بر رضایت فراگیران از آموزش‌های شهروندی سراهای محله شهر تهران مؤثر است.

با توجه به سطح معنی‌داری جدول شماره ۵ ($Sig=0.001$) که کوچک‌تر از ۰٫۰۵ است می‌توان گفت که عامل محیطی بر رضایت فراگیران از آموزش‌های شهروندی سراهای محله شهر تهران مؤثر است، چرا که میانگین شاخص تأثیر عامل محیطی بر رضایت فراگیران از آموزش‌های شهروندی (۳۰٫۶۰) بیشتر از میانگین مفروض (۲۷) تأثیر عامل محیطی بر رضایت فراگیران از آموزش‌های شهروندی می‌باشد و این تفاوت میانگین نیز معنی‌دار می‌باشد.

فرضیه سوم: عامل ارتباطی بر رضایت فراگیران از آموزش‌های شهروندی سراهای محله شهر تهران مؤثر است.

با توجه به سطح معنی‌داری جدول شماره ۶ ($Sig=0.001$) که کوچک‌تر از ۰٫۰۵ است می‌توان گفت که عامل ارتباطی بر رضایت فراگیران از آموزش‌های شهروندی سراهای محله شهر تهران مؤثر است، چرا که میانگین شاخص تأثیر عامل ارتباطی بر رضایت فراگیران از آموزش‌های شهروندی (۲۶٫۳۰) بیشتر از میانگین مفروض (۲۱) تأثیر عامل ارتباطی بر رضایت فراگیران از آموزش‌های شهروندی می‌باشد و این تفاوت میانگین نیز معنی‌دار می‌باشد.

جدول ۷: آزمون t تک نمونه برای بررسی تأثیر عامل مدیریتی بر رضایت فراگیران از آموزش‌های شهروندی

متغیر	میانگین (۷-۳۵)	انحراف استاندارد	میانگین مفروض	t	درجه آزادی	سطح معنی داری
عامل مدیریتی	۱۹٫۷۴	۴٫۵۵	۱۸	۸٫۱۲۸	۴۴۹	۰٫۰۰۱

جدول ۸: آزمون t تک نمونه برای بررسی تأثیر عامل اجتماعی فرهنگی بر رضایت فراگیران از آموزش‌های شهروندی

متغیر	میانگین (۷-۳۵)	انحراف استاندارد	میانگین مفروض	t	درجه آزادی	سطح معنی داری
عامل اجتماعی فرهنگی	۱۶٫۲۰	۳٫۸۵	۱۵	۶٫۶۵۶	۴۴۹	۰٫۰۰۱

جدول ۹: آزمون t تک نمونه برای بررسی تأثیر عامل تکنولوژیکی بر رضایت فراگیران از آموزش‌های شهروندی

متغیر	میانگین (۴-۲۰)	انحراف استاندارد	میانگین مفروض	t	درجه آزادی	سطح معنی داری
عامل تکنولوژیکی	۹،۱۹	۳،۴۰	۱۲	-۱۷،۴۵۳	۴۴۹	۰،۰۰۱

لحاظ آماری با اطمینان ۰،۹۹ بین عوامل مؤثر بر رضایت فراگیران از آموزش‌های شهروندی تفاوت وجود دارد. البته طبق نتایج به‌دست‌آمده از جدول زیر میانگین «عوامل محیطی» برابر ۵،۴۷ بوده است که نشان‌دهنده بیشترین اهمیت و میانگین «عوامل تکنولوژی» برابر ۱،۰۲ بوده است که نشان‌دهنده کمترین اهمیت در بین عوامل مؤثر بر رضایت فراگیران از آموزش‌های شهروندی بوده است.

فرضیه هشتم: بین مناطق شهر تهران در خصوص عوامل مؤثر بر رضایت فراگیران از آموزش‌های شهروندی سراهای محله شهر تهران تفاوت وجود دارد. با توجه به اینکه تحلیل واریانس کمک می‌کند تا میانگین‌های چند جامعه با یکدیگر مقایسه گردند، لذا در این بخش از این آزمون جهت مقایسه میزان رضایت فراگیران از آموزش‌های شهروندی در بین مناطق مختلف استفاده می‌گردد. نتایج حاصل از تحلیل واریانس در جدول شماره ۱۱ آمده است.

نتایج حاصل از سطح معنی‌داری آزمون تحلیل واریانس که کوچک‌تر از ۰،۰۵ می‌باشد نشان می‌دهد، تفاوت معنی‌دار در ارتباط با میزان رضایت فراگیران از آموزش‌های شهروندی در بین مناطق مختلف وجود دارد. در ضمن، آزمون نتایج به‌دست‌آمده از آزمون توکی بیان می‌کند که کمترین میزان رضایت فراگیران از آموزش‌های شهروندی در بین شهروندان منطقه ۱۵ و بیشترین میزان رضایت فراگیران از آموزش‌های شهروندی در بین شهروندان منطقه ۱ می‌باشد.

فرضیه ششم: عامل تکنولوژیکی بر رضایت فراگیران از آموزش‌های شهروندی سراهای محله شهر تهران مؤثر است.

با توجه به اینکه میانگین شاخص تأثیر عامل تکنولوژیکی بر رضایت فراگیران از آموزش‌های شهروندی (۹،۱۹) کمتر از میانگین مفروض (۱۲) تأثیر عامل تکنولوژیکی بر رضایت فراگیران از آموزش‌های شهروندی می‌باشد می‌توان گفت این فرضیه تأیید نمی‌شود. به‌عبارت‌دیگر عامل تکنولوژیکی بر رضایت فراگیران از آموزش‌های شهروندی سراهای محله شهر تهران مؤثر نیست.

فرضیه هفتم: عوامل مؤثر بر رضایت فراگیران از آموزش‌های شهروندی سراهای محله شهر تهران را می‌توان اولویت‌بندی نمود.

جدول ۱۰: مقایسه و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر رضایت فراگیران از آموزش‌های شهروندی

رتبه	میانگین رتبه‌ای	عوامل
۱	۵،۴۷	عوامل محیطی
۲	۴،۷۳	عوامل آموزشی
۳	۴،۶۲	عوامل ارتباطی
۴	۳،۰۲	عوامل مدیریتی
۵	۲،۱۴	عوامل فرهنگی اجتماعی
۶	۱،۰۲	عوامل تکنولوژی

$Chi-square=1936.287$ $df=5$ $Sig=0.001$

نتایج حاصل از جدول نشان می‌دهد که مقدار آزمون ($Chi-square=1936.287$) که در سطح خطای کوچک‌تر از ۰،۰۱ معنی‌داری است، باید گفت که به

جدول ۱۱: نتایج حاصل از آنالیز واریانس در ارتباط با میزان رضایت فراگیران

آنالیز واریانس میزان رضایت فراگیران					
منبع تغییرات	مجموع مجزورات	درجه آزادی	میانگین مجزورات	F	سطح معنی‌داری
بین گروه‌ها	۶۰۳۵،۴۸۰	۴	۱۵۰۸،۸۷۰	۳،۹۵۸	۰،۰۰۴
داخل گروه‌ها	۱۶۹۶۵۳،۹۰۰	۴۴۵	۳۸۱،۲۴۵		
کل	۱۷۵۶۸۹،۳۸۰	۴۴۹			

جدول ۱۲: نتایج حاصل از آزمون توکی در رابطه با میزان رضایت فراگیران

میزان رضایت فراگیران			
آزمون توکی			
منطقه	تعداد	مقایسه میانگین با آلفا = ۰,۰۵	
		۱	۲
۱۵	۹۰	۱۲۲,۹۰	
۵	۹۰	۱۲۷,۸۸	۱۲۷,۸۸
۴	۹۰	۱۲۸,۳۸	۱۲۸,۳۸
۱۲	۹۰	۱۳۰,۲۵	۱۳۰,۲۵
۱	۹۰	۱۳۴,۲۰	
سطح معنی داری		۰,۰۸۷	۰,۱۹۴

فرضیه نهم: بین سراهای محله شهر تهران در خصوص عوامل مؤثر بر رضایت فراگیران از آموزش‌های شهروندی سراهای محله شهر تهران تفاوت وجود دارد.

نتایج حاصل از سطح معنی داری آزمون تحلیل واریانس که کوچک‌تر از ۰,۰۵ می‌باشد نشان می‌دهد، تفاوت معنی دار در ارتباط با میزان رضایت فراگیران از آموزش‌های شهروندی در بین سراهای محله‌های مختلف وجود دارد. در ضمن، آزمون نتایج به دست آمده از آزمون توکی بیان می‌کند که کمترین میزان رضایت فراگیران از آموزش‌های شهروندی مربوط به سرای محله ابوذر و بیشترین میزان رضایت فراگیران از آموزش‌های شهروندی مربوط به سرای محله باغ فردوس می‌باشد. اولویت بندی سراهای محله در جدول (شماره ۱۷) آورده شده است.

جدول ۱۴: نتایج حاصل از آزمون توکی در رابطه با میزان رضایت فراگیران

آزمون توکی			
سرای محله	تعداد	مقایسه میانگین با آلفا = ۰,۰۵	
		۱	۲
ابوذر	۱۸	۱۲۰,۴۴	
خاور شهر	۱۸	۱۲۰,۸۲	۱۲۰,۸۲
جوادیه	۱۸	۱۲۱,۶۶	۱۲۱,۶۶
بروجردی	۱۸	۱۲۳,۱۶	۱۲۳,۱۶
والفجر	۱۸	۱۲۳,۵	۱۲۳,۵
پرواز	۱۸	۱۲۴,۱۶	۱۲۴,۱۶
شهرک نفت	۱۸	۱۲۴,۸۳	۱۲۴,۸۳
نیاوران	۱۸	۱۲۵,۸۳	۱۲۵,۸۳
دروازه شمیران	۱۸	۱۲۶,۱۱	۱۲۶,۱۱
بهاران	۱۸	۱۲۶,۸۳	۱۲۶,۸۳
طیب	۱۸	۱۲۶,۸۴	۱۲۶,۸۴
کوهسار	۱۸	۱۲۷,۴۴	۱۲۷,۴۴
اوقاف	۱۸	۱۲۷,۵۵	۱۲۷,۵۵
پاسداران	۱۸	۱۲۸,۰۵	۱۲۸,۰۵
شاهین	۱۸	۱۲۸,۵	۱۲۸,۵
سنگلج	۱۸	۱۲۹,۶۶	۱۲۹,۶۶
کوهک	۱۸	۱۳۰,۲۲	۱۳۰,۲۲
امامزاده یحیی	۱۸	۱۳۰,۳۳	۱۳۰,۳۳
بهارستان	۱۸	۱۳۱,۶۶	۱۳۱,۶۶
اباذر	۱۸	۱۳۲,۵	۱۳۲,۵
آبشار	۱۸	۱۳۳,۲۱	۱۳۳,۲۱
چینر	۱۸	۱۳۳,۷۷	۱۳۳,۷۷
مجید آباد	۱۸	۱۳۴,۴۴	۱۳۴,۴۴
ازگل	۱۸	۱۴۲,۱۶	۱۴۲,۱۶
باغ فردوس	۱۸	۱۴۴,۳۸	
سطح معنی داری		۰,۱۳۷	۰,۰۶

جدول ۱۳: نتایج حاصل از آنالیز واریانس در ارتباط با میزان رضایت فراگیران

آنالیز واریانس میزان رضایت فراگیران				
منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F
بین گروه‌ها	۱۴۹۶۸,۳۶	۲۴	۶۲۳,۶۸۲	
داخل گروه‌ها	۱۶۰۵۵۸,۶۸۷	۴۲۴	۳۷۸,۶۷۶	
کل	۱۷۵۵۲۷,۰۵۱	۴۴۸		۱,۶۴۷
				۰,۰۲۹

جدول ۱۵: آزمون t تک نمونه برای بررسی رضایت فراگیران از آموزش‌های شهروندی

متغیر	میانگین (۱۹۰-)	انحراف استاندارد	میانگین مفروض	t	درجه آزادی	سطح معنی داری
رضایت	۱۲۸,۷۲	۱۹,۷۸	۱۱۴	۱۵,۷۹۳	۴۴۹	۰,۰۰۱

فرضیه دهم: فراگیران از آموزش‌های شهروندی سراهای محله شهر تهران رضایت دارند.

به‌منظور آزمون این فرضیه از آزمون تی تک نمونه استفاده شده است که نتایج آن به قرار زیر است:

با توجه به سطح معنی‌داری جدول فوق ($Sig=0.001$) که کوچک‌تر از ۰،۰۵ است می‌توان گفت که فراگیران از آموزش‌های شهروندی سراهای محله شهر رضایت دارند، چرا که میانگین شاخص رضایت فراگیران از آموزش‌های شهروندی (۱۲۸،۷۲) بیشتر از میانگین مفروض (۱۱۴) تأثیر رضایت فراگیران از آموزش‌های شهروندی می‌باشد و این تفاوت میانگین نیز معنی‌دار می‌باشد. به عبارت دیگر فراگیران از آموزش‌های شهروندی سراهای محله شهر تهران رضایت دارند.

بحث، نتیجه‌گیری و پیشنهادها

یافته‌های فرضیه‌های ۱، ۲، ۳، ۴ و ۵ با یافته‌های تحقیقات پیشین هم‌خوانی دارد؛ اما یافته فرضیه ششم که نشان می‌دهد عوامل تکنولوژیکی نتوانسته است رضایت فراگیران را جلب نماید که با نتایج پژوهشی لطفی (۱۳۸۸)، سهرابی یورتچی و همکاران (۱۳۸۹)، شریف‌زاده و عبدالله (۱۳۹۰) و ریگز (۲۰۱۲) ناهم‌خوانی دارد. با توجه به مکان اجرای تحقیق حاضر که مکان‌هایی تازه تأسیس و حتی در برخی محلات در دست تأسیس می‌باشند به نظر می‌رسد که هنوز امکانات تکنولوژیکی مناسب برای آن‌ها در نظر گرفته نشده است، که مسلماً با مکان پژوهشی تحقیقات ذکر شده که دانشگاه بوده و مجهز به پیشرفته‌ترین تکنولوژی روز می‌باشد کاملاً متفاوت می‌باشد. به عبارتی دیگر پژوهش حاضر با توجه به قلمرو مکانی‌اش چنین تفاوتی را نشان می‌دهد؛ و یافته فرضیه هفتم که نشان می‌دهد ترتیب اهمیت تأثیر عوامل بر رضایت فراگیران به صورت محیطی، آموزشی، ارتباطی، مدیریتی، اجتماعی - فرهنگی و تکنولوژیکی می‌باشد با نتایج پژوهشی بختیار نصرآبادی (۱۳۸۵) و فعلی و همکاران (۱۳۸۹) تا حدودی ناهم‌خوان است. که البته با توجه به جامعه آماری این پژوهش که اغلب زنان متأهل خانه‌دار بودند، به نظر می‌رسد که خواسته‌ها و انتظارات آن‌ها که در پاسخ‌هایشان نیز مشاهده می‌شود بیشتر تأکید بر محیط فیزیکی یادگیری دارند که خواسته‌ها و انتظارات آن‌ها با خواسته‌ها و انتظارات جامعه آماری پژوهش‌های ذکر شده که دانشجویان می‌باشد متفاوت است بنابراین این تأکید بر محیط فیزیکی قابل قبول می‌باشد.

رتبه‌بندی زیر عامل‌های عوامل آموزشی به این ترتیب می‌باشد: وقت‌شناسی اساتید برای حضور در کلاس، توان علمی اساتید، میزان پاسخگویی اساتید دوره، نحوه تدریس اساتید، به‌روز بودن محتوای دوره، کاربردی بودن محتوای دوره و متناسب بودن حجم مطالب آموزشی با ساعات تدریس.

رتبه‌بندی زیر عامل‌های عوامل محیطی به این ترتیب می‌باشد: دسترسی آسان به سرای محله، نور و روشنایی، ایمنی، بهداشت، سرمایش و گرمایش، متناسب بودن امکانات رفاهی با تعداد فراگیران، سکوت و آرامش، متناسب بودن تعداد کلاس‌ها با برنامه‌های کلاسی و آمادگی فضای باز سرای محله برای برگزاری مراسم رسمی و غیررسمی.

رتبه‌بندی زیر عامل‌های عوامل ارتباطی به این ترتیب می‌باشد: وجود روحیه مثبت در اساتید دوره، فضای دوستانه ایجاد شده در کلاس توسط اساتید، شیوه انتقال مفاهیم توسط اساتید (تن صدا، حرکات صورت و بدن)، استفاده از کلمات و عبارات رسا و مناسب توسط اساتید در انتقال مطالب، ارتباط دوطرفه اساتید و فراگیران در کلاس، توجه اساتید به ویژگی‌های فردی فراگیران در هنگام ارتباط با آن‌ها و میزان دسترسی به اساتید در خارج از کلاس و در زمان مورد نیاز.

رتبه‌بندی زیر عامل‌های عوامل مدیریتی به این ترتیب می‌باشد: برنامه‌ریزی دوره، ایجاد فضای اعتماد متقابل در سرای محله توسط مدیر، قرار دادن آموزش‌های شهروندی در اولویت‌های برنامه کاری سرای محله، اطلاع‌رسانی برای ثبت‌نام، نظارت مدیر بر روند آموزش‌های برگزار شده و پیگیری مدیر در تهیه وسایل کمک آموزشی.

رتبه‌بندی زیر عامل‌های عوامل فرهنگی - اجتماعی به این ترتیب می‌باشد: متناسب بودن محتوای دوره با ارزش‌ها و باورهای شما، ترویج فرهنگ مشارکت، آموزش حقوق شهروندی، آموزش ارتباطات مؤثر شهروندی و آموزش مسئولیت‌پذیری شهروندی.

رتبه‌بندی زیر عامل‌های عوامل تکنولوژیکی به این ترتیب می‌باشد: وجود آرشیبوی از اطلاعات و خدمات موجود در سرای وجود یک وب‌سایت سرای محله برای کسب اطلاعات، امکان ثبت‌نام اینترنتی بدون مراجعه حضوری و دسترسی به اینترنت و وایرلس (بی‌سیم).

بنابراین به‌طور کلی می‌توان چنین نتیجه‌گیری نمود که همه عوامل محیطی، آموزشی، ارتباطی، مدیریتی، اجتماعی - فرهنگی بجز عامل تکنولوژیکی بر رضایت

منابع و مأخذ

- ۱) بختیارنصرآبادی، حسن‌علی و نوروزی، رضاعلی. (۱۳۸۵). بررسی میزان رضایتمندی دانشجویان نخبه‌ی دانشگاه اصفهان از مؤلفه‌های آموزشی. مجله روانشناسی ۳۸، سال دهم، شماره ۲.
- ۲) شریف‌زاده، ابوالقاسم و عبدالله زاده، غلامحسین. (۱۳۹۰). بررسی رضایت دانشجویان کشاورزی از کیفیت آموزشی. فصلنامه پژوهشی و برنامه‌ریزی در آموزش عالی. شماره ۶۱.
- ۳) شفیع‌زاده، حمید و محسنی، هدی‌سادات. (۱۳۹۰). آموزش شهروندی؛ ضرورتی برای ارتقای شهرداری به نهاد اجتماعی. مجموعه مقالات همایش علمی شهرداری به منزله نهاد اجتماعی، جلد ۴.
- ۴) ظهیری، هوشنگ و فتیحی، سروش. (۱۳۹۰). توانمندسازی مدیریت محله و سازمان‌های مردم نهاد محله‌ای؛ راهکارهای بنیادین گذار شهرداری به سمت نهاد اجتماعی. مجموعه مقالات همایش علمی شهرداری به منزله نهاد اجتماعی، جلد ۲.
- ۵) عباس‌زاده توسلی، مراد. (۱۳۸۹). سنجش میزان رضایت مردم از نقش و عملکرد دهیاری‌ها در انجام وظایف محوله و نقش آن‌ها در روند توسعه روستایی (مطالعه موردی روستای ده عباس از توابع شهرستان اسلامشهر). پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم و تحقیقات، مهندسی کشاورزی توسعه روستایی.
- ۶) فعلی، سعید، بیگلری، نگین و پزشکی راد، غلامرضا. (۱۳۸۹). تحلیل عاملی مؤلفه‌های رضایتمندی دانشجویان دانشکده کشاورزی دانشگاه تربیت مدرس از کیفیت خدمات آموزشی ارائه شده. فصلنامه علمی - پژوهشی دانشگاه آزاد اسلامی، سال سوم، شماره ۳.
- ۷) قانندی، یحیی. (۱۳۸۵). تربیت شهروند آینده. فصلنامه نوآوری‌های آموزشی. شماره ۱۷، سال پنجم.
- ۸) کاوسی، سید محمدرضا. (۱۳۸۴). روش‌های اندازه‌گیری رضایت مشتری. تهران: انتشارات سبزان.
- ۹) لطف‌آبادی، حسین. (۱۳۸۵). آموزش شهروندی ملی و جهانی همراه با تحکیم هویت و نظام ارزشی دانش‌آموزان. فصلنامه نوآوری‌های آموزشی، شماره ۱۷، سال پنجم.
- ۱۰) لطفی، محمدرضا. (۱۳۸۸). اولویت‌بندی و تعیین مهم‌ترین عوامل آموزشی مؤثر بر بهره‌وری

فراگیران از آموزش‌های شهروندی سراهای محله شهر تهران نقش مهمی ایفا می‌کنند؛ و رضایت کلی از این آموزش‌ها در شهروندان وجود دارد که البته میزان آن در سراهای محله و مناطق مختلف متفاوت می‌باشد. لذا ضروری است که مسئولان، برنامه‌ریزان و سیاست‌گذاران شهری در بهبود هرچه بیشتر این عوامل اقدام نموده و با برطرف کردن نواقص مخصوصاً در مورد موضوع فناوری، موجبات رضایت هرچه بیشتر فراگیران را از خدمات سراهای محله فراهم نمایند.

به مدیران سراهای محله پیشنهاد می‌شود که: در به‌کارگیری تکنولوژیکی روز کوشا باشند و امکان ثبت‌نام را بدون مراجعه حضوری فراهم آورند، تجهیزات مورد نیاز را فراهم نموده و مکانی را برای رفاه مراجعه‌کنندگان در نظر بگیرند و بیشتر وقت خود را در سرا و در کنار شهروندان سپری نمایند، دمای مطلوب، بهداشت مناسب و نور کافی را در سرا فراهم آورند. به برنامه‌ریزان دوره‌های آموزشی پیشنهاد می‌شود که: محتویات دوره را با باورها و ارزش‌های مردم محله متناسب نموده و حقوق، مسئولیت‌پذیری، ارتباطات مؤثر و مشارکت شهروندی را در آن بگنجانند. به مدیران آموزشی پیشنهاد می‌شود که: قبل از برگزاری دوره اطلاع‌رسانی مناسبی نمایند، کارگاه‌های آموزشی جهت بالا بردن مهارت ارتباطی اساتید دایر گردانند، اساتید را ملزم به حضور در ساعاتی مشخص خارج از ساعات کلاسی، پاسخگویی و حضور به‌موقع نمایند، شیوه‌های نوین تدریس را از اساتید انتظار داشته باشند و نهایتاً در هنگام به‌کارگیری اساتید سطح علمی آن‌ها را بسنجند و در صورت واجد شرایط بودن از آن‌ها برای آموزش استفاده نمایند. به مسئولین شهرداری و اعضاء هیئت امنا پیشنهاد می‌شود که: مدیرانی را برای اداره سرا انتخاب نمایند که سابقه و تحصیلات مرتبط با مباحث آموزشی داشته باشند و نیز مکانی را برای سرای محله در نظر بگیرند که در هنگام طراحی به همین منظور طراحی شده باشد. به مسئولین برنامه‌ریزی دوره‌ها پیشنهاد می‌شود که: حجم مطالب مناسب با ساعت اختصاص داده‌شده بوده و کاملاً جدید و کاربردی باشند. به اساتید پیشنهاد می‌شود که: با روحیه‌ای مناسب در کلاس حضور یافته فراگیران را در مباحث مشارکت داده، به تک‌تک آن‌ها توجه نموده تا بتوانند جوی دوستانه را در کلاس ایجاد نمایند.

- دانشگاه‌ها به روش تصمیم‌گیری گروهی. فصلنامه مدیریت، سال هفتم، شماره ۲۰.
- ۱) مرکز مطالعات و برنامه‌ریزی شهر تهران. (۱۳۹۱). بررسی و ارزیابی عملکرد سراهای محله در راستای اهداف از پیش تعیین‌شده (در شهر تهران).
- ۱۲) مصطفوی، سید رضا. (۱۳۹۰). طراحی شاخصه‌ای شهرداری به‌منزله نهاد اجتماعی در افق چشم‌انداز ۱۴۰۴. مجموعه مقالات همایش علمی شهرداری به‌منزله نهاد اجتماعی. جلد ۲.
- 13) Afzaal, Ali, Iramay, Muhammad & Mudasar, Shahzad, "Key factor's for determining student satisfaction in distance learning courses: study of Allama Iqbal open university (AIOU) Islam Abad, Pakistan", Turkish onlin Journal of distance education, Tojde Aprill 2011 ISSN, 64-88.
- 14) Faulks, Keith (2000), Citizenship, New York: published by Routledge.
- 15) Riggs, Michelle (2012), "Student satisfaction survey", Crafton hills college spring 2012.
- 16) Vichet, Sum, J Mc Caskey, Stephen & Keyune, Catherine. (2011), "A survey research of satisfaction levels of graduate student's enrolled in nationally ranked top – 10 program at a mid-western university", Higher education Journal.

یادداشت‌ها

¹ citizenship education

² faulks

³ bella

⁴ Youjea yi