بررسی نگرش جانبازان نسبت به خدمات ارائه‌شده بر حسب درصد معلولیت و نیازمندی

حسن زارعی متین[1]، غلامرضا جندقی[1]
فائزه حیدری*[2]، منیره ایمانی[2]

[1]دانشیار دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران، پردیس قم، [2]کارشناس ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه تهران، پردیس قم

*نویسنده پاسخگو: قم، خیابان ۴۵ متری صدوق، کوچه شماره ۳۰، پلاک ۱۰۱. کدپستی ۳۷۱۶۷۱۷۵۹۹
Email: Heydari.faezeh@gmail.com

چکیده

هدف: مطالعه حاضر با هدف بررسی نگرش جانبازان نسبت به خدمات ارائه‌شده از سوی بنیاد شهید و امور ایثارگران بر حسب درصد معلولیت و نیازمندی صورت گرفته است.

مواد و روش‌ها: در پژوهش حاضر افراد جامعه آماری به سه دسته جانبازان ۲۵٪ تا ۴۹٪، جانبازان ۵۰٪ تا ۶۹٪ و جانبازان بالای ۷۰٪ طبقه‌بندی شده‌اند. با توجه به اهداف پژوهش پرسشنامه محقق ساخته‌ای با استفاده از لیست خدمات بنیاد شهید و نظرسنجی از متخصصان و صاحب نظران تهیه‌شد که در آن خدمات ارائه‌شده از سوی بنیاد شهید به چهار دسته خدمات معیشتی و رفاهی، آموزشی و فرهنگی، بهداشت و درمان و مسکن تقسیم‌بندی شد. همچنین کیفیت خدمات ارائه‌شده با استفاده از مدل سروکوال مورد بررسی قرارگرفت.

یافته‌ها: نتایج بدست‌آمده از آزمون‌های آماری نشان داده‌است که از دید جانبازان ۵۰٪ تا ۶۹٪ و جانبازان بالای ۷۰٪ وضعیت ارائه خدمات نسبت به دیدگاه جانبازان ۲۵٪ تا ۴۹٪ مطلوب‌تر است. همچنین نتایج بدست‌آمده نشان داده است که از دید هر سه گروه، وضعیت ارائه خدمات در بخش آموزشی و فرهنگی از وضعیت مطلوبی برخوردار نیست. نتایج بدست‌آمده از آزمون فریدمن نیز نشان داده است که هر سه گروه از جانبازان خدمات ارائه‌شده را به شکل یکسانی رتبه‌بندی نموده‌اند. همچنین نتایج بدست‌آمده از پرسشنامه سروکوال نشان داده‌است که از دید هر سه گروه بیشترین شکاف در کیفیت خدمات ارائه‌شده، در بخش سرعت در ارائه خدمات وجود دارد.

نتیجه‌گیری: با توجه به نتایج بدست‌آمده از خدمات بخش آموزشی و فرهنگی لازم است که مسئولین سازمان آسیب‌شناسی لازم را در این زمینه انجام داده و راهکارهای اصلاحی را در این زمینه شناسایی و اجرا کنند. در زمینه سایر عوامل، کیفیت خدمات از وضعیت مطلوبی برخوردار است که می‌توان با برنامه آموزشی مستمر به تقویت بیشترآن‌ها نیز پرداخت.

کلید واژه: جنگ، جانباز، خدمت، کیفیت خدمت، مدل سروکوال.

تاریخ دریافت:۸۸/۸/۲۰
تاریخ پذیرش: ۸۸/۹/۱۵

[Downloaded from ijwph.ir on 2026-11-15]

مقدمه

خدمت به مشتری قدیمی‌ترین و درعین حال تازه‌ترین مسأله برای هر مؤسسه‌ای است.(۱) از دیدگاه پرالت، خدمت کاری است که فرد برای فرد دیگری انجام می‌دهد.(۲) خدمت نتیجه تلاش فرد برای دیگران است که به صورت کار، فعالیت یا ایفای نقش ظاهر می‌شود.(۳) عطش خدمت به مشتری یا ارباب رجوع با وقف آگاهانه و مداوم خود به نیازهای آنان فرو نمی‌نشیند و این امر حساسیت بیشتر نسبت به مشتریان یا ارباب رجوع را می‌طلبد که از طریق تشویق آنان به بهره‌برداری از محصولات و خدمات سازمان و اظهار نظر صادقانه پیرامون این محصولات و خدمات و از سوی دیگر پذیرش نظرات آنان از سوی سازمان حاصل می‌شود.(۴)

به طور کلی می‌توان گفت در دنیای رقابتی امروز جاری ساختن فرهنگ کیفیت به معنای کامل آن می‌تواند ضامن بقای سازمآن‌ها درعرصه پر رقابت بازارهای جهانی باشد. بنابراین سازمانی در عرصه کسب و کار موفق‌تر خواهد بود که ضمن در اختیار داشتن پشتوانه علمی و تخصصی لازم، نگرش کاملتر و عمیق‌تری به رعایت اصول و مبانی حفظ و صیانت از حقوق مشتریان از طریق ایجاد حداکثر کیفیت ممکن داشته‌باشد و خود را ملزم به اعاده این حقوق بداند.(۵) براساس تعریف کریستوفر و همکارانش (۱۹۹۳) کیفیت خدمات عبارت است از:«توانایی سازمان در برآورده نمودن انتظارات مشتریان یا پیشی‌گرفتن از انتظارات آن‌ها».(۶) به دلیل ماهیت نامحسوس، ناهمگن و تفکیک ناپذیر خدمات، می‌توان کیفیت خدمات را به نقل از زتهامل (۱۹۹۸) این‌گونه تعریف نمود: «ارزیابی مشتری از مزیت یا برتری کلی خدمت یا برداشت کلی مصرف‌کننده از مرتبه پائین تر یا برتری سازمان و خدمات آن».(۷)

حال چنان‌چه به داشته های فرهنگی خود بازگردیم در خواهیم یافت که رعایت حقوق مشتریان واجب و تحول در مسیر توسعه توصیه شده است، به همین دلیل تلاش در جهت ارتقای کیفیت خدمت نه تنها بعد مادی می‌یابد که فراتر از آن بخشی از فرآیند عقلی و اعتقادی فرهنگ ما را شکل می‌دهد.(۸)

از سوی دیگر جنگ تحمیلی هشت ساله در برابر عراق حدود نیم میلیون نفر جانباز به همراه داشته است،(۹) این جانبازان به دلیل شرایط خاص خود نیازمند بهره‌مند شدن از خدمات خاصی هستند، به همین جهت بنیاد شهید خدمات لازم به هر جانباز را بر اساس درصد جانبازی ایشان ارائه می‌دهد.

در همین راستا، با توجه به لزوم رسیدگی به وضعیت جانبازان به نظر می رسد سنجش میزان رضایتمندی آن‌ها از خدمات بنیاد شهید می‌تواند نحوه عملکرد این بنیاد را ارزیابی نموده و ضمن آن راهکارهای اصلاحی را ارائه نماید. انجام این پژوهش ضمن آنکه می‌تواند منجر به یافته‌های دقیقی در رابطه با نگرش جانبازان نسبت به خدمات ارائه‌شده از سوی بنیاد شهید شود، همچنین می‌تواند دربردارنده پیشنهادهای عملی در جهت برنامه‌ریزی هر چه مؤثرتر و حل مشکلات معیشتی و رفاهی، مسکن، فرهنگی- آموزشی و همچنین بهداشت و درمان جانبازان بوده و قابل استفاده برای دست اندرکاران بنیاد شهید و امور ایثارگران گردد. بدین امید که مشکلات جانبازان عزیز به واسطه مدیریت صحیح مسئولان و متصدیان امور و تلاش پرسنل زحمتکش بنیاد شهید و امور ایثارگران مرتفع گردد.

مواد و روش‌ها

این تحقیق از نظر جمع آوری داده‌ها، تحقیق پیمایشی از گروه تحقیقات توصیفی (غیرآزمایشی) و از نظر هدف، تحقیق کاربردی است.

جامعه آماری تحقیق، کلیه جانبازان بالای ۲۵٪ در سطح استان قم می‌باشند. تعداد کل جانبازان بالای ۲۵٪ در سطح استان قم ۴۲۴۷ نفر هستند، که با استفاده از فرمول کوکران، تعداد نمونه آماری ۳۵۲ نفر بدست‌آمده است.

$$n=\frac{(4247)(1/96)^2(0/5)(0/5)}{(4247)(0/05)^2+(1/96)^2(0/5)(0/5)}=352$$

$$n=\frac{NZ^2(\frac{\alpha}{2})P(1-P)}{\Sigma(N-1)\epsilon^2+Z^2(\frac{\alpha}{2})P(1-P)}$$

با توجه به این‌که در این پژوهش جامعه آماری به سه طبقه تقسیم بندی شده است، حجم نمونه هر طبقه نیز به طور جداگانه با استفاده از فرمول زیر محاسبه شده است:

$$P_K=\frac{K}{N}n$$

[Downloaded from ijwph.ir on 2026-11-15]

جدول۱ : تعداد نمونه آماری هر طبقه

طبقات	تعداد جانبازان در هر طبقه	تعداد نمونه
جانبازان ۲۵ درصد تا ۴۹ درصد	۳۵۲۸	۲۹۲
جانبازان ۵۰ درصد تا ۶۹ درصد	۵۰۹	۴۲
جانبازان بالای ۷۰ درصد	۲۱۰	۱۸
تعداد کل جانبازان	۴۲۴۷	۳۵۲

در این پژوهش با توجه به انواع خدماتی که بنیاد شهید و امور ایثارگران به جانبازان ارائه میدهد، خدمات به چهار طبقه کلی تقسیم بندی شده اند و پرسشنامه تحقیق نیز با توجه به این خدمات طراحی شده‌است. همچنین در مورد بررسی کیفیت خدمات از مؤلفه های پرسشنامه سروکوال استفاده شده است. ابعاد و مؤلفه های استفاده شده در این پژوهش در جدول ۲ نشان داده شده‌است.

جدول۲ : ابعاد و مؤلفه های استفاده شده در پژوهش

نوع خدمات	خدمات معیشتی و رفاهی	حقوق و مستمری
		اشتغال و خود اتکایی
		امور اجتماعی و مددکاری
		تسهیلات
		خدمات حقوقی و قضایی
	خدمات فرهنگی و آموزشی	آموزشی
		فرهنگی و هنری
		تربیت بدنی
		خدمات ویژه نخبگان
	خدمات مسکن	تسهیلات مسکن
	خدمات بهداشت و درمان	بهداشت و درمان
کیفیت خدمت	توانمندی	
	پاسخگویی	
	سرعت در ارائه خدمات	
	شفافیت و اطلاع‌رسانی درست به ارباب رجوع	
	تکریم ارباب رجوع	
	رعایت عدالت در ارائه خدمات	

در این پژوهش به منظور سنجش روایی پرسشنامه ها، از روایی محتوا استفاده شده‌است که در آن پرسشنامه‌های محقق ساخته با استفاده از نظر متخصصان و تطبیق با لیست خدمات بنیاد شهید مورد بررسی قرار گرفته و تأیید شد.

به منظور سنجش پایایی پرسشنامه‌ها نیز، تعدادی از پرسشنامه ها در میان جانبازان توزیع شده و با استفاده از نرم افزار SPSS آلفای کرونباخ آن‌ها اندازه‌گیری شد. با توجه به اینکه آلفای کرونباخ بدست‌آمده برای هر سه پرسشنامه بیشتر از ۷۰٪ بود، پایایی پرسشنامه‌ها نیز مورد تأیید قرارگرفت. آلفای کرونباخ بدست‌آمده برای هر یک از پرسشنامه ها عبارتند از:

- آلفای کرونباخ پرسشنامه جانبازان ۲۵٪ تا ۴۹٪..... ۹۰.۳٪
- آلفای کرونباخ پرسشنامه جانبازان ۵۰٪ تا ۶۹٪..... ۹۳.۶ ٪
- آلفای کرونباخ پرسشنامه جانبازان بالای ۷۰٪..... ۹۵.۶ ٪

در این پژوهش به منظور سنجش نگرش جانبازان نسبت به خدمات ارائه‌شده از سوی بنیاد شهید و امور ایثارگران از آزمون میانگین یک جامعه آماری و به منظور سنجش کیفیت خدمات ارائه‌شده از آزمون میانگین نمونه های جفت استفاده شده است. همچنین با استفاده از آزمون فریدمن خدمات ارائه‌شده از سوی بنیاد شهید و امور ایثارگران را از دیدگاه جانبازان رتبه‌بندی نموده ایم.

نتایج

۱) بررسی خدمات ارائه‌شده از دید جانبازان ۲۵٪ تا ۴۹٪

نتایج بدست‌آمده از آزمون میانگین یک جامعه آماری نشان داده است که از دید جانبازان ۲۵٪ تا ۴۹٪ وضعیت خدمات ارائه‌شده از سوی بنیاد شهید و امور ایثارگران مطابق جدول۳ است.

جدول ۳: بررسی وضعیت خدمات ارائه‌شده به جانبازان ۲۵٪ تا ۴۹٪

نوع خدمات	وضعیت	نوع خدمات	وضعیت
معیشتی و رفاهی	نامطلوب	حقوق و مستمری	مطلوب
		اشتغال و خوداتکایی	نامطلوب
		امور اجتماعی و مددکاری	نامطلوب
		تسهیلات	مطلوب
		خدمات حقوقی و قضایی	نامطلوب
فرهنگی و آموزشی	نامطلوب	آموزشی	نامطلوب
		فرهنگی	نامطلوب
		تربیت بدنی	نامطلوب
		خدمات ویژه نخبگان	نامطلوب
مسکن	مطلوب		
بهداشت و درمان	نامطلوب		

همان‌طور که مشاهده می‌شود به جز بخش مسکن، در سایر بخش‌ها وضعیت ارائه خدمات چندان مطلوب نیست.

[Downloaded from ijwph.ir on 2026-11-15]

به همین دلیل لازم است که مسئولین سازمان به آسیب‌شناسی ضعف‌های موجود در این بخش‌ها پرداخته و به منظور بهبود خدمت‌رسانی در این بخش‌ها تلاش بیشتری نمایند.

۲) بررسی خدمات ارائه‌شده از دید جانبازان۵۰٪ تا ۶۹٪

نتایج بدست‌آمده از آزمون میانگین یک جامعه آماری نشان داده است که از دید جانبازان ۵۰٪ تا ۶۹٪ وضعیت خدمات ارائه‌شده از سوی بنیاد شهید و امور ایثارگران مطابق جدول ۴ است.

جدول ۴: بررسی وضعیت خدمات ارائه‌شده به جانبازان ۵۰٪ تا ۶۹٪

نوع خدمات	وضعیت	نوع خدمات	وضعیت
معیشتی و رفاهی	مطلوب	حقوق و مستمری	مطلوب
		اشتغال و خوداتکایی	مطلوب
		امور اجتماعی و مددکاری	مطلوب
		تسهیلات	مطلوب
		خدمات حقوقی و قضایی	نامطلوب
فرهنگی و آموزشی	نامطلوب	آموزشی	نامطلوب
		فرهنگی	نامطلوب
		تربیت بدنی	نامطلوب
		خدمات ویژه نخبگان	نامطلوب
مسکن	مطلوب		
بهداشت و درمان	مطلوب		

همان‌طور که مشاهده می‌شود از دید این گروه از جانبازان وضعیت خدمات ارائه‌شده در بخش فرهنگی و آموزشی نامطلوب و در سایر بخش‌ها وضعیت خدمت‌رسانی مطلوب است. به همین جهت لازم است که در ارائه خدمات فرهنگی و آموزشی توجه بیشتری صورت گیرد تا وضعیت ارائه خدمات در این بخش نیز به سطح مطلوب برسد.

۳) بررسی خدمات ارائه‌شده از دید جانبازان بالای ۷۰ ٪

از دید جانبازان بالای۷۰٪ وضعیت خدمات ارائه‌شده از سوی بنیاد شهید و امور ایثارگران مطابق جدول۵ ارزیابی شد.

همان‌طور که مشاهده می‌شود این گروه از جانبازان نیز همانند جانبازان ۵۰٪ تا ۶۹٪ وضعیت ارائه خدمات در تمامی بخشها به جز بخش فرهنگی و آموزشی را مطلوب ارزیابی کردند.

جدول ۵: بررسی وضعیت خدمات ارائه‌شده به جانبازان بالای ۷۰٪

نوع خدمات	وضعیت	نوع خدمات	وضعیت
معیشتی و رفاهی	مطلوب	حقوق و مستمری	مطلوب
		اشتغال و خوداتکایی	نامطلوب
		امور اجتماعی و مددکاری	مطلوب
		تسهیلات	مطلوب
		خدمات حقوقی و قضایی	نامطلوب
فرهنگی و آموزشی	نامطلوب	آموزشی	نامطلوب
		فرهنگی	نامطلوب
		تربیت بدنی	نامطلوب
		خدمات ویژه نخبگان	نامطلوب
مسکن	مطلوب		
بهداشت و درمان	مطلوب		

به طور کلی می‌توان گفت، با توجه به نتایج مشاهده شده از آزمون میانگین یک جامعه آماری، وضعیت ارائه خدمات فرهنگی و آموزشی از دید هر سه گروه از جانبازان نامطلوب ارزیابی شده است. به همین جهت لازم است که مسئولین بنیاد شهید و امور ایثارگران استان به این امر توجه ویژه ای داشته باشند و با آسیب‌شناسی ضعف‌های موجود، در جهت بهبود خدمت‌رسانی در این بخش تلاش بیشتری نمایند.

رتبه‌بندی خدمات ارائه‌شده از دیدگاه جانبازان

در این پژوهش به منظور رتبه‌بندی خدمات ارائه‌شده از دیدگاه جانبازان از آزمون فریدمن استفاده شده است. بر اساس نتایج بدست‌آمده از آزمون فریدمن مشاهده شد که هر سه گروه از جانبازان خدمات ارائه‌شده از سوی بنیاد شهید و امور ایثارگران استان را به شکل یکسانی رتبه‌بندی کرده اند. رتبه‌بندی خدمات ارائه‌شده از دیدگاه جانبازان در جدول ۶ نشان داده شده است.

جدول ۶: رتبه‌بندی خدمات ارائه‌شده از دید جانبازان

اولویت	خدمات ارائه‌شده
۱	مسکن
۲	بهداشت و درمان
۳	معیشتی و رفاهی
۴	فرهنگی و آموزشی

با نگاهی به نتایج به‌دست‌آمده از آزمون فریدمن که در آن خدمات فرهنگی و آموزشی نسبت به سایر خدمات رتبه

[Downloaded from ijwph.ir on 2026-11-15]

پائین‌تری بدست آورده‌اند و نیز با توجه به نتایج بدست‌آمده از آزمون میانگین یک جامعه آماری که در آن وضعیت ارائه خدمات فرهنگی و آموزشی از دید هر سه گروه از جانبازان نامطلوب ارزیابی شده‌است، ضرورت توجه بیش از پیش به این بخش آشکار می‌شود.

سنجش کیفیت خدمات ارائه‌شده به جانبازان

مهمترین ابزار برای سنجش کیفیت خدمات، مدل سروکوال است که در سال ۱۹۸۸ توسط پاراسورامان و همکاران او ایجاد شده است(۱۰). SERVQUAL مدلی است که به‌وسیله آن، می‌توان کیفیت خدمات ارائه‌شده را بر اساس کاهش شکاف بین سطح انتظارات و سطح تصورات مشتری افزایش داد و از این طریق به مزایای رقابتی قابل توجه دست یافت.(۱۱) در الگوی سروکوال کیفیت خدمات اندازه‌گیری می‌شود و در آن کیفیت خدمات عبارت از فاصله بین انتظارات و ادراکات مشتریان از خدماتی است که بوسیله سازمان در واقعیت به آن‌ها ارائه می‌شود. (۱۲)

پاراسورامان با آزمون روان سنجی و بررسی صفات و مشخصه‌های مشترک کیفیت خدمات در بخش دولتی ۵ بعد گسترده کیفیت خدمات در بخش دولتی را که در اکثر سازمآن‌ها کاربرد دارد، به شرح زیر معرفی‌کرده است:

- ملموس‌بودن وسایل ارتباطی: تسهیلات فیزیکی، تجهیزات، کارکنان
- قابلیت اعتماد بطور دقیق و موثق: توانایی اجرای خدمات وعده داده شده
- پاسخگویی و کمک به مشتریان: تمایل سازمان به فراهم آوردن خدمات می باشد.
- تضمین: دانش و توانایی کارکنان و توانایی آن‌ها در جلب اعتماد مشتری
- همدلی: دقت و توجه فردپی مدیران و کارکنان در جهت تحقق خواسته های مشتری

هدف اصلی در مدل توسعه‌ای اندازه‌گیری کیفیت Servqual تعیین یک وسیله برای اندازه‌گیری کیفیت خدمات در بخش دولتی است. ابزاری که می‌تواند کیفیت خدمات را در بخش دولتی در تمامی زمینه ها با کمترین تغییرات اندازه‌گیری نماید.(۹)

۱) سنجش کیفیت خدمات ارائه‌شده به جانبازان ۲۵٪ تا ۴۹٪

نتایج آزمون میانگین نمونه های جفت نشان داد که ادراکات جانبازان ۲۵٪ تا ۴۹٪ از کیفیت خدمات بنیاد شهید کمتر از انتظارات آنان است. یافته‌ها وجود شکاف بین انتظارات و ادراکات از کیفیت خدمات را تأیید می‌کند. همان‌طور که مشاهده شد میزان شکاف بدست آمده ۰.۸۱۸۶۸ است و می‌توان گفت که بین انتظارات و ادراکات جانبازان شکاف زیادی وجود ندارد، ولی در هر حال لازم است که مسئولین سازمان آسیب‌شناسی لازم را در این خصوص انجام داده و با ارائه برنامه‌های آموزشی مستمر در جهت به حداقل رساندن و یا حتی منفی کردن این شکاف گام بردارند.

نتایج بررسی‌های انجام شده نشان داده است که بیشترین انتظارات جانبازان ۲۵٪ تا ۴۹٪ از کیفیت خدمات ارائه‌شده مربوط به بعد رعایت عدالت در ارائه خدمات است و کمترین انتظارات از کیفیت خدمات ارائه‌شده مربوط به بعد سرعت در ارائه خدمات است. همچنین مشاهده شد که بیشترین ادراکات جانبازان ۲۵٪ تا ۴۹٪ از کیفیت خدمات ارائه‌شده در بعد رعایت عدالت در ارائه خدمات است و کمترین ادراکات از کیفیت خدمات ارائه‌شده در بعد سرعت در ارائه خدمات است. به‌طور کلی می‌توان بیان کرد که بیشترین شکاف در بعد سرعت در ارائه خدمات وجود دارد، به همین جهت لازم است که مسئولین سازمان با آسیب‌شناسی ضعف‌های موجود در سرعت ارائه خدمات به جانبازان و ارائه برنامه‌های آموزشی مستمر در این زمینه و به کارگیری راهکارهای صحیح شکاف موجود در این بعد را به حداقل ممکن رسانند.

۲) سنجش کیفیت خدمات ارائه‌شده به جانبازان ۵۰٪ تا ۶۹٪

نتایج بدست‌آمده نشان داد که ادراکات جانبازان ۵۰٪تا ۶۹٪ از کیفیت خدمات بنیاد شهید کمتر از انتظارات آنان است. یافته‌ها وجود شکاف بین انتظارات و ادراکات از کیفیت خدمات را تأیید می کند. همان‌طور که مشاهده شد شکاف موجود بین انتظارات و ادراکات جانبازان ۵۰٪تا ۶۹٪ از کیفیت خدمات ارائه‌شده ۰.۶۷۷۲۵ است و این شکاف کمتر از شکاف موجود بین انتظارات و ادراکات جانبازان ۲۵٪ تا ۴۹٪ از کیفیت خدمات ارائه‌شده است و این نشان دهنده آن است که از دید جانبازان ۵۰٪تا ۶۹٪ کیفیت خدمات ارائه‌شده از سوی بنیاد شهید وضعیت مطلوب‌تری دارند.

نتایج بررسی‌های انجام شده نشان داده‌است که بیشترین انتظارات جانبازان ۵۰٪ تا ۶۹٪ در بعد رعایت عدالت در ارائه خدمات و کمترین انتظارات آنان در بعد پاسخگویی

[Downloaded from ijwph.ir on 2026-11-15]

کارکنان است. همچنین نتایج بدست‌آمده نشان می‌دهد که بیشترین ادراکات این گروه از جانبازان در بعد رعایت عدالت در ارائه خدمات و کمترین ادراکاتشان مربوط به بعد سرعت در ارائه خدمات است. به طور کلی می‌توان گفت که کمترین شکاف در بعد رعایت عدالت در ارائه خدمات و بیشترین شکاف در بعد سرعت در ارائه خدمات است. به عبارت دیگر می‌توان گفت از دید این گروه از جانبازان نیز، بنیاد شهید استان قم از نظر سرعت در ارائه خدمات نسبت به سایر ابعاد کیفیت خدمت دارای ضعف بیشتری است که لازم است مسئولین سازمان با آسیب‌شناسی ضعف‌های موجود در این زمینه و اتخاذ راهکارهای صحیح این شکاف را به حداقل مقدار ممکن رسانند.

۳) سنجش کیفیت خدمات ارائه‌شده به جانبازان بالای ۷۰ ٪

با توجه به آزمون فرضیه فوق می‌توان گفت که ادراکات جانبازان بالای ۷۰٪ از کیفیت خدمات بنیاد شهید کمتر از انتظارات آنان است. یافته‌ها وجود شکاف بین انتظارات و ادراکات از کیفیت خدمات را تأیید می‌کند. میزان شکاف بدست‌آمده بین انتظارات و ادراکات این گروه از جانبازان ۰.۷۳۳۸۰ است.

نتایج بررسی‌های انجام شده، نشان داده‌است که بیشترین انتظارات جانبازان بالا۷۰٪ مربوط به بعد رعایت عدالت در ارائه خدمات و کمترین انتظارات مربوط به بعد شفافیت و اطلاع‌رسانی درست به ارباب رجوع است. از سوی دیگر بیشترین ادراکات جانبازان بالای۷۰٪ نیز مربوط به بعد رعایت عدالت در ارائه خدمات و کمترین ادراکاتشان مربوط به بعد شفافیت و اطلاع‌رسانی درست به ارباب رجوع است. همان‌طور که مشاهده می‌شود در این گروه از جانبازان نیز بیشترین شکاف در بعد سرعت در ارائه خدمات است. به همین جهت لازم است که مسئولین سازمان نسبت به این بعد از کیفیت خدمات توجه ویژه‌ای داشته باشند و در جهت به حداقل رساندن این شکاف تلاش بیشتری نمایند.

همان‌طور که مشاهده می‌شود بررسی نتایج آزمون میانگین نمونه‌های جفت نشان‌داد که بیشترین شکاف بین انتظارات و ادراکات مربوط به جانبازان ۲۵٪ تا ۴۹٪ است، به همین جهت لازم است که مسئولین سازمان نسبت به بهبود کیفیت خدمت‌رسانی به این گروه از جانبازان و جلب رضایت بیشتر آن‌ها تلاش نمایند.

بحث و نتیجه‌گیری

در اکثر پژوهش‌های انجام‌گرفته در جامعه، حتی در سازمان‌های دیگر محققین به این نتیجه رسیده‌اند که اغلب پاسخگویان نسبت به سازمان نگرش منفی دارند و به نظر می‌آید این یک مسأله فرهنگی باشد که در اغلب موارد نسبت به نتایج و اقدامات سازمان‌ها نظر منفی وجوددارد. به همین دلیل شاید یکی از دلایلی که باعث شده نتایج این تحقیق خیلی مطلوب نباشد همین امر است، بنابراین نتایج الزاماً بیان‌کننده ضعف عملکرد مسئولین نمی‌باشد و این وضعیت تقریباً در مورد تمام سازمان‌های دولتی و غیردولتی وجود دارد. به هر حال با آسیب‌شناسی و اولویت‌بندی مسائل و مشکلات موجود می‌توان نسبت به بهبود نظر جانبازان در مورد کیفیت ارائه خدمات اقدام نمود. برای شناسایی آن‌ها برقراری ارتباط مستمر با جانبازان و دخالت‌دادن‌حداقل نمایندگان آن‌ها در اجرای برنامه ها و تصمیمات می‌تواند بسیار مثمرثمر باشد.

بر پایه یافته‌های بدست‌آمده در این پژوهش در پایان پیشنهاداتی را به منظور بهبود وضعیت خدمات ارائه‌شده و همچنین بالاتر رفتن سطح کیفیت خدمات ارائه می‌کنیم.

۱) ارائه پیشنهاد برای بهبود وضعیت خدمات ارائه‌شده از سوی بنیاد شهید و امور ایثارگران استان قم

*** خدمات معیشتی و رفاهی**

به منظور بهبود وضعیت خدمت‌رسانی در این بخش پیشنهادات زیر ارائه می‌شود:

۱. مسئولین سازمان به آسیب‌شناسی خدمات معیشتی و رفاهی بپردازند تا ضعف‌های موجود در این بخش از خدمات را شناسایی و نسبت به رفع آن‌ها اقدامات لازم را انجام دهند.

۲. به منظور اطلاع‌رسانی صحیح و دقیق از نوع خدماتی که سازمان ارائه می‌دهد، پیشنهاد می‌شود که سازمان جزوات، بروشورها یا نشریاتی که تمامی اطلاعات مربوط را داشته باشند در دسترس جانبازان و خانواده‌های محترمشان قرار دهد و یا این اطلاعات را در روزنامه‌ها و جراید کثیر الانتشار منتشر کرده و یا از طریق برنامه‌های آموزشی صدا و سیما به اطلاع آن‌ها برساند. در این زمینه روابط عمومی سازمان نیز می‌تواند با اطلاع‌رسانی دقیق و صحیح جانبازان را نسبت به اقدامات انجام شده در سازمان و نتایج آن آگاه نمایند.

[Downloaded from ijwph.ir on 2026-11-15]

۳. در زمینه ارائه خدمات اشتغال و خوداتکایی، سازمان باید به منظور کاهش نرخ بیکاری جانبازان و خانواده‌های محترمشان، در حد توان تسهیلات ویژه‌ای را فراهم کند.
۴. به منظور رفع مشکلات شغلی و توسعه فرصت‌های اشتغال‌زایی، سازمان باید خدمات مشاوره و راهنمایی شغلی در مراحل قبل، حین و بعد از اشتغال تا مرحله تثبیت فرصت‌های شغلی ارائه دهد.
۵. بنیاد شهید باید دوره‌های آموزشی به منظور ایده‌گرفتن و الگوسازی و بالابردن روحیه اعتماد به نفس و کارآفرینی برای متقاضیان برگزار نماید.
۶. به منظور ارتباط مستمر و متقابل با جانبازان و خانواده‌های محترمشان و برای کسب اطلاع از شرایط فرهنگی، معیشتی و اجتماعی آنان و اتخاذ روش‌های مناسب برای پیشگیری و پیگیری مشکلات و تجلیل و تکریم از آن‌ها، طرح دیدار از جانبازان و خانواده‌های محترمشان توسط مسئولین و کارکنان سازمان به همراهی مسئولین محترم نظام، نیروهای مردمی، نظامی و انتظامی در فواصل زمانی کوتاهتری انجام شود.
۷. بنیاد شهید باید زمینه‌های مناسبی را برای استفاده از خدمات تخصصی مددکاری، مشاوره و آموزش خانواده برای جانبازان و خانواده های محترمشان فراهم نماید.
۸. به منظور ارتقای بهداشت و سلامت روان جانبازان و خانواده‌های محترمشان و پیشگیری از آسیب‌پذیری احتمالی، سازمان باید آموزش‌های غیرحضوری را از طریق چاپ بروشور و ارسال پیام‌های بهداشتی- روانی و تولید و تکثیر نوارهای صوتی-تصویری وآموزشی و تربیتی برای خانواده‌ها، ارائه نماید.

*** خدمات فرهنگی و آموزشی**

همان‌طور که مشاهده‌شد از دید هر سه گروه از جانبازان، خدمات فرهنگی و آموزشی ارائه‌شده از سوی بنیاد شهید استان وضعیت مطلوبی ندارند و در رتبه‌بندی خدمات ارائه‌شده، خدمات فرهنگی و آموزشی پایین‌ترین رتبه را داشتند، به‌همین جهت بنیاد شهید استان برای خدمت‌رسانی در زمینه‌های آموزشی و فرهنگی باید تلاش بیشتری نماید. در همین راستا پیشنهادات زیر ارائه می‌شود:

همانند بخش خدمات معیشتی و رفاهی در این بخش نیز آسیب‌شناسی لازم به منظور شناسایی موانع موجود صورت گیرد.

۱. درمصاحبه‌های انجام‌شده با جانبازان، عدم‌اطلاع‌رسانی به موقع از برنامه‌های آموزشی و فرهنگی این سازمان را یکی از ضعف‌های بنیاد شهید بیان می‌کردند. به‌همین جهت بنیاد شهید باید در این زمینه اطلاع‌رسانی به موقع را از طریق سیستمهای پیام کوتاه، بروشورهای تبلیغاتی انجام دهد.
۲. به‌منظور تقویت بنیه علمی جامعه هدف، پیشنهاد می‌شود که سازمان در فواصل زمانی معین بسته‌های آموزشی و فرهنگی همچون کتاب، CD و ... را برای جانبازان و خانواده‌های محترمشان ارسال نماید.
۳. بنیاد شهید استان باید مراکز فرهنگی و هنری خود را در سطح استان گسترش دهد.
۴. بر مبنای نیازمندی‌های جسمی و روحی جانبازان، سازمان باید برنامه‌های ورزشی خود را گسترش‌داده و به توزیع عادلانه خدمات و امکانات ورزشی بین جامعه هدف بپردازد.

*** خدمات بهداشتی و درمانی**

همان‌طور که مشاهده‌شد وضعیت خدمات بهداشتی و درمانی از دید جانبازان ۵۰٪ تا ۶۹٪ و جانبازان بالای ۷۰٪ مطلوب و از دید جانبازان ۲۵٪ تا ۴۹٪ نامطلوب بوده‌است. درهمین راستا به‌منظور بهبود وضعیت خدمت‌رسانی پیشنهادات زیر ارائه می‌شود:

۱. لازم‌است که مسئولین سازمان به آسیب‌شناسی خدمات بهداشتی و درمانی پرداخته و موانع موجود در ارائه خدمات در این بخش را شناسایی و با برطرف‌کردن ضعف‌های موجود، وضعیت خدمت‌رسانی در این بخش را بهبود بخشند.
۲. در زمینه خدمات مشاوره روان‌شناختی پیشنهاد می‌شود که از روان‌شناسان مجرب استفاده شود و زمان ارائه خدمات مشاوره نیز کوتاهتر شود، همچنین ضمن ارائه خدمات مددکاری، پی‌گیری حل مشکل مراجعین را نیز داشته باشند.
۳. پیشنهاد می‌شود که سازمان نظارت بیشتری بر پزشکان طرف قرار داد داشته‌باشد و تعداد پزشکان طرف قرارداد را نیز افزایش دهد و این پزشکان نیز در ارائه خدمات به جانبازان سرعت عمل بیشتری داشته باشند.
۴. در مورد خدمات آزمایشگاهی نیز عقد قرارداد با آزمایشگاه‌های مجهز پیشنهاد می‌شود.
۵. در مورد فعالیت کمیسیون پزشکی تعیین درصد جانبازی پیشنهادمی‌شود که این کمیسیون دقت بیشتری

[Downloaded from ijwph.ir on 2026-11-15]

را در تعیین درصد و ارائه درصد واقعی به جانبازان داشته‌باشند و معیارهای تعیین درصد جانبازی را به صورت مشخص تعیین کنند.

۶. در مورد خدمات دارویی نیز بیمه همه داروها و تقبل کل هزینه‌های دارویی از سوی بنیاد شهید پیشنهاد می‌شود. همچنین پیشنهاد می‌شود که سازمان بانک اطلاعاتی دارویی برای جانبازان ایجادکند و داروخانه‌های استان را به کلیه داروهای مورد نیاز جانبازان تجهیز کنند.

۷. به منظور بهبود وضعیت بهداشت و درمان، پیشنهاد می‌شود که در فواصل زمانی معین دوره‌های آموزشی به منظور ارائه آموزش‌های لازم در زمینه بهداشت و درمان برای جانبازان برگزار شود.

ارائه پیشنهاد برای بهبود کیفیت خدمات در بنیاد شهید و امور ایثارگران استان قم

به منظور بهبود کیفیت خدمات ارائه‌شده پیشنهاد می‌شود که در هر ۶ بعد به ترتیب اولویت نسبت به شکافی که میان آن‌ها وجود دارد تدابیری اتخاذ شود که این شکاف‌ها به حداقل برسد و در صورت امکان حتی منفی شود. در ادامه برای هر کدام از ابعاد کیفیت خدمت پیشنهادهایی ارائه‌شده است.

*** توانمندی کارکنان**

همان‌طور که می‌دانیم در بخش خدمات مهمترین رده سازمانی که می‌تواند بر روی کیفیت خدمات و رضایت ذینفعان سازمان تأثیر داشته باشد، رده پائین سازمان است. اما از آنجایی که کارکنان فاقد مهارت‌های لازم برای برخورد مناسب با ارباب رجوع هستند، در اکثر سازمان‌های خدماتی با نارضایتی وسیع ارباب رجوع مواجه هستیم. لذا رشد قابلیت‌های کارکنان از جمله رشد مهارت‌های ارتباطی و نیز رشد دانش و توانایی حرفه‌ای آن‌ها می‌تواند در افزایش میزان انتظارات برآورده‌شده مشتریان مهم باشد. بر این اساس پیشنهاد می‌شود در برنامه‌های بهبود کیفیت خدمات بنیاد شهید، به آموزش و توانمندسازی کارکنان توجه شود و برای از بین‌بردن این شکاف پیشنهادهای زیر را می‌توان ارائه داد:

۱. گزینش فارغ‌التحصیلان جوان و خلاق برای کار و همچنین بکارگیری کارکنانی با تحصیلات مرتبط در واحدها جهت ایجاد خلاقیت و نوآوری.

۲. برگزاری دوره‌های آموزش ضمن خدمت -بویژه آموزش‌های نحوه صحیح برخورد با جانبازان و خانواده‌های محترمشان- به منظور افزایش قابلیت‌ها و توانایی کارکنان در انجام کارها.

*** پاسخگویی کارکنان**

در رابطه با پاسخگویی می‌توان گفت باید محور همه تلاش‌ها و اقدامات یک سازمان پاسخگویی به نیازها و انتظارات مشتریان داخلی و خارجی باشد. در این‌صورت مشتریان داخلی (کارکنان)، استعدادهای خود را در مسیر ارتقای عملکرد فرآیندها و یافتن راه‌های بهتر و مؤثرتر به کار می‌گیرند. از طرف دیگر گشوده شدن باب گفتگو با مشتریان خارجی به ارتقای مستمر کیفیت خدمات منجر می‌شود. بنابراین برای از بین بردن این شکاف‌ها می‌توان پیشنهادهای زیر را ارائه داد:

۱. سازمان با تدوین منشور اخلاقیات سازمانی در مورد خواست‌های جانبازان احساس مسئولیت کنند و با ارائه گزارش‌های مناسب، به مطالبات منطقی آن‌ها پاسخ دهند.

۲. از آنجایی که لازمه کار در این سازمان دارابودن علاقه بسیار بالا به فراهم‌ساختن خدمات برای جانبازان می‌باشد، پیشنهاد می‌شود از کارمندانی که توان پاسخگویی بهتر دارند و علاقمند هستند استفاده شود.

۳. با توجه به نوع ارباب رجوعان این سازمان و تفاوت‌هایی که در فعالیت‌های این سازمان با سازمان‌های دیگر وجوددارد باید در جذب و گزینش نیروی انسانی این سازمان سعی شود افرادی جذب سازمان شوند که خواستار خدمت به جانبازان باشند و قلباً و عملاً به آن‌ها خدمت کنند و با خواسته‌ها و نیازهای آنان آشنایی داشته‌باشند و تمایل به حل سریع مشکلات آن‌ها داشته‌باشند.

۴. تشویق کارکنان به کسب نظر از جانبازان به طور مستمر و مداوم، تا از نظرات مخاطبان سازمان آگاهی یافته و سازمان و کارکنان بتوانند تا حدی مطابق نظر جانبازان عمل کنند.

*** سرعت در ارائه خدمات**

در رابطه با سرعت در ارائه خدمات، ارباب رجوعان سازمان خواهان تسریع در کار مورد نظر خود و ارائه خدمات در زمان مورد انتظار هستند. لذا پیشنهاد می‌شود سازمان جهت افزایش سرعت در ارائه خدمات اقدامات زیر را به عمل آورد:

۱. متمرکز کردن فعالیتهای مرتبط به هم در یک بخش یا یک اتاق تا خدمات بدون معطلی به مراجعه‌کنندگان

[Downloaded from ijwph.ir on 2026-11-15]

ارائه‌شود و آن‌ها در داخل سازمان سرگردان نباشند و یا دادن استقلال عمل و اختیار بیشتر به کارکنان به گونه‌ای که کارهای مختلف یک مراجعه‌کننده را یک کارمند بتواند انجام‌دهد. این امر از تردد غیرضروری جانبازان محترم در طبقات مختلف جلوگیری نموده و از خستگی و سردرگمی آنان کاسته می‌شود.

۲. ایجاد راهکارهای منعطف‌تر برای انجام برخی از امور خاص و روان‌سازی فرآیندهای کاری (سهولت دستیابی به خدمات). چون وقتی رویه سفارش یا انجام یک خدمت پیچیده باشد، ارباب رجوع باید وقت و هزینه زیادی صرف کند تا آن خدمت را دریافت کند.

۳. تصریح وظایف و مسئولیت‌ها به گونه‌ای که هر یک از کارکنان دقیقاً بداند که چه وظایف و مسئولیت‌هایی بر عهده او گذاشته شده‌است. این امر از ارجاع بی‌مورد جانبازان به واحدهای و بخشهای دیگر سازمان جلوگیری می‌نماید.

*** رعایت عدالت در ارائه خدمات**

ترجیح‌دادن فردی به فرد دیگر و یا ضایع‌کردن حق کسی به واسطه دوستی یا آشنایی دور از شأن انسانی است. قانون برای خدمت به انسان‌هاست، کارمند در خدمت همه مراجعه‌کنندگان است، از طرف دیگر در خدمت به انسان‌ها نباید با وسواس برخورد کنیم، به همین جهت برای از بین بردن این شکاف می‌توان پیشنهادهای زیر را ارائه داد:

۱. رعایت عدالت در ارائه خدمات و از بین بردن تبعیض در برخورد با مراجعه‌کنندگان.

۲. در ارائه خدمات نوبت رعایت شود.

۳. در ارائه خدمات ضابطه (قانون) مقدم بر رابطه شود.

*** شفافیت و اطلاع‌رسانی درست به ارباب رجوع**

۱. روابط‌عمومی سازمان در مورد مسائل مورد نیاز و اطلاعات مناسب در مورد نحوه استفاده از خدمات به طور مستمر به تبلیغ و اطلاع‌رسانی بپردازد و از رسانه‌های استانی نیز بدین منظور استفاده نماید.

۲. با توجه به این‌که مراجعه کنندگان به بنیاد شهید از شهرهای دیگر هم می‌آیند، باید تدابیری اتخاذ شود تا کارهایشان از طریق تلفن و یا اینترنت هم انجام شود. این کار هم به نفع جانبازان است و هم به نفع سازمان، زیرا از لحاظ زمانی و هزینه‌ای خود کمکی مضاعف به مراجعه‌کنندگان است و از لحاظ کاهش ازدحام در سازمان و کاهش فشار کاری و سهولت در ارائه خدمات نیز به نفع کارکنان و سازمان است و موجب ارائه هر چه بهتر خدمات به مراجعه کنندگان خواهد بود.

*** تکریم ارباب رجوع**

۱. تدوین برنامه‌های آموزشی به منظور بالابردن مهارت‌های لازم در خصوص رعایت ادب، جدیت در کار، دقت و آشنا ساختن کارکنان با علوم رفتاری.

۲. آشنایی کارکنان با مسائل و تکنیک‌های ارتباطی روز دنیا در قالب دوره های آموزشی کوتاه مدت می‌تواند وضعیت مطلوبی را برای این بعد فراهم کند.

۳. احترام به افراد و رعایت اصول انسانی و ادب و نزاکت هنگام برخورد با جانبازان در ارائه خدمات.

۴. روابط عمومی سازمان به طور مداوم از جانبازان نظرخواهی نموده تا از خواسته ها و انتظارات آنان مطلع گشته ودرجهت مرتفع نمودن نیازهای مطرح شده اقدام نماید.

۵. برای اطلاع از نظرات و شکایات جانبازان از امکانات شبکه ای به گونه ای بهره برداری کرد تا مشتریان نظرات خود را بدون مراجعه و در اسرع وقت ارسال نمایند.

منابع

1. Hopson B, Lugary J, Motgatroid S, Ripley T, Scaly M, Simpson D, Service management and customer-orientation culture, translated by Mahdi Iran Nejad Parizi, 1st edition, 2002, Modiran Publications.[In Persian]

2. Perealt W, E.J, Essential of marketing: A global-managerial approach, New York: 2005 MC Graw Hill, p.185.

3. Lamb C.W, Hair J.F, MC, Daniel C, Essentials of marketing, South Western, College Publishing, 1999.

4. Rezaeeian A, organizational behavior management, 8th editions, Elam VA Adab Publications. 2004, [In Persian]

5. Barzegari N, Customers' satisfaction: a guarantee in excellence path, Journal of Quality and Management, 2, p.10. [In Persian]

6. Frost F.A, Kumar M, INTSERVQUAL: an internal adaptation of the GAP model in a large service organization, Journal of service marketing, 14(5), PP.358-377.

7. Caro L.M, Garcia J.A.M., Developing a multidimensional and hierarchical service quality

[Downloaded from ijwph.ir on 2026-11-15]

model for the travel agency industry, Tourism Management.
8. Tabrizi H, The necessity to meet customers' demands and quality, Journal of Quality and Management, 2007, 1, p.7. [In Persian]
9. Wismeh A, Studying the relationship between the depression rate of war handicapped children and the way of their relations with their fathers, Psychology and Education Sciences School, Tehran University. 2001. [In Persian]
10. Landrum H, Prybutok V, Zhang X, A comparison of Magal, s service quality instrument with SERVPERF, Information & Management, 2007, 44, pp.104-113.
11. Shahin A, Ameri Golestan D, Saremi B, SERVQUAL model and its role in measuring service quality gaps by a case study in Iran and its comparison with a foreign sample, Journal of Administrative Transformation, 7, pp. 53–68.[In Persian]
12. Zawar T, Behrangi M, Asgarian M, Naderi E, Assessing the quality of services by training centers of Payam Noor University in eastern and western Azerbaijan provinces in the view of students, Research and Planning on High Education Quarterly, High Education Research and Planning Institute, 2007, 4, pp. 67– 90. [In Persian]
13. Riyahi B., TQM in public sector, 1st edition, Iran Industrial Training and Researches Publication. 2006, [In Persian]

[Downloaded from ijwph.ir on 2026-11-15]