

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ



وزارت علوم و تحقیقات و فن آوری

دانشگاه سوره

دانشکده فرهنگ و ارتباطات

گروه مدیریت فرهنگی

رساله پروژه نهایی جهت اخذ درجه لیسانس

عوامل موثر بر میزان و نوع استفاده از خدمات آموزشی فرهنگسرای استاد

شهریار

## چکیده:

رساله‌ی حاضر حاصل پژوهشی توصیفی-پیمایشی که با هدف بررسی «عوامل موثر بر میزان و نوع استفاده از خدمات آموزشی فرهنگسرای استاد شهریار» صورت گرفته است.

این تحقیق بررسی عوامل موثر بر میزان و نوع استفاده از خدمات آموزشی فرهنگسرای استاد شهریار می‌باشد. در این پژوهش از پرسش‌نامه جهت گردآوری اطلاعات استفاده شده است. تعداد پرسش‌نامه‌هی پخش شده ۴۴ نسخه است؛ که ۲۰ نسخه‌ی آن بین مراجعین مرد فرهنگسرا، ۲۴ نسخه‌ی آن بین مراجعین زن فرهنگسرا توزیع شد، تجزیه و تحلیل داده در این پژوهش با استفاده از آزمون  $k^2$  و اسپیرمن و با به‌کارگیری از نرم‌افزار SPSS، صورت گرفت. از سه فرضیه‌ی موجود در پژوهش هر سه مورد تایید قرار گرفت.

فرضیات تحقیق عبارت است از:

فرضیه (۱): «بین جنسیت افراد و میزان استفاده از خدمات آموزشی فرهنگسرای استاد شهریار رابطه وجود دارد.»

فرضیه (۲): «بین سن افراد و میزان استفاده از خدمات آموزشی فرهنگسرای استاد شهریار رابطه وجود دارد.»

فرضیه (۳): «بین سطح تحصیلات افراد و میزان استفاده از خدمات آموزشی فرهنگسرای استاد شهریار رابطه وجود

دارد.»

## فصل اول:

طرح تحقیق (کلیات)

## ۱-۱ مقدمه:

همه پدیده ها برای رسیدن به هدف یا اهدافی به وجود آمده اند و در دوران وجود و حیات خود به دنبال رسیدن به این اهداف هستند. مهم ترین بخش از دوره عمر این پدیده ها در حقیقت میزان دستیابی به هدف

ها یعنی اثربخشی است و هر اندازه که دسترسی به هدف ها کمتر باشد به همان اندازه فلسفه وجودی پدیده مورد تردید قرار خواهد گرفت.

امروزه با توجه به نیازهای روز افزون و بی انتها و منابع محدود، موضوع اثر بخشی و بهره وری بیش از هر دوره دیگری مورد توجه قرار گرفته است. صاحبان منابع بیش از هر زمان دیگر به فکر استفاده بهینه و موثر از داشته های خود افتاده اند و برای تحقق آن دست نیاز به سوی دانشمندان و صاحبان اندیشه دراز کرده اند. یکی از هدف های مشترک کلیه سازمان های شناخته شده در هر کشور، افزایش کارایی و اثر بخشی فعالیت های سازمانی و در نهایت دستیابی به سطح بهینه بهره وری سازمانی است.

بدیهی است که سازمان و اثر بخشی آن یکی از مهم ترین بخش هایی است که هر مدیر و رهبری باید آن را برای رسیدن به سازمانی ایده آل در نظر داشته باشد.

بنابراین آنچه در این پژوهش مد نظر قرار گرفته است شامل عوامل موثر بر میزان و نوع استفاده از خدمات آموزشی فرهنگسرای استاد شهریارمی باشد؛ چرا که دست یابی به این مهم تاثیر بسزایی در پیمودن مسیر اصلی اش یعنی راهبردی بودن، کاربردی بودن و اثر بخش بودن فرهنگسرا دارد.

## ۱-۲ بیان مساله:

آنچه در این فصل می آید ، بررسی کارکرد فرهنگ سرا در جوامع امروز و جایگاه آن در فراتوسعه فرهنگی است و در آخر نگاهی دارد به نتیجه ایجاد این نوع مراکز با این عملکرد خاص .

### ۱-۲-۱ کارکرد فرهنگ سراهای موجود :

در راستای تأمین هدف عمده فرهنگ سرا - یعنی کمک به توسعه فرهنگ - دو فعالیت اصلی در آن جریان دارد :

#### ۱- آموزشی

#### ۲- نمایشی یا نمایشگاهی

البته نکته قابل ذکر در این جا این است که در این مراکز فرهنگی علاوه بر این دو عملکرد کاربردهای جنبی از قبیل تفریحی ، تجاری و ... هم وجود دارد که هر چند ابزاری هستند برای رسیدن به هدفی دیگر ولی در جای خود از اهمیتی بسیار برخوردارند که در بخش ( فرهنگسرا در تاریخ ) به شکلی موجز به آنها پرداخته شده است.

۱-۲-۲ جایگاه فرهنگسرا در فرایند توسعه فرهنگی :

همان طور که از نام فرهنگسرا بر می آید ، فضایی است که در آنجا فعالیت های مرتبط با فرهنگ انجام می گیرد، می خواهیم بدانیم که اگر هدف تشکیل چنین فضایی کمک به توسعه فرهنگی و ارتقاء سطح فرهنگ عمومی جامعه است ، در این حالت فرهنگسراهای موجود و فعالیت جاری آنها در کجای فرایند توسعه فرهنگی قرار دارد . همچنین در راستای تأمین هدف عمده فرهنگسرا دو فعالیت اصلی در آن جریان دارد :

۱- عملکرد آموزشی

۲- عملکرد نمایشی یا نمایشگاهی

۱-۲-۲-۱ عملکرد آموزشی :

آموزش افراد در شکوفا کردن استعداد های آنها برای فراگرفتن همه مواردی است که به واسطه آنها بتواند ایده های جدید فرهنگی خلق شده را تجسم بخشیده ، به زبان لایه سوم جامعه ارائه کرده و در معرض استفاده آنها قرار دهند. یعنی افرادی در اینجا تحت آموزش قرار می گیرند تا همه توانایی های لازم را برای متبلور کردن فرهنگ بیابند و به زبان دقیق تر و موجز تر ، آموزش هنرمند و روشن فکر . بر این اساس در حال حاضر مهمترین فعالیت فرهنگسرا همین است که البته اهمیت آن هم بر کسی پوشیده نیست، زیرا هر چه آموزش این افراد به عنوان حلقه اتصال لایه اول و لایه سوم از سطح بالایی برخوردار باشد مشکل فاصله فرهنگی کمتر می شود .

۱-۲-۲-۲ عملکرد نمایشی :

آنچه فرهنگسرا در پیوند با این وظیفه محوله خود انجام می دهد تأمین فضاها و شرایط لازم برای تقابل فرآورده های فرهنگی و استفاده کنندگان است که بسته به نوع فرآورده های فرهنگی شکل و فضای این تقابل تغییر می



کند. در این جا نیز وظیفه فرهنگسرا خطیر است چون با توجه به این که حضور مردم در فرهنگسرا با نیروهای انگیزاننده ممکن است در واقع نیروهای مجبور کننده جایی در این فرایند ندارند باید نوع این تقابل و فضایی که در آن انجام می شود و تمام شرایط حاکم در جهتی باشد که انگیزه را برای حضور، همواره افزایش دهد.

از آنچه گفته شد چنین بر می آید که در واقع در فرآیند توسعه و رشد فرهنگی، کالبدی مثل فرهنگسرا در جهتی شکل یافته که ارتباطی تنگاتنگ با لایه دوم و لایه سوم دارد و هر چه فرهنگ سرا بتواند افراد متخصص را در سطح بالایی از نظر کیفی و کمی آموزش دهد در تقویت این ارتباط مؤثرتر باشد، در انجام رسالت خود موفق تر خواهد بود.

### ۱-۲-۳ فرهنگسرا در تاریخ

به همان علت که کلمه فرهنگ فارسی، kultur آلمانی و یا culture انگلیسی با مفهوم رایج کنونی عمری کوتاه در تمدن بشری دارند، فرهنگسراها با کاربری مشخص امروزی، عمری به مراتب کوتاه تر در تاریخ معماری و شهر سازی دارند. در معماری و شهر سازی ایران زمین از گذشته های دور همواره تلفیق کاربری های متعدد در یک کالبد و در تماس نزدیک قرار گرفتن اندام های متعدد شهری، وجود داشته است، فضاهایی مثل مسجد، مدرسه، حسینیه، کتابخانه و بازار که مانند شاهرگ حیاتی همه را به هم پیوند می دهد و با جاری کردن مردم بر خود و رساندن آنها به فضاهای مذکور روح زندگی را در آنها می دمید. با سیطره فرهنگ مدرن در عرصه هنر معماری از حدود یک قرن پیش و تحکیم عقلانیت و عدم توجه به مسائل نامحسوس و نا ملموس در وجود انسان که موجب پیدایش نگرشی مادی به انسان شد، کم کم در عرصه معماری این چنین تلفیقات عملکردی از میان رفت و هر کدام از کاربری ها به طور مستقل شکل گرفته اند. اما در اواخر سه دهه پایانی قرن بیستم این مسأله آشکار گشت که ارتباطات اجتماعی پیچیده ای که به طور ضمنی در بهره برداری از این فضاها وجود دارد، شاید بسیار مهمتر از خود استفاده از فضا باشد. در کنار هم قرار گیری فضاهایی مثل مسجد،

مدرسه ، کتابخانه ، بازار و ... در معماری کلاسیک ما سبب شد که استفاده کنندگان از این فضاهای شهری در تماس با همدیگر قرار داشته و به لحاظ فکری متأثر از همدیگر باشند .

### ۳-۱ ضرورت پژوهش:

هدف این تحقیق، تعیین میزان و چگونگی استفاده از فرهنگسرا توسط ارباب رجوع و بررسی مشکلات و موانع موجود در استفاده از خدمات فرهنگسرا است. نتایج این پژوهش می تواند داده های سودمندی برای کاهش مشکلات موجود در زمینه ی دسترسی به این خدمات با هدف های پژوهشی و افزایش تولید اطلاعات برای ارباب رجوع را فراهم آورده، فرهنگسراها با توجه به عهده دار بودن رسالت سنگین خدمتگذاری علمی، باید با آگاهی از وضعیت موجود خدمات و با یافتن اطلاعات مفید و روز آمد از نیازهای کاربران ونقاط ضعف و قوت فرهنگسراها ، برنامه ریزی های مفیدی برای آینده داشته باشند ، در این راستا ضرورت اصلی این پژوهش ، تعیین کیفیت خدمات و تاثیر گذاری خدمات موجود در فرهنگسرای استاد شهریار بر روی ارباب رجوع می باشد.

همچنین یکی از نکات حائز اهمیت در خصوص اثر بخشی سازمان ها در دوران معاصر در کشور ، حرکت های موازی با دیگر سازمان ها و عدم هماهنگی بین موسسات گوناگون است. این امر موجب صرف هزینه های گزاف به طور موازی در کشور است. چنانچه هماهنگی لازم در زمینه ی اثر بخشی سازمان صورت پذیرد نه تنها شاهد توسعه ی فرهنگی بهینه، عمیق تر و سریع تر خواهیم بود، بلکه از صرف بسیاری از هزینه ها نیز ممانعت به عمل خواهد آمد.

مطالعه ی رویکردها و دیدگاههای کلان سازمان فرهنگی نشان می دهد که دیدگاههای حائز اهمیتی مورد نظر قرار گرفته است. به عنوان مثال کاربردی، هویت بخشی و کاربرد اقتصادی در اولویت قرار دارد.

#### ۴-۱ اهداف طرح:

اهداف کلی:

شناسایی عوامل موثر بر میزان و نوع استفاده از خدمات آموزشی فرهنگسرای استاد شهریار

اهداف جزئی:

- این پروژه دارای اهداف گوناگونی می باشد که مهمترین آنها عبارتند از:
- شناسایی خدمات آموزشی ارائه شده فرهنگسرای استاد شهریار .
- شناسایی ویژگی های فردی و اجتماعی مراجعہ کنندگان.
- میزان و چگونگی دسترسی به خدمات آموزشی فرهنگسرای استاد شهریار.

## ۵-۱ سوال های تحقیق و فرضیه کلی:

سوال اصلی:

- عوامل موثر بر میزان و نوع استفاده از خدمات آموزشی فرهنگسرای استاد شهريار کدامند؟

سوال فرعی:

- تنوع در ارائه ی خدمات فرهنگسرای استاد شهريار به چه میزان است؟
- نوآوری در خدمات ارائه شده از فرهنگسرای استاد شهريار در چه وضعیتی قرار دارد؟
- آیا خدمات ارائه شده از سوی فرهنگسرای استاد شهريار از قابلیت کافی برخوردار اند؟
- کیفیت خدمات ارائه شده از سوی فرهنگسرا چگونه است؟
- کدام یک از خدمات آموزشی ارائه شده از سوی فرهنگسرای استاد شهريار از سوی مراجعه کنندگان بیشتر مورد استفاده قرار می گیرد؟

## ۶-۱ تعریف واژه ها و اصطلاحات:

### ✓ عملکرد چیست؟

عملکرد یک ساختار چند بعدی است که ارزیابی آن بسته به انواع عوامل متفاوت است.

### ✓ مدیریت عملکرد؟

فرایندی راهبردی و یکپارچه است که با بهبود عملکرد افرادی که در سازمانها کار می کنند و با توسعه

قابلیت های فردی و گروهی موفقیت پایدار سازمان را فراهم می نماید.

### ✓ عملکرد آموزشی؟

آموزش افراد در شکوفا کردن استعداد های آنها برای فراگرفتن همه مواردی است که به واسطه آنها بتواند

ایده های جدید فرهنگی خلق شده را تجسم بخشیده ، به زبان لایه سوم جامعه ارائه کرده و در معرض

استفاده آنها قرار دهند. یعنی افرادی در اینجا تحت آموزش قرار می گیرند تا همه توانایی های لازم را برای

متبلور کردن فرهنگ بیابند و به زبان دقیق تر و موجز تر ، آموزش هنرمند و روشن فکر . بر این اساس در

حال حاضر مهمترین فعالیت فرهنگسرا همین است که البته اهمیت آن هم بر کسی پوشیده نیست، زیرا هر

چه آموزش این افراد به عنوان حلقه اتصال لایه اول و لایه سوم از سطح بالایی برخوردار باشد مشکل فاصله

فرهنگی کمتر می شود .

✓ وجه یادگیری و رشد ؟

فراهم آوردن زیرساخت ها و منابعی که تحقیق هدف های سازمان در وجوه دیگر را ممکن می کند.

سازمان ها باید علاوه بر تجهیزات و تحقیق و توسعه در زیرساخت های دیگر نظیر نیروی انسانی ، نظام ها و روش ها نیز سرمایه گذاری کنند تا به هدف های مالی بلند مدت دست یابند.

✓ ارزیابی عملکرد ؟

عملکرد تنها در یک فضای تصمیم گیری معنی پیدا می کند، یعنی تصمیم گیرندگان داخلی و خارجی سازمان باید در مورد عملکرد به توافق برسند، کلمه ی عملکرد به طور وسیع در مبحث مدیریت مورد استفاده قرار می گیرد، و اغلب با عملکرد کارایی و اثر بخشی تعریف شده است، چون اثر بخشی بیان گر میزان دست یابی به اهداف بوده و کارایی به این موضوع اشاره دارد.

✓ ارزیابی عملکرد فردی ؟

فرآیندی است که به وسیله ی آن کارکنان در فواصلی معین و به طور رسمی مورد بررسی و سنجش قرار میگیرد. هدف نهایی از ارزیابی عملکرد فردی، افزایش کارایی و اثربخشی سازمان است.

## ۷-۱ محدودیت های پژوهش :

مشکلات ومحدودیت‌هایی بر سر راه انجام تحقیق فوق وجود داشته اند که توجه و تلاش در جهت رفع این مشکلات، خود سبب تسهیل در روند انجام تحقیقات بعدی مرتبط با عوامل موثر بر فرهنگسرا خواهد داشت. این مواد به قرار زیر می باشد:

- کمبود منابع فارسی در زمینه ی عوامل موثر بر میزان و نوع استفاده از فرهنگسراها.
- کمبود پژوهش های صورت گرفته از سوی محققان ایرانی در رابطه با عوامل موثر بر میزان استفاده از فرهنگسراها.
- عدم هماهنگی با مسئولین فرهنگسرای استاد شهریار در صورت عدم وجود شناخت قبلی.
- تعیین دقیق جامعه یا آماری ذینفعان فرهنگسرای استاد شهریار.
- عدم دسترسی کامل به مراجعین فرهنگسرای استاد شهریار و تخمین تعداد دقیق آنها.
- عدم وجود پیشینه ی تحقیق در رابطه با عوامل موثر فرهنگی از سوی دانشجویان.
- دیدگاه های بسیار متفاوت و کاملا متعارض اساتید حوزه های مدیریت در رشته های مختلف هنری در رابطه با مفهوم عامل های موثر در نوع استفاده از فرهنگسرا.
- آشنایی اندک محقق نسبت به انجام تحقیقات کیفی که از دلایل آن می توان به عدم آموزش کافی نسبت به انجام اینگونه تحقیقات در دوره ی آموزشی گردد.





فصل دوم:

ادبیات تحقیق

## ۱-۲ مقدمه:

دانش مدیریت، آگاهی سازمان یافته ای است که زیر ساز عمل مدیران می باشد. موسسات و سازمانها و دستگاههای اجرایی با هر ماموریت، رسالت، اهداف و چشم اندازی که دارند نهایتا در یک قلمرو ملی و یا بین المللی عمل می کنند و ملزم به پاسخگویی به مشتریان، ارباب رجوع و ذینفعان هستند تا شرکتی که هدفش سودآوری و رضایت مشتری است و سازمانی که هدف خود را اجرای کامل و دقیق وظایف قانونی و کمک به تحقیق اهداف توسعه و تعالی کشور قرار داده، پاسخگو باشند. بنابراین، بررسی نتایج عملکرد، یک فرآیند مهم راهبردی تلقی می شود. کیفیت و اثر بخشی مدیریت و عملکرد آن عامل تعیین کننده و حیاتی تحقیق برنامه

های توسعه و رفاه جامعه است. ارائه خدمات و تولید محصولات متعدد و تامین هزینه ها از محل منابع، حساسیت کافی را برای بررسی تحقیق اهداف، بهبود مستمر کیفیت، ارتقای رضایت مندی مشتری و شهروندان، عملکرد سازمان و مدیریت و کارکنان را ایجاد کرده است. در صورتی که ارزیابی عملکرد با دیدگاه فرایندی و بطور صحیح و مستمر انجام شود، در بخش دولتی موجب ارتقا و پاسخگویی دستگاههای اجرایی و اعتماد عمومی به عملکرد سازمانها و کارایی و اثر بخشی دولت می شود. در بخش دولتی نیز موجب ارتقای مدیریت منابع، رضایت مشتری، کمک به توسعه ملی، ایجاد قابلیت‌های جدید، پایداری و ارتقای کلاس جهانی شرکتها و موسسات می شود.

امروزه، اندازه گیری به عنوان یکی از پایه ای ترین مبانی علوم مختلف در عرصه دستاوردهای بشری درآمده است. بی شک، علم از زمانی آغاز می شود که اندازه گیری پا به میدان می گذارد.

شاید بتوان یکی از مولفه های اصلی پیشرفته بودن جوامع را همین جنبش اندازه گیری دانست. در این میان، اندازه گیری، عملکرد خود به عنوان یک موضوع عمومی، عملکردهای مختلف موجود در صحنه کسب و کار را شامل می شود. عملکردهایی که هم مربوط به سازمان وهم مربوط به واحدها، فرایندها، افراد، مشتریان و یا پیمانکاران آن است.

از آنجا که اندازه گیری عملکرد به عنوان چراغ راه و هدایت گر کلیه فعالیتهای مدیریتی مطرح است و رشد و توسعه پایدار سازمانها و موسسات کشور و پیامد آن یعنی رشد اقتصاد ملی مرهون سنجش، اندازه گیری عملکرد روز به روز از اهمیت بسیار زیادی برخوردار شده است. در این میان، اندازه گیری عملکرد شرکتها، فرایندها، واحدها و پرسنل آنقدر اهمیت دارد که به زعم ما شاید یکی از وظایف و مسئولیت های اصلی مدیریت هر سازمان پرداختن به این موضوع بسیار مهم است.

تردید وجود ندارد که شکل گیری و تشکیل هر سازمان برای تحقق اهدافی انجام می گیرد و مدیران هر سازمانی می کوشند تا از طریق هماهنگ ساختن فعالیت های سازمانی به هدف های از قبل تعیین شده آن سازمان دست یابند و سازمانی اثر بخش باشند

## ۲-۲ مبانی نظری تحقیق:

### ۲-۲-۱ نظام آموزش:

نظام های آموزش مجموعه از اجزا و عناصر به هم پیوسته ای هستند که برای تحقق اهداف و کارکردهای معینی، بعنوان موتور توسعه اقتصادی اجتماعی در درون سیستم کلان هر کشوری غالباً هماهنگ با سایر بخش های اجتماعی استقرار میابند. اجرای اصلی یا خرده سیستم های این نظام ها عبارت اند از: زمین، درونداد، فرآیند، محصول، بدیهی است که این عناصر باید چنان در تعادل با همدیگر باشند که بتوانند کارکردهای مورد انتظار را از نظام آموزشی برآورده سازند، به عبارت دیگر هر گونه تغییر و نقص در یکی از این اجزائی تواند موجب تغییر سایر اجزاء شده و سلامت کل نظام را به مخاطره بیاندازد.

نظام های آموزشی شامل زیر سیستم های زیر هستند:

۱- زمینه آموزش: - شرایط واقعی و انتظارات محیط اجتماعی، فرهنگی، سیاسی، اقتصادی.

- تعیین جامعه مخاطب فعالیت های آموزشی .

- تعیین نیازهای محیطی.

- فرصت ها و تهدیدهای محیطی.

۲- درونداد آموزش: ظرفیت نظام های آموزش. - شیوه هایی که به برآوردن نیازها و اهداف کمک می کند.

۳- فرآیند آموزش: فرآیندهای تدریس، یادگیری. - فرآیندهای ساختی سازمانی. - فرآیندهای پشتیبانی، خدماتی. -

فرآیندهای پژوهشی.

۴- محصول آموزش: کمیت و کیفیت دانش آموختگان. - پژوهش تولید دانش و اشاعه آن. - خدمات علمی، مشاوره ای ارائه شده.

با نظام های آموزشی به صورت سیستمی می توان ارتباط هماهنگ و موثری را بین نیازهای محیطی و این نظام ها برقرار کرد و نتیجتاً توسعه این نظام ها را هماهنگ با زیر سیستم های کلان جامعه در خدمت توسعه قرار داد:

الف- نیازهای و اولویت های محیطی را درک و بصورت علمی و واقع بینانه تعریف، تبیین و تعیین کرد.

ب- با تشخیص ظرفیت های سیستم های آموزش و تعیین شیوه های نیل به اهداف به تحلیل هزینه فایده آنها پرداخته و دروندادخای مناسب با اهداف را ترسیم کرد.

ج- با نظارت و ارزیابی پروژه های عملیاتی به تعیین کاستی ها، عیب ها و اصلاح آن همت گمارده و به بروندهای مورد نظر دست یافت.

د- به بررسی ارتباط بازده اندازه گیری شده با اهداف، دروندادها، فرآیند نظام پرداخته و اثر بخشی سیستم های آموزشی را تعیین کرد.

۲-۲-۲ کارکردهای نظام های آموزش:

نظام های آموزشی با پیشینه ای به قدمت تاریخ بشر به عنوان نهادی کلیدی مورد توجه خاص ملت ها و دولت هاست دستیابی به فن آوری جدید و دانش پیشرفته که می تواند نقش در تحقیق و شتاب حرکت اجتماعی و اقتصادی ملل ایفا کند با تقویت آموزش و برنامه ریزی ارتقای کمی و کیفی موثر است ، از طرفی در توسعه پایدار معتدل و سالم انسان محور همه فعالیت های سیستم های توسعه اقتصادی است. توسعه انسانی زیربنای هر گونه توسعه است و موسسات آموزشی به عنوان کانون فضیلت انسانی با تامین فن و دانش مورد نیاز و جهت دهی

باعث توسعه نیروی انسانی خواهد شد. در یک اقتصاد معیشتی و ایستا برنامه ریزی آموزشی ممکن فقط به فکر توسعه ذهن و شخصیت باشد اما در یک نهاد آموزش قادر نیست فقط از طریق ارائه برنامه ها آموزشی برای پرورش و رشد و توانایی های ذهنی و روحی موجودیت خود را توجیه کند و باید مهارت های لازم را برای توسعه اقتصادی و فرهنگی به جامعه منتقل نماید زیرا باید منابع طبیعی را کشف و استخراج کرد و تولیدات را ذخیره و انبار و توزیع نمود و خدمات لازم را ارائه داد.

### ۳-۲-۲ وظایف نظام آموزشی:

ایجاد تعلیم و تربیت در ساختاری که تحقیق و آموزش را به یکدیگر پیوند دهد فراهم آوردن وسایل مهارت آموزی حرفه ای. موسسات و مراکز آموزشی بعنوان مراکز تولید و گسترش علم و فلسفه، پاسخگویی به نیازهای اجتماعی مردم را در جهت کسب ترویج و توسعه دانش و تکنولوژی برعهده دارند. تغییراتی در زمینه های اقتصادی اجتماعی ساختارهای شغلی تکنولوژی و گرایش به اقتصاد جهانی بود آمده تغییر و تحول در برنامه های آموزشی و سایر فعالیت های آموزشی نیز ضروری است. هدف از ارائه خاص برای ارزیابی عملکرد و سیستم های کنترل در موسسات آموزشی تاکید بر لزوم برنامه ریزی، انتخاب هدف ها، اجرای برنامه و مقایسه عملکرد با برنامه است. نظام های آموزشی زمانی قادر به ایفای نقش موثر خود در توسعه و انجام رسالت های خود هستند که از کیفیت مناسبی برخوردار باشند و به تعالی لازم صعود کنند.

اصولا ارزیابی می تواند برای دو منظور به کار برده شود:

۱- نظارت بر چگونگی فعالیت ها، و در صورت لزوم تغییر جهت آنها برای رسیدن به هدف مورد نظر در هنگامی

که فعالیت ها هنوز در مراحل طراحی، برنامه ریزی و تدوین هستند.

۲- تعیین بازده و نتایج حاصل از اجرای فعالیت ها تفاوت پژوهش و ارزیابی آموزش: پژوهش و ارزیابی هر دو بر

اساس روش علمی استوار بوده و جزو فعالیت نظام یافته هستند هر دو به صورت نظام دار به جمع آوری داده ها



تحلیل و تفسیر آنها به منظور کسب دانش نو تلاش می کنند، هدف پژوهش آموزشی یافتن دانش تازه درباره عناصر آموزشی و پاسخ به سوالهای کلی است تا پاسخ بدست آمده درباره عناصر را به مشابه تعمیم داد و ارزیابی آموزشی بربیک پدیده آموزشی ویژه متمرکز است و تعمیم پذیری در آن نقشی ندارد.

تفاوت ارزشیابی آموزشی و پژوهش آموزشی عبارتند از:

الف- هدف پژوهش کسب دانش نو است ولی ارزیابی آموزشی بدنبال قضاوت و تصمیم گیری است.

ب- در پژوهش تعمیم پذیری مورد تاکید است درحالیکه در ارزیابی، بررسی مورد و تصمیم گیری درمورد آن تاکید می شود.

ج- پژوهش عادی از ارزش هاست ولی ارزیابی غالباً با ارزش ها سرو کار دارد

الگوی ارزیابی: یک اگلو به عنوان فهرست منظم یک جدول طبقات-یک نمونه و یا فرمولی برای شکلی کلی تعریف می شود که جزئیات آن از نظم معینی برخوردار است، در اصطلاح رسمی الگو بعنوان یک سیستم بدیهی با مفروضات ویژه درباره پدیده هایی که بنابر مطالعه آنهاست، مدل ها ماهیت و عصاره دانش و تفکر یک متخصص که به صورت واضح و مختصر بیان شده اند مدل زائیده الگو هستند.

۲-۲-۴ طرح و تدوین مساله ارزیابی:

تصویر نظام آموزشی بعنوان موقعیت ارزیابی:

برای تصویر و شناسایی ویژگی ها و موقعیت ارزیابی در نظام های آموزش، باید اجزاء و عناصر تشکیل دهنده آنها را مورد توجه قرار داد. این امر برای تشخیص و تبیین مساله ارزیابی، ضرورت آن، دامنه و حیطه ارزیابی، تدوین اهداف و پرسش های ارزیابی، تشخیص و تبیین عوامل، ملاک و نشانگر ارزیابی می باشد.

۱- زمینه: تشخیص و شناسایی (سابقه و تاریخچه نظام آموزش، شرایط واقعی و انتظارات محیطی نظام، فرصت ها و تهدیدهایی محیطی آموزش، اهداف نهایی، ویژگی و اولویت آنها)

۲- درونداد: تشخیص و شناسایی (برنامه و ظرفیت نظام آموزش)

۳- فرآیند: تشخیص و شناسایی (فرآیندهای یاددهی-یادگیری-فرآیندهای ساختی-سازمانی-فرآیندهای پشتیبانی-خدماتی-فعالیت های پژوهشی)

۴- محصول: تشخیص و شناسایی (کمیت و کیفیت دانش آموختگان، پژوهش، تولید دانش و اشاعه آن، خدمات علمی مشاوره ای ارائه شده)

ارائه چارچوب قضاوت در خصوص عوامل آموزشی:

نظام های آموزشی را با استفاده از مدل ارزیابی با چهار عامل زمینه، درونداد، فرآیند و محصول تصور کرد. این عوامل با رویکرد سیستمی و در تعامل با هم در محیط اجتماعی، بقا دوام این نظام را تضمین می کنند.

۵-۲-۲ تفسیر یافته ها و قضاوت در خصوص زمینه نظام آموزش:

در تفسیر یافته ها قضاوت و ارزیابی زمینه نظام های آموزش بطور کلی می توان ملاکهای ذیل مورد توجه قرار داد:

- توصیف شرایط واقعی، انتظارات و مسائل و چالش های محیط نظام آموزشی.

- تعیین جامعه مخاطب فعالیت های نظام آموزشی.

- تعیین نیازهای محیطی مه نظام آموزشی برآورده می کند.

- تعیین فرصت ها و تهدیدهای محیطی نظام آموزشی.

- تعیین چارچوب منطقی برای تعیین اهداف و اولویت بندی آنها.

۶-۲-۲ تفسیر یافته ها و قضاوت در خصوص فرایند نظام آموزش:

برای تصویر فرآیند نظام آموزش بطور کلی می توان فعالیت ها و ملاکهای زیر را در نظر گرفت:

- مدیریت و سازماندهی، فعالیت های تدریس و اختصاصی و فوق برنامه هیات علمی.

- فعالیت های یادگیری دانشجو.

- فعالیت های پژوهشی هیات علمی و دانشجو.

- فعالیت کتابخانه و اطلاع رسانی.

با تفسیر داده های حاصل از اندازه گیری این ملاک ها و نشانگرهای مربوطه، نظام ارزیابی، میزان انطباق این ملاکها و شاخص ها را با استانداردهای تدوین شده و میزان مطلوبیت هر کدام از آنها را تشخیص می کند.

۷-۲-۲ تفسیر داده ها برای قضاوت در خصوص محصول نظام آموزشی:

محصول نظام های آموزشی یا به عبارتی دیگر کارکردهای این نظام معمولا عبارت است از تربیت نیروی انسانی متخصص، تولید و اشاعه دانش و ارائه خدمات علمی-مشاوره ای به جامعه به این ترتیب ملاکهای ذیل را می توان برای ارزیابی محصول این نظام ها در نظر گرفت. کیفیت و کمیت دانش آموختگان، کیفیت پژوهش، تولید و اشاعه آن، کیفیت خدمات علمی، مشاوره ای ارائه شده.

با تفسیر داده های حاصل از اندازه گیری این ملاکها و نشانگرهای مربوطه، نظام ارزیابی به بررسی ارتباط بازده اندازه گیری شده با اهداف، درونداد و فرآیند نظام می پردازد و اثر بخشی نظام را مشخص می کند.

۸-۲-۲ کیفیت خدمات:

قبل از آن که به تعریف کیفیت خدمات اشاره کنیم لازم است بدانیم خدمت چیست؟

۱- خدمت کاری است که فرد برای فرد دیگری انجام می دهد

۲- خدمت فعالیت یا منفعتی است که یک طرف به طرف دیگر عرضه می کند که اساسا نامحسوس بوده و مالکیت چیزی را بر ندارد، نتیجه ممکن است محصول فیزیکی باشد یا نباشد.

۳- خدمت فرآیندی است مشتمل بر یک سری از فعالیت های کم و بیش نامحسوس که به طور طبیعی اما نه لزوما همیشه در تعاملات بین مشتریان و کارکنان و یا منابع فیزیکی یا کالاها و یا سیستم های ارائه کننده خدمت روی داده تا راه حلی برای مسائل مشتریان باشد، از طرفی در نوشتارهای مربوط به بازاریابی برای درک بهتر مفهوم خدمت، معمولا خدمات را با کالاهای فیزیکی مقایسه می کنند.

۱-۸-۲-۲ مفهوم کیفیت:

اغلب تعاریف در زمینه کیفیت خدمات به مقوله مشتری محوری بر می گردد، برای مثال: لوئیس، مور، کریدون کیفیت را به عنوان «مطابق و یا فراتر از انتظارات مشتریان عمل کردن» تعریف کرده اند، در حقیقت این گونه گفت: خدمتی دارای کیفیت است که بتواند نیازها و خواسته های مشتریان را برآورده سازد و خدمت ارائه شده با انتظارات مشتری منطبق و یا فراتر از آن باشد. انتظارات تصویری است در ذهن مشتری از آن چه مشتری هنگام خرید دریافت خواهد کرد. چند عامل انتظارات مشتری را تحت تاثیر قرار می دهد که عبارتند از: نیازهای شخصی، تجربه گذشته، تبلیغات دهان به دهان، فعالیتهای تبلیغاتی، تصویر ذهنی و قیمت، بنابراین ارائه کننده خدمات می تواند از طریق تلاشهای بازاریابی در شکل دادن انتظارات مشتریان فعالانه عمل نماید. نویسندگان زیادی درباره اجرای تشکیل دهنده کیفیت خدمات بحث کرده اند عوامل مشترکی که این افراد بدان اشاره کرده اند عبارتند از: کیفیت فرآیند- کیفیت ستاده- کیفیت فیزیکی- تعالی و سازمانی.

۲-۸-۲-۲ کیفیت فرآیند:

کیفیت فرآیند یا وظیفه ای به کیفیت فرآیندها و رویه ها در تولید و ارائه خدمات به مشتریان اشاره دارد با توجه به همزمانی تولید و مصرف خدمات، کیفیت فرآیند معمولا در هنگام انجام خدمت، از سوی مشتری مورد ارزیابی قرار می گیرد. مثلا: در زمینه خدمات سازمان تامین اجتماعی منظور از فرآیندها و جنبه های فنی و مکانیکی ارائه خدمت و نیز تعاملات با کارکنان می باشد.

کیفیت ستاده: کیفیت فنی یا ستاده بعد از این که خدمت ارائه شده مورد ارزیابی قرار می گیرد ستاده آن چیزی است که مشتری از سازمان دریافت می کند.

۳-۲-۸-۲ کیفیت فیزیکی:

به محصولات یا موارد حمایتی از محصولات و خدمات اشاره دارد. محصولات مالی ابعاد فیزیکی محدودی دارند. بنابراین غالبا شواهد فیزیکی دیگری به منظور ارزیابی کیفیت خدمات مورد استفاده قرار می گیرد. برای مثال: مشتریان بر اساس دکوراسیون، امکانات و تحصیلات درون شعب و... کیفیت را مورد ارزیابی قرار می دهند.

۴-۲-۸-۲ کیفیت تعاملی:

به تعاملات بین مشتریان و ارائه کنندگان خدمات اشاره دارد. تعاملات ممکن است به روشهای مختلفی روی دهند.

۵-۲-۸-۲ کیفیت سازمان:

به تصویر ذهنی و ادراکات کلی سازمان بر می گردد. کیفیت سازمان یک بعد نامحسوس می باشد.

کیفیت خدمات چند بعد را شامل می شود:

۱- افزایش انتظارات مشتریان: واقعیت آن است که انتظارات مشتریان نسبت به گذشته افزایش یافته است، افزایش انتظارات مشتریان را می توان به چندین عامل ربط داد، از جمله افزایش آگاهی ها در سطح دانش مشتریان تبلیغات سازمان عملکرد رقبا.

۲- فعالیت رقبا: رقبا مدام خدمات خود و چگونگی ارائه آن به مشتریان مدام در حال تغییر دادن بازار هستند و در حقیقت از این راهکار در صدد تا سهم بازار خود را از بازار موجود افزایش دهند.

۳- عوامل محیطی: عوامل محیطی از جمله عوامل سیاسی و قانونی، اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی، سازمان ها را وادار به ارائه خدمات کیفیت بهتر می کند.

۴- ماهیت خدمات: ارزیابی کیفیت خدمات با توجه به ویژگی های برای دریافت کنندگان آن مشکل می باشد. بدین دلیل (که مشتریان با توجه به شواهد فیزیکی احاطه کننده خدمات و نیز رفتار و برخورد کارکنان که دو عامل اساسی در ارزیابی خدمات به شمار می روند) به ارزیابی کیفیت خدمات می پردازند.

۶-۸-۲-۲ کیفیت خدمات:

مشتریان داوران نهایی ارز خدماتند. پژوهشگران بازار ۵ بعد اصلی را شناسایی کرده اند که مشتریان براساس آن دریا کیفیت خدمات قضاوت می کنند. -برای اساس ۵ شکافی که می تواند هنگام اختلاف و فاصله بین انتظارات و ادراکات روی بدهد بررسی می شود. -ارزیابی کیفیت خدمات براساس دو روش مفید به نام سروکوئال و قلمرو خدمات (محتوا-فرآیند-ساختار-پیامدها-اثر) انجام می شود. -تضمین خدمات بازخوردی است که مشتری می دهد. حتی می تواند اثر انگیزی روی کارکنان داشته باشد. -تضمین خدمات بازخوردی است که مشتری می دهد، حتی می تواند اثر انگیزی روی کارکنان داشته باشد. -تضمین خدمات علاوه بر تبلیغ حساسیت و تعهد شرکت از طریق تعریف استانداردهای عملکرد و ابلاغ آن کارکنان را متمرکز می کند و مهمتر این که موجب وفاء و اداری مشتری می شود.

۱-۶-۸-۲-۲ کیفیت خدمات ۵ بعد را شامل می شود:

در بخش خدمات ارزیابی کیفیت آن حین فرآیند ارائه خدمات انجام می گیرد. هر تماس مشتری فرصتی است برای ایجاد اعتماد و راضی یا ناراضی کردن او. رضایت مشتری را می توان از طریق مقایسه انتظارات او از خدمات برداشت با برداشت او از خدمات ارائه شده تعریف نمود.

۱- قابل اعتماد بودن: توان اجراء و ارائه خدمت وعده داده شده به طور مناسب و دقیق و قابل اتکاء اجرای آن مورد توقع مشتری است و معنای آن این است که خدمات در زمان مقرر به همان شکل وعده داده شده و بدون اشتباه را در اختیار مشتری قرار گیرد.

۲- پاسخگو بودن: یعنی تمایل به کمک به مشتری و ارائه خدمات فوری مشتریان را منتظر نگاه داشتن به خصوص اگر دلیل مشخصی وجود نداشته باشد نارضایتی و برداشت منفی از کیفیت خدمات را به دنبال دارد.

۳- اطمینان دادن: آگاهی و حضور ذهن و همچنین توانایی آنها در جلب اعتماد و اطمینان مشتریان این بعد شامل این ویژگی هاست:

الف) شایستگی ارائه خدمات. ب) مودب بودن و احترا گذاشتن به مشتریان. ج) برقراری ارتباط موثر با مشتریان. د) باور به این اصل کلی که محبت و اعتماد مشتری به فرد خدمتگذار برترین امتیاز و منفعت برای اوست.

۴- همدلی داشتن: یعنی نشان دادن و اعمال توجه خاص و گرم به مشتری. این بعد شامل این ویژگی هاست: الف) مشتری بتواند به فرد نزدیک شود. ب) حساس بودن نسبت به نیازهای مشتری و تلاش برای درک آنها.

۵- حفظ ظاهر: یعنی ظاهر تسهیلات و تجهیزات فیزیکی و کارکنان و ابزارهای ارتباطی موجود در محل عرضه خدمات.

۹-۲-۲ کنترل فرآیند خدمات:

اشتباهات عرضه کننده خدمات را می توان به ۳ دسته تقسیم کرد.

۱- اشتباه در برخورد. ۲- اشتباه در وظایف. ۳- اشتباه در چیزهای ملموس

اشتباهات مشتریان در دریافت خدمات: ۱- آگاهی ۲- مواجهه ۳- راه حل

در کنترل باید به ۲ مورد دقت کرد: باید از تغییر غیر ضروری در سیستمی که خوبکار می کند پرهیز کرد، این ریسک تولید کننده است. تصور می شود که فرآیند خوب کار می کند در حالی که در عمل خارج از کنترل باشد اشتباه نوع دوم رخ داده است که ریسک مصرف کننده است.

تضمین غیر مشروط خدمات: کریستوفرهارت تضمین خدمات ۵ ویژگی دارد:

۱- غیر مشروط است، رضایت مشتری غیر مشروط است و استثنایی وجود ندارد.

۲- قابل توجه است، تضمین باید از حیث مالی و نوع خدمات برای مشتری اهمیت داشته باشد.

۳- به آسانی قابل استفاده باشد و مشتری برای استفاده از آن مجبور نباشد فرمهای متعددی را پر کند.

یک تضمین خدمات به طریق زیر می تواند باعث افزایش اثر بخشی سازمان شود:

الف) تمرکز بر روی مشتری: یک متضمن شرکت را وادار می سازد انتظارات مشتریان خود را شناسایی کند.

ب) تعیین استانداردهای مشخص.

ج) باز خورد تضمین ها: مشتریان که از این تضمین ها استفاده می کنند اطلاعات مفیدی ارائه می کنند که می

تواند برای ارزیابی کیفیت تضمین ها مورد استفاده قرار گیرد.



۴- افزایش درک سیستم تحویل خدمات قبل از طراحی و ساخت یک تضمین مدیران باید نقاط ناکامی محتمل را در سیستم خود شناسایی کنند و آن را محدود کرده و تحت نظارت خود درآورند.

۵- جلب وفاداری مشتریان: یک تضمین ریسک مشتری را کاهش داده و انتظاراتش را شفاف کرده و با حفظ مشتریان ناراضی سهم بازار خود را حفظ و تقویت می کند.

۱۰-۲-۲ روشهای جبران خدمات:

۱- روش مورد به مورد که به شکایات مشتریان به صورت انفرادی رسیدگی می کند.

۲- روش سیستماتیک برای رسیدگی به شکایات مشتریان، پاسخی برنامه ریزی شده بر مبنای شناسایی نقاط اصلی ناکامی و تعیین معیارهای مناسب جبران خدمات.

۳- روش مداخله فوری با تلاش برای مداخله و رفع مشکل قبل از آن که روی مشتری تاثیر بگذارد.

۴- روش دیگر روی ناکامی یک رقیب برای بردن و جلب مشتری رقیب از طریق ارائه یک جبران خدمات جایگزین تمرکز می کند.

۱۱-۲-۲ مدل شکاف کیفیت:

شکاف اول: عبارت است از تفاوت و مغایرت بین انتظارات مشتری و نحوه ادراک انتظارات توسط مدیریت شرکت خدماتی. این شکاف وقتی بروز می کند که مدیریت شرکت خدماتی به طور کامل درک کند که چگونه انتظارات مشتری بر مبنای عوامل بسیار شکل می گیرد. عواملی چون تبلیغات- تجربه قبلی از شرکت و رقبا، نیازهای فردی و گفت و گو با دوستان.

استراتژیهایی که برای پرکردن این شکاف به کار می روند عبارتند از:

۱- بهبود تحقیقات بازار. ۲- تقویت شیوه ارتباطی بهتر بین مدیریت شرکت و کارکنان خط مقدم. ۳- کاهش سطوح مدیریت.

شکاف دوم: نتیجه ناتوانی مدیریت در به ترجه دقیق ادراک خود از انتظارات مشتری به ویژگی کیفیت خدمات می باشد. با هدف گذاری و استاندارد سازی وظایف تحویل خدمات می توان این شکاف را پر کرد.

شکاف سوم: می توان شکاف عملکرد خدمات نیز نامید زیرا تحویل و ارائه خدمات در عمل با آنچه مدیریت وعده داده مطابقت ندارد. این شکاف می تواند معمول فقدان کار گروهی انتخاب کارکنان ضعیف و آموزش ناکافی و شرح شغل نامناسب باشد.

شکاف چهارم: مغایرت بین تحویل خدمات و ارتباطات بیرونی شرکت به شکل انحراف و مبالغه در وعده ها و فقدان اطلاعات لازم برای ارائه به کارکنان.

ارائه خدمات با کیفیت از چالشهای مهم در سازمانهای کنونی است در این میان سازمانهای دولتی به علت مسئولیت در قبال ارائه خدمات متنوع به مشتریان و تامین انتظارات متعارض آنان با مشکلات بیشتری در این زمینه مواجه اند. به همین علت خدمات دولتی ماهیت پیچیده ای دارند.

در فرآیند استاندارد سازی، انتظارات سه دسته مشتری به منزله ی (وردوی) فرآیند در نظر گرفته شده است: ۱- ارباب رجوع (خدمت گیرنده). ۲- کارمندان و مدیران سازمان دولتی (خدمت دهنده). ۳- نمایندگان مردم، تخصیص دهندگان منابع و بودجه به خدمت دهنده برایتامین انتظارات خدمت گیرنده در ارائه خدمات شامل: رئیس جمهور، دولت و نمایندگان مجلس.

تعامل مشتری اول و دوم باعث ایجاد پنج شکاف در مسیر ارائه خدمات با کیفیت از سوی خدمت دهنده به خدمت گیرنده می شود. هدف اصلی استاندارد سازی بستن شکاف پنجم (شکاف کیفیت) است، شکاف پنجم بین سطح انتظارات ارباب رجوع (خدمت گیرنده) از خدمات و سطح دریافت واقعی از سوی ارباب رجوع است. از طریق

استانداردسازی این دو سطح را یکسان می سازیم(شکاف را به صفر می رسانیم)و سعی در خنثی کردن اثر چهار شکاف دیگرروی این شکاف داریم.

ارائه خدمات با کیفیت به مشتری برای بخش خصوصی و دولتی از موضوعات راهبردی این دوره است.در هر سازمان خصوصی بهبود خدمات برای ارائه محصولی اجتماعی (ارائه خدمات به جامعه)نیست،بلکه در جهت بهبود حساب سود و زیان و ایجاد سود بلند مدت و پایداری بازار برای خود است.به همین سبب سرمایه گذاری درفعالیت‌های بهبود خدمات از طریق محاسبه ی تعداد فروش،بررسی حساب سود و زیان و بازگشت سرمایه و نحوه ی رقابت با رقبا و گسترش بازار فروش درخور بررسی و ارزیابی است.مشتریان خدمات دولتی یا به عبارت دیگر،ذی نفعان خدمات دولتی نمایندگان مردم هستند که ازیک سو خود همانند مردم از خدمات دولتی استفاده می کنند از سوی دیگر،مسئول تخصیص منابع و تصویب وظایف و ماموریت‌های سازمانهای دولتی(خدمت دهندگان)وهمچنین حافظان منافع مردم هستند.

۱۲-۲-۲ نقش استاندارد:

استانداردها،خدمت گیرنده و خدمت دهنه را قادر می سازد که از یک عبارت مکتوب(استاندارد)سطح خدمتی که باید انتظار داشته باشند را ارائه دهند یا تعیین کنند از طرفی استاندارد معیاری است برای ارزیابی عملکرد دستگاهها و به طور خاص کارمندان خدمت دهنده و مدیران مسئول و معیاری است برای شناسایی مهارتها،آموزشها،تخصصهاوتجهیزات و فناوری لازم یا مورد عمل فرایندها و اقدام ها.از این رو استانداردها افزون برآفریند منجر به استاندارد سازی متصدی اجرای فرایند و تجهیزات و مهارتها نیز می شود.این بخش ها از هم قابل تفکیک نیستند و لازم و ملزوم هم اند.استاندارها و تاثیر گذاری و انتظارات ارباب رجوع از کیفیت خدمات،نقش مهمی ایفا می کنند.انتظارات مشتری ارباب رجوع از طریق موارد زیر شکل می گیرد:

۱- تجربه ی اطرافیان و دوستان از دریافت خدمات.

۲- تجربه های شخصی پیشین از دریافت خدمات و تکرار این تجربه ها.

۳- نوع خدمات و سطح نیازمندی به آن.

۴- استانداردها.

۱۳-۲-۲ کیفیت از دیدگاه ارباب رجوع:

ارباب رجوع غالباً کیفیت خدمات را با مقایسه بین خدمتی که دریافت (تجربه) کرده است و خدمتی که انتظار داشته است ارزیابی می کند. هدف از استانداردسازی به صفر رساندن شکاف میان انتظارات مردم از خدمات و تجربه ی آنان از دریافت خدمات ارائه شده است که در نتیجه رضایتمندی آنان را به دنبال خواهد داشت. مدل فرایندی استاندارد سازی: مدل فرایندی استاندارد سازی مبتنی بر مدل اصلی فرآیند است، یعنی فرآیند تبدیل ورودی به خروجی.

ورودی: در بخش ورودی فرآیند استاندارد سازی سه گروه ذی نفعان به شرح زیر قابل اتکاء است. ۱-

مشتریان (خدمت گیرنده) ۲- کارکنان (خدمت دهنده) ۳- نمایندگان مردم (دولت و جمهوری اسلامی)

آن در این بخش در خود توجه فرآیند استاندارد سازی است درگیر شدن گروههای ذی نفع است. علت ضرورت دخالت دادن تمام مشتریان در فرآیند استانداردسازی، ضرورت در نظر گرفتن و لحاظ کردن نیازها و انتظارات آنان است تا هنگام اعمال استانداردها در تمام گروههای مشتریان ایجاد رضایتمندی و تعهد کند.

۱۴-۲-۲ گروههای مشتریان در فرآیند استانداردسازی عبارت است از:

۱- ارباب رجوع یا مردم (مشتری اول): در مورد ارباب رجوع باید نیازها، خواسته ها و انتظارات او را نظر گرفته

شود، بخش انتظارات ارباب رجوع در دستگاههای دولتی با رویکرد و پرسشنامه های قابل دستیابی است.

انتظارات مردم از مجموعه ی دولت در موارد زیر خلاصه شده:

۱- برخورد مودبانه و با احترام. ۲- دسترسی بیشتر و آسان به خدمات. ۳- خدمت به موقع و کارآمد. ۴- ارتباطات روشن و قابل فهم. ۵- صرف هزینه های کمتر. ۶- تمایل به مشارکت با دولت در کمک و ایجاد تحویل در دولت نیازهای ارباب رجوع شامل انتظارات و نیازهای تلویحی اوست. اگر دستگاههای دولتی از تامین صرف «انتظارات» مشتری فراتر روند و «نیازهای تلویحی» او را نیز پوشش دهند ارباب رجوع به رضایتمندی و شغف خواهد رسید. به این معنا که آن چه از خدمات دریافت کرده بیشتر از حد انتظارات او از خدمات بوده است. این سطح همان سطح رضایتمندی و شغف است. از این رو به طوری خلاصه اولین ورودی فرآیند استاندارد سازی وارد کردن انتظارات و نیازهای ارباب رجوع به فرآیند است.

۲- کارمندان خدمت دهنده (مشتری دوم): از آن جایی که از مجموع کارکنان دستگاه دولتی عموماً کارکنان خدمت دهنده (صاحبان فرآیند) هستند که به طور مستقیم با مردم و ارباب رجوع در تماس هستند و خدمات در نهایت از طریق این افراد به ارباب رجوع ارائه می شوند. لحاظ کردن انتظارات و نیازهای آنان همچنین توانمند کردن و آموزش و ایجاد مهارتهای مختلف در آنها در فرآیند استاندارد سازی از اهمیت در خور توجهی برخوردار است از جمله دلایل اهمیت این امری می توان به موارد زیر اشاره کرد.

الف) جلب تعهد کارکنان به اعمال استانداردها (ب) جلوگیری از مقاومت (ج) بهره گیری از دانش و تجربه ی آنان

۳- نمایندگان مردم: تصمیم گیرندگان برای وظایف و ماموریتها و تخصیص دهندگان منابع و بودجه به سازمانها

نظیر رئیس جمهور، دولت، مراجع تصمیم گیری، شوراها، نمایندگان مردم در مجلس، سازمانهای ستادی

دولت، واحدهای ستادی دستگاهها و سایر مراجع نظارتی،

نمایندگان مردم سه نقش عمده دارند:

۱- نمایندگان مردم به منزله ی ارباب رجوع سازمانها (نقش خدمت گیرنده)

۲- نمایندگان مردم در جایگاه تخصیص دهندگان منابع به ویژه بودجه به سازمانها.

۳- نمایندگان مردم در مقام مدافعان حقوق مردم در جلب رضایت آنان.

خروجی ها:

خروجی فرایند استاندارد سازی، استانداردهایی است که انتظارات ارباب رجوع از خدمات را تامین کند و شکاف کیفیت را به صفر برساند، در این بخش توجه به نکات زیر ضروری است.

الف) از آنجایی که استانداردها ممکن است شیوه های ایفای کارهای سنتی و تثبیت شده را در سازمانها به چالش بکشد، چون معمولاً نیروی انسانی استاندارد شده و توانمند شده متناسب با این استانداردها پیش بینی نشده است، مقاومت کارکنان را به دنبال خواهد داشت که می توان با توانمندی سازی کارکنان و مشارکت دادن آنان در فرآیند استاندارد سازی این مقاومتها را به حداقل کاهش داد.

ب) برخی از استانداردها مربوط به خدماتی است که ارائه آنها از طریق چند سازمان انجام می شود (روشهای مشترک) لذا ممکن است مشکلاتی در مورد لزوم آمادگی و هماهنگی بیشتر استانداردها با یکدیگر به وجود آید. ج) ممکن است تعارضاتی بین گروههای مختلف کارکنان خدمت دهنده به وجود آید چرا که در تعیین استانداردها ممکن است تامین انتظارات برخی از کارکنان به دلیل جایگاه شغلی و عملی آنان نسبت به دیگران در اولویت قرار داد.

۴- استانداردهای ارائه خدمات به ارباب رجوع در دو بخش خلاصه می شود:

الف: کاهش زمان انتظار دریافت خدمات.

ب: قرار دادن استانداردها در نقاطی از فرآیند ارائه خدمات که ارباب رجوع در آن نقاط با فرآیند تماس پیدا می کند.



### ۲-۳ پیشینه (سابقه) تحقیق :

فرهنگسرای استاد شهريار:

ارتقاء سطح فرهنگي و آموزشي در شهرها و مناطق بدون شك خواستگاه فرهنگسراها و راس آنها حوزه معاونت فرهنگي و اجتماعي شهرداري مي باشد. ايجاد بسته هاي آموزشي مناسب، پرورش استعدادها، نحوه ي به كارگيري از اين استعدادها و بازدهي مناسب از جمله اهداف فرهنگسراها و شهرداري ها مي باشد. يقينا فراهم كردن فضاي آموزشي مناسب در رشد و تعالي هر شهري مهم بوده است و در چند سال اخير شهرداري شهريار با تحت پوشش قرار دادن فرهنگسراها گامي بلند در جهت شهري با معيارهاي فرهنگي و آموزشي و هنري برداشته در همين ارتباط ساخت فرهنگسرا علاوه بر شهرها در مناطق و نواحی شهرستان نیز ادامه داشته است.

فعالیت هایی که در این فرهنگسرا انجام می شود، عبارت است از:

فعالیت های فرهنگي هنري، اجتماعي، علمي، مشاوره ي حقيقي و شغلي و طرح سازمان دهی مشاغل

تهران، و فعالیتهایی که در زمینه ي ايجاد اشتغال در شرکت های تعاونی در فرهنگسرای استاد شهريار در حال



انجام است، کلاس‌هایی که در این مکان برگزار می‌شود شامل: کلاس‌های آموزش موسیقی، هنرهای دستی، زبان انگلیسی، رایانه و فعالیتهای قرآنی می‌باشد. در فرهنگسرای استاد شهریار نمایشگاه خود اشتغالی برگزار می‌شود.

سال تأسیس: ۱۳۷۵، مساحت کل: ۱۰۰۰۰ متر مربع، مساحت زیر بنا: ۷۰۰ مترمربع، تعداد طبقات: ۳ طبقه

، مساحت کل طبقات: ۲۱۰۰ مترمربع، فرهنگسرای استاد شهریار

❖ عوامل موثر بر افزایش رضایت مندی کاربران کتابخانه‌ها با تاکید بر کتابخانه‌های تخصصی؛ آمنة

طاهریان؛ پایان‌نامه (کارشناسی ارشد) و اطلاع‌رسانی دانشگاه شیراز؛ تابستان ۱۳۸۶.

چکیده: رضایت کاربران در هر سازمانی محور اساسی و پویایی آن به حساب می‌آید در کتابخانه‌های تخصصی به عنوان نهادهایی که وظیفه‌ی برآوردن نیازهای اطلاعاتی و ارتقای دانش و آگاهی کارکنان میزان مطبوع را بر عهده دارند، این امر اهمیتی دوچندان می‌یابد. «کیفیت خدمات» مفهومی عینی و قابل موثر و شناخت است که به منظور عوامل موثر در کتابخانه به کار می‌رود. در حالی که رضایت مندی عامل ذهنی و مبتنی بر احساسات است که با ارزیابی برون داد عوامل موثر بر سازمان‌ها ارتباط دارد. بنابراین، به اعتقاد برخی، کیفیت خدمات دلیلی بر رضایت کاربران نیست به این ترتیب راه‌های دستیابی به رضایت کاربران در مورد سازمان‌های مختلف متفاوت است و به نوع مراجعان آنها بستگی دارد در یک کتابخانه‌ی تخصصی ارائه‌ی خدمات به موقع به کاربران، به روز کردن فرآورده‌ها و خدمات، ارائه‌ی انواعی از خدمات به روش‌های متفاوت، و از همه مهمتر دخیل دانستن مراجعان و بازخوردشان در عوامل موثر بر خدمات و فرآورده‌های کتابخانه‌ای محورهای اساسی برای کاربرداری بودن و در نتیجه پویایی این نوع کتابخانه است و باید هر نوع راهکاری در این زمینه حول این محورها ارائه شود.

❖ بررسی عوامل موثر بر توسعه‌ی کارآفرینی در سازمان‌ها؛ امید یحیی پور و مختار نائیجی؛ کارشناس ارشد

رشته مدیریت آموزشی دانشگاه سمنان؛ کارشناسی ارشد رشته‌ی جامع‌شناسی دانشگاه تربیت مدرس

تهران؛ آبان و آذر ۱۳۸۹.

چکیده: دهکده جهانی در عصر فراصنعتی، سازمان‌ها را به تاکید بر نوع آوری، خلاقیت، ریسک‌پذیری و به طور کلی، انعطاف‌پذیری هر چه بیشتر ملزم کرده است. در این راستا، از کارآفرینی به عنوان موتور محرک توسعه اقتصادی یاد می‌شود، زیرا می‌تواند باعث رشد و توسعه اقتصادی کشورها، افزایش بهره‌وری، ایجاد اشتغال، و رفاه اجتماعی شود، بنابراین شناسایی عوامل موثر در فعالیت سازمان‌ها و سرمایه‌گذاری روی آنها از اهمیت قابل توجهی برخوردار است. در این مقاله با توجه به پیشینه‌ی موضوع به بررسی و شناخت مهم‌ترین عوامل موثر در سازمان‌ها پرداخته است و پس از جمع‌بندی عوامل شناسایی شده شامل نوع آوری خلاق، ریسک‌پذیری سازمانی، همکاری، ارتباط با، تحمل استعدادهای خلاق، انگیزش، کنترل درونی، حمایت مدیریت و رهبری و اعتماد به نفس است. سازمان‌ها می‌توانند با استفاده از نتایج این پژوهش‌ها به بررسی عوامل موثر و کاربرد علمی آنها و نیز شناخت و تاکید بیشتر بر این عوامل به بررسی عوامل موثر و کارآفرینی اقدام کنند.

❖ بررسی عوامل موثر بر میزان رعایت هنجارها توسط دانش‌آموزان در محیط‌های آموزشی: دکتر علی‌رضا

کلدی، مهستی رسولی؛ عضو هیئت علمی دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی؛ کارشناسی ارشد علوم اجتماعی.

چکیده: هدف از انجام این تحقیق شناخت هنجارها و عوامل موثر در محیط آموزشی و سنجش میزان تمایل دانش‌آموز به رعایت هنجارها است. این تحقیق در صدد آن است که عوامل موثر در مفاهیم هنجار و جامعه‌پذیری را در محیط‌های آموزشی مورد بررسی قرار داده روش مطالعه در این تحقیق به صورت پیمایشی بوده و جمع‌آوری اطلاعات با تلفیق به اسناد و مدارک و نیز پرسشنامه انجام شده است. این تحقیق نشان می‌دهد که ویژگی‌هایی چون رشته‌ی تحصیلی، سطح تحصیلات و شغل والدین، معدل دانش‌آموزان و میزان فعالیت دانش‌آموزان به طور غیر مستقیم در رعایت هنجارها موثر است و همچنین شرایط محیط آموزشی و میزان آگاهی دانش‌آموزان از مقررات محیط آموزشی بر عوامل موثر در رعایت هنجارها موثر می‌باشد.

❖ بررسی میزان عوامل موثر بر عملکرد افسران گشت کلانتری های انتظامی: حمید پناهی؛ سید علی عبادی  
نژاد؛ تقی بختیاری؛ علی همیری؛ عضو هیئت علمی دانشگاه علوم انتظامی، کارشناس انتظامی؛ پاییز و زمستان  
۱۳۸۹.

چکیده: گشت انتظامی به عنوان لایه ی اول حفاظتی می تواند در جلوگیری از بروز جرم و ایجاد امنیت در جامعه  
تاثیر بسزایی داشته باشد از آنجایی که نحوه ی انجام وظیفه عوامل گشت کلانتری ها در مدیریت های انتظامی  
با روحیات متفاوت و ضعف عملکرد برخی از آنان همواره از مشکلات سازمان ها بوده، گاهی اعتراض و عدم  
رضایت شهروندان را در پی داشته است و دغدغه خاطر سلسله مراتب را فراهم می آورد، برای پی بردن به  
شناخت عوامل موثر در این خصوص به این پژوهش ها نیاز احساس می گردد، بنابراین چنین رفتاری می تواند  
تابع دو عامل باشد: الف) عوامل درونی، ب) عوامل برونی و در مقایسه کارکنان پرتلاش و کارکنان کم کار می تواند  
تفاوت عمده را در عواملی چون انگیزه و آموزش و... دانست. هدف اصلی این پژوهش شناسایی و شناخت عوامل  
موثر بر عملکرد افسران گشت کلانتری می باشد.

❖ بررسی عملکرد خانه ی هنرمندان ایران: فلور مدنی؛ به راهنمایی: مجید رضاییان.  
پایان نامه (کارشناسی) - دانشگاه سوره، دانشکده امور فرهنگی، بهمن ۱۳۸۵.

چکیده: رساله حاضر یک پژوهش اکتشافی پیرامون عملکرد خانه هنرمندان ایران محسوب می شود. این تحقیق به  
بررسی سه جنبه مختلف یعنی بررسی فعالیت ها، رضایت کارکنان این مرکز و رضایت مراجعین خانه هنرمندان  
می پردازد. به منظور گردآوری اطلاعات از شیوه های اسناد و مدارک، مصاحبه و پرسشنامه استفاده شده است. داده  
های به دست آمده با بهترین گرفتن از فرآورده های آماری مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت که اهم نتایج به  
صورت زیر می باشد: ۱. روند فعالیت های خانه هنرمندان از ابتدای فعالیت تا اواخر سال ۱۳۸۴ صعودی بوده  
است. ۲. اکثر مراجعین از وضعیت عمومی خانه هنرمندان نسبتاً راضی تا کاملاً راضی بوده اند. ۳. اکثر کارکنان از

وضعیت شغلی خود راضی بوده اند. بر این اساس می توان دریافت که خانه هنرمندان از عملکرد مطلوبی برخوردار می باشد.

#### ۴-۲ جمع بندی ونتیجه گیری:

این مقاله ضمن محاسبه بهره وری عوامل موثر بر ارتقای کارایی فرهنگسرای استاد شهریار پرداخته است. شناسایی عوامل موثر بر آن، ارائه ی راهکارهایی به منظور ارتقای بهره وری در این بخش اشاراتی شد. که با استفاده از مقالات گذشته آن ها را گرد آوری کرده ایم.. دوره مورد بررسی در این مقاله چند روز را به طور تصادفی در نظر گرفتیم . روش مورد استفاده در این مقاله اندازه گیری به صورت پیمایشی بوده . و متغیر های . ما مراجعه کنندگان می باشند نتایج بدست آمده:

- مدیریت و سازماندهی، فعالیت های تدریس و اختصاصی و فوق برنامه هیات علمی در فرهنگسرا ها باید افزایش یابد.

- فعالیت های دانشجویان با افزایش امکانات در فرهنگسرا بیشتر شود که باعث افزایش فعالیت های پژوهشی در فرهنگسرا می شود.

- فعالیت کتابخانه و اطلاع رسانی در محله افزایش یابد .

- تعیین جامعه مخاطب یعنی برای هر گروه سنی کلاسهای به خصوصی در نظر گرفته شود فعالیت های آموزشی افزایش یابد.

- تعیین چارچوب منطقی برای تعیین اهداف و اولویت بندی شود که برای هر رده ی سنی چه هدفی را با توجه به کلاس در نظر گرفته اند.

ارتقاء سطح فرهنگی و آموزشی در شهرها و مناطق بدون شک خواستگاه فرهنگسراها و راس آنها حوزه معاونت فرهنگی و اجتماعی شهرداری می باشد. ایجاد بسته های آموزشی مناسب، پرورش استعدادها، نحوه ی به کارگیری از این استعدادها و بازدهی مناسب از جمله اهداف فرهنگسراها و شهرداری ها می باشد.

رضایتمراجعه کنندگان در هر سازمانی محور اساسی و پویایی آن به حساب می آید در فرهنگسراها به عنوان نهادهایی که وظیفه ی برآوردن نیازهای اطلاعاتی و ارتقای دانش، رضایت مندی و عوامل موثر بر سازمان ها ارتباط دارد به نحوه ی عملکرد مراجعین که خواهان تشکیل چنین کلاسهایی باشند.

فصل سوم:

روشهای تحقیق





### ۱-۳ مقدمه:

در این بخش ابتدا مختصری از کلیات پیمایش و روش های تحقیق بیان می شود و در ادامه روش انتخابی محقق به تفصیل بیان خواهد شد.

پیمایش: روشی است برای به دست آوردن اطلاعات درباره ی دیدگاهها، باورها، نظرات، رفتارها یا مشخصات گروهی از اعضای یک جامعه ی آماری از راه انجام تحقیق است.

دانشمندی به نام رایت و اندرسون روش پیمایشی را چنین تعریف می کند «پیمایش مجموعه ای روش های منظم و استاندارد است که برای جمع آوری اطلاعات درباره ی افراد، خانواده ها و یا مجموعه های بزرگتر مورد استفاده قرار می گیرد. جمع آوری اطلاعات از طریق پرسش از افرادی که به طور منظم انتخاب شده و در گروههایی نمونه ی دسته بندی شده صورت می گیرد».

انتخاب روش انجام تحقیق بستگی به هدف ها و ماهیت موضوع پژوهش و امکانات اجرایی آن دارد.

هدف از انتخاب روش تحقیق آن است که محقق مشخص نماید که چه شیوه و روشی را مورد اتخاذ قرار داده تا او را هر چه دقیق تر، آسان تر، سریع تر، ارزان تر بر دست یابی به پاسخ هایی برای پرسش های تحقیقی مورد نظر کمک کند.

در پژوهش صورت گرفته از پژوهش های پیمایشی توصیفی استفاده کرده، در ادامه به توضیح این روش و ویژگی آن می پردازیم.

تحقیق توصیفی: هدف محقق از انجام این نوع پژوهش توصیف عینی، واقعی و منظم خصوصیات یک موقعیت یا یک موضوع است. به عبارت دیگر پژوهشگر در این گونه تحقیقات سعی می کند تا آنچه هست را بدون هیچ گونه دخالت یا استنتاج ذهنی گزارش دهد و نتایج عینی از موقعیت بگیرد.

در یک پژوهش توصیفی محقق فقط شرایط موجود و واقعی را گزارش می دهد و با استفاده از روش های گوناگون به توصیف آن می پردازد.

ویژگی های تحقیق توصیفی:

الف) محقق در تحقیق توصیفی به جمع آوری اطلاعات واقعی و مفصل از پدیده ای ویژه می پردازد.

ب) پژوهش گر در این گونه تحقیق به شناسایی و بررسی مسائل و وقایع جاری مبادرت می ورزد.

ج) محقق به مقایسه و ارزشیابی وقایع می پردازد.

## ۲-۳ روش اجرای پژوهش (تحقیق):

در این مطالعه روش تحقیق از نوع پیمایشی همبستگی است چون به بررسی رابطه ی دو متغیر می پردازیم. هنگامی که محقق دو یا چند دسته از اطلاعات مختلف مربوط به یک گروه یا دسته از اطلاعات از دو یا چند گروه را در اختیار دارد می تواند از این روش تحقیقی استفاده کند. چرا که این روش برای مطالعه، میزان تغییرات در یک یا چند عامل در اثر تغییرات یک یا چند عامل دیگر است.

### ۱-۲-۳ دسته بندی روش های تحقیق بر اساس نحوه گردآوری داده ها :

پژوهش ها براساس نحوه گردآوری داده ها به دو دسته تقسیم می شوند: تحقیق توصیفی و تحقیق آزمایشی -تحقیق توصیفی یا غیر آزمایشی شامل ۵ دسته است: پیمایشی، همبستگی، پس رویدادی، اقدام پژوهی، بررسی موردی.

-تحقیق آزمایشی به دو دسته تقسیم می شود: تحقیق تمام آزمایشی و تحقیق نیمه آزمایشی

### ۱-۱-۲-۳ تحقیق توصیفی یا غیر آزمایشی

تحقیق توصیفی یا غیر آزمایشی شامل ۵ دسته است: پیمایشی، همبستگی، پس رویدادی، اقدام پژوهی، بررسی موردی

### ۳-۲-۲ تحقیق پیمایشی (Survey Research)

در این نوع تحقیق هدف بررسی توزیع ویژگیهای یک جامعه است و بیشتر تحقیق های مدیریت از این نوع می باشد. در پژوهش پیمایشی پارامترهای جامعه بررسی می شوند. در اینجا پژوهشگر با انتخاب نمونه ای که معرف جامعه است به بررسی متغیرهای پژوهش می پردازد. پژوهش پیمایشی به سه دسته تقسیم می شود:

۳-۲-۲-۱ روش مقطعی (Cross Sectional): گرد آوری داده ها درباره یک یا چند صفت در یک مقطع زمانی خاص. برای مثال بررسی میزان علاقه دانشجویان سال اول دبیرستان به ادامه تحصیل در یک رشته خاص

۳-۲-۲-۲ روش طولی (Longitudinal): در بررسی پیمایش طولی، داده ها در طول زمان گردآوری شده تا رابطه بین متغیرها در طول زمان سنجیده شود. برای مثال «سیر تحول ثبت نام دانشجویان دختر در دوره های تحصیلات تکمیلی» یا «بررسی تحول مهارت های زبان فارسی پایه اول تا پنجم ابتدائی». «تحقیقات تحولی» که به بررسی روندها و تحول پدیده ها در طول زمان می پردازند از این دسته هستند.

۳-۲-۲-۳ روش دلفی (Delphi Technique): جهت بررسی دیدگاه های یک جمع صاحب نظر در مورد یک موضوع ویژه می توان از این تکنیک استفاده کرد. مانند «بررسی دیدگاه اساتید دانشگاه در باره یک طرح جدید آموزشی»

### ۳-۲-۳ تحقیق همبستگی (Correlational Research)

در این نوع تحقیقات رابطه میان متغیرها بر اساس هدف پژوهش تحلیل می گردد. در تحقیقات همبستگی اگر هدف پیش بینی متغیرهای وابسته بر اساس متغیرهای مستقل باشد به متغیر وابسته متغیر ملاک و به متغیر

مستقل متغیر پیش بین گویند. همچنین وجه تمایز تحقیق همبستگی با تحقیق آزمایشی در این است که در اینجا متغیرهای مستقل دستکاری نمی شوند. براساس هدف به سه دسته تقسیم می شود :

۳-۲-۳-۱ همبستگی دو متغیری: هدف بررسی رابطه همزمانی متغیرها است به عبارت دیگر میزان هماهنگی تغییرات دو متغیر است. در بیشتر تحقیقات همبستگی دو متغیری از مقیاس فاصله ای با پیش فرض توزیع نرمال و محاسبه ضریب همبستگی پیرسون استفاده می شود. مثال: رابطه اسناد ثبات و مرکز علیت با موفقیت در عملکرد .

۳-۲-۴ تحلیل رگرسیون :

در تحلیل رگرسیون هدف پیش بینی یک یا چند متغیر ملاک براساس یک یا چند متغیر پیش بین است. اگر هدف بررسی یک متغیر ملاک از یک متغیر پیش بین باشد از رگرسیون ساده استفاده می شود. اگر بررسی یک متغیر ملاک براساس چند متغیر پیش بین باشد از رگرسیون چندگانه (Multiple) استفاده می شود. اگر همزمان چند متغیر ملاک براساس چند متغیر پیش بین بررسی شود از رگرسیون چند متغیری (Multivariate) استفاده می شود.

۳-۲-۵ تحلیل کوواریانس :

در برخی بررسی ها هدف بررسی مجموعه ای از همبستگی های دو متغیر متغیرها در جدولی به نام ماتریس همبستگی یا کوواریانس است که با پیشرفت در زمینه نرم افزارهای آماری میسر شده است. تحلیل عاملی و حل معادلات ساختاری از این دسته هستند .

### ۳-۳ جامعه تحقیق:

جامعه آماری کلیه ی مراجعه کنندگان به فرهنگسرای استاد شهریار که از خدمات آموزشی فرهنگسرا استفاده می نمایند.

فرهنگسرای استاد شهریار در سال ۱۳۷۵ تاسیس شده است، مساحت کل : ۱۰۰۰۰ متر مربع، مساحت زیر بنا : ۷۰۰ مترمربع، تعداد طبقات : ۳ طبقه، مساحت کل طبقات : ۲۱۰۰ مترمربع.

هدف اصلی این فرهنگسرا ارتقاء سطح فرهنگ کار و توسعه واشتغال می باشد.

اشتغال و کار از ضروری ترین نیازهای همیشگی در جامعه است، جامعه ی ما نیز علی رغم حرمت ملی و قداست دینی از این امر مستثنی نیست. به خاطر فقدان تعریف صحیح مقوله ی کار جامعه ما در حال حاضر گرفتار انواع آسیب های اجتماعی اعم از مادی و اجتماعی است.

در این پژوهش دیدگاهها و نظرات دو گروه از مراجعه کنندگان به فرهنگسرای استاد شهریار را مد نظر قرار داده ایم. ۱. افراد مذکر مراجعه کننده ۲. افراد مونث مراجعه کننده. که به صورت کلی ۴۴ نفر را مورد بررسی قرار داده ایم.



#### ۳-۴ نمونه و روش نمونه گیری:

جامعه ی مورد بررسی در این پژوهش تعداد ۴۴ نفر از است، که این افراد مراجعه کنندگان به فرهنگسرای استاد شهریار بوده اند، که تعداد ۲۰ نفر از آن مرد بوده و تعداد ۲۴ نفر از آن زن بوده است. که این جامعه ی آماری را به صورت تصادفی از بین مراجعه کنندگان مورد بررسی قرار داده ایم.

برای انجام نمونه گیری از نمونه های تصادفی استفاده کرده ایم و به این منظور در یک بازه زمانی تصادفی ساعات را در طول روز انتخاب کرده و در طی آن ساعات به مکان مورد نظر مراجعه نموده و به انتخاب نمونه از مراجعین به فرهنگسرای استاد شهریار اقدام کرده ایم.





## ۵-۳ ابزار جمع آوری اطلاعات:

شناخت پدیده ها در پژوهش های اجتماعی پیچیده اند زیرا با ابعاد ذهنی و ارزشی و... مورد بررسی قرار می گیرند، بنابراین ابزارهایی که برای جمع آوری اطلاعات در نظر می گیریم باید همواره دقیق تر، حساس تر و پیچیده تر باشد.

در این پژوهش برای جمع آوری اطلاعات از شیوه ی تصادفی پیمایشی و ابزار پرسش نامه بهره گرفته ایم، به دلیل صرف زمان کمتر، مساوی بودن شرایط برای پاسخ دهندگان و همچنین این که افراد مراجعه کننده به صورت دقیق به پرسش ها پاسخ دهند، استفاده از ابزار پرسش نامه را در این تحقیق مناسب تر تشخیص دادیم. پرسشنامه: پرسشنامه پرکاربرد ترین تکنیک اندازه گیری و بسیار ساخت مند برای گرد آوری داده های پیمایشی می باشد، که در آن از هر پاسخگویی مجموعه ای یکسانی از پرسش ها پرسیده می شود.

برای توضیح و تحلیل هر پرسشنامه ابتدا به توضیح مشخصه های فردی-اجتماعی افراد در ابتدای پرسشنامه باید بپردازیم و در ادامه کار به بیان متغیر های اصلی و نحوه ی شکل گیری ابعاد و تعیین عناصر و شاخص ها برای هر یک به طور جداگانه خواهیم پرداخت.

پاسخ دهندگان پس از مطالعه ی هر عبارت گزینه ای را که مورد نظرشان میباشد را انتخاب نموده و به شیوه ی زیر در پرسشنامه مطرح کرده ایم.

۵	۴	۳	۲	۱
کاملاً مخالفم	مخالفم	نظری ندارم	موافقم	کاملاً موافقم

مشخصه های فردی اجتماعی:

مشخصه های فردی – اجتماعی مورد نظر در این تحقیق به شرح زیر می باشد:

۱- جنسیت

منظور از جنسیت مرد یا زن بودن پاسخ دهندگان است.

۲- سن

۳- میزان تحصیلات

منظور از میزان تحصیلات آخرین مدرک تحصیلی اخذ شده توسط فرد می باشد که در این پرسشنامه به صورت پنج گزینه قید کرده ایم.

ابتدایی، راهنمایی، دبیرستان، کاردانی، کارشناسی.

گویه ها:

بر اساس مطالب مندرج در این پژوهش به بررسی سه شاخص زیر برای اندازه گیری کمی و کیفی در نظر می گیریم.

گویه (۱):

محتوای برنامه های آموزشی فرهنگسرا متناسب با نیازهای مراجعین طراحی شده است.

گویه (۲):

آگاه کردن افراد از برنامه های آموزشی باعث جذب افراد در کلاسها می شود.

گویه (۳):

برگزاری دوره های آموزشی در فرهنگسرا در گذراندن اوقات فراغت مراجعین موثر است.

گویه (۴):

برگزاری کلاسهای آموزشی از سوی فرهنگسرا در ارتقاءتحصیلی موثر است.

گویه (۵):

امکانات موجود در کلاسهای آموزشی اعم از وسایل کمک آموزشی و...متناسب با نیازهای آموزشی تعبیه شده است.

گویه (۶):

خدمات آموزشی از سوی فرهنگسرا موجبات رقابت آموزشی میان مراجعین را فراهم می نماید.

گویه (۷):

میزان استفاده از خدمات آموزشی فرهنگسرا به چه صورت می باشد.



### ۳-۶ تجزیه و تحلیل اطلاعات:

این تحقیق بررسی عوامل موثر بر میزان و نوع استفاده از خدمات آموزشی فرهنگسرای استاد شهریار می‌باشد .

هدف از جمع آوری این تحقیق پروژه ی روش تحقیق برای نرم افزار SPSS می باشد.

روش کار این تحقیق به صورت پرسشنامه بوده است.

که پس از تعیین و تصویب موضوع، سوالات نیز طراحی شد.

جامعه آماری موردنظر از بین ارباب رجوعان فرهنگسرای استاد شهریار ، می‌باشد. سعی شد جامعه آماری موردنظر را بین ۴۴ نفر انجام دهیم. که با توجه به مراجعات ارباب رجوع به فرهنگسرای استاد شهریار جمع‌آوری اطلاعات به صورت تکمیل پرسشنامه بود. این پرسشنامه که شامل ۱۱ سوال می‌باشد و تک‌تک سوالات با توجه به جامعه آماری، مورد تفسیر و تحلیل قرار گرفت.

۱-۳-۶ نظرات مراجعین به فرهنگسرای استاد شهریار:

بر اساس مطالب مندرج شده در این تحقیق چهار شاخص را برای اندازه گیری کمی نظرات مراجعین به فرهنگسرا را در نظر گرفته و در ادامه متناسباً هر شاخص عبارتی را که مرتبط با آن می باشد را ذکر کرده، شاخص های مورد نظر مراجعین به فرهنگسرای کار عبارت است از:

#### ۱- شاخص های وجودی فرهنگسرا؛

فرهنگسرای استاد شهریار نیروی انسانی ورزیده، فهیم و هدف مند متناسب با هویت خویش دارد.

نماد: از جمله کامپیوتر، زبان، فرهنگسرای شهریار کار همگی حاکی از اهمیت کار و تولید آن دارد.

فرهنگسرای استاد شهریار به تناسب بافت اجتماعی، فرهنگ عمومی، شرایط اجتماعی و موقعیت اجتماعی از وضعیت مطلوبی برخوردار است .

در فرهنگسرای شهریار امکان حضور و عرضه ی خدمات در سطح منطقه و شهر وجود دارد.

#### ۲-وظایف معاون فرهنگی فرهنگسرا؛

فرهنگسرای استاد شهریار دارای فعالیت های فرهنگی متناسب با نیاز مخاطبان و شهروندان می

باشد. فرهنگسرای استاد شهریار فعالیت های عمومی خود را به منظور جذب هر چه بیشتر شهروندان منطقه به

برنامه های فرهنگی و فراغتی به نحوه یمطلوبی انجام می دهد.

#### ۳-ترویج فرهنگ کار و اشتغال؛

فرهنگسرای استاد شهریار در خصوص ترویج خود اشتغالی و اعتلای کارآفرینان تاثیر بسزایی گزارده است.





## فصل چهارم:

یافته های تحقیق (داده ها و تجزیه و

تحلیل ها)



#### ۴-۱ مقدمه:

در این بخش، تجزیه و تحلیل داده های به دست آمده از جامعه آماری ارائه شده است. ابتدا ویژگی های پاسخ دهندگان در قالب نمودارهایی توصیف شده و پس از آن آزمون های آماری انجام شده ارائه شده است. این تحقیق بررسی عوامل موثر بر میزان و نوع استفاده از خدمات آموزشی فرهنگسرای استاد شهريار می باشد. هدف از جمع آوری این تحقیق پروژه ی روش تحقیق برای نرم افزار Spss می باشد.

روش کار این تحقیق به صورت پرسشنامه بوده است.

که پس از تعیین و تصویب موضوع، سوالات نیز طراحی شد.

جامعه آماری موردنظر از بین ارباب رجوعان فرهنگسرای استاد شهريار ، می باشد. سعی شد جامعه آماری موردنظر را بین ۴۴ نفر انجام دهیم. که با توجه به مراجعات ارباب رجوع به فرهنگسرای استاد شهريار جمع آوری

اطلاعات به صورت تکمیل پرسشنامه بود. این پرسشنامه که شامل ۱۱ سوال می باشد و تک تک سوالات با توجه به جامعه آماری، مورد تفسیر و تحلیل قرار گرفت.

آمار توصیفی:

موارد زیر در بخش آمار توصیفی تحقیق مطرح شده است.

الف) جنسیت پاسخ دهندگان

ب) سن پاسخ دهندگان

ج) میزان تحصیلات پاسخ دهندگان

جنسیت پاسخ دهندگان:

منظور از جنسیت، مرد یا زن بودن پاسخ دهندگان است، در این تحقیق برای پاسخ دهندگان زن کد ۱ و برای پاسخ دهندگان مرد کد ۲ در نظر گرفته شده است.

## ۴-۲ توصیف اطلاعات (ارائه داده ها)

جدول شماره ۱: توزیع فراوانی درصد پاسخگویان بر حسب جنسیت

	فراوانی	درصد	درصد معتبر	Cumulative Percent
زن	24	54.5	54.5	54.5
Valid مرد	20	45.5	45.5	100.0
جمع	44	100.0	100.0	

تفسیر جدول شماره ۱:

با توجه به جدول از مجموع ۴۴ نفر پاسخگو، به منظور بررسی عوامل موثر بر میزان و نوع استفاده از خدمات آموزشی فرهنگسرای استاد شهریار، تعداد ۲۴ نفر معادل ۵۴.۵ درصد، زن و تعداد ۲۰ نفر معادل ۴۵.۵ درصد،

مرد میباشند. بنابراین بیشترین فراوانی متعلق به زنها، یعنی ۵۴.۵ درصد از مجموع ۱۰۰ درصد میباشد و چون داده بی جواب وجود نداشت، ستون درصد معتبر با ستون درصد برابر است.

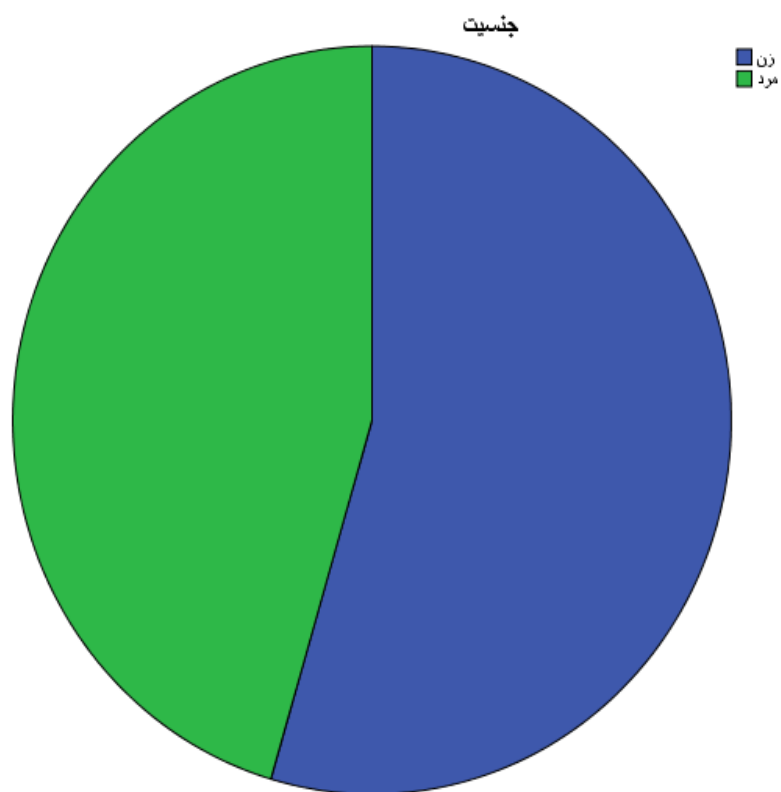
جدول شماره ۲: شاخص های آماری

متغیر جنسیت

N	Valid	44
	Missing	0
نما		1
Percentiles	100	2.00

تفسیر جدول شماره ۲:

این جدول مربوط به شاخص های آماری میباشد و چون متغیر از نوع اسمی می باشد تنها، نما را برای آن محاسبه نموده ایم که برابر با عدد ۱ میباشد یعنی بیشترین فراوانی مربوط به کد ۱ میباشد که در این پرسشنامه کد ۱ به زنها اختصاص یافته است.



نمودار شماره ۱: توزیع فراوانی درصد پاسخگویان بر حسب جنسیت

جدول شماره ۳: توزیع فراوانی درصد پاسخگویان بر حسب میزان تحصیلات

	فراوانی	درصد	درصد معتبر	Cumulative Percent
ابتدایی	1	2.3	2.3	2.3
دبیرستان	8	18.2	18.2	20.5
Valid کاردانی	10	22.7	22.7	43.2
کارشناسی	25	56.8	56.8	100.0
جمع	44	100.0	100.0	

تفسیر جدول شماره ۳:



با توجه به جدول از مجموع ۴۴ نفر پاسخگو، به منظور بررسی عوامل موثر بر میزان و نوع استفاده از خدمات آموزشی فرهنگسرای استاد شهریار، تعداد ۱ نفر معادل ۲.۳ درصد، مدرک ابتدایی، تعداد ۸ نفر معادل ۱۸.۲ درصد مدرک دبیرستان، تعداد ۱۰ نفر معادل ۲۲.۷ درصد مدرک کاردانی و تعداد ۲۵ نفر معادل ۵۶.۸ درصد مدرک کارشناسی دارند. بنابراین بیشترین فراوانی متعلق به دارندگان مدرک کارشناسی، یعنی ۵۶.۸ درصد از مجموع ۱۰۰ درصد میباشد و چون داده بی جواب وجود نداشت، ستون درصد معتبر با ستون درصد برابر است.

جدول شماره ۴: شاخص

های آماری متغیرمیزان

تحصیلات

N	Val id	44
---	-----------	----

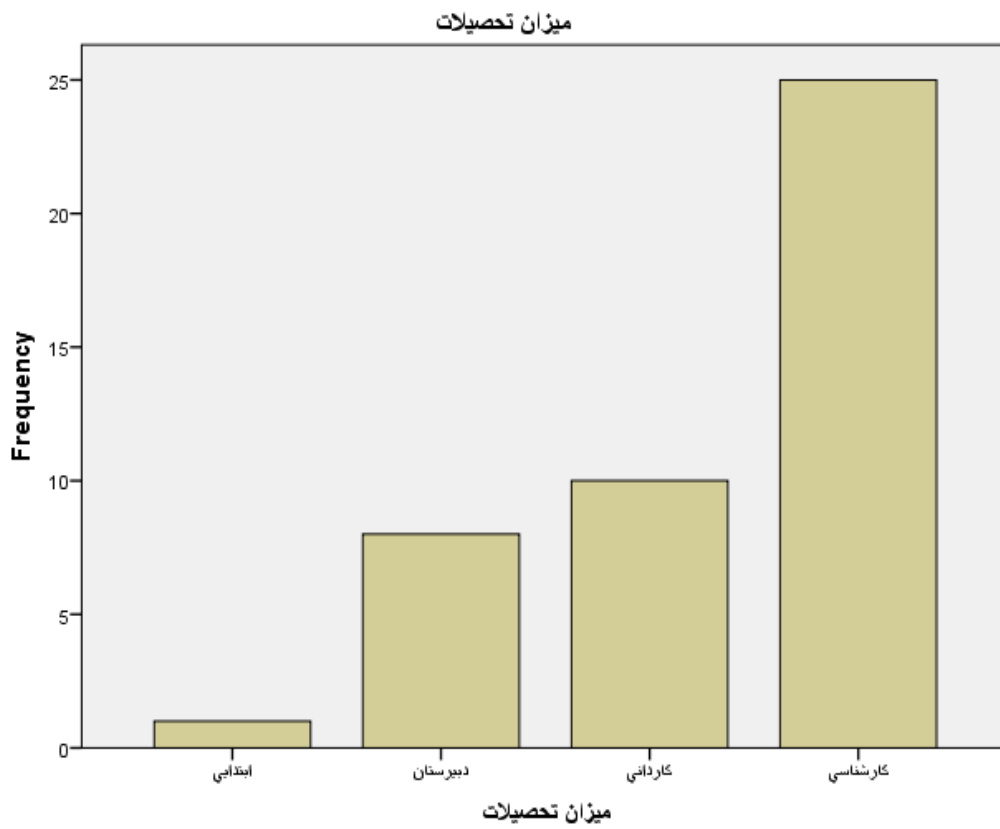
	Mi	
	ssi	0
	ng	
نما		5
دامنه تغییرات		4
کمترین		1
بیشترین		5
Percentiles	10	5.0
	0	0

تفسیر جدول شماره ۴:

این جدول مربوط به شاخص های آماری میباشد و چون متغیر از نوع ترتیبی میباشد سطوح متغیر کد بندی

شده است لذا نما برابر با کد ۵، دامنه تغییرات برابر با کد ۴ و کمترین داده مربوط به کد ۱ و بیشترین داده

مربوط به کد ۵ می باشد.



نمودار شماره ۲: توزیع فراوانی درصد پاسخگویان بر حسب میزان تحصیلات

جدول شماره ۵: توزیع فراوانی درصد پاسخگویان بر حسب سن طبقه بندی

شده

	فراوانی	درصد	درصد معتبر	Cumulative Percent
Valid 11-16	4	9.1	9.1	9.1
17-22	8	18.2	18.2	27.3
23-28	15	34.1	34.1	61.4
29-34	9	20.5	20.5	81.8
35-40	5	11.4	11.4	93.2
41-46	3	6.8	6.8	100.0
جمع	44	100.0	100.0	

تفسیر جدول شماره ۵:

با توجه به جدول از مجموع ۴۴ نفر پاسخگو، به منظور بررسی عوامل موثر بر میزان و نوع استفاده از خدمات آموزشی فرهنگسرای استاد شهریار، تعداد ۴ نفر معادل ۹.۱ درصد، در گروه سنی ۱۱ تا ۱۶ سال، تعداد ۸ نفر معادل ۱۸.۲ درصد در گروه سنی ۱۷ تا ۲۲ سال، تعداد ۱۵ نفر معادل ۳۴.۱ درصد در گروه سنی ۲۳ تا ۲۸ سال، تعداد ۹ نفر معادل ۲۰.۵ درصد در گروه سنی ۲۹ تا ۳۴ سال، تعداد ۵ نفر معادل ۱۱.۴ درصد در گروه سنی ۳۵ تا ۴۰ سال و تعداد ۳ نفر معادل ۶.۸ درصد در گروه سنی ۴۱ تا ۴۶ سال میباشند. بنابراین بیشترین فراوانی متعلق به گروه سنی ۲۳ تا ۲۸ سال، یعنی ۳۴.۱ درصد از مجموع ۱۰۰ درصد میباشد و چون داده بی جواب وجود نداشت، ستون درصد معتبر با ستون درصد برابر است.

### Statistics

جدول شماره ۶: شاخصهای آماری

متغیرسن طبقه بندی شده

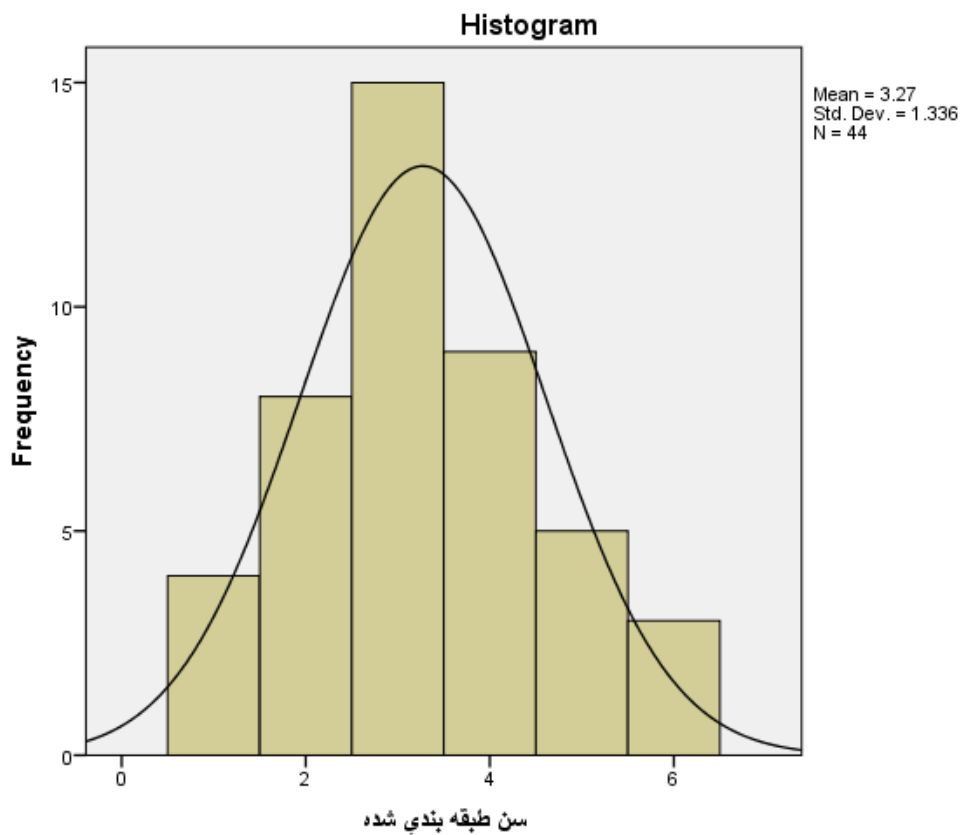
N	Valid	44
	Missing	0
میانگین		3.27
انحراف از میانگین		.201

میانہ		3.00
نما		3
انحراف معیار		1.336
واریانس		1.784
دامنه تغییرات		5
کمترین		1
بیشترین		6
Sum		144
Percentiles	100	6.00

### تفسیر جدول شماره ۶:

این جدول مربوط به شاخص های آماری میباشد و چون متغیر سن از نوع کمی میباشد همه شاخص های آماری را میتوان برای آن محاسبه نمود در این جدول شاخص میانگین که اصلی ترین شاخص گرایش مرکزی است برابر ۳.۲۷، انحراف از میانگین برابر ۰.۲۰۱، میانہ برابر ۳، نما برابر ۳، انحراف معیار برابر ۱.۳۳۶، واریانس برابر

۱.۷۸۴ ، دامنه تغییرات برابر ۵ ، کوچکترین داده برابر ۱ و بیشترین داده برابر ۶ می باشد. ( متغیر سن طبقه بندی شده است و سطوح متغیر کد بندی شده است).



نمودار شماره ۳: توزیع فراوانی درصد پاسخگویان بر حسب سن طبقه بندی شده

جدول شماره ۷: توزیع فراوانی درصد پاسخگویان بر حسب گرایش به

کامپیوتر

	فراوانی	درصد	درصد معتبر	Cumulative Percent
خیلی زیاد	15	34.1	34.1	34.1
زیاد	13	29.5	29.5	63.6
متوسط	12	27.3	27.3	90.9
کم	4	9.1	9.1	100.0
جمع	44	100.0	100.0	



تفسیر جدول شماره ۷:

با توجه به جدول از مجموع ۴۴ نفر پاسخگو، به منظور بررسی عوامل موثر بر میزان و نوع استفاده از خدمات آموزشی فرهنگسرای استاد شهریار، بر اساس گرایش به کامپیوتر، تعداد ۱۵ نفر معادل ۳۴.۱ درصد، خیلی زیاد، تعداد ۱۳ نفر معادل ۲۹.۵ درصد، زیاد، تعداد ۱۲ نفر معادل ۲۷.۳ درصد، متوسط و تعداد ۴ نفر معادل ۹.۱ درصد گزینه کم را انتخاب نموده اند. بنابراین بیشترین فراوانی متعلق به گزینه خیلی زیاد، یعنی ۳۴.۱ درصد از مجموع ۱۰۰ درصد میباشد و چون داده بی جواب وجود نداشت، ستون درصد معتبر با ستون درصد برابر است.

جدول شماره ۸: شاخصهای آماری

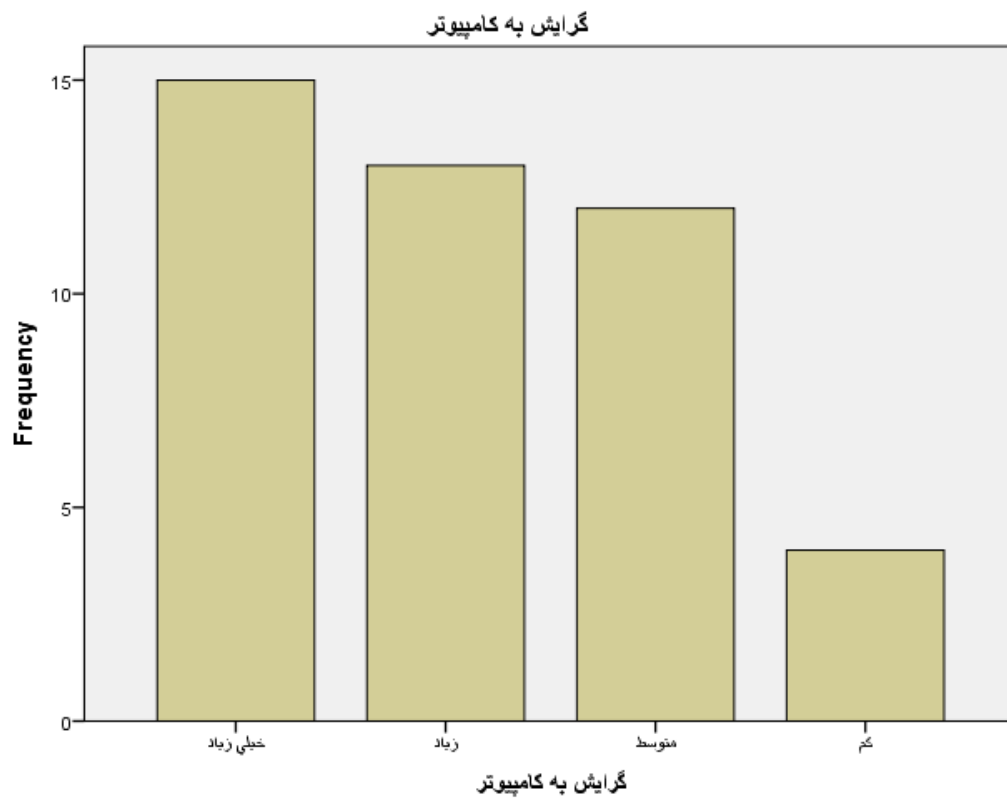
متغیر گرایش به کامپیوتر

N	Valid	44
---	-------	----

Missing	0
نما	1
دامنه تغییرات	3
کمترین	1
بیشترین	4
Percentiles 100	4.00

تفسیر جدول شماره ۸:

این جدول مربوط به شاخص های آماری میباشد و چون متغیر از نوع ترتیبی میباشد سطوح متغیر کد بندی شده است لذا نما برابر با کد ۱، دامنه تغییرات برابر با کد ۳ و کمترین داده مربوط به کد ۱ و بیشترین داده مربوط به کد ۴ می باشد.



نمودار شماره ۴: توزیع فراوانی درصد پاسخگویان بر حسب گرایش به کامپیوتر

جدول شماره ۹: توزیع فراوانی درصد پاسخگویان بر حسب گرایش به زبان

	فراوانی	درصد	درصد معتبر	Cumulative Percent
خیلی زیاد	15	34.1	34.1	34.1
زیاد	13	29.5	29.5	63.6
متوسط	6	13.6	13.6	77.3
کم	8	18.2	18.2	95.5
خیلی کم	2	4.5	4.5	100.0
جمع	44	100.0	100.0	

تفسیر جدول شماره ۹:

با توجه به جدول از مجموع ۴۴ نفر پاسخگو، به منظور بررسی عوامل موثر بر میزان و نوع استفاده از خدمات آموزشی فرهنگسرای استاد شهریار، بر اساس گرایش به زبان، تعداد ۱۵ نفر معادل ۳۴.۱ درصد، خیلی زیاد، تعداد ۱۳ نفر معادل ۲۹.۵ درصد، زیاد، تعداد ۶ نفر معادل ۱۳.۶ درصد، متوسط، تعداد ۸ نفر معادل ۱۸.۲ درصد، کم و تعداد ۲ نفر معادل ۴.۵ درصد، گزینه خیلی کم را انتخاب نموده اند. بنابراین بیشترین فراوانی

متعلق به گزینه خیلی زیاد، یعنی ۳۴.۱ درصد از مجموع ۱۰۰ درصد میباشد و چون داده بی جواب وجود نداشت ، ستون درصد معتبر با ستون درصد برابر است.

جدول شماره ۱۰: شاخصهای آماری

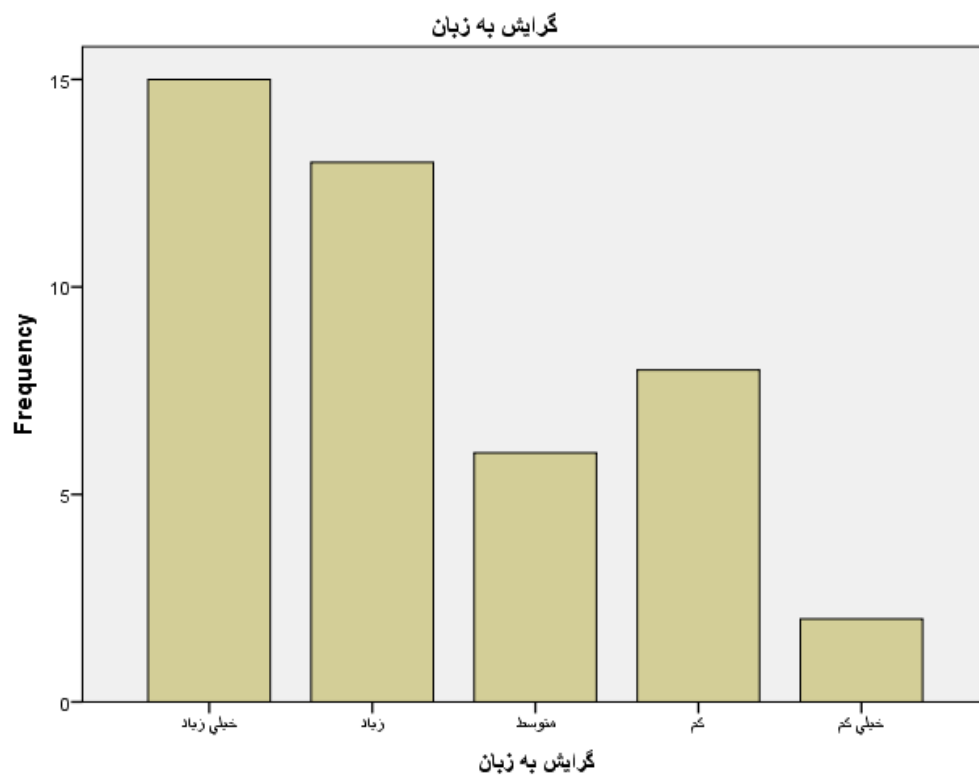
متغیرگرایش به زبان

N	Valid	44
	Missing	0
نما		1
دامنه تغییرات		4
کمترین		1

بیشترین		5
Percentiles	100	5.00

تفسیر جدول شماره ۱۰:

این جدول مربوط به شاخص های آماری میباشد و چون متغیر از نوع ترتیبی میباشد سطوح متغیر کد بندی شده است لذا نما برابر با کد ۱، دامنه تغییرات برابر با کد ۴ و کمترین داده مربوط به کد ۱ و بیشترین داده مربوط به کد ۵ می باشد.



نمودار شماره ۵: توزیع فراوانی درصد پاسخگویان بر حسب گرایش به زبان

جدول شماره ۱۱: توزیع فراوانی درصد پاسخگویان بر حسب گرایش به نقاشی

	فراوانی	درصد	درصد معتبر	Cumulative Percent
خیلی زیاد	9	20.5	20.5	20.5
زیاد	8	18.2	18.2	38.6
متوسط	14	31.8	31.8	70.5
کم	9	20.5	20.5	90.9
خیلی کم	4	9.1	9.1	100.0
جمع	44	100.0	100.0	

تفسیر جدول شماره ۱۱:

با توجه به جدول از مجموع ۴۴ نفر پاسخگو، به منظور بررسی عوامل موثر بر میزان و نوع استفاده از خدمات آموزشی فرهنگسرای استاد شهریار، بر اساس گرایش به نقاشی، تعداد ۹ نفر معادل ۲۰.۵ درصد، خیلی زیاد، تعداد ۸ نفر معادل ۱۸.۲ درصد، زیاد، تعداد ۱۴ نفر معادل ۳۱.۸ درصد، متوسط، تعداد ۹ نفر معادل ۲۰.۵ درصد، گزینه کم و تعداد ۴ نفر معادل ۹.۱ درصد گزینه خیلی کم را انتخاب نموده اند. بنابراین بیشترین فراوانی متعلق



به گزینه متوسط، یعنی ۳۱.۸ درصد از مجموع ۱۰۰ درصد میباشد و چون داده بی جواب وجود نداشت، ستون درصد معتبر با ستون درصد برابر است.

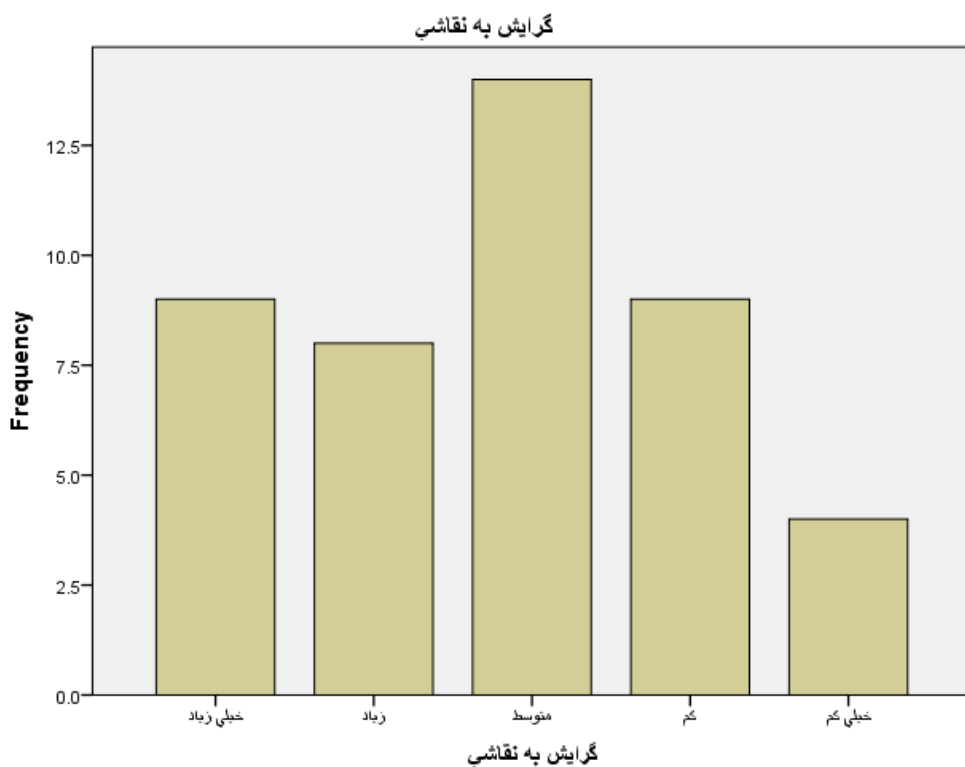
جدول شماره ۱۲: شاخصهای آماری

متغیرگرایش به نقاشی

N	Valid	44
	Missing	0
نما		3
دامنه تغییرات		4
کمترین		1
بیشترین		5
Percentiles	100	5.00

تفسیر جدول شماره ۱۲:

این جدول مربوط به شاخص های آماری میباشد و چون متغیر از نوع ترتیبی میباشد سطوح متغیر کد بندی شده است لذا نما برابر با کد ۳، دامنه تغییرات برابر با کد ۴ و کمترین داده مربوط به کد ۱ و بیشترین داده مربوط به کد ۵ می باشد.



نمودار شماره ۶ : توزیع فراوانی درصد پاسخگویان بر حسب گرایش به نقاشی

جدول شماره ۱۳ : توزیع فراوانی درصد پاسخگویان بر حسب گرایش به

موسیقی

	فراوانی	درصد	درصد معتبر	Cumulative Percent
--	---------	------	------------	-----------------------

خیلی زیاد	8	18.2	18.2	18.2
زیاد	7	15.9	15.9	34.1
متوسط	10	22.7	22.7	56.8
کم	11	25.0	25.0	81.8
خیلی کم	8	18.2	18.2	100.0
جمع	44	100.0	100.0	

تفسیر جدول شماره ۱۳:

با توجه به جدول از مجموع ۴۴ نفر پاسخگو، به منظور بررسی عوامل موثر بر میزان و نوع استفاده از خدمات آموزشی فرهنگسرای استاد شهریار، بر اساس گرایش به موسیقی، تعداد ۸ نفر معادل ۱۸.۲ درصد، خیلی زیاد، تعداد ۷ نفر معادل ۱۵.۹ درصد، زیاد، تعداد ۱۰ نفر معادل ۲۲.۷ درصد، متوسط، تعداد ۱۱ نفر معادل ۲۵ درصد گزینه کم و تعداد ۸ نفر معادل ۱۸.۲ درصد گزینه خیلی کم را انتخاب نموده اند. بنابراین بیشترین فراوانی متعلق به گزینه کم، یعنی ۲۵ درصد از مجموع ۱۰۰ درصد می باشد و چون داده بی جواب وجود نداشت، ستون درصد معتبر با ستون درصد برابر است.

جدول شماره ۱۴: شاخصهای آماری

متغیر گرایش به موسیقی

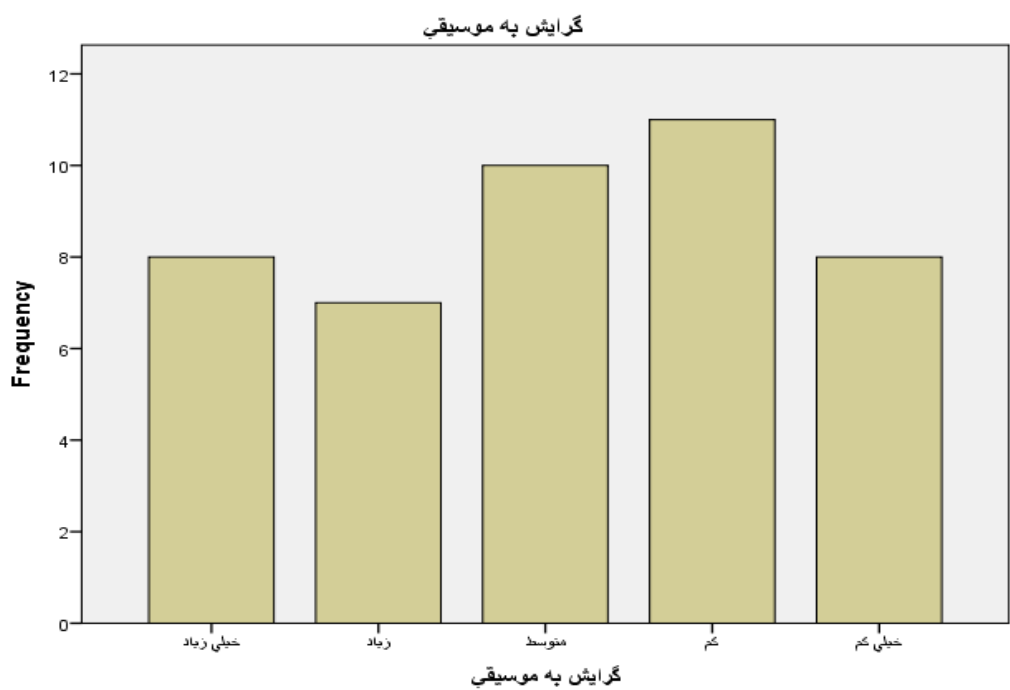
N	Valid	44
	Missing	0
نما		4
دامنه تغییرات		4
کمترین		1
بیشترین		5
Percentiles	100	5.00

تفسیر جدول شماره ۱۴:

این جدول مربوط به شاخص های آماری میباشد و چون متغیر از نوع ترتیبی میباشد سطوح متغیر کد بندی

شده است لذا نما برابر با کد ۴، دامنه تغییرات برابر با کد ۴ و کمترین داده مربوط به کد ۱ و بیشترین داده

مربوط به کد ۵ می باشد.



نمودار شماره ۷: توزیع فراوانی درصد پاسخگویان بر حسب گرایش به موسیقی

جدول شماره ۱۵: توزیع فراوانی درصد پاسخگویان بر حسب گرایش به قرآن

	فراوانی	درصد	درصد معتبر	Cumulative Percent
خیلی زیاد	21	47.7	47.7	47.7
زیاد	8	18.2	18.2	65.9
متوسط	11	25.0	25.0	90.9
کم	3	6.8	6.8	97.7
خیلی کم	1	2.3	2.3	100.0
جمع	44	100.0	100.0	

تفسیر جدول شماره ۱۵:

با توجه به جدول از مجموع ۴۴ نفر پاسخگو، به منظور بررسی عوامل موثر بر میزان و نوع استفاده از خدمات آموزشی فرهنگسرای استاد شهریار، بر اساس گرایش به قرآن، تعداد ۲۱ نفر معادل ۴۷.۷ درصد، خیلی زیاد، تعداد ۸ نفر معادل ۱۸.۲ درصد، زیاد، تعداد ۱۱ نفر معادل ۲۵ درصد، متوسط، تعداد ۳ نفر معادل ۶.۸ درصد گزینه کم و تعداد ۱ نفر معادل ۲.۳ درصد گزینه خیلی کم را انتخاب نموده اند. بنابراین بیشترین فراوانی متعلق به گزینه خیلی زیاد، یعنی ۴۷.۷ درصد از مجموع ۱۰۰ درصد میباشد و چون داده بی جواب وجود نداشت، ستون درصد معتبر با ستون درصد برابر است.

جدول شماره ۱۶: شاخصهای آماری

متغیر گرایش به قرآن

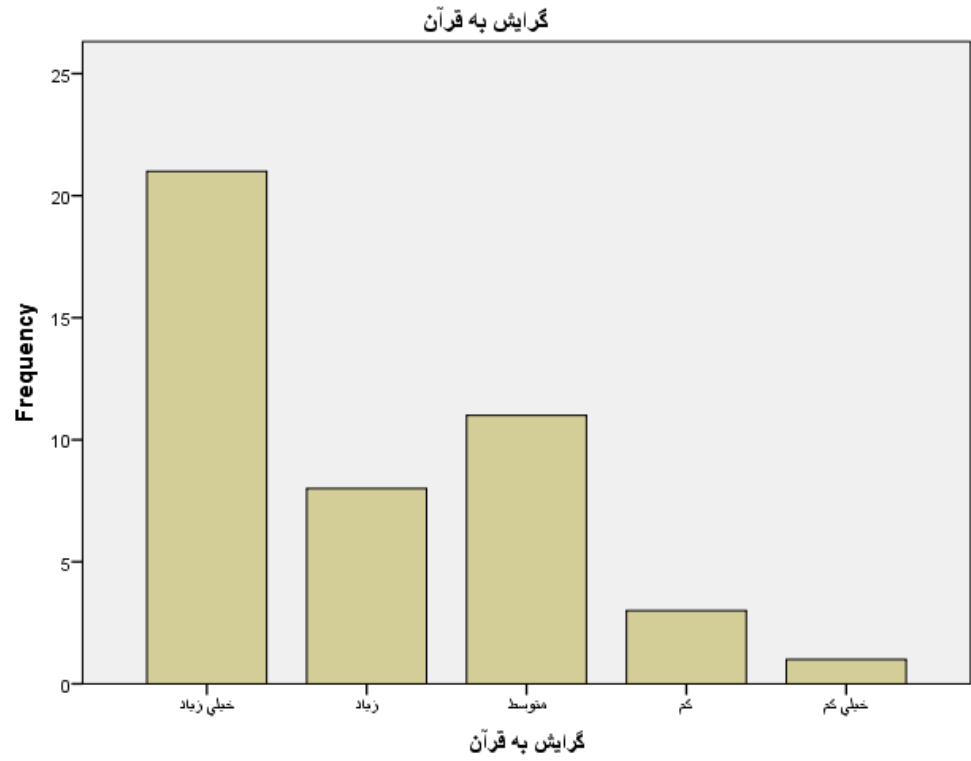
Valid	44
Missing	0
N	



	نما	1
	دامنه تغییرات	4
	کمترین	1
	بیشترین	5
Percentiles	100	5.00

تفسیر جدول شماره ۱۶:

این جدول مربوط به شاخص‌های آماری می‌باشد و چون متغیر از نوع ترتیبی می‌باشد سطوح متغیر کد بندی شده است لذا نما برابر با کد ۱، دامنه تغییرات برابر با کد ۴ و کمترین داده مربوط به کد ۱ و بیشترین داده مربوط به کد ۵ می‌باشد.



نمودار شماره ۸: توزیع فراوانی درصد پاسخگویان بر حسب گرایش به قرآن

جدول شماره ۱۷: توزیع فراوانی درصد پاسخگویان بر حسب تناسب محتوای

برنامه های آموزشی با نیازهای مراجعین

	فراوانی	درصد	درصد معتبر	Cumulative Percent
کاملا موافقم	7	15.9	15.9	15.9
موافقم	19	43.2	43.2	59.1
نظري ندارم Valid	10	22.7	22.7	81.8
مخالقم	8	18.2	18.2	100.0
جمع	44	100.0	100.0	

تفسیر جدول شماره ۱۷:

با توجه به جدول از مجموع ۴۴ نفر پاسخگو، به منظور بررسی عوامل موثر بر میزان و نوع استفاده از خدمات آموزشی فرهنگسرای استاد شهریار، بر اساس وجود تناسب بین محتوای برنامه های آموزشی و نیازهای مراجعین ، تعداد ۷ نفر معادل ۱۵.۹ درصد ، گزینه کاملاً موافقم، تعداد ۱۹ نفر معادل ۴۳.۲ درصد، گزینه موافقم ، تعداد ۱۰ نفر معادل ۲۲.۷ درصد، گزینه نظری ندارم و تعداد ۸ نفر معادل ۱۸.۲ درصد گزینه مخالفم را انتخاب نموده اند. بنابراین بیشترین فراوانی متعلق به گزینه موافقم ، یعنی ۴۳.۲ درصد از مجموع ۱۰۰ درصد میباشد و چون داده بی جواب وجود نداشت ، ستون درصد معتبر با ستون درصد برابر است.

جدول شماره ۱۸: شاخصهای آماری

متغیر تناسب محتوای برنامه های

آموزشی با نیازهای مراجعین

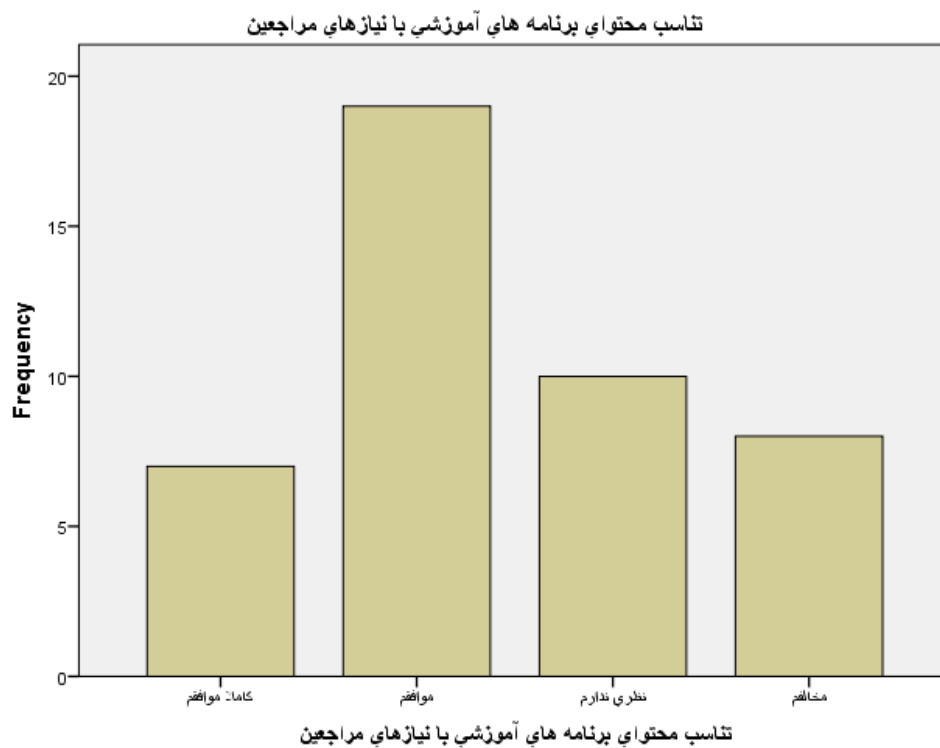
N	Valid	44
	Missing	0
	نما	2
	دامنه تغییرات	3
	کمترین	1
	بیشترین	4
Percentiles	100	4.00

تفسیر جدول شماره ۱۸:

این جدول مربوط به شاخص های آماری میباشد و چون متغیر از نوع ترتیبی میباشد سطوح متغیر کد بندی

شده است لذا نما برابر با کد ۲، دامنه تغییرات برابر با کد ۳ و کمترین داده مربوط به کد ۱ و بیشترین داده

مربوط به کد ۴ می باشد.



نمودار شماره ۹: توزیع فراوانی درصد پاسخگویان بر حسب تناسب محتوای برنامه های آموزشی با نیازهای

مراجعین

جدول شماره ۱۹: توزیع فراوانی درصد پاسخگویان بر حسب جذب افراد در

کلاسها بوسیله آگاه نمودن آنها

	فراوانی	درصد	درصد معتبر	Cumulative Percent
کاملا موافقم	10	22.7	22.7	22.7
موافقم	23	52.3	52.3	75.0
Valid نظري ندارم	9	20.5	20.5	95.5
مخالفم	2	4.5	4.5	100.0
جمع	44	100.0	100.0	

تفسیر جدول شماره ۱۹:

با توجه به جدول از مجموع ۴۴ نفر پاسخگو، به منظور بررسی عوامل موثر بر میزان و نوع استفاده از خدمات آموزشی فرهنگسرای استاد شهریار، بر اساس جذب افراد در کلاسها بوسیله آگاه نمودن آنها، تعداد ۱۰ نفر معادل ۲۲.۷ درصد، گزینه کاملا موافقم، تعداد ۲۳ نفر معادل ۵۲.۳ درصد، گزینه موافقم، تعداد ۹ نفر معادل ۲۰.۵ درصد، گزینه نظری ندارم و تعداد ۲ نفر معادل ۴.۵ درصد گزینه مخالفم را انتخاب نموده اند. بنابراین بیشترین فراوانی متعلق به گزینه موافقم، یعنی ۵۲.۳ درصد از مجموع ۱۰۰ درصد میباشد و چون داده بی جواب وجود نداشت، ستون درصد معتبر با ستون درصد برابر است.

جدول شماره ۲۰: شاخصهای آماری

متغیر جذب افراد در کلاسها بوسیله

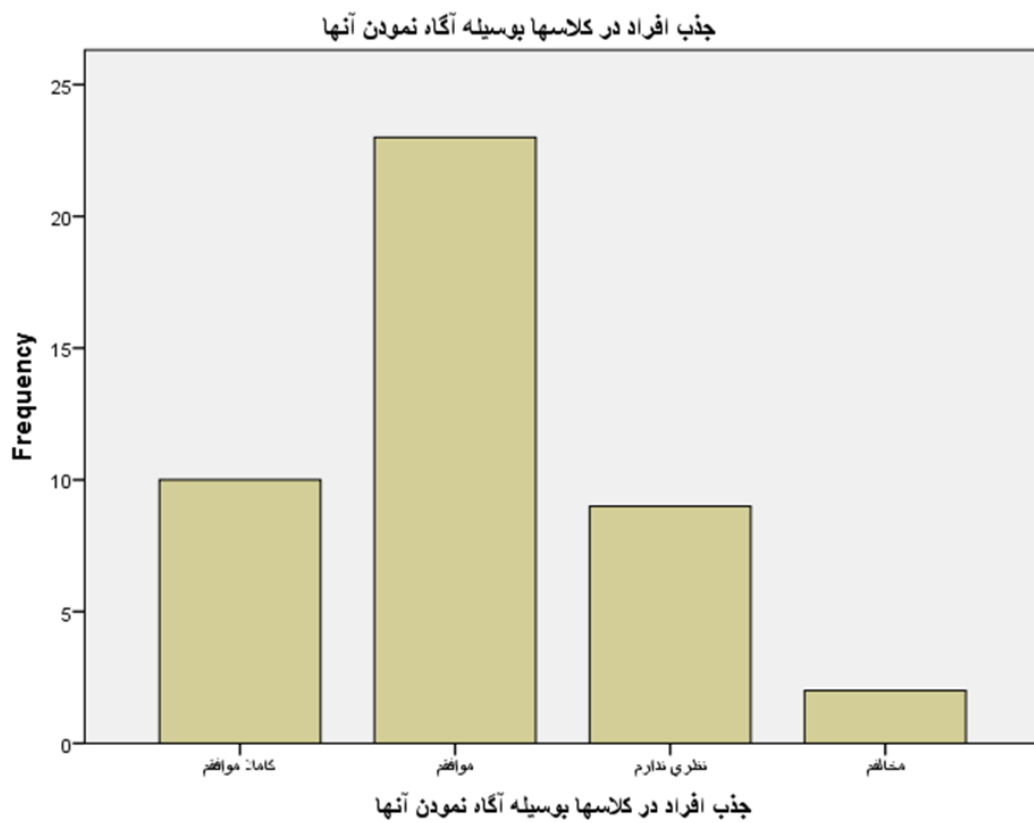
آگاه نمودن آنها

N	Valid	44
	Missing	0
نما		2
دامنه تغییرات		3
کمترین		1
بیشترین		4
Percentiles	100	4.00

تفسیر جدول شماره ۲۰:

این جدول مربوط به شاخص های آماری میباشد و چون متغیر از نوع ترتیبی میباشد سطوح متغیر کد بندی شده است لذا نما برابر با کد ۲، دامنه تغییرات برابر با کد ۳ و کمترین داده مربوط به کد ۱ و بیشترین داده مربوط به کد ۴ می باشد.





نمودار شماره ۱۰ : توزیع فراوانی درصد پاسخگویان بر حسب جذب افراد در کلاسها بوسیله آگاه نمودن آنها

جدول شماره ۲۱: توزیع فراوانی درصد پاسخگویان بر حسب تاثیر دوره های

آموزشی بر گذراندن اوقات فراغت

	فراوانی	درصد	درصد معتبر	Cumulative Percent
کاملا موافقم	16	36.4	36.4	36.4
موافقم	13	29.5	29.5	65.9
Valid نظري ندارم	10	22.7	22.7	88.6
مخالفم	5	11.4	11.4	100.0
جمع	44	100.0	100.0	

تفسیر جدول شماره ۲۱:

با توجه به جدول از مجموع ۴۴ نفر پاسخگو، به منظور بررسی عوامل موثر بر میزان و نوع استفاده از خدمات آموزشی فرهنگسرای استاد شهریار، بر اساس تاثیر دوره های آموزشی بر گذراندن اوقات فراغت، تعداد ۱۶ نفر

معادل ۳۶.۴ درصد ، گزینه کاملا موافقم، تعداد ۱۳ نفر معادل ۲۹.۵ درصد، گزینه موافقم ، تعداد ۱۰ نفر معادل ۲۲.۷ درصد، گزینه نظری ندارم و تعداد ۵ نفر معادل ۱۱.۴ درصد گزینه مخالفم را انتخاب نموده اند. بنابراین بیشترین فراوانی متعلق به گزینه کاملا موافقم ، یعنی ۳۶.۴ درصد از مجموع ۱۰۰ درصد میباشد و چون داده بی جواب وجود نداشت ، ستون درصد معتبر با ستون درصد برابر است.

جدول شماره ۲۲: شاخصهای آماری

متغیرتاثیر دوره های آموزشی بر

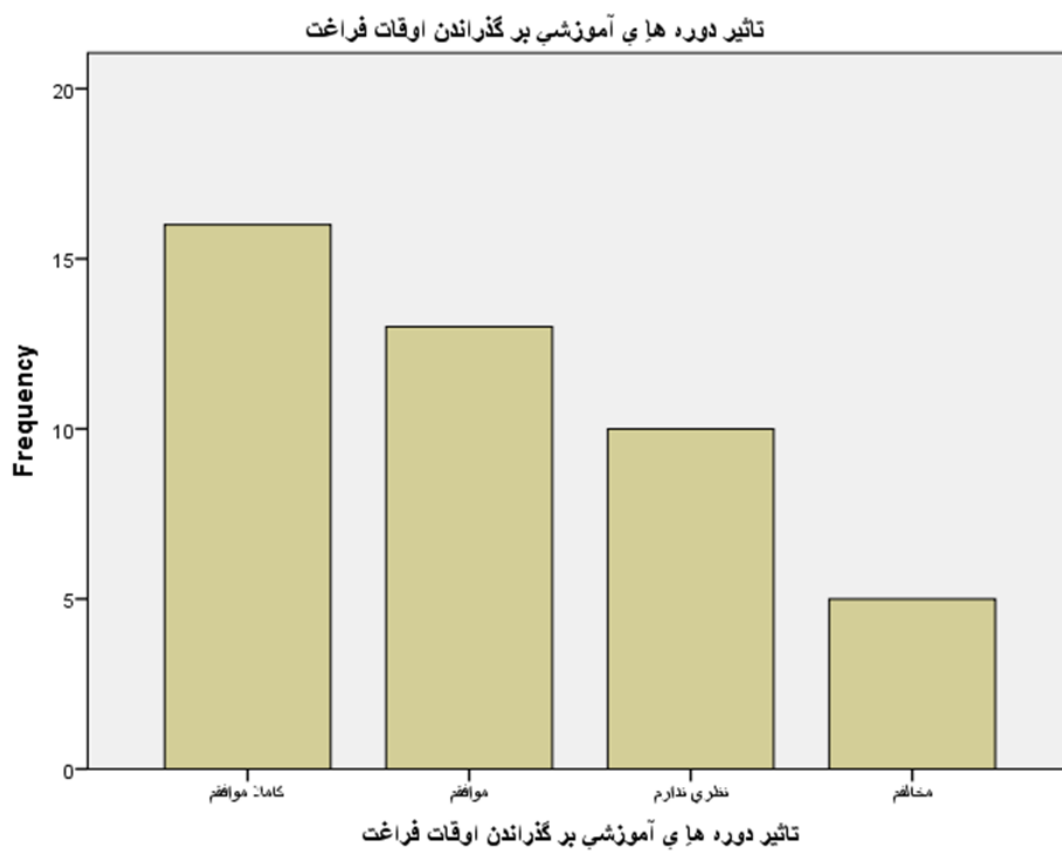
گذراندن اوقات فراغت

N	Valid	44
	Missing	0
	نما	1
	دامنه تغییرات	3
	کمترین	1
	بیشترین	4

Percentiles	100	4.00
-------------	-----	------

تفسیر جدول شماره ۲۲:

این جدول مربوط به شاخص های آماری میباشد و چون متغیر از نوع ترتیبی میباشد سطوح متغیر کد بندی شده است لذا نما برابر با کد ۱، دامنه تغییرات برابر با کد ۳ و کمترین داده مربوط به کد ۱ و بیشترین داده مربوط به کد ۴ می باشد.



نمودار شماره ۱۱ : توزیع فراوانی درصد پاسخگویان بر حسب تأثیر دوره های آموزشی بر گذراندن اوقات فراغت



جدول شماره ۲۳: توزیع فراوانی درصد پاسخگویان بر حسب تاثیر کلاسهای

آموزشی بر ارتقا تحصیلی

	فراوانی	درصد	درصد معتبر	Cumulative Percent
کاملا موافقم	6	13.6	13.6	13.6
موافقم	19	43.2	43.2	56.8
نظري ندارم	10	22.7	22.7	79.5
مخالقم	7	15.9	15.9	95.5
کاملا مخالفم	2	4.5	4.5	100.0
جمع	44	100.0	100.0	

تفسیر جدول شماره ۲۳:

با توجه به جدول از مجموع ۴۴ نفر پاسخگو، به منظور بررسی عوامل موثر بر میزان و نوع استفاده از خدمات آموزشی فرهنگسرای استاد شهریار، بر اساس تاثیر کلاسهای آموزشی بر ارتقا تحصیلی، تعداد ۶ نفر معادل ۱۳.۶ درصد، گزینه کاملاً موافقم، تعداد ۱۹ نفر معادل ۴۳.۲ درصد، گزینه موافقم، تعداد ۱۰ نفر معادل ۲۲.۷ درصد، گزینه نظری ندارم، تعداد ۷ نفر معادل ۱۵.۹ درصد گزینه مخالفم و تعداد ۲ نفر معادل ۴.۵ درصد، گزینه کاملاً مخالفم را انتخاب نموده اند. بنابراین بیشترین فراوانی متعلق به گزینه موافقم، یعنی ۴۳.۲ درصد از مجموع ۱۰۰ درصد میباشد و چون داده بی جواب وجود نداشت، ستون درصد معتبر با ستون درصد برابر است.

جدول شماره ۲۴: شاخصهای آماری

متغیر تاثیر کلاسهای آموزشی بر ارتقا

تحصیلی

Valid	44
N	
Missing	0
نما	2
دامنه تغییرات	4
کمترین	1
بیشترین	5
Percentiles	100
	5.00

تفسیر جدول شماره ۲۴:

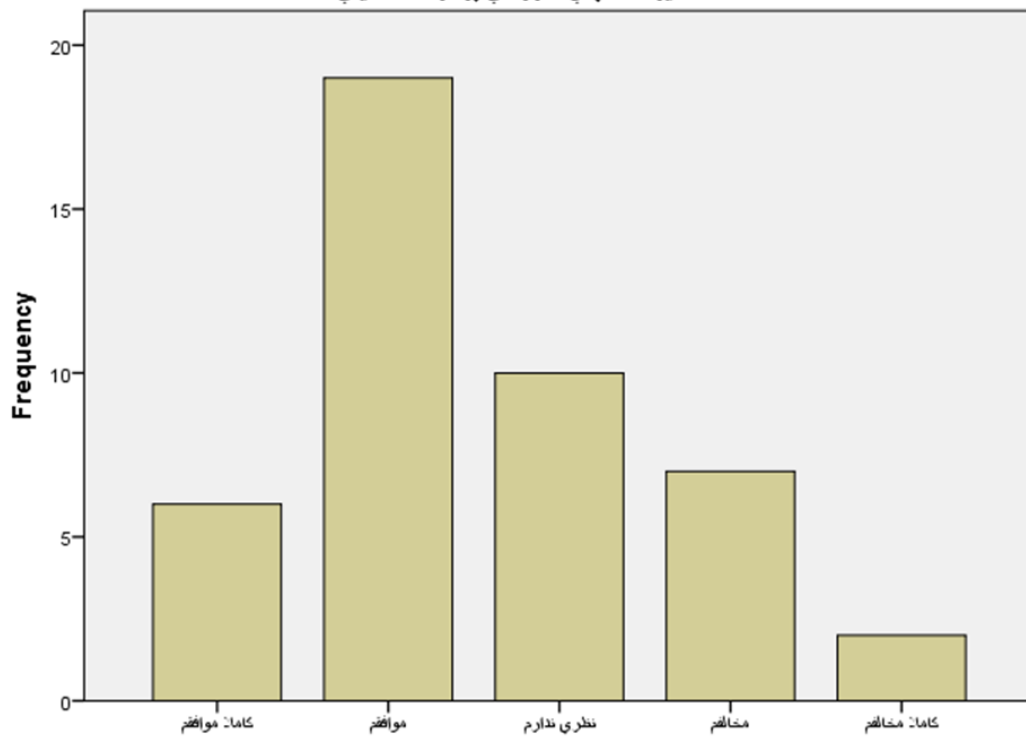
این جدول مربوط به شاخص های آماری میباشد و چون متغیر از نوع ترتیبی میباشد سطوح متغیر کد بندی

شده است لذا نما برابر با کد ۲، دامنه تغییرات برابر با کد ۴ و کمترین داده مربوط به کد ۱ و بیشترین داده

مربوط به کد ۵ می باشد.



تأثیر کلاسهای آموزشی بر ارتقا تحصیلی



تأثیر کلاسهای آموزشی بر ارتقا تحصیلی

نمودار شماره ۱۲: توزیع فراوانی درصد پاسخگویان بر حسب تاثیر کلاسهای آموزشی بر ارتقا تحصیلی

جدول شماره ۲۵: توزیع فراوانی درصد پاسخگویان بر حسب تناسب امکانات

کلاسها با نیازهای آموزشی

	فراوانی	درصد	درصد معتبر	Cumulative Percent
Valid کاملا موافقم	2	4.5	4.5	4.5
موافقم	21	47.7	47.7	52.3

نظر ندارم	8	18.2	18.2	70.5
مخالفم	11	25.0	25.0	95.5
کاملا مخالفم	2	4.5	4.5	100.0
جمع	44	100.0	100.0	

تفسیر جدول شماره ۲۵:

با توجه به جدول از مجموع ۴۴ نفر پاسخگو، به منظور بررسی عوامل موثر بر میزان و نوع استفاده از خدمات آموزشی فرهنگسرای استاد شهریار، بر اساس تاثیر تناسب امکانات کلاسها با نیازهای آموزشی، تعداد ۲ نفر معادل ۴.۵ درصد، گزینه کاملاً موافقم، تعداد ۲۱ نفر معادل ۴۷.۷ درصد، گزینه موافقم، تعداد ۸ نفر معادل ۱۸.۲ درصد، گزینه نظری ندارم، تعداد ۱۱ نفر معادل ۲۵ درصد گزینه مخالفم و تعداد ۲ نفر معادل ۴.۵ درصد، گزینه کاملاً مخالفم را انتخاب نموده اند. بنابراین بیشترین فراوانی متعلق به گزینه موافقم، یعنی ۴۷.۷

درصد از مجموع ۱۰۰ درصد میباشد و چون داده بی جواب وجود نداشت ، ستون درصد معتبر با ستون درصد برابر است.

جدول شماره ۲۶: شاخصهای آماری

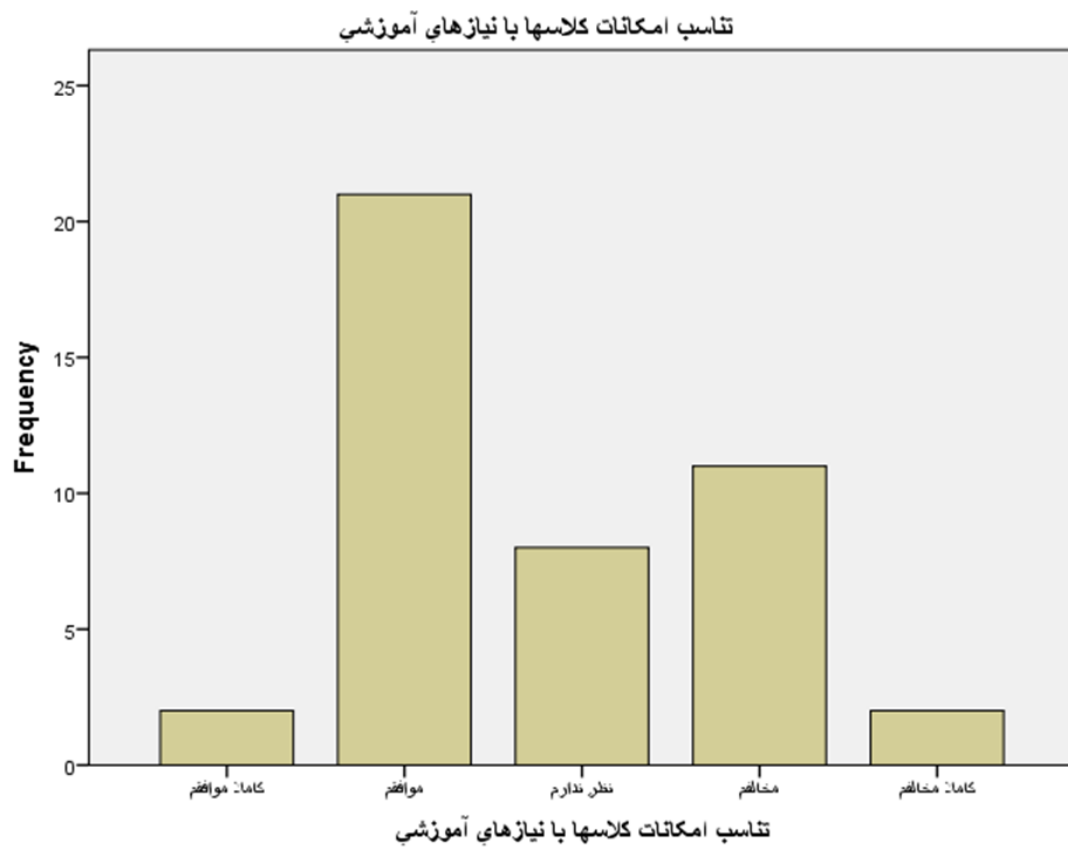
متغیر تناسب امکانات کلاسها با

نیازهای آموزشی

N	Valid	44
	Missing	0
نما		2
دامنه تغییرات		4
کمترین		1
بیشترین		5
Percentiles	100	5.00

تفسیر جدول شماره ۲۶:

این جدول مربوط به شاخص های آماری میباشد و چون متغیر از نوع ترتیبی میباشد سطوح متغیر کد بندی شده است لذا نما برابر با کد ۲، دامنه تغییرات برابر با کد ۴ و کمترین داده مربوط به کد ۱ و بیشترین داده مربوط به کد ۵ می باشد.



نمودار شماره ۱۳ : توزیع فراوانی درصد پاسخگویان بر حسب تناسب امکانات کلاسها با نیازهای آموزشی

جدول شماره ۲۷: توزیع فراوانی درصد پاسخگویان بر حسب ایجاد رقابت آموزشی

بوسیله خدمات آموزشی فرهنگسرا

	فراوانی	درصد	درصد معتبر	Cumulative Percent
Valid				
کاملاً موافقم	6	13.6	13.6	13.6
موافقم	17	38.6	38.6	52.3
نظری ندارم	9	20.5	20.5	72.7
مخالفم	10	22.7	22.7	95.5
کاملاً مخالفم	2	4.5	4.5	100.0
جمع	44	100.0	100.0	

تفسیر جدول شماره ۲۷:

با توجه به جدول از مجموع ۴۴ نفر پاسخگو، به منظور بررسی عوامل موثر بر میزان و نوع استفاده از خدمات آموزشی فرهنگسرای استاد شهریار، بر اساس ایجاد رقابت آموزشی بوسیله خدمات آموزشی فرهنگسرا، تعداد ۶ نفر معادل ۱۳.۶ درصد، گزینه کاملاً موافقم، تعداد ۱۷ نفر معادل ۳۸.۶ درصد، گزینه موافقم، تعداد ۹ نفر معادل ۲۰.۵ درصد، گزینه نظری ندارم، تعداد ۱۰ نفر معادل ۲۲ درصد گزینه مخالفم و تعداد ۲ نفر معادل ۴.۵ درصد، گزینه کاملاً مخالفم را انتخاب نموده اند. بنابراین بیشترین فراوانی متعلق به گزینه موافقم، یعنی ۳۸.۶ درصد از مجموع ۱۰۰ درصد میباشد و چون داده بی جواب وجود نداشت، ستون درصد معتبر با ستون درصد برابر است.

جدول شماره ۲۸: شاخصهای آماری

متغیر ایجاد رقابت آموزشی بوسیله

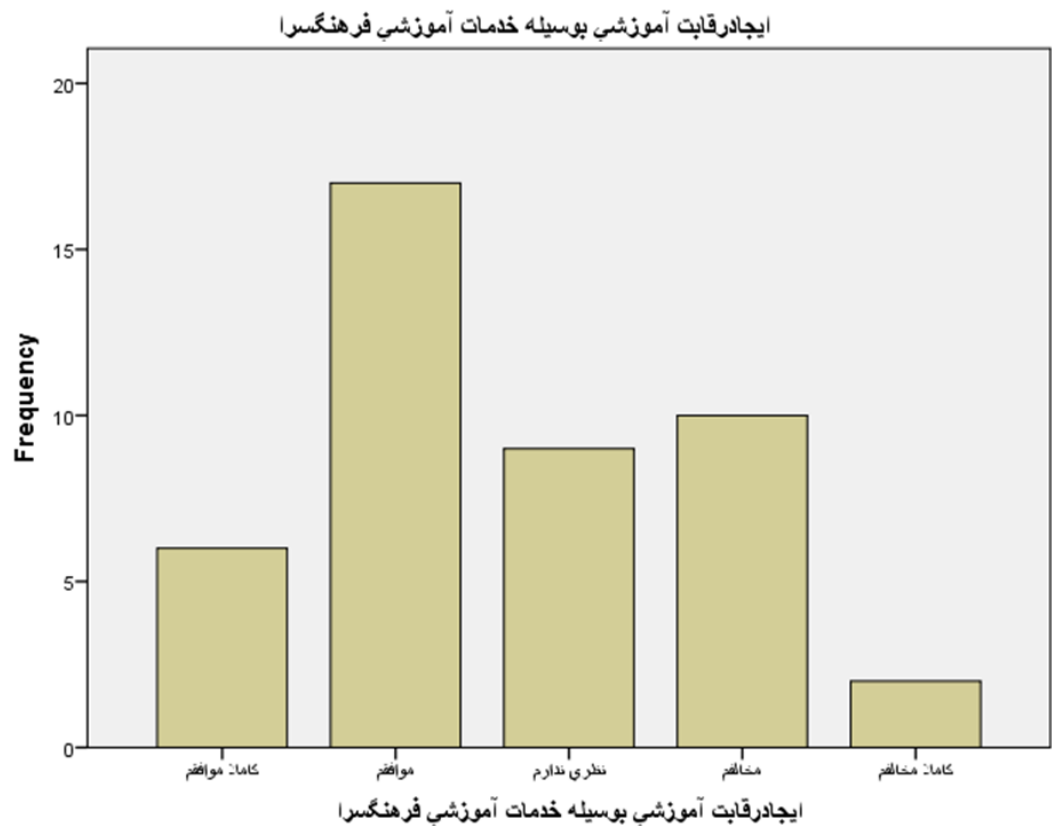
خدمات آموزشی فرهنگسرا

Valid	44
N	
Missing	0
نما	2
دامنه تغییرات	4
کمترین	1
بیشترین	5
Percentiles	100 5.00



تفسیر جدول شماره ۲۸:

این جدول مربوط به شاخص های آماری میباشد و چون متغیر از نوع ترتیبی میباشد سطوح متغیر کد بندی شده است لذا نما برابر با کد ۲، دامنه تغییرات برابر با کد ۴ و کمترین داده مربوط به کد ۱ و بیشترین داده مربوط به کد ۵ می باشد.



نمودار شماره ۱۴ : توزیع فراوانی درصد پاسخگویان بر حسب ایجاد رقابت آموزشی بوسیله خدمات آموزشی

فرهنگسرا



جدول شماره ۲۹: توزیع فراوانی درصد پاسخگویان بر حسب میزان استفاده از

خدمات آموزشی فرهنگسرا

	فراوانی	درصد	درصد معتبر	Cumulative Percent
خیلی زیاد	8	18.2	18.2	18.2
زیاد	15	34.1	34.1	52.3
متوسط	8	18.2	18.2	70.5
کم	10	22.7	22.7	93.2
خیلی کم	3	6.8	6.8	100.0
جمع	44	100.0	100.0	

تفسیر جدول شماره ۲۹:

با توجه به جدول از مجموع ۴۴ نفر پاسخگو، به منظور بررسی عوامل موثر بر میزان و نوع استفاده از خدمات آموزشی فرهنگسرای استاد شهریار، بر اساس میزان استفاده از خدمات آموزشی فرهنگسرا، تعداد ۸ نفر معادل ۱۸.۲ درصد، گزینه خیلی زیاد، تعداد ۱۵ نفر معادل ۳۴.۱ درصد، گزینه زیاد، تعداد ۸ نفر معادل ۱۸.۲ درصد، گزینه متوسط، تعداد ۱۰ نفر معادل ۲۲.۷ درصد گزینه کم و تعداد ۳ نفر معادل ۶.۸ درصد، گزینه خیلی کم را انتخاب نموده اند. بنابراین بیشترین فراوانی متعلق به گزینه زیاد، یعنی ۳۴.۱ درصد از مجموع ۱۰۰ درصد میباشود چون داده بی جواب وجود نداشت، ستون درصد معتبر با ستون درصد برابر است.

جدول شماره ۳۰: شاخصهای آماری

متغیرمیزان استفاده از خدمات

آموزشی فرهنگسرا

N	Valid	44
	Missing	0
	نما	2
	دامنه تغییرات	4
	کمترین	1
	بیشترین	5
Percentiles	100	5.00

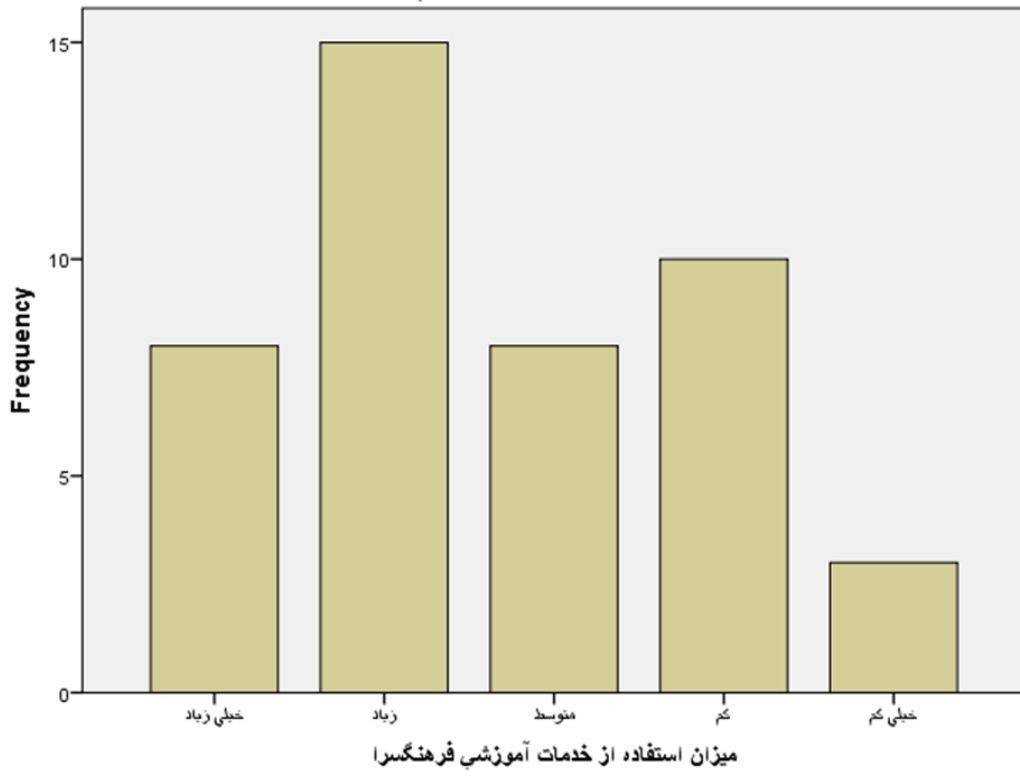
تفسیر جدول شماره ۳۰:

این جدول مربوط به شاخص های آماری میباشد و چون متغیر از نوع ترتیبی میباشد سطوح متغیر کد بندی

شده است لذا نما برابر با کد ۲، دامنه تغییرات برابر با کد ۴ و کمترین داده مربوط به کد ۱ و بیشترین داده

مربوط به کد ۵ می باشد.

میزان استفاده از خدمات آموزشی فرهنگسرا



نمودار شماره ۱۵ : توزیع فراوانی درصد پاسخگویان بر حسب میزان استفاده از خدمات آموزشی فرهنگسرا

تحلیل اطلاعات (آزمون فرضیات) :

اثبات فرضیات:

فرضیه ۱: بین جنسیت افراد و میزان استفاده از خدمات آموزشی فرهنگسرای استاد شهریار رابطه وجود دارد.

متغیر وابسته: میزان استفاده از خدمات آموزشی فرهنگسرای استاد شهریار

متغیر مستقل: جنسیت

شیوه بررسی: جدول دویعدی + آزمون کایدو

میزان استفاده از خدمات آموزشی فرهنگسرا \* جنسیت

جدول شماره ۳۱: Crosstabulation

Count

	جنسیت	Total



	زن	مرد	
خیلی زیاد	5	3	8
زیاد	6	9	15
میزان استفاده از خدمات آموزشی فرهنگسرا متوسط	5	3	8
کم	6	4	10
خیلی کم	2	1	3
Total	24	20	44

جدول شماره ۳۲: Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1.986 <sup>a</sup>	4	.738
Likelihood Ratio	1.993	4	.737
Linear-by-Linear Association	.294	1	.588
N of Valid Cases	44		

a. 7 cells (70.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.36.

جدول شماره ۳۳: Symmetric Measures

	Value	Approx. Sig.
Nominal by Nominal		
Phi	.212	.738
Cramer's V	.212	.738
N of Valid Cases	44	

- a. Not assuming the null hypothesis.
- b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

تفسیر جدولهای فرضیه ۱ :

اولین جدول ، جدول دویبعدی میباشد که هر دو متغیر در آن نشان داده شده است ،جدول دوم مربوط به آزمون میتوان به رابطه داشتن یا نداشتن دو متغیر پی برد.و در جدول سوم sig کای دو است که از طریق بررسی میتوان شدت رابطه را بررسی کرد.

با توجه به جدول شماره ۳۲ ، در زیر جدول جمله ای وجود دارد مبنی بر اینکه تعداد ۷ سلول وجود دارد که فراوانیشان کمتر از ۵ است ، پس آزمون کایدو برای بررسی وجود رابطه ، مناسب نیست و ما مجاز به استفاده از آزمون کایدو نیستیم در چنین مواردی میتوان از روش ادغام و جمع نمودن استفاده نمود اما در اینجا از این روش نمیتوان استفاده نمود لذا در این مرحله کار ما به پایان میرسد و سراغ مراحل بعدی نمی رویم و البته این به معنی وجود نداشتن رابطه بین دو متغیر نیست .

فرضیه ۲ : بین سن افراد و میزان استفاده از خدمات آموزشی فرهنگسرای استاد شهریاررابطه وجود دارد.

متغیر وابسته : میزان استفاده از خدمات آموزشی فرهنگسرای استاد شهریار

متغیر مستقل : سن

شیوه بررسی: آزمون Spearman's rho

جدول شماره ۳۴: Correlations

	سن طبقه بندی شده	میزان استفاده از خدمات آموزشی فرهنگسرا
	Correlation Coefficient	1.000
	Sig. (2-tailed)	.054
	N	44
Spearman's rho	سن طبقه بندی شده	.726
	Sig. (2-tailed)	.
	N	44
	میزان استفاده از خدمات آموزشی فرهنگسرا	1.000
	Sig. (2-tailed)	.054
	N	44

تفسیر جدولهای فرضیه ۲:

چون هر دو متغیر از نوع ترتیبی و پر طبقه هستند (سن یک متغیر کمی است اما وقتی طبقه بندی میشود خواص ترتیبی میگیرد) برای بررسی معناداری آزمون و وجود رابطه نمیتوانیم از جدول دوبعدی و آزمون کایدو استفاده کنیم ( زیرا تعداد خانه های با فراوانی کمتر از ۵ زیاد میشود) بنابراین از آزمون رو اسپیرمن  $X^2$

برابر با ۰.۷۲۶ می باشد که چون از ۰/۰۵ بیشتر است پس بین دو متغیر Sig استفاده میکنیم و طبق این جدول رابطه معنادار آماری وجود ندارد و دیگر نمیتوان ادامه داد .

فرضیه ۳ : بین میزان تحصیلات افراد و میزان استفاده از خدمات آموزشی فرهنگسرای استاد شهریار رابطه وجود دارد.

متغیر وابسته : میزان استفاده از خدمات آموزشی فرهنگسرای استاد شهریار

متغیر مستقل : میزان تحصیلات

شیوه بررسی: آزمون Spearman's rho

جدول شماره ۳۵: Correlations

		میزان تحصیلات	میزان استفاده از خدمات آموزشی فرهنگسرا
Spearman's rho	Correlation Coefficient	1.000	-.100
	میزان تحصیلات		
	Sig. (2-tailed)	.	.519
	N	44	44
	Correlation Coefficient	-.100	1.000
	میزان استفاده از خدمات آموزشی فرهنگسرا		
	Sig. (2-tailed)	.519	.
	N	44	44

تفسیر جدول های فرضیه ۳:

چون هر دو متغیر از نوع ترتیبی و پر طبقه هستند برای بررسی معناداری آزمون و وجود رابطه نمیتوانیم از استفاده کنیم ( زیرا تعداد خانه های با فراوانی کمتر از ۵ زیاد میشود)  $\chi^2$  جدول دوبعدی و آزمون کایدو برابر با ۰.۵۱۹ می باشد که چون از  $\text{sig } 0/05$  بنا بر این از آزمون رو اسپیرمن استفاده میکنیم و طبق این جدول بیشتر است پس بین دو متغیر رابطه معنادار آماری وجود ندارد و دیگر نمیتوان ادامه داد.



## فصل پنچ:

نتیجه گیری و پیشنهادها



## ۱-۵ مقدمه:

با توجه به این که شناخت روش های سنجش ارزیابی عملکرد(اثر بخشی)سازمانی در این پژوهش به واسطه ی انتخاب و معرفی مناسب ترین روش های اثر بخشی سازمانی،بسیار ضروری می باشد.لذا در این بخش مختصری در خصوص اهمیت شناخت روش های اثر بخشی سازمان ها و مرور مجددی بر پرسش ها کرده و با توجه به ارائه ی پیشنهادات مبتنی بر یافته ها سعی بر این داریم که بتوانیم نتایج تحقیق را ارائه نموده.

• عوامل موثر بر میزان و نوع استفاده از خدمات آموزشی فرهنگسرای استاد شهریار کدامند؟

• تنوع در ارائه ی خدمات فرهنگسرای استاد شهریار به چه میزان است؟

• نوآوری در خدمات ارائه شده از فرهنگسرای استاد شهریار در چه وضعیتی قرار دارد؟

• آیا خدمات ارائه شده از سوی فرهنگسرای استاد شهریار از قابلیت کافی برخوردار اند؟

• کیفیت خدمات ارائه شده از سوی فرهنگسرا چگونه است؟

- کدام یک از خدمات آموزشی ارائه شده از سوی فرهنگسرای استاد شهریار از سوی مراجعه کنندگان بیشتر مورد استفاده قرار می گیرد؟

۵-۱-۱ اهداف طرح:

شناسایی عوامل موثر بر میزان و نوع استفاده از خدمات آموزشی فرهنگسرای استاد شهریار

- این پروژه دارای اهداف گوناگونی می باشد که مهمترین آنها عبارتند از:
- شناسایی خدمات آموزشی ارائه شده فرهنگسرای استاد شهریار .
- شناسایی ویژگی های فردی و اجتماعی مراجعه کنندگان.
- میزان و چگونگی دسترسی به خدمات آموزشی فرهنگسرای استاد شهریار.

## ۲-۵ بحث و نتیجه گیری:

این مقاله ضمن محاسبه بهره وری بر میزان نوع استفاده از فرهنگسرا و شناسایی عوامل موثر بر آن، راهکارهایی به منظور ارتقای بهره وری در این واحد آموزشی ارائه نموده است. روش مورد استفاده در این مقاله اندازه گیری بهره وری عوامل موثر از طریق روشهای پارامتری آماری بوده و به منظور اندازه گیری بهره وری در فرهنگسرا با استفاده از اطلاعات توسط پرسشنامه در زمانهای تصادفی برآورد شده است. در این تحقیق متغیرهای عبارتند از: افراد مراجعه کننده به فرهنگسرا اعم از مذکر و مونث که تخمین زده ایم مورد استفاده قرار داده ایم نتایج بدست آمده، بیانگر آن است که میزان تاثیرات موثر فرهنگسرا ها در فعالیت های مردمی چگونه بوده است ، علیرغم نوسانات شدیدی که در جامعه ی امروزی شکل گرفته است .نکات قابل ملاحظه ای را مورد بحث قرار داده ایم. هرچند در حالیکه به دلیل استفاده بیشتر از این مراکز فرهنگی بهره وری و میزان استفاده افزایش خواهد یافته است.

خدمات آموزشی از جمله مفاهیمی است که در چند دهه اخیر با چشم انداز خاصی مطرح شده است؛ به طوری که اندیشمندان متعددی کلید موفقیت سازمان های فرهنگی را رضایت مندی مراجعین دانسته اند و تایید بر آن دارند که موجب افزایش روابط انسانی نیز گشته است. در این پژوهش که در میان مراجعه کنندگان به

فرهنگسرای استاد شهريار صورت گرفته است، توجه اصلی این پژوهش به مطبی است که بیشتر عوامل تاثیر گذار را مورد بررسی قرار گرفته است. لذا با توجه به تحقیقات صورت گرفته درباره این موضوع، برخی از عوامل نشان داده شده است که انتظارات مراجعه کنندگان به فرهنگسرا شامل نیازها شخصی، تجربه ی گذشته، تبلیغات دهان به دهان فعالیت های تبلیغاتی، تصویر ذهنی و بنابراین ارائه کننده ی خدمات می تواند میزان جلب و رضایت مراجعه کنندگان به فرهنگسرا را افزایش دهد تاثیر داشته است .

برای تبیین روابط منطقی بین متغیرهای یادشده فرضیات گوناگونی را ذکر کرده ایم که عبارت اند از:

- بین جنسیت افراد و میزان استفاده از خدمات آموزشی فرهنگسرای استاد شهريار رابطه وجود دارد.

- بین سن افراد و میزان استفاده از خدمات آموزشی فرهنگسرای استاد شهريار رابطه وجود دارد.

- بین سطح تحصیلات افراد و میزان استفاده از خدمات آموزشی فرهنگسرای استاد شهريار رابطه وجود دارد.

• اولین جدول ، جدول دویبعدی میباشد که هر دو متغیر در آن نشان داده شده است ،جدول دوم مربوط به آزمون کای دو است که از طریق بررسی sig میتوان به رابطه داشتن یا نداشتن دو متغیر پی برد.و در جدول سوم میتوان شدت رابطه را بررسی کرد.

با توجه به جدول شماره ۳۲ ، در زیر جدول جمله ای وجود دارد مبنی بر اینکه تعداد ۷ سلول وجود دارد که فراوانیشان کمتر از ۵ است ، پس آزمون کایدو برای بررسی وجود رابطه ، مناسب نیست و ما مجاز به استفاده از آزمون کایدو نیستیم در چنین مواردی میتوان از روش ادغام و جمع نمودن استفاده نمود اما در اینجا از این روش نمیتوان استفاده نمود لذا در این مرحله کار ما به پایان میرسد و سراغ مراحل بعدی نمی رویم و البته این به معنی وجود نداشتن رابطه بین دو متغیر نیست .

• چون هر دو متغیراز نوع ترتیبی و پر طبقه هستند( سن یک متغیر کمی است اما وقتی طبقه بندی میشود خواص ترتیبی میگیرد) برای بررسی معناداری آزمون و وجود رابطه نمیتوانیم از جدول دویبعدی و آزمون

کایدو  $X^2$  استفاده کنیم ( زیرا تعداد خانه های با فراوانی کمتر از ۵ زیاد میشود) بنابراین از آزمون رو اسپیرمن استفاده میکنیم و طبق این جدول sig برابر با ۰.۷۲۶ می باشد که چون از ۰/۰۵ بیشتر است پس بین دو متغیر رابطه معنادار آماری وجود ندارد و دیگر نمیتوان ادامه داد.

- چون هر دو متغیر از نوع ترتیبی و پر طبقه هستند برای بررسی معناداری آزمون و وجود رابطه نمیتوانیم از جدول دوبعدی و آزمون کایدو  $X^2$  استفاده کنیم ( زیرا تعداد خانه های با فراوانی کمتر از ۵ زیاد میشود) بنابراین از آزمون رو اسپیرمن استفاده میکنیم و طبق این جدول sig برابر با ۰.۵۱۹ می باشد که چون از ۰/۰۵ بیشتر است پس بین دو متغیر رابطه معنادار آماری وجود ندارد و دیگر نمیتوان ادامه داد.
- روش تحقیق مطرح شده در این پژوهش پیمایشی بوده و داده های حاصله از ۴۴ نفر مراجعه کنندگان به فرهنگسرا بوده است که نمونه آماری ما را تشکیل می دهند، گردآوری شده است. نتایج یافته ها نشان می دهد که میزان عوامل موثر بر رضایتمندی مراجعان در بین نمونه مطالعه شده چگونه بوده است و رابطه آن با عواملی چون کیفیت خدمات، نوآوری در خدمات، و قابلیت اعتماد و همچنین تنوع در خدمات که در نظر داشته ایم با استفاده از آزمون های آماری از جمله پیرسون و آزمون کایدو در نظر گرفتیم. در واقع چنین می توان گفت که بر اساس یافته های مطالعات پیشین و نظریات طرح شده، سه متغیر جنس، و تحصیلات، سن مورد بقررسی قرار گرفت.

### ۳-۵ پیشنهادها:

ارائه ی پیشنهادات بر اثر بخشی و عوامل موثر بر سازمان ها:

با مطالعات صورت گرفته درخصوص اثر بخشی سازمان ها، معیارهای سی گانه ای در این خصوص موجود که آنها را به عنوان پیشنهادات برای اثر بخشی موثر سازمانی ارائه می کنیم.

راهکارها و مقیاس های اثر بخشی سازمانی موثر:

این راه کارها عبارتند از:

#### ۱- اثر بخشی کلی

ارزیابی کلی که تا حد زیادی از معیارهای متعددی بهره می جوید معمولا از طریق ترکیب نمودن اسناد عملکرد تجزیه یا بدست آوردن ارزیابی های کلی و یا این که از طریق قضاوت های اشخاص بصیر و مطلع نسبت به عملکرد سازمان اندازه گیری می شود.

#### ۲- بهره وری

معمولا به عنوان مقدار یا حجم محصولات و یا خدمات عمده ای که توسط سازمان ها ارائه می گردد؛ تعریف می شود و می تواند در سه سطح اندازه گیری شود: سطح فردی، گروهی و سازمانی که از طریق مراجعه به اسناد و ارزیابی های موجود و یا ترکیب آنها مورد سنجش واقع می شود.

### ۳- کارایی

نسبتی است که مقایسه ای را بین برخی از جنبه های عملکرد واحد با هزینه های متحمل شده جهت تحقیق آن نشان می دهد.

### ۴- سود

مبلغ درآمد حاصل از فروش منهای کل هزینه و تعهدات ایجاد شده است، معمولا نرخ برگشت سرمایه و درصد بازدهی فروش کل را می توان سود دانست.

### ۵- کیفیت

کیفیت محصول یا خدمات عمده ای که به وسیله ی نوع سازمان ارائه می شود ممکن است شکلهای عملیاتی متعددی را به خود بگیرد که به وسیله ی نوع محصولات و خدمات ارائه شده توسط سازمان تعیین می شود.

### ۶- حوادث

میزان سوانحی که حین کار اتفاق می افتد و اتلاف وقت را موجب می شود.

### ۷- رشد

به وسیله ی افزایش در متغیرهایی نظیر کل نیروی کار، ظرفیت کارخانه، دارایی، میزان سود، فروش و سهم بازار و همچنین میزان ابداعات و اختراعات جدید نشان داده می شود و بر مقایسه ی وضعیت فعلی سازمان با وضعیت گذشته ی آن دلالت میکند.

### ۸- میزان غیبت در کار

تعریف معمولی از غیبت اشاره به غیبت های غیر موجه دارد اما علاوه بر این تعاریف متعددی از غیبت وجود دارد (نظیر کل زمان غیبت در مقابل میزان وقوع حوادث).

#### ۹- جابه جایی در کار (ترک خدمت)

میزان خاتمه ی خدمت هایی که به صورت داوطلبانه صورت می گیرد و معمولاً از طریق مراجعه به اسناد بایگانی شده قابل تشخیص است.

#### ۱۰- رضایت مندی شغلی

رضایت مندی شغلی را به طریق مختلفی تعبیر و تعریف نموده ایم، اما یک نظریه معتبر آن را به عنوان رضایت فردی در مقابل آنچه از شغل برای او حاصل می شود تعریف می کند.

#### ۱۱- انگیزش

معمولاً به میزان آمادگی فرد برای درگیر شدن در اعمال هدف مند و یا فعالیت های شغلی اطلاق می شود. انگیزش، احساس مرتبط با رضایت مندی حاصل از نتایج کار فرد نیست، بلکه بیشتر به آمادگی یا میل به کار برای تحقق اهداف شغلی بر می گردد.

#### ۱۲- روحیه

به عنوان پدیده های گروهی که متضمن تلاش مضاعف، یکی شدن اهداف فرد و سازمان و ایجاد تعهد و احساس تعلق می باشد. مد نظر قرار گرفته است، روحیه مسئله ی گروهی بوده و انگیزش موضوع فردی به شمار می آید.

#### ۱۳- کنترل

میزان و توزیع کنترل مدیریت در یک سازمان است که به مدد آن رفتار اعضای سازمان تحت نفوذ قرار گرفته و جهت داده می شود.



#### ۱۴- انسجام/تعارض

انسجام به عنوان اینکه افراد در سازمان یکدیگر را دوست داشته باشند، با هم خوب کار کنند و ارتباطات همه جانبه و باز باهم داشته باشند و تلاشهای کاری آنها هماهنگ باشد، تعریف می شود و تعارض به عنوان برخورد فیزیکی، لفظی، هماهنگی ضعیف و ارتباطات غیر اثر بخش تعریف شده است.

#### ۱۵- انعطاف پذیری/انطباق

انطباق و انعطاف پذیری به توانایی یک سازمان برای تغییر رویه های استاندارد عملیاتی خود در پاسخ به تغییرات محیطی سازمان بر می گردد.

#### ۱۶- برنامه ریزی و هدف گذاری

به میزانی که یک سازمان به طور اصولی و منظم گامهایی را که در آینده باید بردارد، مشخص می سازد و خود را درگیر رفتار هدف گذاری شده می کند، اشاره دارد.

#### ۱۷- اجماع در هدف

جدای از تعهد واقعی به اهداف سازمانی، غاجماع هدف به میزانی که همه ی افراد یک سازمان، هدف واحدی را برای سازمان خود متصورند، برمیگردد.

#### ۱۸- نهادینه کردن اهداف سازمانی

بر پذیرش اهداف سازمانی اشاره داشته و بر این باور است که اهداف سازمانی صحیح هستند و درست.

#### ۱۹- سازگاری نقش و هنجار

به حدی که اعضای سازمانی در خصوص موضوعاتی از قبیل نگرش های مسائد سرپرستی، انتظارات نقش، روحیه و الزامات نقش توافق دارند، اشرا می کند.

#### ۲۰- مهارت های ارتباطی و مدیریتی

به سطوح مهارتهایی که مدیران در ارتباط با سرپرستان، زیر دستان و همکاران خود در قالب ارائه حمایت های مختلف یا تسهیل تعاملات سازنده و مفید و ایجاد اشتیاق برای تحقق اهداف و عملکرد عالی به کار می گیرند، اشاره دارد.

#### ۲۱- مهارت های انجام وظایف مدیریتی

به سطوح مهارتهای کلی اشاره دارد که مدیران سازمانها و رهبران گروه ها برای تحقق وظایف سازمانی لازم دارند و مهارتهایی که مدیران در هنگام تعامل با اعضای سازمانها به کار می برد در این مقوله قرار نمی گیرد.

#### ۲۲- مدیریت اطلاعات و ارتباطات

کارایی، صحت و دقت در تجزیه و تحلیل اطلاعات مهم برای اثر بخشی سازمانی .

#### ۲۳- آمادگی

قضاوت کلی در خصوص این احتمال که سازمان خواهد توانست برخی از وظایف جدیدی که از آن خواسته می شود به طور موفقیت آمیز انجام دهد.

#### ۲۴- بهره برداری از محیط

میزان یا حدی که سازمان به طور موفقیت آمیز با محیط خود در تعامل بوده و منابع با ارزش و کمیاب مورد نیاز خود را به دست می آورد .

#### ۲۵- ارزیابی به وسیله ی پدیده های خارجی

ارزیابی راجع به سازمان یا واحد که به وسیله ی افراد و سازمانهای موجود در محیط صورت میگیرد. وفاداری و اعتماد به سازمان ، حمایت گروه هایی نظیر عرضه کنندگان مواد اولیه ، مشتریان ، سهام داران ، موسسات اجرایی و افراد تحت عنوان فوق مطرح می شوند.

#### ۲۶- ثبات

حفظ و نگهداری ساختار، بخشهای کارکردی سازمان و منابع مورد نیاز آنها در طی زمان به ویژه دوره های حساس زمانی.

#### ۲۷- ارزش منابع انسانی

نوعی معیار ترکیبی که به ارزش کلی اعضای سازمان بر می گردد و در قالب تراز نامه یا حسابداری بیان می شود

#### ۲۸- مشارکت و نفوذ مشترک

میزان یا حدی که افراد درون سازمان جهت بهسازی و توسعه منابع انسانی خود به کار میگیرند .

#### ۲۹- تاکید بر آموزش و توسعه

میزان تلاش و کوششی که سازمان جهت بهسازی و توسعه منابع انسانی خود به کار میگیرد.

#### ۳۰- تاکید بر موفقیت

قیاسی است بین نیاز فردی برای رسیدن به موفقیت و ارزشی که سازمان برای تحقق اهداف جدید عمده خود قائل است .

کلیه ی راه کارهای مطرح شده در این فصل ، بر این مسئله تاکید دارد که برای میزان بررسی و تاثیرات عوامل موثر در سازمانها جوانبی را مورد بررسی قرار دادیم و بهترین و مناسب ترین روش برای این پروژه را تحت بررسی قرار دادیم.

با توجه به نتایج به دست آمده از این تحقیق به مدیریت فرهنگسرای استاد شهریار پیشنهاد می شود که در بررسی های آتی عملکرد ، از شیوه های دیگر ارائه شده در این تحقیق نیز استفاده نماید و با توجه به این که بررسی اثر بخشی سازمانی هر سازمان و موسسه ی یکی از موارد مهم و حیاطی برای موسسه و سازمان است ، به دانشجویان مدیریت پیشنهاد می شود که در تحقیقات آتی از رویکردهای دیگری که ارائه شده است در این

تحقیق برای میزان تاثیرات موثر فرهنگسراها استفاده شود و در تحقیقات آتی از این رویکردهای ارائه شده و تحقیقات قبلی دیگر سازمان های فرهنگی در ابعاد وسیع تر مورد استفاده قرار گیرد.

پیوست ها و مفاهیم:

پاسخگوی گرامی:

پرسشنامه ای که پیش روی شماست یک تحقیق دانشجویی در مورد عوامل موثر بر میزان و نوع استفاده از خدمات آموزشی فرهنگسرای استاد شهریار می باشد. پاسخهای شما نزد ما محفوظ می ماند و به صورت جمعی مورد تجزیه و تحلیل قرار می گیرد.

همکاری شما با تکمیل این فرم گامی موثر در موفقیت این پروژه می باشد. باتشکر: محمودخانی

● مرد ● ۱. جنس: زن

● کارشناسی ● کاردانی ● دبیرستان ● راهنمایی ● ۲. میزان تحصیلات: ابتدایی

۳. سن شما: .....

۱. گرایش خود به شرکت در فعالیتهای ارائه شده از سوی فرهنگسرا را با علامت مشخص کنید.

خدمات ارائه شده	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
کامپیوتر					
زبان					
نقاشی					
موسیقی					
قران					

۲. محتوای برنامه های آموزشی فرهنگسرا متناسب با نیازهای مراجعین طراحی شده است.

کاملاً مخالفم  مخالفم  نظری ندارم  موافقم  کاملاً موافقم

۳. آگاه کردن افراد از برنامه های آموزشی باعث جذب افراد در کلاسها می شود.

کاملاً مخالفم  مخالفم  نظری ندارم  موافقم  کاملاً موافقم

۴. برگزاری دوره های آموزشی در فرهنگسرا در گذراندن اوقات فراغت مراجعین موثر است.

کاملاً مخالفم  مخالفم  نظری ندارم  موافقم  کاملاً موافقم

۵. برگزاری کلاسهای آموزشی از سوی فرهنگسرا در ارتقاء تحصیلی موثر است.

کاملاً مخالفم  مخالفم  نظری ندارم  موافقم  کاملاً موافقم

۶. امکانات موجود در کلاسهای آموزشی اعم از وسایل کمک آموزشی و... متناسب با نیازهای آموزشی تعبیه شده است.

کاملاً مخالفم  مخالفم  نظری ندارم  موافقم  کاملاً موافقم

۷. خدمات آموزشی از سوی فرهنگسرا موجبات رقابت آموزشی میان مراجعین را فراهم می نماید.

کاملاً مخالفم  مخالفم  نظری ندارم  موافقم  کاملاً موافقم

۸. میزان استفاده از خدمات آموزشی فرهنگسرا به چه صورت می باشد.

خیلی کم  کم  متوسط  زیاد  خیلی زیاد

## فهرست منابع:

### ▪ کتابها:

- ۱- احمدی - مجید، «کتاب ارزشیابی نظام های آموزشی»، ۱۳۸۹
- ۲- الوانی و ریاحی- مهمدی و بهروز، «کتاب سنجش کیفیت خدمات در بخش عمومی»
- ۳- ئی ادواردز، جک و دیگران ، تحقیق پیمایش (راهنمای عمل)، ترجمه: گروه مترجمان طرح مطالعه و بهره وری در صنعت (وزارت صنایع) چاپ دوم ، هران: کارآفرینان بصیر، ۱۳۸۳.
- ۴- دی واس، دی.ای، پیمایش در تحقیقات اجتماعی، ترجمه ی هوشنگ ناییبی، چاپ چهارم، تهران: نشر نی، ۱۳۸۲.
- ۵- فقیه، محمد علی، اقربخشی در ارتباطات و روابط عمومی، چاپ اول، تهران: بنیاد شهید انقلاب اسلامی معاونت پژوهش و ارتباطات فرهنگی، نشر شاهد، ۱۳۸۳.
- ۶- نادری، عزت الله - سیف نراقی ، مریم ، روش های تحقیق در علوم انسانی ، چاپ چهاردهم ، تهران: دفتر تحقیقات و انتشارات بدر، ۱۳۷۷.

### ▪ مقالات:

- ۱- علیپور شیرسوار و نور افکن ، حمید رضا و وحید ، «مقاله، ارزیابی کیفیت خدمات سازمان تامین اجتماعی از نظر کارکنان»، سایت پورتال جامع علوم انسانی.
- ۲- صراف-علیرضا، «مقاله، استاندارد سازی خدمات در مورد گیرندگان با رویکرد کیفیت خدمات در بخش دولتی، سایت پورتال جامع علوم انسانی.
- ۳- صدوقیان، محمد رضا - تدیین، علی، «دو مدل مکمل در ارزیابی عملکرد»، ماهنامه ی علمی آموزشی تدبیر، سال هجدهم، شماره ۱۷۹، فروردین ۱۳۸۶.

- ۴- امیران، حیدر، «اندازه گیری عملکرد، باید ها و نبایدها» ماهنامه ی آموزشی - علمی تدبیر، سال چهاردهم، شماره ی ۱۳۶ شهریور ۱۳۸۲.
- ۵- ساعتچی، محمود (بررسی علل و عوامل انسانی بهره وری در سازمان های هنری)، از مجموعه مقالات اولین هم اندیشی مدیریت هنری، تهران: فرهنگستان هنر ۱۳۸۶.
- ۶- طاهریان ، آمنه ، عوامل موثر بر افزایش رضایت مندی کاربران کتابخانه ها با تاکید بر کتابخانه های تخصصی ، پایان نامه (کارشناسی ارشد) و اطلاع رسانی دانشگاه شیراز؛ تابستان ۱۳۸۶.
- ۷- یحیی پور ، امید ، نایجی ، مختار ، کارشناس ارشد رشته مدیریت آموزشی دانشگاه سمنان، کارشناسی ارشد رشته ی جامع شناسی دانشگاه تربیت مدرس تهران؛ آبان و آذر ۱۳۸۹.
- ۸- عبادی نژاد، سید علی، بختیاری، تقی، همیری، علی، بررسی میزان عوامل موثر بر عملکرد افسران گشت کلانتری های انتظامی ، عضو هیئت علمی دانشگاه علوم انتظامی، کارشناس انتظامی؛ پاییز و زمستان ۱۳۸۹.
- ۹- رضاییان ، مجید ، بررسی عملکرد خانه ی هنرمندان ایران: فلور مدنی؛ به راهنمایی، پایان نامه (کارشناسی)-دانشگاه سوره، دانشکده امور فرهنگی ، بهمن ۱۳۸۵.
- ۱۰- دکتر کلدی ، علیرضا ، رسولی ، مهستی ،  
بررسی عوامل موثر بر میزان رعایت هنجارها توسط دانش آموزان در محیطهای آموزشی، عضو هیئت علمی دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی؛ کارشناسی ارشد علوم اجتماعی.

▪ سایت اینترنتی

<http://www.iranresearches.ir>

<http://www.tebyan.net>