



Measuring the Satisfaction of the Families of NAJA Martyrs with Veterans Affairs Services Based on the Indigenous Model (Case Study: Markazi Province Police Command)

By: Sedigheh Sadat Hashemi¹; Mohammad Sabzian²

received: 08/03/2020 accepted: 28/05/2020

Abstract

Background and Aim: In the service sector, what can be a basis for ensuring the correctness of performance is the provision of quality services, and for this reason, many researchers have tried to increase the effectiveness of service quality by providing different models. The purpose of this study is to measure the level of satisfaction of the families of NAJA martyrs with the services of the martyrs of the Central Province Disciplinary Command based on a local model.

Method: This research is applied in terms of purpose and utilized a survey in terms of implementation method. The statistical population of the study consisted of 210 families of martyrs under the auspices of the Central Province Disciplinary Command and 142 of them were interviewed using a valid and reliable researcher-made questionnaire (Cronbach's alpha 0.92). The collected data were analyzed using SPSS software using the mean and t-test of the sample.

Results: The study showed that in general, the satisfaction of the martyrs' families with the services of the martyrs of Markazi province is higher than average and relatively desirable. The highest level of satisfaction in this province is from the "performance of service providers". Satisfaction with "material services", which includes satisfaction with "livelihood services" and "welfare services", is second only to families, and relatively less satisfaction with "spiritual services" such as "marriage of martyrs" and "honoring the family" "Martyrs" is inside it, it is related.

Conclusion: To increase family satisfaction, it is important to pay attention to the spiritual aspect of services, which has been neglected in most previous studies.

Keywords: Satisfaction, Family of NAJA Martyrs, Veterans Affairs, Services, Markazi Province.

1. Assistant Professor, Department of Human Resource Management, Faculty of Organizational Resources, Amin Police University, Tehran, Iran; (Corresponding author). ss.hashemi.spo@gmail.com

2. Graduated from Amin Police University, M.A.; m.sabzian2017@yahoo.com



سنجش رضایت‌مندی خانواده شهدای ناجا از خدمات امور ایثارگران براساس مدل بومی

(مورد مطالعه: فرماندهی انتظامی استان مرکزی)

صدیقه سادات هاشمی^۱؛ محمد سبزیان^۲

۱. استادیار گروه مدیریت منابع انسانی دانشکده منابع سازمانی، دانشگاه علوم انتظامی امین، تهران، ایران (نویسنده مسئول).

ss.hashemi.spo@gmail.com

۲. دانش‌آموخته کارشناسی ارشد مدیریت منابع انسانی دانشگاه علوم انتظامی امین.

m.sabzian2017@yahoo.com

چکیده

زمینه و هدف: آنچه در بخش خدمات می‌تواند مبنایی برای اطمینان از صحت عملکرد باشد، ارائه خدمات با کیفیت است و به همین دلیل، پژوهشگران زیادی با ارائه الگوهای مختلف، تلاش کرده‌اند تا سنجش اثربخشی کیفیت خدمات را بیشتر کنند. هدف این پژوهش سنجش میزان رضایت‌مندی خانواده شهدای ناجا از خدمات امور ایثارگران فرماندهی انتظامی استان مرکزی براساس یک مدل بومی است.

روش: این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر شیوه اجرا، پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش را ۲۱۰ خانواده شهید تحت پوشش فرماندهی انتظامی استان مرکزی تشکیل داده‌اند و ۱۴۲ نفر از آن‌ها با استفاده از پرسش‌نامه محقق‌ساخته روا و پایا (آلفای کرونباخ ۰/۹۲) مورد پرسش قرار گرفته‌اند. داده‌های جمع‌آوری شده با استفاده از نرم‌افزار SPSS و با کمک میانگین و آزمون تی تک نمونه‌ای تحلیل شده است.

یافته‌ها: پژوهش نشان داد که در مجموع رضایت خانواده شهدا از خدمات امور ایثارگران استان مرکزی، بالاتر از حد متوسط و نسبتاً مطلوب است. بالاترین میزان رضایت در این استان، از «عملکرد ارائه‌کنندگان خدمات» وجود دارد. رضایت از «خدمات مادی» که خود شامل رضایت از «خدمات معیشتی» و «خدمات رفاهی» است، از نظر خانواده‌ها در مرتبه دوم قرار دارد و رضایت نسبتاً کمتر، به «خدمات معنوی» که «نکوداشت مقام شهدا» و «تکریم خانواده شهدا» را درون خود دارد، مربوط می‌شود.

نتیجه‌گیری: برای افزایش رضایت خانواده‌ها، توجه به وجه معنوی خدمات که در بیشتر پژوهش‌های قبلی از آن غفلت شده اهمیت دارد.

واژه‌های کلیدی: رضایت‌مندی، خانواده شهدای ناجا، امور ایثارگران، خدمات، استان مرکزی.

◀ **استناد (به شیوه APA ویرایش ۶):** هاشمی، صدیقه سادات؛ سبزیان، محمد (پاییز و زمستان ۱۳۹۹). سنجش

رضایت‌مندی خانواده شهدای ناجا از خدمات امور ایثارگران براساس مدل بومی. *دوفصلنامه پژوهش‌های انتظامی*

- اجتماعی زنان و خانواده، ۸(۲)، ۳۵۵-۳۸۰



مقدمه

ایثار و شهادت، از جمله والاترین ارزش‌هایی هستند که یک انسان متعهد می‌تواند به آن دست یابد. این مفاهیم اثرگذار و حرکت‌آفرین قادرند فضای یک جامعه را به صورت گسترده تحت تأثیر قرار دهند و بهترین برکات را برای آن به همراه داشته باشند (خدابنده‌لو، ۱۳۹۸). جامعه ما به پشتوانه فداکاری و ایثار شهدای حریم امنیت، دشواری‌های بسیاری را پشت سر گذاشته و پایدار مانده است و بدون تردید همه ما امنیت و آرامش امروز خود را مدیون ایثارگری‌ها و خدمات بدون مزد و منت و بی چشم‌داشت شهدا، ایثارگران و خانواده‌های آن‌ها هستیم. حقیقتاً جبران چنین فداکاری‌هایی برای بازماندگان آن‌ها ناممکن است، اما سازمان‌های دولتی و حتی غیردولتی با ایجاد سازوکارهایی مناسب می‌کوشند تا در حد توان خود برای ارائه خدمات مناسب و در شأن جامعه ایثارگر و خانواده آن‌ها همت گمارند تا شاید قدردان گوشه‌ای از این ایثارگری‌ها باشند.

از آنجاکه حضور فعال ژاندارمری (ناجا) در عرصه‌های گوناگون نظیر ابتدای پیروزی انقلاب اسلامی در عرصه دفاع مقدس، مبارزه با گروه‌ها و جریانات ضدانقلاب و... و پس از پایان جنگ، مأموریت‌های قانونی ناجا مانند مبارزه با اشراک و قاچاقچیان مواد مخدر، سارقین مسلح، متجاوزین به اموال و نوامیس مردم و... راه ایثار و شهادت را برای مأموران ناجا باز گذاشته، یکی از وظایف مهم ناجا ارائه خدمات به خانواده شهدا و ایثارگران است (قانون استخدام ناجا، مصوب ۱۳۹۶، ماده ۲۰۲) تا علاوه بر قدرشناسی از این افراد، باعث ترویج و گسترش روحیه فرهنگ ایثار و شهادت در بین گروه‌ها و لایه‌های مختلف جامعه و به‌ویژه جامعه بزرگ ناجا شود. در همین راستا هر ساله اعتبار نسبتاً قابل توجهی در سطح ناجا، به منظور خدمات‌رسانی به ایثارگران در نظر گرفته می‌شود که بخش اصلی آن با برنامه‌ریزی مناسب مرکز امور ایثارگران ناجا و ادارات امور ایثارگران در استان‌ها برای جامعه ایثارگران تحت پوشش ناجا هزینه می‌شود.

از طرفی، یکی از محورهای سنجش کارآمدی نظام اداری، میزان رضایت‌مندی مردم از کیفیت خدمات سازمان‌های دولتی است (هیوز^۱، ۱۳۸۵). به‌همین دلیل شناسایی الگوهای برای سنجش کیفیت خدمات به‌ویژه در بخش دولتی، مدت‌ها است که دغدغه پژوهشگران و اندیشمندان مدیریت دولتی است. آگاهی از میزان رضایتمندی مراجعین دستگاه‌های دولتی از خدمات آن‌ها، اولین گام برای تلاش در مسیر ارتقای سطح کیفیت خدمات و به‌تبع آن، ارتقای میزان رضایت‌مندی مراجعین است. درباره خدماتی که به خانواده شهدا و ایثارگران ارائه می‌شود نیز همین امر صادق است. به عبارتی، اطمینان از این موضوع مهم است که تلاشی که در چارچوب یک نهاد دولتی و با تلاش جمعی از کارکنان صورت می‌گیرد، به رضایت دریافت‌کنندگان این خدمات که

1. Hughes, owen



گروهی ویژه هستند، منجر می‌شود.

با توجه به نقش خانواده به‌عنوان مهم‌ترین و اساسی‌ترین رکن جامعه انسانی (شعبان پور پیچا و همکاران، ۱۳۹۷: ۸۲) و اهمیتی که خانواده شهدا دارند و نیز با توجه به این موضوع که اکثریت جمعیت ایثارگر، به‌ویژه خانواده شهدا، به دلیل از دست دادن عزیزانشان در راه دفاع از میهن اسلامی و برقراری نظم و امنیت کشور، به خدماتی مناسب و در شأن نیاز دارند، توجه به خواسته‌ها و انتظارات این گروه از افراد، به همت مضاعفی نیازمند است. نباید از یاد برد که جامعه، آرامش و ثبات خود را مدیون فداکاری این افراد است و این در حالی است که رنج فقدان یا بیماری شهدا و ایثارگران را تنها خانواده‌های آن‌ها تحمل می‌کنند؛ بنابراین به‌نظر می‌رسد که ارائه خدمات در شأن به این خانواده‌ها، به‌عنوان عامل مؤثر و کارآمد برای ارتقای سلامت اعضای آن‌ها (ریاحی و دوری بجستانی، ۱۳۹۷: ۸۵؛ عظیمی، ۱۳۹۶: ۲۶۰)، وظیفه و تکلیف اخلاقی تک‌تک افراد جامعه به‌طور عام و نهادهای مسئول این حوزه به‌طور خاص، است و بدون تردید، مستلزم اهتمام فرماندهان و مدیران ناجا در تدوین سیاست‌های حمایت‌گرایانه در زمینه حمایت از خانواده است (رجبی فرجاد، ۱۳۹۹: ۲۲۳). برای این منظور، شناسایی عواملی که می‌تواند رضایت آنان را جلب کند و سنجش مداوم میزان رضایت آن‌ها از خدمات ارائه شده می‌تواند متولیان امر را در ارائه خدمات مناسب به آن‌ها توانمندتر کند. ضمن اینکه چنین اقدامی، باعث ترویج، گسترش و افزایش روحیه فرهنگ ایثار و شهادت در بین کارکنان و نیز افراد جامعه می‌شود. وقتی اصلی‌ترین وظیفه امور ایثارگران، ارائه خدمات مطلوب به خانواده‌های شهدا است، پس موفقیت آن زمانی معنا پیدا می‌کند که ابعاد کیفیت خدمات خود را به این گروه شناسایی کند و بسنجد. از طرفی، شیوه اصلی سنجش رضایت مراجعان از خدمات هر سازمانی، مراجعه به دیدگاه و نظر خود آن‌ها است و ادراکی که آن‌ها از خدمات و کیفیت آن دارند؛ زیرا آن‌ها رفتار خود را نه بر اساس واقعیت‌ها، بلکه براساس ادراکشان از واقعیت شکل می‌دهند (پوراسدی و همکاران، ۱۳۹۵: ۱۳۴). رمز موفقیت سازمان‌ها، آگاهی آن‌ها از نظر مشتریان است و هرچه مشتریان خاص‌تر، دیدگاه آن‌ها مهم‌تر و چه افرادی برای خدمات‌رسانی شایسته‌تر از خانواده‌های شهدا، ایثارگر و جانباز، که برای امنیت جامعه و مردم آن، از بدل جانشان هم دریغ نورزیده‌اند. این پژوهش قصد دارد به این پرسش پاسخ دهد که رضایت خانواده شهدای استان مرکزی از انواع خدمات امور ایثارگران این استان تا چه میزان است؟

یکی از تفاوت‌های اصلی بخش تولید و خدمات در نحوه ارزیابی عملکرد و قضاوت درباره دستاوردهای آن‌ها است. بخش تولید را به راحتی می‌توان بر اساس میزان فروش، میزان سود، سهم بازار و... ارزیابی کرد، اما برای ارزیابی بخش خدمات بیشتر باید بر رضایت مراجعان از کیفیت خدمات تکیه کرد. همین موضوع باعث شده تا در پژوهش‌های بسیاری، الگوهای برای ارزیابی کیفیت خدمات این بخش‌ها ارائه شود و همچنین، سنجش کیفیت خدمات در این بخش، از سوی پژوهشگران اقبال قابل توجهی داشته است؛ مواردی نظیر سنجش رضایتمندی مشتریان از خدمات شهرداری (مرادنژاد رحیم بردی و همکاران، ۱۳۹۶؛ حاتمی‌نژاد و محمدی کاظم‌آبادی، ۱۳۹۶؛ امان‌پور و همکاران، ۱۳۹۴؛ هنری و همکاران، ۱۳۹۳؛ کریمیان بستانی و همکاران، ۱۳۹۲)، خدمات انتظامی (کمالو و مشبکی اصفهانی، ۱۳۹۶؛ حسینی و هاشمی، ۱۳۹۵) و بیمه (احمدزاده و همکاران، ۱۳۹۷) و... در بین پژوهش‌های خارجی نیز، مطالعات زیادی به ارزیابی و سنجش کیفیت خدمات در بخش‌های مختلف پرداخته‌اند. اوزدمیر و همکاران^۱ (۲۰۲۰)، در پژوهشی برای بررسی کیفیت خدمات آموزش عالی در ترکیه، ابزار جدیدی طراحی کرده و با استفاده از آن، کیفیت خدمات را در دو دانشگاه این کشور مقایسه کردند. آن‌ها دریافتند دانشجویانی که دانشگاهشان در منطقه اقتصادی بهتری واقع شده، کیفیت خدمات را بهتر ارزیابی می‌کنند. اکدر و همکاران^۲ (۲۰۲۰)، در پژوهشی، ادراک بیماران از کیفیت خدمات بیمارستان‌های ترکیه را با مدل SERVPERF اندازه‌گیری کردند و نشان دادند که بین ابعاد کیفیت خدمات روابط مثبت و معنادار وجود دارد و مهم‌ترین همبستگی بین قابلیت اطمینان و پاسخگویی است و همچنین، همه ابعاد مدل یادشده، می‌توانند کیفیت کلی خدمات را پیش‌بینی کنند. کوئی و همکاران^۳ (۲۰۲۰)، در پژوهشی چگونگی تأثیرگذاری تعامل رهبری خدمتگزار و خودکارآمدی کارکنان بر کیفیت خدمات کارکنان در صنعت میهمان‌داری را مورد بررسی قرار داده‌اند. آن‌ها دریافتند که خودکارآمدی رابطه بین رهبری خدمتگزار و کیفیت خدمات را تعدیل می‌کند. در پژوهش یوسین و گول^۴ (۲۰۲۰)، برای مقایسه کیفیت خدمات بیمارستانی بخش خصوصی و دولتی ترکیه، با استفاده از فرایند تحلیل سلسله‌مراتبی، ۳۲ معیار کیفیت خدمات پزشکان و کارکنان بیمارستان‌ها ارزیابی شدند. این پژوهش نشان داد مدل یکپارچه، نتایج قابل اعتمادی را به نمایش می‌گذارد. آگبوما و همکاران^۵ (۲۰۰۷) در پژوهشی با هدف شناسایی و ارزیابی عوامل اصلی کیفیت خدمات بندری و تعیین کیفیت خدمات ارائه‌شده در نیجریه از مدل سروکوال استفاده کردند. پژوهش آن‌ها نشان داد که خدمات ارائه‌شده در بندر «پورت هارکورت»

1. Ozdemir, Kaya, Turhan
2. Akdere, Top, Tekingündüz
3. Qiu, Dooley, Xie
4. Yucesan, Gul
5. Ugboma, Ogwude, Ugboma, Nnadi



تأثیر مطلوبی در درک واقعی از کیفیت خدمات دارد و در این بندر در مقایسه با بندر «لاگوس» خدمات بهتری ارائه می‌شود. همچنین، این مطالعه نشان داد که بین ابعاد کیفیت خدمات و رضایت از خدمات رابطه بسیار قوی وجود دارد. پژوهش‌های دیگری نیز به ارزیابی کیفیت خدمات در بخش‌های مختلف پرداخته‌اند.

به دلیل تعداد قابل توجه شهدا و جانبازان در ایران که نتیجه هشت سال جنگ تحمیلی و دفاع از حریم امنیت در تمام سال‌های پس از آن در لباس مقدس ارتش، سپاه، نیروی انتظامی و مدافعان حرم است، ساختاری با عنوان بنیاد امور شهدا و ایثارگران شکل گرفته که کار خدمات‌رسانی به خانواده‌های شهدا و جانبازان را بر عهده دارد. از آنجاکه جلب رضایت این خانواده‌ها به‌عنوان گروهی خاص در جامعه، از اهمیت فراوانی برخوردار است، پژوهش‌های نسبتاً زیادی دربارهٔ سنجش رضایت این افراد از خدمات ارائه‌شده انجام شده است. از جمله این پژوهش‌ها می‌توان به این موارد اشاره کرد: سالاریان و همکاران (۲۰۱۹)، در پژوهشی، تفاوت انتظارات و ادراک جانبازان مصدوم و شیمیایی از کیفیت خدمات درمانی بیمارستان‌ها و مراکز درمانی مجروحان و جانبازان شیمیایی شهر کاشان را براساس مدل سروکوال بررسی کردند. پژوهش آن‌ها نشان داد بین ادراک و انتظارات مصدومین و جانبازان شیمیایی از پنج بُعد کیفیت خدمات مدل سروکوال رابطه معنادار وجود دارد. کمترین شکاف بین جنبه‌های ملموس خدمات (امکانات جسمی، ظاهر بیمارستان و کارکنان) و بالاترین شکاف مربوط به همدلی بود. مفتون و همکاران (۱۳۹۷)، در پژوهشی میزان رضایتمندی از میزان پرداخت از جیب در جامعه تحت پوشش بنیاد شهید و امور ایثارگران را مورد بررسی قرار دادند. آن‌ها رضایت از مدت زمان انتظار، ارائه‌دهندگان خدمت، فاصله مکانی محل دریافت خدمت و روند دریافت هزینه از بیمه را سنجیده و نشان دادند بیشترین رضایتمندی مربوط به رضایت از ارائه‌دهندگان خدمت و کمترین رضایتمندی مربوط به زمان انتظار است. کریمی و همکاران (۱۳۹۶)، در پژوهش خود رضایت جانبازان یک‌چشم نابینای کشور را از خدمات بنیاد شهید و امور ایثارگران بر اساس شش خدمت مسکن، بهداشتی - درمانی و توان‌بخشی، ورزشی، فرهنگی، معیشتی - رفاهی و تحصیلی سنجیده‌اند و نشان دادند که در مجموع رضایت نسبی وجود دارد و بیشترین میزان رضایتمندی مربوط به خدمات بهداشتی - درمانی و توان‌بخشی و کمترین آن مربوط به خدمات ورزشی است. عظیمی و اجلی (۱۳۹۵)، در پژوهشی میزان رضایت خدمت‌گیرندگان از کیفیت خدمات بنیاد شهید و امور ایثارگران استان گیلان را بررسی کردند. این پژوهش نشان داد که میانگین کل رضایت با عدد ۷۸/۶ درصد، بالاتر از میانگین کشوری است. همچنین میزان رضایت خدمت‌گیرندگان از متغیرهای محسوسات و اطمینان و اعتماد بیش از میانگین کل، اما میزان رضایت آن‌ها از متغیرهای همدلی، اعتبار و تضمین و پاسخگویی کمتر از حد میانگین بوده است.

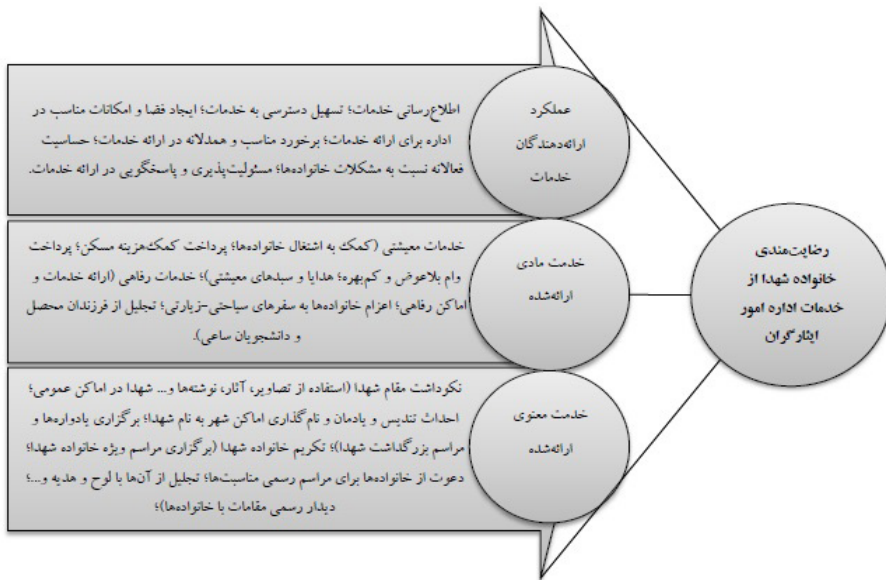
عباسپور و همکاران (۱۳۹۴)، در پژوهش خود رضایت جانبازان زیر ۱۸ سال قربانی مین کشور، از انواع

خدمات بنیاد شهید و امور ایثارگران را با استفاده از پرسش‌نامه خودساخته، براساس هفت گروه از خدمات ارائه‌شده بنیاد اندازه‌گیری کردند و دریافتند که در مجموع رضایت از خدمات در سطح متوسط بوده و بیشترین رضایت از خدمات بهداشتی - درمانی و کمترین رضایت از خدمات ورزشی وجود دارد. همچنین نیمی از جانبازان از اطلاع‌رسانی ضعیف بنیاد در خصوص نحوه ارائه خدمات، ناراضی بودند. هزینه خدمات و معطلی زیاد برای دریافت خدمات پزشکی نیز از موارد ناراضی‌ی این افراد است. خسروی (۱۳۸۹) و دهستانی (۱۳۸۳) در دو پژوهش مستقل نشان داده‌اند که جانبازان کشور از تسهیلات مسکن، شغل، درمان و آموزش رضایت چندانی ندارند. حسینی فرهنگی و همکاران (۱۳۸۸)، در پژوهش خود میزان رضایت جانبازان از خدمات درمانی بنیاد شهید و امور ایثارگران را در حد متوسط ارزیابی کردند و دریافتند که رضایت جانبازان از خدمات درمانی به تفکیک درصد جانبازی، متفاوت است. حسنی دستگردی (۱۳۸۷)، نشان داده که آگاهی و مشارکت همسران شهدای دماوند و میزان استفاده آن‌ها از امکانات بنیاد شهید، بر رضایت آن‌ها تأثیرگذار است. مسروری (۱۳۸۶)، مشکلات بیکاری فرزندان شهدای زاهدان را بررسی کرده است. کاکاوند (۱۳۸۵)، سطح رضایت‌مندی خانواده‌های شهدای ناجا از کیفیت خدمات بنیاد امور ایثارگران را در ده استان کشور بالاتر از متوسط ارزیابی کرده است. ظهیری (۱۳۸۳)، به ناراضی‌ی نسبی فرزندان شهدای شهر بندرعباس از وضعیت آموزشی‌شان پرداخته است.

دقت در پیشینه تحقیق نشان می‌دهد که تعداد پژوهش‌های این حوزه در سال‌های اخیر کاهش قابل‌توجهی داشته است و این نکته را می‌توان از قدیمی‌بودن پژوهش‌های انجام‌شده به‌آسانی تشخیص داد. این روند تداعی‌گر این مسئله است که با فاصله گرفتن از جنگ و خیل عظیم شهدای آن، بررسی کیفیت ارائه خدمات به خانواده شهدا، ایثارگران و جانبازان که از تعدادشان پس از جنگ بسیار کاسته شده، به بهانه کوچکی جامعه هدف، به‌عنوان یک اولویت پژوهشی کنار گذاشته شده است، اما هیچ زمانی و به هیچ بهانه‌ای نباید از بررسی کیفیت خدمات ارائه‌شده به این گروه خاص از افراد جامعه غفلت شود و پژوهش حاضر تلاش می‌کند تا به این مهم بپردازد. از طرفی، آنچه در همه این پژوهش‌ها مشترک است تلاش آن‌ها برای ارزیابی میزان رضایت‌مندی و شناسایی مواردی است که به ناراضی‌ی منجر شده است؛ مقوله‌ای که در پژوهش حاضر نیز مورد توجه است؛ اما آنچه پژوهش حاضر را از پژوهش‌های پیشین متمایز می‌کند، استفاده از الگویی بومی شده برای سنجش رضایت خانواده‌های شهدا از خدمات بنیاد امور ایثارگران است. در پژوهش‌هایی که تاکنون انجام شده، بیشتر از الگوهای موجود سنجش کیفیت خدمات که در حوزه‌های مختلف کاربرد دارند استفاده شده، اما این پژوهش از الگوی به‌دست‌آمده از یک پژوهش کیفی معتبر در قالب پایان‌نامه دانشجویی استفاده می‌کند که به‌طور ویژه عوامل مؤثر بر رضایت خانواده شهدا از کیفیت خدمات را شناسایی کرده است. این الگو در نمودار ۱، ترسیم شده است. شایان ذکر است که طی سالیان اخیر توجه ویژه‌ای از جانب پژوهشگران به مفهوم و مدل‌های کیفیت

خدمات شده است؛ اما با توجه به تأثیر تفاوت‌های زمینه‌ای بر تعداد شاخص‌ها یا تعداد و مفهوم ابعاد کیفیت خدمات، بسیاری از پژوهشگران بر طراحی مدل‌های سنجش کیفیت خدمات به صورت بومی شده و مختص خدمات مختلف تأکید دارند (سیدصالحی، ۱۳۹۲: ۳۱).

نوآوری دیگر این پژوهش، که نتیجه استفاده از مدل بومی به کار برده شده است، آن است که به جای استفاده از چارچوب‌های موجود برای سنجش رضایت خدمات که عمدتاً برای سازمان‌های دولتی طراحی شده و نگاهی صرفاً مادی گرایانه به خدمات داشته‌اند، با توجه به ارزشی بودن موضوع شهادت، با افزودن بُعدی معنوی به کیفیت خدمات، این وجه را نیز مورد توجه قرار داده و از این حیث، مشابه هیچ یک از پژوهش‌های این حوزه نیست. مراجعه به پیشینه مرور شده و مطالعات مشابه آن، به خوبی این وجه را آشکار می‌کند.



نمودار ۱: مدل مفهومی پژوهش (اقتباس از سبزیان، ۱۳۹۷)

فرضیه‌ها: براساس این مدل، فرضیه‌های پژوهش به این شکل صورت‌بندی می‌شود:

- میزان رضایت خانواده شهدا از «عملکرد ارائه‌دهندگان خدمات» مطلوب است؛
- میزان رضایت خانواده شهدا از «خدمات معیشتی ارائه‌شده» مطلوب است؛
- میزان رضایت خانواده شهدا از «خدمات رفاهی ارائه‌شده» مطلوب است؛
- میزان رضایت خانواده شهدا از «تکرارداشت مقام شهدا» مطلوب است؛
- میزان رضایت خانواده شهدا از «تکریم خانواده شهدا» مطلوب است.

همچنین، با کمک میانگین‌ها، مؤلفه‌های هر بُعد از نظر میزان تأمین رضایتمندی رتبه‌بندی می‌شود. در ادامه به‌طور خلاصه به مبانی نظری پژوهش پرداخته می‌شود.

رضایت مراجعہ‌کنندگان: عصر تمرکز صرف بر درون سازمان‌ها برای موفقیت، مدت‌ها است که سپری شده است. نظریه سیستم‌ها، به‌خوبی تأثیر تعاملات محیطی را در حفظ بقا و رشد سازمان‌ها نشان داده است. پیتر دراگر^۱، هوشمندانه متذکر می‌شود که در درون چهاردیواری سازمان، نتیجه‌ای حاصل نمی‌شود؛ تنها نتیجه واقعی برای هر کسب و کاری زمانی اتفاق می‌افتد که سازمان مراجعہ‌کنندگانی راضی داشته باشد (کوهن، ۱۳۹۷: ۱۴) و ارائه خدمات باکیفیت، شاید مهم‌ترین عنصری است که موجب رضایتمندی مراجعان می‌شود (اکبری و همکاران، ۱۳۹۷: ۳). اولویت هر سازمانی باید مراجعہ‌کنندگان آن باشند و ناکامی در این امر، درنهایت به معنای از دست دادن کسب و کار است (آرمسترانگ و همکاران^۲، ۲۰۱۴: ۴۷؛ هاپسون^۳ و همکاران، ۱۳۸۴). رضایتمندی مراجعان، نوعی بیمه در برابر اشتباهات احتمالی سازمان است که در نتیجه تغییرات مرتبط با تولید خدمات، وقوع آن‌ها اجتناب‌ناپذیر است. تعاریف متعددی برای رضایت مراجعان ارائه شده، اما تعریف موردقبول بسیاری از صاحب‌نظران چنین است: «نتیجه‌ای که از مقایسه پیش از دریافت خدمات، از عملکرد مورد انتظار با عملکرد واقعی ادراک شده و هزینه پرداخت شده به دست می‌آید.» (عبدلی و فریدون‌فر، ۱۳۸۶). رضایت بالای مشتریان بدون تردید منجر به مراجعہ بعدی آن‌ها می‌شود (اسپرینگ و همکاران^۴، ۲۰۰۹). به گفته ادوارد دمنینگ^۵، به جای رضایت رئیس، سازمان‌های کنونی باید مراجعان خود را شاد و خوشحال کنند (دفت^۶، ۱۳۹۲).

کیفیت خدمات: «کیفیت» واژه رایج و آشنایی است که از مفهوم و نحوه کاربرد آن تفاسیر گوناگونی ارائه شده است؛ اما وجه مشترک همه این تعاریف «سازگاری کالا یا خدمت با نیازها و انتظارات مشتریان است» (خونچه سپهر، ۱۳۹۶: ۵۴). کیفیت از مشتری شروع می‌شود و هرگونه توجه به کالا یا خدمت، بدون توجه به نظر مشتری، الزاماً کیفیت را به دنبال ندارد (سیمونز و سیمونز^۷، ۱۳۸۷: ۱۶). لذا معمولاً کیفیت را بر اساس تطابق پذیری محصول (یا خدمت) با ویژگی‌های مدنظر مشتری و یا میزانی که محصول (یا خدمت)

1. Peter Drucker
2. Armstrong, Adam, Denize, Kotler
3. Hopson et al
4. Spreng, Shi, Page
5. Edwards Deming
6. Daft
7. Simmons & Simmons



می‌تواند انتظارات قبلی مشتری را برآورده سازد، تعریف می‌کنند (جانسون و نیلسون، ۲۰۰۳: ۸).

از دههٔ آخر سدهٔ بیستم به بعد در دنیا، با پیشرفت سریع علم و فناوری و سرعت در ارتباطات و با تغییر و تحولاتی که در محیط و رسالت دولت‌ها ایجاد شد، رویکرد نویی در مدیریت دولتی به وجود آمد. الگوی نوی مدیریت دولتی بر راهبردهای جدیدی، مانند نظریهٔ حکمرانی، دولت کارآفرین، دولت پاسخگو و شهروندمحور تأکید می‌کند؛ بنابراین در عصر کنونی، ارزیابی و مدیریت عملکرد در سازمان‌های دولتی با رویکرد و معیار جدیدی به نام رضایت‌مندی مراجعان و شهروندان، مورد تأکید قرار گرفته است. بر اساس نظریه‌های جدید، افزایش رضایت‌مندی شهروندان، ضمن افزایش اعتماد و مشارکت عمومی، همگرایی جامعه و اقتدار ملی را در پی دارد و روند توسعه همه‌جانبه را تسهیل می‌کند (نژادایرانی، ۱۳۸۷: ۲۹). رویکردهای جدید بر خلاف رویکردهای سنتی، شاخص‌های مختلفی را که به‌طور عمده غیرمالی هستند مورد توجه قرار می‌دهد. در نظام اداری و اجرایی کشورها، سلامت اداری و رضایت مردم از دستگاه‌های دولتی، یکی از معیارها و شاخص‌های اصلی ارزیابی و بهبود عملکرد سازمان‌های دولتی و تحول نظام اداری تلقی می‌شوند (عباسوندی دوه چی و صبحی لکی، ۲۰۱۶: ۵) و اساساً رویکرد سازمان‌های دولتی به مقولات کارایی و اثربخشی دچار یک دگرگونی بنیادی و اساسی شده است (شریفی کلویی، ۱۳۷۹: ۱۹). «به اعتقاد اندیشمندان علوم سیاسی و اداری، اگر دولت‌ها و حکومت‌ها نتوانند خواسته‌ها و نیازهای مادی و معنوی و رضایت شهروندان را برآورده سازند، بحران‌های مختلفی از قبیل بحران اعتماد عمومی، بحران مشروعیت نظام، بحران مشارکت عمومی و بحران همگرایی در جامعه ایجاد می‌شود و این بحران‌ها ضمن تقلیل کارایی و اثربخشی نظام سیاسی و اداری، موجب بروز بحران و گسست در فرایند توسعه خواهد شد» (کازمی، ۱۳۸۵: ۲۷). بنابراین مدیریت عملکرد سازمان‌های دولتی برای بهبود کیفیت خدمات ارائه‌شده به‌منظور ایجاد رضایت‌مندی در شهروندان و مراجعان می‌تواند از اهمیت بسزایی برخوردار بوده، و در تحول و توسعهٔ جوامع نقش استراتژیک داشته باشد، زیرا بهبود عملکرد سازمان‌های دولتی، توانمندی رقابتی، بهره‌وری و قدرت پاسخگویی این سازمان‌ها را افزایش می‌دهد (خاکی و نژاد ایرانی، ۱۳۸۶: ۹۲).

نظریه‌ها و مدل‌های ارزیابی کیفیت خدمات: رمز موفقیت سازمان‌های برتر ارائه‌کننده خدمات را می‌توان در مشتری‌مداری و توجه به کیفیت خدمات آنان جست‌وجو کرد. کیفیت خدمت، در دهه‌های اخیر، به دلیل ارتباط زیاد آن با «کاهش هزینه‌ها، افزایش سودآوری، رضایتمندی و وفاداری مشتری و تضمین استمرار خدمت» تبدیل به یک موضوع مهم پژوهشی در عرصه سلامت شده؛ به‌همین دلیل ابزارهای زیادی برای

سنجش آن ایجاد شده است (حبیبی، ۱۳۹۱). این مدل‌ها با سه رویکرد نتیجه‌محور، فرایندمحور و سیستمی ارائه شده‌اند (پورمراد، ۱۳۸۲). در بین این مدل‌ها، البته مدل‌های نتیجه‌محور هم توسعه بیشتری یافته‌اند و هم در عمل، بیشتر با اقبال مواجه شده‌اند. در ادامه به برخی از این مدل‌ها اشاره شده است:

مدل سروکوال: مدل سروکوال یکی از کاربردی‌ترین مدل‌ها برای ارزیابی کیفیت خدمات است. این مدل که در اواسط سال ۱۹۸۰ توسط پاراسورامون^۱ و همکارانش توسعه یافت، مدیران بخش دولتی و تصمیم‌گیرندگان مرتبط را به اطلاعاتی درباره ادراکات مشتریان خدمات فعلی مجهز می‌کند تا انتظارات و نیازهای مشتریان را دریابند. بدین ترتیب ابزار سروکوال قابلیت به‌کارگیری برای گروه‌های مختلف مشتری به ازای یک فراهم‌کننده خدمت یکسان را دارد (ارشادی و همکاران، ۱۳۹۷: ۱۷). شاخص‌های این مدل، براساس اصلاحاتی که در دهه ۱۹۹۰ انجام شد (بری^۲، ۱۹۹۰)، عبارت‌اند از: شواهد فیزیکی و ملموس^۳ یا استانداردهای ظاهری [جذابیت تسهیلات و تجهیزات محیطی به همراه پاکیزگی و آراستگی ظاهر کارکنان ارائه‌دهنده خدمات]؛ اعتبار^۴ یا اعتماد به درستی خدمات [یعنی ارائه خدمات دقیق، به‌هنگام و با کمترین اشتباه]؛ پاسخگویی^۵ و مسئولیت‌پذیری [پاسخ دادن به تقاضاهای مشتریان و اطلاع‌رسانی خدمات]؛ اطمینان بخشی^۶ [دادن اطمینان خاطر به مشتریان] و همدلی^۷ [درک مشتریان و احترام به علایق، ترجیحات و زمان آن‌ها].

مدل کانو: مدل کانو برگرفته از نام نوریکی کانو^۸، استاد دانشگاه توکیو است که در اواخر دهه هفتاد قرن بیستم، این مدل را طراحی کرد. بر اساس این مدل، محصولات و خدمات قابل ارائه در سازمان‌های تولیدی و خدماتی را می‌توان بر اساس میزان رضایت مشتریان و میزان اهمیت خدمات از دیدگاه آن‌ها در سه گروه خدمات اساسی، عملکردی و انگیزشی دسته‌بندی کرد (فین^۹، ۲۰۱۱؛ یئو^{۱۰}، ۲۰۰۹). این مدل، سه طبقه نیاز مشتریان را به این شکل بیان می‌کند: ۱. نیازهای الزامی: الزامات اساسی هستند که از دیدگاه کانو در صورت لحاظ شدن کامل آن در محصول یا خدمت، از نارضایتی مشتری جلوگیری می‌کند و خشنودی فراهم می‌کند؛

1. Parasuraman
2. Berry
3. Tangibles
4. Validity
5. Responsiveness
6. Reassurance
7. Empathy
8. Nwankwo Kanu
9. Finn
10. Yeo



۲. نیازهای عملکردی: الزاماتی هستند که برآورده نکردن آن‌ها موجب نارضایتی می‌شود اما برآورده کردن کامل آن‌ها، رضایت و خشنودی به دنبال دارد؛ ۳. نیازهای انگیزشی: این نیازها در زمان کاربرد محصول به‌عنوان نیاز مشتری دیده می‌شوند و در صورت برآورده نشدن ایجاد نارضایتی می‌کنند، اما برآورده شدنشان، هیجان و رضایت بالایی ایجاد می‌کند (هادی و همکاران، ۱۳۹۵: ۳۸).

مدل سوئدی ارزیابی کیفیت خدمات^۱ (SCSB): این مدل در سال ۱۹۹۲ به‌عنوان اولین مدل شاخص رضایت‌مندی تولیدات و خدمات در سطح ملی، در کشور سوئد معرفی شد. این مدل در ابتدا، شامل دو محرک اولیه رضایت‌مندی بود: ارزش درک شده (ارزش دریافتی) و انتظارات مشتری (توقعات مشتری). پروفیسور فورنل^۲ در سال ۱۹۸۹، دو بُعد دیگر نیز به این مدل افزود و با این تغییر مدل مذکور، به‌عنوان بهترین روش برای ارائه یک شاخص استاندارد در سطح ملی شناخته شد. ابعاد مدل تغییر یافته عبارت‌اند از: استنباط مشتری از کیفیت؛ انتظارات مشتری؛ شکایت مشتری؛ وفاداری مشتری. ویژگی مهم این مدل، جامعیت آن، امکان استفاده برای ارزیابی کیفیت در یک مقیاس وسیع و امکان مرتبط ساختن کیفیت با رفتار مشتری است که آن را مورد توجه پژوهشگران آمریکایی نیز قرار داد (آیدین و اوزر^۳، ۲۰۰۵: ۴۸۷).

مدل ارزش ایده‌آل کیفیت خدمات ماتسون^۴: ماتسون در مدل ارزش ایده‌آل کیفیت خدمات خود که در سال ۱۹۹۲ ارائه داد، بیان می‌کند که در بیشتر مطالعات انجام شده درباره کیفیت خدمات، انتظارات یعنی اعتقاد به داشتن ویژگی‌های مورد نظر به‌عنوان استاندارد برای ارزیابی در نظر گرفته شده است، با این حال این موضوع باید در پرتو سایر استانداردها مانند استانداردهای مبتنی بر تجربه، ایده‌آل‌ها و حداقل مقبولیت و مطلوبیت بررسی شود (ماتسون، ۱۹۹۲). این مدل یک دیدگاه یادگیری ارائه می‌دهد و در درک این مطلب کمک می‌کند که چطور یک استاندارد ایده‌آل می‌تواند در یک فرایند خدماتی شکل گیرد و به‌طور ذهنی پایدار شود.

مدل کیفیت خدمات ادراک شده و رضایت اسپرنگ و ماکوی^۵: این مدل را اسپرنگ و ماکوی^۵ در سال ۱۹۹۶ در زمینه خدمات مشاوره‌ای ارائه کردند. مدل مذکور درصدد افزایش درک سازه‌های کیفیت خدمات درک شده و رضایت مصرف‌کننده است. این مدل از طریق ده ویژگی «راحتی در گذاشتن قرار ملاقات، دوستی کارکنان، گوش دادن به سوالات، ارائه اطلاعات دقیق، دانش مشاور، سازگاری، کمک کردن در برنامه‌ریزی

1. Swidish Customer Satisfaction Barometer
2. Fornell
3. Aydin & Özer
4. Mattsson
5. Spreng & Mackoy

بلندمدت، کمک مشاور در انتخاب دوره‌های آموزشی مناسب، علاقه‌مندی مشاور به زندگی شخصی و حرفه‌ای بودن دفاتر کاری» کیفیت خدمات را اندازه‌گیری می‌کند (اسپرینگ و ماکوی، ۱۹۹۶).

پژوهش‌های دیگری نیز انجام شده و هر یک تلاش کرده‌اند تا کیفیت خدمات را در زمینه‌های مختلف بسنجند؛ به‌طور مثال، فراست و کومار^۱ (۲۰۰۰)، برای کیفیت خدمات داخلی بین کارکنان صف و ستاد، مدلی طراحی کرده‌اند، برودویک و همکاران^۲ (۲۰۰۲)، مدل کیفیت خدمات را در بانکداری الکترونیک ارائه داده‌اند، زو و همکاران^۳ (۲۰۰۲)، برای کیفیت خدمات مبتنی بر فناوری اطلاعات مدلی پیشنهاد داده‌اند و

با توجه به ماهیت خدمات و البته تفاوت‌های فرهنگی و ارزشی جوامع و به تبع آن، سازمان‌ها، مدل‌های کیفیت خدمات در پژوهش‌های مختلف بومی می‌شوند. در موضوع خاص این پژوهش که خدمات ارائه شده به خانواده‌های شهدا را در کانون توجه خود قرار داده است، نیز مدل بومی‌شده‌ای وجود دارد که حاصل پژوهش سبزیان (۱۳۹۷) است. در این پژوهش، تلاش شده تا شاخص‌های رضایت‌مندی خانواده‌های شهدا از کیفیت خدمات بنیاد شهید و امور ایثارگران، شناسایی شده و در قالب یک الگو ارائه شود. الگوی ارائه شده در این پژوهش، علاوه بر ابعاد مادی خدمات، ابعاد معنوی خدمات را نیز مورد توجه قرار داده و از این حیث برای سنجش کیفیت خدمات در سازمان‌های مشابه قابلیت‌های مناسبی دارد. پژوهش حاضر نیز از چارچوب نظری این مدل بهره برده است.

خدمات به بازماندگان جنگ در سایر کشورها: بررسی‌ها نشان می‌دهد در بیشتر کشورها ارائه خدمات به قربانیان جنگ و مأموریت‌های نظامی و انتظامی امری رایج است؛ مثلاً در چین، خانواده‌های جان‌باختگان انقلاب و خانواده آن دسته از نیروهای نظامی که در حین انجام وظیفه فوت کرده‌اند، نظامیان معلول، نیروهای آماده‌باش، معاف یا در حال خدمت و نیز خانواده‌های آن‌ها مشمول دریافت تسهیلاتی از قبیل موارد زیر می‌شوند: فراهم آوردن مستمری و یارانه‌هایی برای خانواده‌های آن‌ها، سازماندهی فعالیت‌های مرتبط با آن‌ها، تضمین شغلی برای دارندگان نشان ردیف دوم شایستگی و لیاقت، ایجاد باشگاه‌های افسران بازنشسته ارتش و دارندگان نشان ردیف اول یا ویژه لیاقت و شایستگی، امکانات درمانی از قبیل بیمارستان‌های مخصوص نظامیان داوطلب که از بیماری‌های مزمن رنج می‌برند، بیمارستان‌هایی برای افراد دارای بیماری‌های ذهنی، آسایشگاه‌هایی برای سربازان سالمند بدون فرزند، آسایشگاه‌هایی برای سربازان معلول جنگی، ایجاد فرصت شغلی برای معلولینی که توانایی کار کردن دارند. در ایالات متحده آمریکا، هر فردی که عضو نیروهای مسلح

1. Frost & Kumar
2. Broderick et al
3. Zhu et al



آمریکا بوده و معلول شود، تحت حمایت «سازمان کهنه سربازان معلول آمریکایی» قرار می‌گیرد. در این راستا بیش از شصت اداره مشغول به خدمت‌رسانی به معلولان هستند که اخبار و تغییرات قوانین، مستمری‌ها و... را طی نشریه‌ای به اطلاع معلولان جنگی می‌رسانند. این افراد از خدماتی مانند تسهیلات مسکن و پوشاک، خدمات آموزشی شغلی، پرداخت حقوق و مزایا و... بهره‌مند می‌شود. دولت روسیه برای هر گروه از معلولین و شرکت‌کنندگان در جنگ‌های میهنی، عملیات جنگی، محاصره‌شدگان در لنین‌گراد در جنگ جهانی دوم، افرادی که در پشت جبهه فعالیت کرده و نشان و مدال دریافت نموده‌اند و افرادی که در سایر کشورها در جنگ حضور داشته‌اند، به صورت جداگانه قوانینی وضع کرده و به‌طور کلی خدماتی مانند تأمین حقوق بازنشستگی و پرداخت مالیات، پرداخت وام ساخت یا خرید منزل برای یک‌بار، واگذاری رایگان مسکن دولتی و... ارائه می‌دهد. ارتش پاکستان دارای مؤسسه خدمات رفاهی بوده که کارخانه‌ها و مراکز تولیدی زیادی در اختیار دارد و از جمله خدماتی که این مؤسسه ارائه می‌دهد می‌توان به پرداخت حقوق کامل و خدمات دولتی به بستگان کشته‌شدگان و معلولین جنگ‌ها، برخورداری معلولان و خانواده‌های کشته‌شدگان از خدمات درمانی و آموزشی رایگان و... اشاره کرد. در آلمان پس از گذشت بیش از ۶۵ سال از جنگ جهانی دوم، هنوز حمایت و رسیدگی به مصدومین جنگ کاملاً مشهود بوده و «کانون نابینایان و معلولان جنگ» کماکان خانواده‌های قربانیان جنگ جهانی را تحت پوشش قرار داده و خدمات رفاهی و اجتماعی، از قبیل اهدای صندلی ویژه معلولان، متناسب‌سازی اماکن عمومی خصوصاً برای تردد معلولین و اختصاص محل‌های ویژه پارک خودرو در خیابان‌ها و پارکینگ‌های عمومی و... به آن‌ها ارائه می‌کند. در ترکیه، تسهیلات اختصاص یافته از بودجه رسمی دولت، توسط وزارت دفاع ترکیه در اختیار معلولین، مجروحین و خانواده‌های اسیران و کشته‌شدگان جنگ و درگیری‌های داخلی قرار می‌گیرد که از جمله آن‌ها حقوق بالای بازنشستگی و صدور کارت ویژه‌ای است که دارندگان کارت، از تمامی امکانات شهرداری ترکیه از قبیل اتوبوس‌ها، قطارها، مترو، پارک‌ها و پلاژها، موزه‌ها، سینماها، هتل‌ها و... به صورت رایگان و هتل‌های وابسته به سازمان‌های خصوصی و دولتی به صورت نیم‌بها استفاده می‌کنند. در ضمن، آن‌ها از پرداخت هرگونه مالیات معاف هستند (سلیمان‌میگونی، ۱۳۹۰).

خدمات به خانواده شهدا و ایثارگران در ایران: در ایران نهاد اصلی مسئول برای ارائه خدمات به خانواده‌های معظم شهدا و ایثارگران گران‌قدر «بنیاد شهید و امور ایثارگران» است که زیر نظر رئیس‌جمهور انجام‌وظیفه می‌کند. به علاوه، هریک از سازمان‌های دولتی و حتی گاهی بخش خصوصی، فراخور شرایط و برحسب وظیفه ذاتی خود در نگهداشت منابع انسانی، برای ایجاد و راه‌اندازی ادارات و مراکز رسیدگی به امور ایثارگران و ارائه خدمات تکمیلی به ایثارگران، اقدام کرده‌اند که از فعال‌ترین آن‌ها نیروهای مسلح جمهوری اسلامی ایران (از جمله نیروی انتظامی) است. در مورد خانواده‌های شهدا، خدمات و تسهیلات به سه گروه از

وابستگان شهدا (شامل فرزندان، همسر، والدین و برادر و خواهر شهید) ارائه می‌شود که عبارت‌اند از: حقوق و مستمری، اشتغال و کارآفرینی، امور اجتماعی و مددکاری، تسهیلات، خدمات حقوقی و قضایی، مسکن، خدمات فرهنگی و آموزشی شامل (آموزش عمومی، فرهنگی و هنری)، خدمات بهداشت و روان (سلیمان میگونی، ۱۳۹۰).

روش

این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر شیوه اجرا، پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش را ۲۱۰ خانواده شهید تحت پوشش فرماندهی انتظامی استان مرکزی تشکیل می‌دهد. از بین این خانواده‌ها، بر اساس تمایل آن‌ها برای مشارکت در پژوهش و به‌طور تصادفی در دسترس، ۱۴۲ نفر از سراسر استان انتخاب شدند. برای جمع‌آوری داده‌ها از یک پرسش‌نامه محقق‌ساخته استفاده شد. دلیل استفاده از پرسش‌نامه محقق‌ساخته، استفاده از مدل بومی‌شده‌ای بود که به‌طور خاص، شاخص‌های کیفیت خدمات ارائه‌شده به خانواده شهدا را در یک پژوهش کیفی شناسایی کرده بود. روایی این پرسش‌نامه با نظر خبرگان و پایایی آن با ضریب آلفای کرونباخ (۰/۹۲) مورد تأیید قرار گرفت و درنهایت، داده‌های جمع‌آوری‌شده با کمک نرم‌افزار SPSS و با کمک میانگین و آزمون تی تک نمونه‌ای تحلیل شد.

یافته‌ها

یافته‌های توصیفی

داده‌های این پژوهش از ۱۴۲ نفر اعضای خانواده شهدای ناجا در استان مرکزی جمع‌آوری شده است: ۷۱ نفر از آن‌ها مرد و ۷۱ نفر زن بودند. از نظر سن پاسخ‌دهندگان، ۷ نفر (۱۰ درصد) زیر ۳۰ سال، ۳۱ نفر (۲۱/۸ درصد) بین ۳۱ تا ۴۰ سال، ۵۷ نفر (۴۰/۱ درصد) بین ۴۱ تا ۵۰ سال و ۴۴ نفر (۳۰/۱ درصد) بالای ۵۰ سال، سن داشتند. در بین افراد، ۱۲ نفر (۸/۵ درصد) همسران شهدا، ۲۱ نفر (۱۴/۷ درصد) مادران شهدا، ۲۰ نفر (۱۴/۱ درصد) پدران شهدا و ۸۹ نفر (۶۲/۷ درصد)، فرزندان و سایر بستگان شهدا بوده‌اند. از نظر سطح تحصیلات، ۹۱ نفر (حدود ۶۳ درصد)، دارای تحصیلات دیپلم و کمتر، ۴۹ نفر (حدود ۳۴ درصد) دارای تحصیلات کاردانی و کارشناسی و ۴ نفر (حدود ۳ درصد) دارای تحصیلات کارشناسی ارشد و بالاتر بودند.

یافته‌های استنباطی

چون هدف این پژوهش سنجش کیفیت خدمات است، قاعدتاً باید دیدگاه خدمات‌گیرنده‌ها دریافت و سپس نزدیک‌بودن آن به حد مطلوب، آزمون شود. برای این منظور از آزمون تی تک نمونه‌ای و برای رتبه‌بندی ابعاد



خدمات از آزمون فریدمن استفاده شده که در ادامه ارائه می‌شود.

قابل ذکر است که در این پژوهش، میزان رضایت جامعه پژوهش از خدمات، بر روی طیف پنج تایی لیکرت سنجیده شده و بنابراین، میانگین‌های محاسبه شده از ۵ در نظر گرفته می‌شوند.

برای اجرای آزمون تی، ابتدا فرض صفر و مقابل بدین گونه تعریف می‌شود:

میزان رضایت خانواده شهدا از بعد x از خدمات بنیاد امور ایثارگران کمتر - مساوی حد متوسط است

$$H_0: \mu_x \leq 3 \text{ (نامناسب)}$$

میزان رضایت خانواده شهدا از بعد x از خدمات بنیاد امور ایثارگران بیشتر از حد متوسط است (مناسب)

$$H_A: \mu_x > 3$$

پس از محاسبه آماره t و سطح معناداری، در صورتی که سطح معناداری (یک دنباله) کمتر از ۰/۰۵ باشد، فرض صفر رد می‌شود و در نتیجه رضایت از خدمات در آن بُعد دارای وضعیت مناسبی است. در ادامه میزان رضایت از خدمات را با این توضیح که وضعیت مطلوب، کسب میانگین بالاتر از سه در هر مؤلفه است، می‌آزماییم.

فرضیه اول: میزان رضایت خانواده شهدا از «عملکرد ارائه‌دهندگان خدمات» مطلوب است.

نتایج آزمون تی و آماره آن برای بررسی این فرضیه در جدول ۱ ارائه شده است.

جدول ۱: نتایج آماره‌ها و آزمون تی تک نمونه‌ای برای بررسی رضایت خانواده شهدا از «عملکرد ارائه‌دهندگان خدمات»

سطح معناداری	درجه آزادی	t	میانگین خطای استاندارد	انحراف استاندارد	میانگین	اختلاف میانگین	فاصله اطمینان	
							کران بالا	کران پایین
۰/۰۰۰	۱۴۱	۷۳/۳۸	۰/۰۲	۰/۲۶	۴/۶۴	۱/۶۴	۱/۶۹	۱/۶۰

بر اساس نتایج ارائه شده در جدول ۱، با توجه به سطح معناداری مشاهده شده، در سطح اطمینان ۹۵ درصد، می‌توان گفت میزان رضایت خانواده شهدا از «عملکرد ارائه‌دهندگان خدمات»، بالاتر از متوسط و بنابراین نسبتاً مطلوب است.

برای بررسی سایر فرضیه‌ها نیز از آزمون تی تک نمونه‌ای استفاده شده که نتایج آن در جدول ۲ ارائه شده



است.

جدول ۲: نتایج آماره‌ها و آزمون تی تک نمونه‌ای برای بررسی رضایت خانواده شهدا از ابعاد خدمات

سطح معناداری	درجه آزادی	t	میانگین خطای استاندارد	انحراف استاندارد	میانگین	اختلاف میانگین	فاصله اطمینان		ابعاد
							کران بالا	کران پایین	
۰/۰۰۰	۱۴۱	۴۴/۴۱	۰/۰۲	۰/۲۷	۴/۱۶	۱/۰۲	۱/۰۶	۰/۹۷	نکوداشت مقام شهدا
۰/۰۰۰	۱۴۱	۳۱/۷۶	۰/۰۴	۰/۵۰	۴/۰۷	۱/۳۴	۱/۴۳	۱/۲۶	تکریم خانواده شهدا
۰/۰۰۰	۱۴۱	۷۰/۷۸	۰/۰۱	۰/۲۲	۴/۲۴	۱/۳۱	۱/۳۴	۱/۲۷	خدمات معیشتی
۰/۰۰۰	۱۴۱	۶۱/۳۳	۰/۰۲	۰/۲۸	۴/۱۹	۱/۴۵	۱/۵۰	۱/۴۰	خدمات رفاهی

بر اساس نتایج ارائه شده در جدول ۲، با توجه به سطح معناداری مشاهده شده، در سطح اطمینان ۹۵ درصد، می‌توان گفت میزان رضایت خانواده شهدا از هر چهار بُعد «خدمات معیشتی»، «خدمات رفاهی»، «نکوداشت مقام شهدا» و «تکریم خانواده شهدا» بالاتر از متوسط و بنابراین نسبتاً مطلوب است. رتبه‌بندی مؤلفه‌های هر بعد: در ادامه مؤلفه‌های هر یک از این ابعاد بر اساس میانگین آن‌ها رتبه‌بندی شده است.

جدول ۳: رتبه‌بندی مؤلفه‌های رضایت از عملکرد ارائه‌دهندگان خدمات بر اساس میانگین

رتبه	میانگین	مؤلفه‌ها	ابعاد
۴	۴/۴۱	اطلاع‌رسانی خدمات	عملکرد ارائه‌دهندگان خدمات
۵	۴/۳۹	تسهیل دسترسی به خدمات	
۱	۴/۸۸	ایجاد فضا و امکانات مناسب در اداره برای ارائه خدمات	
۳	۴/۶۶	برخورد مناسب و همدلانه در ارائه خدمات	
۲	۴/۸۰	مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی در ارائه خدمات	
۴/۶۵		میانگین کلی	



جدول ۴: رتبه‌بندی مؤلفه‌های رضایت از خدمات مادّی (معیشتی و رفاهی) بر اساس میانگین

میانگین	رتبه	میانگین	مؤلفه‌ها	ابعاد
۴/۲۴	۳	۴/۰۸	کمک به اشتغال خانواده‌ها	خدمات مادّی معیشتی
	۱	۴/۷۲	پرداخت کمک هزینه مسکن	
	۴	۳/۹۹	پرداخت وام بلاعوض و کم بهره	
	۲	۴/۲۰	هدایا و سبدهای معیشتی	
۴/۱۹	۳	۴/۱۸	ارائه خدمات و اماکن رفاهی	خدمات مادّی رفاهی
	۲	۴/۲۷	اعزام خانواده‌ها به سفرهای سیاحتی-زیارتی	
	۱	۴/۴۴	تجلیل از فرزندان محصل و دانشجویان موفق	

جدول ۵: رتبه‌بندی مؤلفه‌های رضایت از خدمات معنوی (نکوداشت شهدا، تکریم خانواده‌ها) بر اساس میانگین

میانگین	رتبه	میانگین	مؤلفه‌ها	ابعاد
۴/۱۶	۲	۴/۴۹	استفاده از تصاویر، آثار و... شهدا در اماکن عمومی	خدمات معنوی؛ نکوداشت مقام شهدا
	۱	۴/۸۲	احداث یادمان و نام‌گذاری اماکن شهر به نام شهدا	
	۳	۴/۱۴	برگزاری یادواره‌ها و مراسم بزرگداشت شهدا	
۴/۰۷	۴	۴/۱۳	برگزاری مراسم ویژه خانواده شهدا	خدمات معنوی؛ تکریم خانواده شهدا
	۳	۴/۴۲	دعوت از خانواده‌ها برای مراسم رسمی مناسبت‌ها	
	۱	۴/۸۹	تجلیل از خانواده‌ها با لوح و هدیه و...	
	۲	۴/۸۷	دیدار رسمی مقامات با خانواده‌ها	

مقایسه میانگین‌ها در جداول ۳ تا ۵ نشان می‌دهد که بیشترین میزان رضایت به ترتیب از «عملکرد ارائه‌دهندگان خدمات» (۴/۶۵)، خدمات مادّی (۴/۲۰) و خدمات معنوی (۴/۱۱) بوده است. در خدمات مادّی، رضایت از خدمات معیشتی و رفاهی تقریباً برابر (۴/۱۹ و ۹/۲۰) است. در مورد خدمات معنوی هم، رضایت از نکوداشت مقام شهدا (۴/۱۶)، بیشتر از تکریم خانواده شهدا (۴/۰۷) است.



بحث و نتیجه گیری

در این پژوهش کوشش شد تا رضایت خانواده‌های شهدا از خدمات امور ایثارگران استان مرکزی سنجیده شود. بر خلاف بیشتر پژوهش‌های این حوزه، پژوهش حاضر به جای استفاده از مدل‌های عمومی سنجش کیفیت خدمات، از مدلی استفاده کرد که اختصاصاً برای همین موضوع تدوین شده بود.

نتایج نشان داد که میزان رضایتمندی خانواده‌های شهدا در استان مرکزی از خدمات ارائه شده به‌طور کلی با میانگین ۴/۲۵ بالاتر از حد متوسط (۳) و نسبتاً مطلوب است. بالاترین میزان رضایت در این استان، از عملکرد ارائه‌کنندگان خدمات وجود دارد. در این بُعد خانواده‌ها به ترتیب از «فضا و امکانات مناسب اداره برای ارائه خدمات»، «مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی کارکنان»، «برخوردهای مناسب و همدلانه کارکنان»، «اطلاع‌رسانی خدمات» و «تسهیل دسترسی به خدمات»، رضایت داشتند. البته شاخص‌های «اطلاع‌رسانی خدمات و دسترسی به خدمات»، نمره پایین‌تری دارند که باید به آن‌ها بیشتر توجه شود.

رضایت از «خدمات مادی»، پس از عملکرد ارائه‌دهندگان، با میانگین ۴/۲۰ رتبه دوم را دارد که خود شامل رضایت از «خدمات معیشتی» و «خدمات رفاهی» است. در مورد خدمات معیشتی، بیشترین رضایت از «کمک‌هزینه مسکن» و کمترین رضایت از «پرداخت وام» است. در بین این دو نیز به ترتیب «سبدهای معیشتی» و «کمک به اشتغال اعضای خانواده» قرار دارد.

در مورد خدمات رفاهی نیز، بیشترین میزان رضایت از «تجلیل از موفقیت‌های تحصیلی فرزندان شهدا» است و «اعزام به سفرهای سیاحتی- زیارتی» و ارائه خدمات مربوط به «بهره‌برداری رایگان از اماکن رفاهی»، به ترتیب در مراتب بعد قرار دارند.

«خدمات معنوی» نیز از حیث جلب رضایتمندی خانواده شهدا، رتبه سوم را به خود اختصاص داده است. این بُعد که «نکوداشت مقام شهدا» و «تکریم خانواده شهدا» را درون خود دارد، میانگین ۴/۱۱ را کسب کرده است. رتبه‌بندی مؤلفه‌های «نکوداشت مقام شهدا»، نشان می‌دهد که «احداث یادمان شهدا» و «نام‌گذاری اماکن شهر به نام شهدا» بیشتر از دو مؤلفه دیگر رضایتمندی ایجاد کرده است. استفاده از تصاویر و آثار و نوشته‌های شهدا در اماکن عمومی و برگزاری یادواره شهدا، به ترتیب دو مؤلفه دیگر این بُعد است. بررسی مؤلفه‌های مربوط به تکریم خانواده شهدا نیز نشان می‌دهد که «تجلیل از خانواده‌ها با لوح و هدیه» بیشترین میزان رضایت را ایجاد کرده است. بعد از آن به ترتیب، دیدار رسمی مقامات کشوری و لشکری از خانواده‌ها برای دلجویی، دعوت رسمی از خانواده‌ها برای حضور در مراسم رسمی و برگزاری مراسم ویژه خانواده شهدا، قرار دارد.



نتایج این پژوهش، از این حیث که میزان رضایت از خدمات را در مجموع مطلوب ارزیابی کرده است، با پژوهش کریمی و همکاران (۱۳۹۶)، عظیمی و اجلی (۱۳۹۵)، عباس‌پور و همکاران (۱۳۹۴) و کاکاوند (۱۳۸۵) همخوانی دارد. همچنین از این نظر که میزان رضایت خدمت‌گیرندگان از «فضا و امکانات مناسب اداره برای ارائه خدمات»، بیشتر از «مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی کارکنان» و «برخوردهای مناسب و همدلانه کارکنان» است، با پژوهش عظیمی و اجلی (۱۳۹۵) که رضایت از محسوسات را بیش از همدلی، اعتبار، تضمین و پاسخگویی ارزیابی کرده بودند، همخوانی دارد. در پژوهش مفتون و همکاران (۱۳۹۷) آشکار شده بود که بیشترین رضایتمندی مربوط به رضایت از ارائه‌دهندگان خدمت است؛ این نتیجه در پژوهش حاضر نیز تأیید شد. مشکل اشتغال فرزندان شهدا نیز مانند این پژوهش، در پژوهش مسروری (۱۳۸۶) به عنوان مؤلفه‌ای دیده شده که رضایت نسبتاً کمتری را به دنبال داشته است. قابل توجه‌ترین هم‌راستایی این پژوهش نیز با پژوهش سالاریان و همکاران (۲۰۱۹) بود زیرا در پژوهش آن‌ها نیز مجروحان و جانبازان شیمیایی شهر کاشان کیفیت خدمات مادی (امکانات جسمی، ظاهر بیمارستان و کارکنان) را بسیار مطلوب‌تر از خدمات معنوی (همدلی) ارزیابی کرده بودند.

در برخی نتایج نیز با پژوهش‌های قبلی تفاوت‌هایی مشاهده شد؛ مثلاً از بُعد معیشتی، در این پژوهش، خدمات کم‌هزینه مسکن بهتر از سایر مؤلفه‌های این بُعد ارزیابی شده، اما مثلاً در پژوهش کریمی و همکاران (۱۳۹۶)، خسروی (۱۳۸۹) و دهستانی (۱۳۸۳) خدمات مسکن، رضایت اندکی ایجاد کرده است. همچنین ظهیری (۱۳۸۳) در پژوهش خود به نارضایتی نسبی فرزندان شهدای شهر بندرعباس از خدمات دریافتی‌شان اشاره کرده، اما در این پژوهش، فرزندان شهدا از خدماتی و حمایت‌های تحصیلی ارائه‌شده، بیش از سایر مؤلفه‌های خدمات رفاهی ابراز رضایت کرده‌اند.

در تبیین این یافته‌ها باید به وجود برخی تفاوت‌های روش‌شناختی به‌ویژه در مورد الگو و ابزار جمع‌آوری داده‌ها در پژوهش‌های مختلف، برخی تفاوت‌های فرهنگی و حتی اقلیمی که انتظارات متفاوتی را در افرادی از استان‌های گوناگون ایجاد می‌کند، پیشینه و کیفیت ارائه خدمات در استان‌های مختلف که فضای خاصی را بر ارائه خدمات حاکم می‌کند، تفاوت رویکرد مدیران استان‌های مختلف در ارائه خدمات از حیث نگرشی که به فرهنگ شهادت و خانواده شهدا دارند و البته مهم‌تر از همه این‌ها، انتظارات واقعاً متفاوت خانواده‌های شهدا از ارائه‌دهندگان این خدمات، اذعان کرد که هر یک می‌توانند منشأ ایجاد تفاوت‌های قابل توجه در نتایج سنجش کیفیت خدمات به افراد مختلف در استان‌های گوناگون باشند.

نکته قابل تأمل پژوهش حاضر این است که تقریباً در همه پژوهش‌های قبلی از وجه معنوی خدماتی که به خانواده شهدا ارائه می‌شود، غفلت شده است؛ اما در این پژوهش به لطف استفاده از الگویی که برای همین کار طراحی شده بود، مورد توجه و ارزیابی قرار گرفت. از آنجاکه خانواده‌های شهدا، با تقدیم شهید خود به نظام، از بزرگ‌ترین سرمایه خود گذشته‌اند، به نظر می‌رسد توجه به ابعاد معنوی خدماتی که می‌توان به این خانواده‌ها ارائه داد، بسیار مهم‌تر است. همان‌طور که این پژوهش نشان داد، در مجموع، کمترین میزان رضایت از این نوع خدمات وجود دارد؛ به عبارتی خانواده‌ها انتظار دارند، مقام شهیدی که تقدیم کرده‌اند نکو داشته شده و حالا که خودش نیست، یادش زنده بماند. همچنین آن‌ها خواهان این هستند که مراسمی در شأن خانواده شهدا برگزار شود و احترام بیشتری دریافت کنند.

پیشنهاد: خون شهدا دینی را بر گردن تک‌تک افراد جامعه گذاشته و حداقل کاری که می‌توان انجام داد، حمایتی هرچند اندک از خانواده این شهدا است تا فراق شهیدشان را بهتر تاب بیاورند، اگرچه تلاش برای حمایت مادی از این خانواده‌ها تنها بخش کوچکی از وظایف نهادهای مربوطه است، اما مبتنی بر نتایج این پژوهش، پیشنهاد می‌شود با توجه به شرایط اقتصادی موجود و در وضعیتی که شاید تأمین انتظارات مادی و معیشتی خانواده‌های شهدا به قدر کفایت و یا حداقل رضایت ممکن نباشد، با دلجویی از این خانواده‌ها با دیدارهای ساده و غیر تشریفاتی، نکوداشت یاد شهدا در مراسم‌های مذهبی هفتگی، نام‌گذاری اماکن عمومی که به محل زندگی خانواده شهید نزدیک است با نام شهدای خودشان و فعالیت‌هایی از این دست، برای افزایش رضایت آن‌ها تلاش شود.

به پژوهشگران آینده نیز پیشنهاد می‌شود با الگوی به کار گرفته شده در این پژوهش، کیفیت خدمات را در استان‌های دیگر ارزیابی کرده و با فراهم کردن امکان مقایسه بین خدمات استان‌های مختلف، به مسئولین امر کمک کنند تا ارائه خدمات به خانواده‌ها را هر چه بیشتر به عدالت نزدیک کنند. همچنین، شناسایی متغیرهایی که می‌تواند میزان رضایت از خدمات را از سوی خانواده‌های شهدا به صورت واسطه‌ای یا تعدیل‌کننده تحت تأثیر قرار دهد، به ایجاد درک بهتری از خدمات در این حوزه کمک می‌کند و زمینه رضایت بیشتر این خانواده‌ها را فراهم می‌آورد.

تشکر و قدردانی

این پژوهش اعتبار خود را مدیون همکاری صمیمانه خانواده معظم شهدای استان مرکزی است که نهایت مشارکت و همکاری را داشتند. ضمن قدردانی از همه این عزیزان، علو درجات را برای شهدای معزز این خانواده‌ها از درگاه باری تعالی مسئلت می‌کنیم.

منابع فارسی

- احمدزاده، عزیز؛ نورانی، وحیده؛ بهرامی، امیر (۱۳۹۷). بررسی و سنجش سطح رضایت‌مندی مشتریان شرکت‌های فعال در صنعت بیمه ایران، پژوهش‌نامه بیمه، ۳۳(۲)، ۴۴-۲۳. قابل‌بازیابی از:
http://jir.irc.ac.ir/article_70960.html
- ارشادی، محمدجواد؛ ارشادی، محمدمهدی؛ چرسنج، علیرضا (۱۳۹۷). طراحی مدل ارزیابی کیفیت خدمات در ادارات خدمات مشترکین شرکت توزیع برق تهران بزرگ بر پایه مدل سروکوال و ANP، فصل‌نامه مدیریت استاندارد و کیفیت، ۲۸(۲)، ۱۷-۳۳. قابل‌بازیابی از:
http://www.jstandardization.ir/article_79966.html
- اکبری، محسن؛ آل‌طه، سید حسن؛ هوشمند چایجانی، میلاد (۱۳۹۷). بررسی تأثیر بازاریابی داخلی بر رضایت دانشجویان با میانجی‌گری رضایت شغلی کارکنان و کیفیت خدمات دانشگاه، فصل‌نامه مدیریت عملیات خدمات، ۲۱(۲)، ۱-۱۷. قابل‌بازیابی از:
https://somjournal.ir/browse.php?mag_id=2&slc_lang=fa&sid=1
- پوراسدی، محمد؛ قربانی‌زاده، وجه‌اله؛ گل‌پرور، سعیده (۱۳۹۵). تأثیر حمایت سازمانی ادراک شده بر تعهد سازمانی کارکنان مجتمع آموزشی زنان پلیس (کوثر)، دو فصل‌نامه پژوهش‌های انتظامی - اجتماعی زنان و خانواده، ۴(۲)، ۱۳۱-۱۵۰. قابل‌بازیابی از:
<https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=345322>
- پورمراد، محمد (۱۳۸۲). بررسی سبک رهبری رؤسای کلانتری‌های تهران بزرگ و رضایت مراجعین، پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشکده فرماندهی و ستاد، دانشگاه علوم انتظامی، تهران.
- حاتمی‌نژاد، حسین؛ محمدی کاظم‌آبادی، لیلا (۱۳۹۶). سنجش رضایت‌مندی از شاخص‌های کیفیت زندگی در شهرهای جدید (مطالعه موردی: شهر جدید مهاجران)، آمایش جغرافیایی فضا، ۷(۲۳)، ۶۸-۵۳. قابل‌بازیابی از:
http://gps.gu.ac.ir/article_47256.html
- حبیبی، آرش (۱۳۹۱). کیفیت خدمات، نشر الکترونیک پارس مدیر (۳ دی ۱۳۹۱). قابل‌بازیابی از:
<https://parsmodir.com/db/marketing/service-quality.php>
- حسینی فرهنگ، سارا سادات؛ درتاج، فریبرز؛ طالبی، مهدی (۱۳۸۸). رضایت سنجی جانبازان از خدمات درمانی ارائه‌شده توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران، طب جانباز، ۲(۱)، ۴۳-۳۳. قابل‌بازیابی از:
<http://ijwph.ir/article-1-46-fa.html>
- حسینی، ناهید سادات؛ هاشمی، صدیقه سادات (۱۳۹۵). سنجش موفقیت پلیس در تحقق استانداردهای کیفیت خدمات بر اساس الگوی سروکوال (مورد مطالعه: شهر قم در سال ۱۳۹۴)، فصل‌نامه پژوهش‌های دانش انتظامی، ۱۸(۲)، ۲۶-۱. قابل‌بازیابی از:
http://journals.police.ir/article_11412.html
- خاکی، غلامرضا؛ نژاد ایرانی، فرهاد (۱۳۸۶). بررسی مقایسه‌ای عوامل مؤثر بر عملکرد سازمان‌های دولتی در استان‌های (الف) و (ب) و ارائه الگویی برای بهبود عملکرد آن‌ها (با تأکید بر طرح تک‌ریم و رضایت‌مندی ارباب‌رجوع، فصل‌نامه اقتصاد و مدیریت، ۱۹(۷۵)، ۱۰۹-۹۱. قابل‌بازیابی از:
<http://athir.blogfa.com/post/2247>
- خداینده‌لو، قاسمعلی (۱۳۹۸، ۳ مهرماه). ترویج فرهنگ ایثار راهبردی ماندگاری ارزش‌ها، خبرگزاری ایرنا، قابل‌بازیابی از:
<https://www.irna.ir/news/83488929>
- خوانچه‌سپهر، قاسمعلی (۱۳۹۶). بررسی میزان رضایت مشتریان از کیفیت خدمات در منطقه ویژه اقتصادی بندر امیرآباد با استفاده از مدل سروکوال، صنعت حمل‌ونقل دریایی، ۳(۱)، ۵۷-۵۰. قابل‌بازیابی از:
<https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=306822>

- دفت، ریچارد. آل (۱۳۹۲). تئوری و طراحی سازمان، ترجمه علی پارسائیان و سید محمد اعرابی، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی، چاپ نهم.
- رجیبی فرجاده، حاجیه (۱۳۹۹). ارائه الگوی تعادل کار و زندگی زنان پلیس تهران بزرگ (فاتب)، دوفصل‌نامه پژوهش‌های انتظامی - اجتماعی زنان و خانواده. (۱۸)، ۲۰۱-۲۲۱. قابل‌بازیابی از:

http://pssw.jrl.police.ir/article_93930.html

- رستمی، محمدحسن؛ امان‌پور، سعید؛ کرمی، مهران؛ مرادرام‌نژاد، سیداله (۱۳۹۴). سنجش رضایت‌مندی شهروندان از عملکرد شهرداری در حوزه خدمات شهری (مطالعه موردی: شهر دورد)، برنامه‌ریزی شهری. (۲۱)۶، ۵۰-۳۵. قابل‌بازیابی از:

http://jupm.miau.ac.ir/article_828.html

- ریاحی، محمد اسماعیل؛ دوری بجستانی، صدیقه (۱۳۹۷). بررسی اثرات سرمایه اجتماعی خانواده بر گرایش به مصرف سیگار، پژوهش‌های انتظامی - اجتماعی زنان و خانواده، دو فصل‌نامه پژوهش‌های انتظامی - اجتماعی زنان و خانواده. (۲)۶، ۱۸۲-۱۹۸. قابل‌بازیابی از:

http://pssw.jrl.police.ir/article_20334.html

- سبزیان، محمد (۱۳۹۷). شناسایی ابعاد رضایت‌مندی خانواده معظم شهدای ناجا از خدمات امور ایثارگران فرماندهی انتظامی استان مرکزی؛ مطالعه کیفی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت منابع انسانی، دانشکده منابع سازمانی دانشگاه علوم انتظامی امین، تهران.

- سلیمان میگوئی، علیرضا (۱۳۹۰). مأموریت و وظایف مرکز امور ایثارگران ناجا، تهران: معاونت تربیت و آموزش ناجا.

- سیدصالحی، سیدعلیرضا (۱۳۹۲). طراحی مدل ارزیابی کیفیت خدمات ادراک‌شده مشتریان در بانک‌های دولتی ایران، فصل‌نامه مدیریت توسعه و تحول. (۱۴)، ۳۱-۳۸. قابل‌بازیابی از:

http://www.jdem.ir/article_410.html

- سیمونز، مونا فیتس؛ سیمونز، جیمز فیتس (۱۳۸۷). مدیریت خدمات: استراتژی، عملیات و تکنولوژی اطلاعات، ترجمه داود ایزدی و سیدمحمد اعرابی، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی، چاپ دوم.

- شریفی کلویی، منصور (۱۳۷۹). مدلی برای شناخت و آسیب‌شناسی سازمان‌ها، فصل‌نامه مدیریت و توسعه. مؤسسه تحقیقات و آموزش مدیریت تهران. شماره ۵، صص ۱۹-۸. قابل‌بازیابی از:

<https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?ID=186555>

- شعبان‌پور پیچا، موسی؛ وثوقی، منصور؛ کلدی، علیرضا (۱۳۹۷). تبیین نقش شبکه خویشاوندی در استحکام خانواده هسته‌ای (مطالعه موردی: شهر تهران)، دو فصل‌نامه پژوهش‌های انتظامی - اجتماعی زنان و خانواده. (۱)۶، ۸۱-۹۶. قابل‌بازیابی از:

http://pssw.jrl.police.ir/article_19875.html

- عباس‌پور، عبدالرضا؛ سیدحسینی داورانی، حسین؛ معصومی، مهدی؛ مدیریان، احسان؛ خاطری، شهریار؛ موسوی، بتول؛ شکوهی، حمید؛ حسینی، مریم؛ سروش، محمدرضا؛ گنج‌پرور، زهره (۱۳۹۴). رضایت‌مندی کودکان قربانی مین از خدمات ارائه‌شده توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران، دانشور پزشکی. (۳)۲۲، ۵۰-۴۳. قابل‌بازیابی از:

http://daneshvarmed.shahed.ac.ir/browse.php?mag_id=80&&slc_lang=fa&sid=1

- عباسوندی دوه چی، حسین؛ صوحی لکی، بهروز (۲۰۱۶). مدیریت جلب رضایت مراجعان در ادارات دولتی، کنفرانس بین‌المللی مدیریت، اقتصاد و حسابداری در آغاز هزاره سوم، تهران.

- عظیمی، حسین؛ اجلی، مهدی (۱۳۹۵). سنجش رضایت‌مندی خدمت‌گیرندگان از کیفیت خدمات بنیاد شهید و امور ایثارگران استان گیلان با استفاده از مدل پاراسورامان، فصل‌نامه مدیریت استاندارد و کیفیت. (۴)۶، ۴۲-۳۳. قابل‌بازیابی از:

http://www.jstandardization.ir/article_51395.html

- عظیمی، فاطمه (۱۳۹۶). نقش سرمایه اجتماعی در کاهش گرایش به اعتیاد زنان سرپرست خانوار شهر زنجان، دوفصل‌نامه پژوهش‌های انتظامی - اجتماعی زنان و خانواده. (۲)۵، ۲۵۹-۲۷۴. قابل‌بازیابی از:



<https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=347895>

- قانون استخدام نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران (مصوب ۱۳۹۶)، مجلس شورای اسلامی.
- کاظمی، سید علی اصغر (۱۳۸۵). مدیریت سیاسی و خط‌مشی دولتی، تهران: دفتر نشر فرهنگ اسلامی.
- کریمی، امیر؛ معصومی، مهدی؛ بقائی‌بخشایش، مریم؛ سروش، محمدرضا (۱۳۹۶). رضایت از خدمات ارائه‌شده توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران در جانبازان یک‌چشم نابینا، فصل‌نامه مطالعات فرهنگ ایثار. ۱(۴)، قابل بازیابی از:
http://ijis.ir/browse.php?a_id=50&slc_lang=fa&sid=1&printcase=1&hbnr=1&hmb=1
- کریمیان بستانی، مریم؛ بلوچی، عثمان؛ صاحب‌داد، جوبه (۱۳۹۲). سنجش میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری (مطالعه موردی: شهر زاهدان)، مطالعات برنامه‌ریزی سکونتگاه‌های انسانی. ۸(۲۲)، ۱۳۱-۱۱۷. قابل بازیابی از:
http://www.iaujournals.ir/article_514461.html
- کمالو، محسن؛ مشبکی اصفهانی، اصغر (۱۳۹۶). طراحی مدل سنجش رضایتمندی مشتریان در دفاتر خدمات الکترونیک انتظامی (مطالعه موردی: شرکت پژوهش و توسعه ناجی)، فصل‌نامه توسعه سازمانی پلیس. ۱۲(۳)، ۶۴-۳۶. قابل بازیابی از:
http://pod.jrl.police.ir/article_18689.html
- کوهن، ویلیام ای (۱۳۹۷). پیتراکرا و بازاریابی، ترجمه دود ایزدی سرشت، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی، چاپ دوم.
- مرادنژاد رحیم بردی، آناه زارع، الهه؛ قاسم‌پور، فاطمه قاسم‌پور (۱۳۹۶). سنجش رضایتمندی شهروندان از خدمات شهری شهرداری بابلسر، برنامه‌ریزی فضایی. ۷(۴)، ۷۲-۵۷. قابل بازیابی از:
<http://ensani.ir/fa/article/396794>
- مفتون، فرزانه؛ موسوی، بتول؛ سروش، محمدرضا؛ کاظم، محمد؛ شریفان، مژگان؛ تقی‌زاده موغاری، فاطمه (۱۳۹۷). پرداخت از جیب و بیمه تکمیلی: میزان رضایتمندی ایثارگران تحت پوشش، بیمه سلامت ایران. ۱(۴)، ۱۲۸-۱۳۴. قابل بازیابی از:
<https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?ID=487061>
- نژادایرانی، فرهاد (۱۳۸۷). مدیریت رضایتمندی مراجعان در سازمان‌های دولتی، ماهنامه تدبیر. ۱۹(۱۹۷)، ۴۳-۲۹. قابل بازیابی از:
http://www.jobportal.ir/sv/2253_1_643_3_9=Default.aspx?ID/
- هاپسون، باریه؛ مورگاترود، استیو؛ اسکالی، مایک؛ سیمپسون، دن؛ لوگاری، جک؛ ریپلی، ترزا (۱۳۸۴). مدیریت خدمت: فرهنگ مشتری‌مداری، ترجمه مهدی ایران‌نژاد پاریزی، تهران: انتشارات مدیران، چاپ دوم.
- هادی، رضا؛ رضایپور، یوسف؛ سلمان‌پور، صدیقه (۱۳۹۵). شاخص‌های سنجش کیفیت آموزش عالی بر اساس مدل کانو در دانشگاه ارومیه، نشریه آموزش و ارزشیابی. ۹(۳۴)، ۵۰-۳۵. قابل بازیابی از:
<http://ensani.ir/fa/article/364198>
- هنری، حبیب؛ شجاعی برجویی، سهیلا؛ فرید فتحی، اکبر (۱۳۹۳). بررسی و سنجش کیفیت خدمات و ارتباط آن با رضایتمندی مشتریان استخرهای شهر تهران، مطالعات مدیریت رفتار سازمانی در ورزش. ۱(۲)، ۱۰۵-۹۹. قابل بازیابی از:
http://fmss.journals.pnu.ac.ir/article_906.html
- هیوز، آون (۱۳۸۵). مدیریت دولتی نوین: نگرشی راهبردی (استراتژیک) سیر اندیشه‌ها، مفاهیم و نظریه‌ها، ترجمه سهراب خلیلی شورینی، غلامرضا معمارزاده و سیدمهدی الوانی، تهران: نشر مروارید، چاپ هفتم.

منابع انگلیسی

- Akdere, M., Top, M., & Tekingündüz, S. (2020). Examining patient perceptions of service quality in Turkish hospitals: The SERVPERF model. *Total quality management & business excellence*, 31(3-4), 342-352. Available at:
<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/14783363.2018.1427501>
- Armstrong, G., Adam, S., Denize, S., & Kotler, P. (2014). *Principles of marketing*. Pearson Australia.
- Aydin, S., & Özer, G. (2005). National customer satisfaction indices: an implementation in the Turkish mobile telephone market. *Marketing Intelligence & Planning*.
- Berry, L. L., Zeithaml, V. A., & Parasuraman, A. (1990). Five imperatives for improving service quality. *MIT Sloan Management Review*, 31(4), 29. Available at:
<https://search.proquest.com/openview/8b3a8e9fbf82128a35d092cf3a81003f/1?pq-origsite=gscholar&cbl=26142>
- Broderick, A. J., & Vachirapornpuk, S. (2002). Service quality in internet banking: the importance of customer role. *Marketing Intelligence & Planning*.
- Frost, F. A., & Kumar, M. (2000). INTSERVQUAL—an internal adaptation of the GAP model in a large service organisation. *Journal of Services Marketing*.
- Johnson, M. D., & Nilsson, L. (2003). The importance of reliability and customization from goods to services. *Quality Management Journal*, 10(1), 8-19. Available at:
<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/10686967.2003.11919049>
- Mattsson, J. (1992). A service quality model based on an ideal value standard. *International Journal of Service Industry Management*, 3(3), 0-0. Available at:
<https://www.ingentaconnect.com/content/mcb/085/1992/00000003/00000003/art00002>
- Ozdemir, Y., Kaya, S. K., & Turhan, E. (2020). A scale to measure sustainable campus services in higher education: "Sustainable Service Quality". *Journal of Cleaner Production*, 245, 118839. Available at: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0959652619337096>
- Qiu, S., Dooley, L. M., & Xie, L. (2020). How servant leadership and self-efficacy interact to affect service quality in the hospitality industry: A polynomial regression with response surface analysis. *Tourism Management*, 78, 104051. Available at:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0261517719302493>
- Salarian, A., Mohammadi, H. R., & Dargahi, H. (2019). Evaluation of the Quality of Health Care Services of the Injured and Chemical Veterans during the Holy Defense Period since the Time of Injury in Kashan in 2017. *Iranian Journal of War and Public Health*, 11(1), 15-21. Available at: http://ijwph.ir/browse.php?a_id=775&sid=1&slc_lang=en
- Spreng, R. A., & Mackoy, R. D. (1996). An empirical examination of a model of perceived service quality and satisfaction. *Journal of retailing*, 72(2), 201-214. Available at:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0022435996900147>
- Spreng, R. A.; Shi, L. H.; Page, T. J. (2009), Service Quality and Satisfaction in Business-to-Business Services, *Journal of Business & Industrial Marketing*, Vol. 24, No. 8, pp. 537–548. Available at: <https://www.emerald>



com/insight/content/doi/10.1108/08858620910999411/full/html

- Ugboma, C., Ogwude, I. C., Ugboma, O., & Nnadi, K. (2007). Service quality and satisfaction measurements in Nigerian ports: an exploration. *Maritime Policy & Management*, 34(4), 331-346. Available at: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/08858620910999411/full/html>
- Yeo, R. K. (2009). Service quality ideals in a competitive tertiary environment. *International journal of educational research*, 48(1), 62-76. Available at: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0883035509000378>
- Yucesan, M., & Gul, M. (2020). Hospital service quality evaluation: an integrated model based on Pythagorean fuzzy AHP and fuzzy TOPSIS. *Soft Computing*, 24(5), 3237-3255. Available at: <https://link.springer.com/article/10.1007/s00500-019-04084-2>
- Zhu, F. X., Wymer, W., & Chen, I. (2002). IT-based services and service quality in consumer banking. *International journal of service industry management*, 13(1), 69-90. Available at: <https://www.ingentaconnect.com/content/mcb/085/2002/00000013/00000001/art00004>