

Satisfaction Level of Martyrs Families from the Organization of Martyrs' Tombs; Case Study of Gilan Province, Iran

ARTICLE INFO

Article Type

Descriptive Study

Authors

Azimi H.* PhD,
Montazerinezhad S.¹ MSc

How to cite this article

Azimi H, Montazerinezhad S. Satisfaction Level of Martyrs Families from the Organization of Martyrs' Tombs; Case Study of Gilan Province, Iran. *Iranian journal of Isaar Studies*. 2020;(1)1:11-16

ABSTRACT

Aims Taking care of the martyrs' tombs might show our appreciation and remembrance of martyrs' works. One of the methods for the assessment of the service satisfaction is the investigation of the satisfaction of the customer. The aim of the study was to investigate the satisfaction level of the martyrs' families from the organization of martyrs' tombs in Gilan Province.

Instrument & Methods In the survey descriptive study, 772 family members of the martyrs' families from all 16 townships and the villages of Gilan Province were studied in 2012. The subjects were selected via random cluster sampling method. Data was collected by a researcher-made questionnaire based on the parasuraman model assessing five dimensions including the tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Data was analyzed by SPSS 18 software using Friedman test to compare the satisfaction data before and after the reorganization.

Findings Minimum satisfaction level with the care methods of the martyrs' tombs was in the assurance dimension (47.6±18.7%), also showing maximum gap (13.8%) to the desired situation. Maximum satisfaction level was in the tangibles (97.7±16.1%), also showing the least gap (8.5%) to the desired situation. A comparison between the scores of the tangibles before and after the reorganizing showed an improvement in the tombs' statuses.

Conclusion Despite the fact that the martyrs' families of Gilan Province are satisfied with the martyrs' tombs after the reorganization, their satisfaction level is far from the desired situation level.

Keywords Martyrs' Tombs Reorganization; Martyr's Family; Satisfaction; Gilan Province; Parasuraman

*Management & Accounting Department, Humanities Faculty, Zanzan University, Zanzan, Iran

¹Mathematics Department, Basic Sciences Faculty, Tehran Branch, Payam-e-Noor University, Tehran, Iran

Correspondence

Address: Department of Management and Accounting, Faculty of Humanities, Zanzan University, Kilometer 5 of Tabriz Road, Zanzan, Iran
Phone: +98 (24) 32283084
Fax: +98 (24) 32283084
h.azimi@znu.ac.ir

Article History

Received: July 30, 2016

Accepted: January 10, 2016

ePublished: February 24, 2020

CITATION LINKS

[1] Raving fans: A revolutionary approach to customer service [2] The principles of scientific management [3] Principles of marketing [4] Customer perspective Pride Car about product quality in Isfahan [5] Marketing management [6] The relationships of customer satisfaction, customer loyalty, and profitability: An empirical study [7] Servqual: A multiple item measure for measuring consumer perceptions of service quality [8] Servqual Model and its role in measurement of service quality gaps with a case study in Iran in comparison with foreign examples [9] Public sociology [10] Families of martyrs and veterans supreme satisfaction survey on the delivery of health services Ardabil Foundation of Martyrs and Veterans Affairs [11] Evaluation of satisfaction of basic services martyr of martyrs' wives of Mazandaran province and its relationship with stress [12] Factors affecting the welfare status of wives of martyrs (Damavand city) ... [13] Satisfaction Rate families supreme control of Gilan province and cultural welfare services provided by the Foundation of Martyrs [14] Evaluation of the current methods of payment of heir families of martyrs [Internet]. Tehran: Foundation of Martyrs and Veterans Affairs [15] Satisfaction with martyrs' wives of cultural programs, economic Martyr Foundation of Kerman province [16] To evaluate the effectiveness of reverence customer satisfaction administrative system of executive bodies in Tehran province [17] Evaluate the target population's satisfaction with the services provided by the Foundation of Martyrs and Veterans Affairs Gilan Province

میزان رضایت‌مندی خانواده شهدا از ساماندهی گلزار شهدا؛ مطالعه موردی استان گیلان

حسین عظیمی* PhD

گروه مدیریت و حسابداری، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه زنجان، زنجان، ایران
سمیه منتظری‌نژاد MSc

گروه ریاضی، دانشکده علوم پایه، واحد تهران، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

چکیده

اهداف: رسیدگی به امور مربوط به گلزار شهدا می‌تواند نمادی از قدردانی و یادآوری حماسه‌های شهیدان باشد. بررسی میزان رضایت‌مندی خدمت‌گیرنده، یکی از روش‌های ارزیابی خدمت است. این پژوهش با هدف سنجش رضایت‌مندی خانواده شهدا از نحوه ساماندهی گلزار شهدای استان گیلان انجام شد.

ابزار و روش‌ها: این پژوهش توصیفی پیمایشی در خانواده‌های شهدای استان گیلان در ۱۳۹۱ انجام شد و ۷۷۲ نفر به روش نمونه‌گیری خوشه‌ای تصادفی در شهرستان‌های ۱۶ گانه و روستاهای استان گیلان وارد مطالعه شدند. ابزار گردآوری اطلاعات پرسش‌نامه محقق‌ساخته مبتنی بر مدل پاراسورمان، دارای ۵ بُعد محسوسات و موارد قابل رویت؛ اطمینان و اعتماد؛ پاسخگویی و واکنش‌پذیری؛ قابلیت اعتبار و تضمین؛ و همدلی و درک نیازها بود. داده‌های به‌دست‌آمده با استفاده از نرم‌افزار SPSS 18 و آزمون فریدمن برای مقایسه نتایج رضایت‌مندی پیش و پس از اجرای طرح، مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

یافته‌ها: کمترین میزان رضایت از نحوه ساماندهی گلزار شهدا مربوط به بُعد قابلیت اعتبار و تضمین با $18/7 \pm 74/6\%$ بود که این بُعد، بیشترین میزان شکاف (۱۳٪) از وضعیت مطلوب را نیز دارا بود. بیشترین میزان رضایت مربوط به بُعد محسوسات و موارد قابل رویت با $16/1 \pm 79/7\%$ بود و کمترین میزان شکاف با وضعیت مطلوب (۸٪) را نیز دارا بود. مقایسه نمرات بُعد محسوسات و موارد قابل رویت قبل و بعد از ساماندهی نشانگر بهبود وضعیت گلزار شهدا بود.

نتیجه‌گیری: با وجود رضایت خانواده شهدای استان گیلان از وضعیت گلزار شهدای این استان بعد از اجرای طرح ساماندهی، میزان رضایت ایشان با وضعیت مورد انتظار مطلوب فاصله دارد.

کلیدواژه‌ها: ساماندهی گلزار شهدا، خانواده شهید، رضایت، استان گیلان، پاراسورمان

تاریخ دریافت: ۱۳۹۵/۰۵/۰۸

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۵/۱۰/۲۰

* نویسنده مسئول: h.azimi@znu.ac.ir

مقدمه

رسیدگی به امور مربوط به گلزار شهدا می‌تواند نمادی از قدردانی و یادآوری حماسه‌های شهیدان باشد. بنیاد شهید و امور ایثارگران با هدف حفظ سندهای افتخار غیرت دینی و ملی امت اسلامی، حفظ و نگهداری کالبدی مزارها و گلزارها، حفظ و نگهداری طراوت قبور مطهر شهدا برای تحقق اهداف معنوی و فرهنگی آن، جلوگیری از افزایش و فرسایش طبیعی و عوامل غیرطبیعی و تهیه راهنما و شناسنامه مزارها و گلزار شهدا، اقدام به ساماندهی گلزار شهدا نموده است. در این راه، همواره مشکلاتی وجود دارد که از جمله آنها می‌توان به مقاومت‌های برخی از خانواده‌ها جهت حفظ بافت قدیمی مزارها، انتظارات برخی از خانواده‌ها در خصوص نوع مصالح و سنگ مزار یا نوع نوشته‌ها، حکاکی عکس شهدا و مسایل شکلی ساماندهی که بعضاً مغایر با هم‌شکل بودن و اهداف بنیاد بوده و نیز انتظارات برخی از روستاها و شهرها برای در اولویت قرارگرفتن یا تسریع در ساماندهی فارغ از مسایل بودجه‌ای و غیره اشاره کرد.

بررسی میزان رضایت‌مندی خدمت‌گیرنده، یکی از روش‌های ارزیابی خدمت است^[۱]. رضایت‌مندی از مجموعه پیچیده‌ای از عوامل تاثیر می‌پذیرد و دانستن مفهوم آن برای سنجش کیفیت خدمات، ضروری است. در رابطه با مفهوم رضایت‌مندی خدمت‌گیرندگان

تعاریف مختلفی از سوی نظریه‌پردازان ارائه شده است. رضایت‌مندی به‌طور انعطاف‌پذیری به معنی "کافی بودن" یا "بیشتر از کافی" است. از این رو، رضایت‌مندی خدمت‌گیرنده را می‌توان به عنوان تأمین درخواست‌های خدمت‌گیرندگان دانست. سازمانی که برای ارائه خدمات با کیفیت بالا فعالیت می‌کند، بایستی در پیگیری رضایت‌مندی خدمت‌گیرندگان ثابت قدم باشد^[۲]. کاتلر^[۳] رضایت‌مندی خدمت‌گیرندگان را میزان برآورده شدن انتظارات خدمت‌گیرندگان به‌واسطه عملکرد واقعی سازمان تعریف می‌کند. اگر عملکرد سازمان انتظارات خدمت‌گیرندگان را برآورده کند، آنها احساس رضایت و در غیر این صورت احساس نارضایتی می‌کنند. به عبارت دیگر، تأمین رضایت خدمت‌گیرنده زمانی حاصل می‌شود که خواست واقعی خدمت‌گیرنده تأمین شده و نیاز او در زمان معین و به روشی که او می‌خواهد برآورده شود^[۴].

به عقیده برخی دیگر از نظریه‌پردازان، ارائه خدمات مطلوب به خدمت‌گیرنده مستلزم سیستمی است که نبض خدمت‌گیرنده را در اختیار داشته باشد و پیش‌بینی‌های دقیقی برای تأمین نیازهای خدمت‌گیرنده انجام دهد. ضمن این که برخی معتقدند، در دست داشتن اطلاعات دقیق و به موقع موجب می‌شود که سازمان بتواند به شکایات خدمت‌گیرنده پاسخ سریع‌تری دهد^[۵]. در این راستا، سیستم‌ها، مدل‌ها و الگوهای مختلفی مطرح شده است که با بررسی آن به‌نظر می‌رسد رشد ادبیات در این زمینه توسعه‌ای زنجیروار داشته و حاصل به‌روزرسانی مستمر و یادگیری از یافته‌ها و مشاهدات مدل‌های پیشین است. برخی از این مدل‌ها در حوزه مشتری و مشتری‌مداری (رضایت از کالا و محصول) و برخی در حوزه خدمت‌گیرندگان (رضایت از نحوه ارائه خدمات یا کیفیت خدمات) است.

هیوود و فارمر در سال ۱۹۸۸ با معرفی مدل ویژگی‌های کیفیت خدمات به این مطلب اشاره دارند که اگر یک سازمان خدماتی همواره به انتظارات و ترجیحات خدمت‌گیرندگان خود توجه داشته باشد، دارای کیفیت بالایی خواهد بود. بنابراین، اولین گام در راستای بهبود کیفیت خدمات، تقسیم‌بندی ویژگی‌ها به گروه‌های مختلف است. براساس مدل هیوود- فارمر، خدمات دارای ۳ ویژگی اساسی هستند؛ تسهیلات فیزیکی و فرآیندها، رفتار افراد و قضاوت‌های حرفه‌ای. هر ویژگی از چندین عامل تشکیل شده است و توجه بیش از حد به هر یک از مولفه‌ها موجب غفلت از دیگر مولفه‌ها و در نهایت منجر به شکست و ناکامی در ارائه خدمات بهینه می‌شود^[۶].

پاراسورمان و همکاران با معرفی مدل شکاف عملکردی، کیفیت خدمات را نتیجه مقایسه بین خدماتی که مشتری انتظار دریافت آنها را دارد با خدماتی که به مشتریان ارائه می‌شود، تعریف کرده‌اند. ایشان مدل کیفیت خدمات را بر مبنای تحلیل ۵ نوع شکاف تکامل بخشیدند^[۷]. این مدل مقدماتی بعداً مورد اصلاح قرار گرفت و سروکوال (SERVQUAL) نامگذاری شد و برای سنجش ادراکات خدمت‌گیرندگان از کیفیت خدمات مورد استفاده قرار گرفت. در این اصلاح، ۱۰ عامل اصلی کنترل کیفیت خدمات به ۵ عامل تقلیل پیدا کرد. در سال ۱۹۹۱ سروکوال مورد تجدیدنظر قرار گرفت و کلمه "باید" جایگزین کلمه "توانستن" شد. در سال ۱۹۹۴ تعداد مولفه‌های آن به ۲۱ کاهش یافت، اما ۵ بعد ساختاری آن (چیزهای محسوس و لمس‌پذیر؛ قابلیت اعتبار و تضمین؛ پاسخگویی و واکنش‌پذیری؛ اطمینان و اعتماد؛ همدلی و درک نیازها) همچنان حفظ شد^[۸].

ارتقای سطح رضایت‌مندی خانواده‌های شهدا و ۴- فراهم آوردن مکانیسم سریعی برای پیشگیری از بروز مشکلات خدمت‌رسانی و رسیدگی به مشکلات و شکایات داشته باشد. با این حال آنچه برای بنیاد شهید و امور ایثارگران استان گیلان حایز اهمیت بیشتری است، ارتقای سطح رضایت‌مندی خانواده‌های معظم شاهد در وهله اول و هدایت برنامه‌های جانبی پس از ساماندهی از طریق این عزیزان به کلیه اقشار جامعه است. در این راستا، سازمان بنیاد شهید و امور ایثارگران، با اشراف به اهمیت پژوهش به‌منظور رفع مسایل در این زمینه و با گردآوری دیدگاه‌های جامعه هدف، اقدام به اجرای طرح پژوهشی حاضر با هدف سنجش رضایت‌مندی جامعه هدف از نحوه ساماندهی گلزار شهدای استان گیلان نمود.

ابزار و روش‌ها

این پژوهش توصیفی پیمایشی در خانواده‌های شهدای استان گیلان (همسر، فرزندان، والدین، برادر یا خواهر شاهد و سایر اقوام) در ۱۳۹۱ انجام شد. حداقل حجم نمونه با استفاده از روش برآورد حجم نمونه کوکران ۶۵۰ نفر محاسبه شد و ۷۷۲ نفر به روش نمونه‌گیری خوشه‌ای تصادفی در شهرستان‌های ۱۶ گانه و روستاهای استان گیلان وارد مطالعه شدند.

ابزار گردآوری اطلاعات پرسش‌نامه محقق‌ساخته مبتنی بر مدل پاراسورامان، دارای ۵ بُعد ۱- محسوسات و موارد قابل رویت (محسوسات مزارها و گلزار)؛ ۲- اطمینان و اعتماد (تواضع و ادب کارکنان و توانایی آنها در ایجاد اطمینان و اعتماد)؛ ۳- پاسخگویی و واکنش‌پذیری (تمایل کمک به خانواده‌های شاهد و ارائه خدمات به‌موقع و سریع)؛ ۴- قابلیت اعتبار و تضمین (توانایی ارائه خدمات وعده‌داده‌شده به‌صورت دقیق و قابل اتکا)؛ و ۵- همدلی و درک نیازها (تدارک و داشتن توجهات فردی ویژه به خانواده‌های شاهد) بود. پرسش‌نامه دارای ۲۰ گویه در طیف ۵ درجه‌ای لیکرت بود (ضمیمه ۱). به منظور سنجش پایایی پرسش‌نامه از شاخص آلفای کرونباخ استفاده شد که برابر با ۰/۹۵ به‌دست آمد. به‌منظور سنجش روایی نیز ضمن تایید روایی محتوایی به دلیل تایید اساتید و کارشناسان و استفاده از مبانی نظری، متغیرهای مورد نظر پژوهش، بررسی و در نهایت پس از جمع‌بندی آنها پرسش‌نامه مقدماتی در بین ۴۰ نفر توزیع گردید. با توجه به نتایج آزمون تحلیل عاملی، اکثر گویه‌های موجود در پرسش‌نامه، متغیرهای مورد نظر پژوهش را می‌سنجند.

روش اجرای پژوهش CSM یا "اندازه‌گیری رضایت مشتری" (Customer Satisfying Measurement) بود. ابتدا از شرکت‌کنندگان در پژوهش خواسته شد در وضع موجود و به صورت کاملاً عینی پس از دریافت خدمات نظر خود را در مورد میزان تحقق هر یک از نیازها و انتظارات بیان کنند و بر اساس مقیاس ۱ تا ۵ به آنها امتیاز بدهد. سپس، از ایشان خواسته شد که فارغ از اینکه موارد ذکرشده تا چه حد مورد توجه قرار گرفته، آنها را از دیدگاه خود و به صورت کاملاً ذهنی و ترجیحاً با مقایسه سایر سئوالات مطرح‌شده، اهمیت‌گذاری کند. با تلفیق این دو نظر (امتیاز وضع موجود یا عملکرد و اهمیت هر کدام از موضوعات یا انتظارات)، میزان رضایت نهایی ارباب‌رجوع با استفاده از روش CSM محاسبه شد.

داده‌های به‌دست‌آمده با استفاده از نرم‌افزار SPSS 18 و آزمون فریدمن برای مقایسه نتایج رضایت‌مندی پیش و پس از اجرای طرح، مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

مطالعات بسیاری به‌منظور آزمون این مدل‌ها یا تدوین مدل‌های جدید تحت عناوین مختلفی از قبیل سنجش رضایت مشتریان، خدمت‌گیرندگان، افکارسنجی و ... به اجرا درآمده است. کارشناسان، لازارسفلد (Lazarsfeld) را پیشگام این عرصه می‌خوانند ولی نخستین موسسه افکارسنجی را گالوپ (Gallup)، روان‌شناس و پژوهشگر آمریکایی، در سال ۱۹۳۵ تاسیس کرد. محسنی در خصوص تاریخچه افکارسنجی‌های فراگیر در ایالات متحده یادآور می‌شود که ۳ نفر از روان‌شناسان اجتماعی یعنی لیکرت (Likert)، گاتمن (Gutman) و استوفر (Stouffer) با بررسی‌هایی که در زمینه "نگرش‌ها" به عمل آوردند، عملاً نقش مهمی در توسعه این نوع بررسی‌ها ایفا کرده‌اند [9].

در ایران، سنجش رضایت خدمت‌گیرندگان چندان مسبوق به سابقه نیست، ولی بخشی از عوامل و متغیرهای مدنظر در رضایت خدمت‌گیرندگان در تحقیقات دیگری نیز مطرح شده است. ستاری [10] گزارش می‌کند که ۴۷/۸٪ از جانبازان، ۷۰٪ از خانواده معظم شهدا و ۷۲/۴٪ از آزادگان، از خدمات بهداشتی و درمانی بسیار راضی هستند. همچنین، میزان رضایت از خدمات بنیاد شهید و امور ایثارگران در ۲۴٪ از همسران شاهد استان مازندران اندک، در ۱۵/۲٪ زیاد و در ۶۰٪ متوسط است [11]. آهنگر سلابنی [12] در پژوهشی نشان داده است که متغیرهای تحصیلات همسران شهدا، تعداد فرزندان، شغل شهید، مشارکت همسران شهدا، وضعیت تأهل، میزان استفاده از امکانات ارائه‌شده توسط بنیاد شهید، آگاهی از قوانین و بخشنامه‌ها و برچسب‌زنی، بر سطح رفاه همسران شهدا تأثیرگذار است. خوارزمی رحیم‌آبادی [13]، رضایت‌مندی از خدمات فرهنگی و آموزشی را در خانواده‌های شاهد استان گیلان بالاتر از خدمات معیشتی و رفاهی گزارش کرده است. همسران شهدا از تمام خدمات ارائه‌شده در شیوه پرداخت توسط ادارات و نهادهای دولتی (پیشنهادی) در مقایسه با شیوه جاری رضایت بیشتری ابراز کرده‌اند [14]. بردبار [15] در پژوهشی نشان داده است که عواملی نظیر شغل شهید و مدت استفاده از مستمری بنیاد بر میزان رضایت افراد تأثیر می‌گذارد. نعیمی [16] در پژوهشی در استان تهران نشان داده است که اجرای طرح تکریم ارباب‌رجوع موجب بهبود رضایت مراجعان شده اما این میزان کمتر از حد متوسط است. عظیمی [17] در پژوهشی با استفاده از پرسش‌نامه استاندارد مبتنی بر روش پاراسورامان در خانواده‌های شهدا، جانبازان و آزادگان در ۱۶ شهرستان نشان داده است که میانگین کل رضایت از نحوه ارائه خدمات در بنیاد شهید و امور ایثارگران استان گیلان ۷۸/۶٪ است.

به‌منظور ساماندهی گلزار شهدا، اقدامات موثری در کلیه استان‌ها انجام شده است. یکی از استان‌های مشمول این طرح، استان گیلان است که ۱۶ شهرستان، ۱۲۷۰ گلزار شهدا و ۶۸۱۸ مزار را دربردارد. تا آذر ۱۳۹۰، ۱۰۷۰ گلزار (۸۴/۲۵٪ کل گلزارهای استان) و ۴۴۰۲ مزار (۶۴/۵۶٪ کل مزارهای شهدا در استان) متناسب با دستورالعمل اجرایی ساماندهی گلزار مطهر شهدا، ساماندهی شده است. در این راستا ضرورت دارد تا پژوهشی جامع در خصوص وضعیت ساماندهی گلزار شهدا و میزان رضایت‌مندی خانواده‌های معظم شاهد در استان گیلان به اجرا درآید. انجام این پژوهش می‌تواند فواید متعددی همچون ۱- ایجاد احساس تعلق در خانواده‌های شهدا نسبت به بنیاد شهید و استحکام ارتباط عمیق‌تر بین آنها، ۲- برقراری رابطه نزدیک‌تر و صمیمانه‌تر بین خانواده‌های شهدا، ۳- تلاش مضاعف و ساماندهی شده در زمینه تأمین و

یافته‌ها

۱۳٪ پاسخگویان را همسران شهدا، ۱۵/۲٪ را فرزندان شهدا، ۳۸٪ را والدین شهدا، ۳۰/۱٪ را برادر یا خواهر شهید و ۴/۸٪ را سایر اقوام تشکیل دادند. ۷۲٪ پاسخگویان دیپلم و زیردیپلم بودند، ۷۲٪/۲ بین ۴۰ تا ۷۰ سال سن داشتند و ۵۰/۹٪ زن بودند. کمترین میزان رضایت از نحوه ساماندهی گلزار شهدا مربوط به بُعد قابلیت اعتبار و تضمین با ۷۴/۶±۱۸/۷٪ بود که این بُعد، بیشترین میزان شکاف (۱۳/۸٪) از وضعیت مطلوب را نیز دارا بود. بیشترین میزان رضایت از نحوه ساماندهی گلزار شهدا مربوط به بُعد محسوسات و موارد قابل رویت با ۷۹/۷±۱۶/۱٪ بود و کمترین میزان شکاف با وضعیت مطلوب (۸/۵٪) را نیز دارا بود (جدول ۱).

جدول ۱) مقایسه درصد رضایت از وضعیت بعد از ساماندهی و انتظار از وضعیت بعد از ساماندهی در خانواده‌های شاهد استان گیلان

شاخص	رضایت از وضعیت بعد از ساماندهی	انتظار از وضعیت بعد از ساماندهی
محسوسات و موارد قابل رویت	۷۹/۱۶±۷/۱	۸۸/۲±۸/۸
اطمینان و اعتماد	۱۴±۴/۷۸/۴	۸۸/۴±۹/۷
پاسخ‌گویی و واکنش‌پذیری	۱۵±۸/۷۷/۵	۸۸/۸±۹/۲
قابلیت اعتبار و تضمین	۱۸±۶/۷۴/۷	۸۸/۴±۹/۸
همدلی و درک نیازها	۱۸±۴/۷۹/۴	۹۳/۰±۶/۷
مجموع	۱۴±۰/۷۸/۱	۸۹/۴±۶/۸

مقایسه نمرات بُعد محسوسات و موارد قابل رویت قبل و بعد از ساماندهی نشانگر بهبود وضعیت گلزار شهدا بود (جدول ۲: $p < ۰/۰۰۵$).

جدول ۲) مقایسه میزان رضایت از محسوسات و موارد قابل رویت در گلزار شهدای استان گیلان، قبل و بعد از ساماندهی

شاخص	قبل از ساماندهی	بعد از ساماندهی	درصد تغییرات
نوسازی مزار شهدا (مرمت، یکسان‌سازی و همسطح نمودن مزارها)	۵۰/۶±۱۸/۹	۸۲/۶±۱۷/۵	۳۲
کیفیت مصالح و سنگ‌های مزار شهدا از نظر زیبایی و دوام	۵۲/۰±۱۹/۳	۸۱/۰±۱۸/۷	۲۹
کیفیت حکاکی نوشته‌های روی سنگ مزار و تصویر شهدا	۵۳/۶±۲۰/۱	۷۸/۶±۲۱/۶	۲۵
نگهداری و تعمیرات موردی مزارها	۵۳/۸±۱۸/۳	۷۶/۸±۱۸/۹	۲۳
شکل ظاهری و کلی و نوع معماری به‌کاررفته در ساماندهی گلزار	۴۹/۰±۱۹/۳	۸۱/۴±۱۸/۸	۳۲/۴
تمیز نگه‌داشتن و نظافت گلزار	۵۳/۴±۲۰/۱	۷۷/۶±۲۰/۷	۲۴/۲
مجموع محسوسات و موارد قابل رویت	۵۲/۰±۱۵/۰	۷۹/۶±۱۶/۱	۲۷/۶

بحث

براساس نتایج حاصل از این پژوهش، آنچه بیش از همه برای خانواده‌های شهدا حایز اهمیت است، بُعد قابلیت اعتبار و تضمین است. چرا که شکاف زیادی بین این متغیر و وضع موجود ایجاد شده بود. به همین دلیل انتظار می‌رفت که کمترین میزان رضایت نیز در این متغیر و گویه‌های زیرمجموعه آن رخ دهد که چنین نیز شده است. به‌منظور ارتقای سطح رضایت در این زمینه پیشنهاد می‌شود به لحاظ رفتاری، قول و وعده‌ای به خانواده‌ها داده نشود که احتمال عملی شدن وجود نداشته باشد. به‌ویژه در خصوص مسایل مربوط به اعتبارات طرح و برنامه زمانی اجرا و اتمام طرح که ممکن است عدم تخصیص به موقع اعتبارات، کلیه برنامه‌ها را تحت‌الشعاع قرار داده و زمان‌بندی‌های اولیه را مختل نماید، باید کارکنان و مدیران بنیاد سطح توقعات و انتظارات خانواده‌ها را طوری تنظیم نمایند که تاخیر در اجرای طرح، موجب بروز نارضایتی

نشود. ضمن این که برخی گویه‌ها از قبیل "تمیز نگه‌داشتن و نظافت گلزار" و "نگهداری و تعمیرات موردی مزارها"، از مواردی هستند که با توجه ویژه مسئولان بنیاد قابل حل بوده و سطح رضایت‌مندی در مورد آنها قابل ارتقا به درصدهای بالای میانگین استان است.

از سوی دیگر، دقت در میزان شکاف بین وضع موجود و سطح انتظارات نشان داد که در همه ۱۸ گویه، سطح انتظارات بالاتر از وضع موجود بوده و با تلفیق نتایج در کل استان، میزان شکاف میانگین برابر با ۱۱/۴٪ است. بیشترین میزان شکاف مربوط به تامین امکانات جهت تجدید میثاق با شهدا و برگزاری مراسم مختلف در جوار مزار (حدود ۱۷٪ شکاف) بود و به دنبال آن گویه‌های "اتمام نوسازی و ساماندهی گلزار در زمان موعود"، "انجام کارهای مربوط به ساماندهی گلزار طبق وعده"، "اطمینان خاطر به رفع مشکلات و اعتراضات در مورد ساماندهی گلزار"، "ارایه خدمات به‌موقع و سریع از سوی کارکنان جهت ساماندهی گلزار"، "نیمه‌تمام رهاشدن ساخت‌وساز و تکمیل ساماندهی گلزار"، "تمیز نگه‌داشتن و نظافت گلزار" و "حساب‌شده عمل‌کردن و پرهیز از اشتباه و دوباره‌کاری در ساماندهی گلزار"، با شکافی در حدود ۱۴/۶ تا ۱۳٪ قرار دارند. لذا در این گویه‌ها بنیاد شهید و امور ایثارگران نیاز به بازبینی داشته و ضروری است تا اقدامات اصلاحی عاجلی برای بهبود شرایط و کاهش شکاف به‌عمل آید.

در سایر گویه‌ها مشتمل بر "کیفیت حکاکی نوشته‌های روی سنگ مزار و تصویر شهدا"، "نگهداری و تعمیرات موردی مزارها"، "رعایت شأن و احترام شهدا در طرح ساماندهی گلزار"، "پاسخ‌گوبودن و تمایل کارکنان در کمک به خانواده‌ها در مورد ساماندهی گلزار"، "واکنش بنیاد به پیشنهادهای، نیازها و انتظارات خانواده‌ها در مورد ساماندهی گلزار"، "اعتماد به رعایت نوبت و عدالت در ساماندهی گلزار توسط بنیاد"، "شیوه برخورد و رفتار محترمانه کارکنان با خانواده شاهد در مورد ساماندهی گلزار"، "نوسازی مزار شهدا از قبیل مرمت، یکسان‌سازی و همسطح‌نمودن مزارها"، "کیفیت مصالح و سنگ‌های مزار شهدا از نظر زیبایی و دوام" و "شکل ظاهری و کلی و نوع معماری به‌کاررفته در ساماندهی گلزار" وضعیت مطلوبی حاکم بود و میزان شکاف وضع موجود و سطح انتظارات در آنها از ۱۰/۲ تا ۴/۶٪ بود. با توجه به تعداد زیاد گویه‌های مطلوب، به نظر می‌رسد که بنیاد شهید و امور ایثارگران علیرغم سختی شرایط و بلابودن سطح توقعات خانواده‌های معظم شاهد، در مجموع وضعیت مطلوبی را در زمینه ساماندهی گلزار شهدا تجربه کرده است.

با توجه به این که در پژوهش حاضر، کلیه محسوساتی که در طرح ساماندهی گلزار در استان گیلان به اجرا درآمده‌اند، مورد بررسی قرار گرفته‌اند، پیشنهاد می‌شود که پس از آنکه کلیه برنامه‌های طرح ساماندهی به اتمام رسید، مجدداً طرح پژوهشی سنجش رضایت خانواده‌ها از ساماندهی گلزار به اجرا درآید و نتایج آن با طرح حاضر مورد مقایسه قرار گیرد. با توجه به این که ساماندهی گلزار صرفاً موضوعی ظاهری نیست و در پس اهداف ظاهری خود، اهداف و سیاست‌گذاری‌های عمیقی دارد، پیشنهاد می‌شود که در خصوص آثار و میزان تحقق سیاست‌گذاری‌های مدنظر از اجرای طرح ساماندهی نیز پژوهشی جامع انجام شود. در صورت اجرای طرح سنجش رضایت‌مندی خانواده‌های معظم شاهد از ساماندهی گلزار در سطح کشور، پیشنهاد می‌شود که فراتحلیل طرح‌های انجام‌شده نیز به اجرا درآید و مدل جامعی برای سنجش رضایت‌مندی خانواده‌ها در این خصوص به دست آید.

- 7- Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. Servqual: A multiple item measure for measuring consumer perceptions of service quality. *J Retail*. 1988;64(1):12-5.
- 8- Shahin A, Ameri Golestan D, Saremi B. Servqual Model and its role in measurement of service quality gaps with a case study in Iran in comparison with foreign examples. *J Adm Change*. 2004;47:53-70. [Persian]
- 9- Mohseni M. Public sociology. Tehran: Rasa Press; 1985.
- 10- Sattari B. Families of martyrs and veterans supreme satisfaction survey on the delivery of health services Ardabil Foundation of Martyrs and Veterans Affairs [Project Report]. Ardebil: Foundation of Martyrs and Veterans Affairs; 2008. [Persian]
- 11- Foundation of Martyrs and Veterans Affairs. Evaluation of satisfaction of basic services martyr of martyrs' wives of Mazandaran province and its relationship with stress [Internet]. Mazandaran: Foundation of Martyrs and Veterans Affairs [Published 2007, 16 August; Cited 2016, 18 May]. Available from: <http://navideshahed.com/fa/news/211061/>. [Persian]
- 12- Ahangar Salabani A. Factors affecting the welfare status of wives of martyrs (Damavand city) [Dissertation]. Tehran: Tehran University; 2005. [Persian]
- 13- Kharazmi Rahimabadi R. Satisfaction Rate families supreme control of Gilan province and cultural welfare services provided by the Foundation of Martyrs. Gilan: Foundation of Martyrs and Veterans Affairs; 2004. [Persian]
- 14- Foundation of Martyrs and Veterans Affairs. Evaluation of the current methods of payment of heir families of martyrs [Internet]. Tehran: Foundation of Martyrs and Veterans Affairs [Published 2003, 4 May; Cited 2016, 21 November]. Available from: <http://navideshahed.com/fa/news/212264/>. [Persian]
- 15- Bordbar F. Satisfaction with martyrs' wives of cultural programs, economic Martyr Foundation of Kerman province [Dissertation]. Kerman: Islamic Azad University; 2001. [Persian]
- 16- Naeimi M. To evaluate the effectiveness of reverence customer satisfaction administrative system of executive bodies in Tehran province [Dissertation]. Tehran: Shahid Beheshty University; 2004. [Persian]
- 17- Azimi H. Evaluate the target population's satisfaction with the services provided by the Foundation of Martyrs and Veterans Affairs Gilan Province [Project Report]. Gilan: Foundation of Martyrs and Veterans Affairs; 2010. [Persian]

نتیجه‌گیری

با وجود رضایت خانواده شهدای استان گیلان از وضعیت گلزار شهدای این استان بعد از اجرای طرح ساماندهی، میزان رضایت ایشان با وضعیت مورد انتظار مطلوب فاصله دارد.

تشکر و قدردانی: بجاست تا از مدیران و کارشناسان بنیاد شهید و امور ایثارگران استان گیلان و ادارات زیرمجموعه در تمام شهرستان‌های این استان که زمینه مناسب برای انجام پژوهش را فراهم آوردند، تشکر و قدردانی شود.

تاییدیه‌های اخلاقی: نظرات کلیه افراد شرکت‌کننده به صورت محرمانه و بدون ذکر نام مورد استفاده قرار گرفته و از مشخصات جمعیت‌شناختی آنها صرفاً به صورت جمعی و در راستای تحلیل‌های آماری استفاده شد و اصول اخلاق حرفه‌ای در پژوهش رعایت شده است.

تعارض منافع: با توجه به رویکرد علمی در انجام این پژوهش، هیچگونه تعارض منافی در انجام آن وجود نداشته است.

سهم نویسندگان: حسین عظیمی (نویسنده اول) پژوهشگر اصلی/روش‌شناس/نگارنده بحث (۷۰٪)؛ سمیه منتظری‌نژاد (نویسنده دوم) پژوهشگر کمکی/نگارنده مقدمه/تحلیل‌گر آماری (۳۰٪)

منابع مالی/حمایت‌ها: کلیه اعتبارات لازم برای انجام پژوهش حاضر از طریق بنیاد شهید و امور ایثارگران استان گیلان تامین شده است.

منابع

- 1- Balanchard K. Raving fans: A revolutionary approach to customer service. Lak Gh, translator. Tehran: Rasa Press; 2006. [Persian]
- 2- Taylor FW. The principles of scientific management. Toosi MA, translator. Tehran: Fara Press; 1991. [Persian]
- 3- Kotler Ph. Principles of marketing. Rezayi MA, translator. Tehran: Fara Press; 2000. [Persian]
- 4- Sadri B. Customer perspective Pride Car about product quality in Isfahan [Dissertation]. Isfahan: Isfahan University; 1999. [Persian]
- 5- Roosta A, Venos D, Ebrahimi A. Marketing management. Tehran: Samt Press; 1996. [Persian]
- 6- Hallowell R. The relationships of customer satisfaction, customer loyalty, and profitability: An empirical study. *Int J Serv Ind Manag*. 1996;7(4):27-42.

ضمیمه ۱) پرسش‌نامه سنجش میزان رضایت خانواده‌های معظم شاهد، از نحوه ساماندهی گلزار شهدا

میزان اهمیت موضوع برای شما	قبل از ساماندهی					فعلاً یا بعد از ساماندهی										
	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	کاملاً نامناسب است	نامناسب است	تغییر خاصی نکرده	مناسب است	کاملاً مناسب است	کاملاً نامناسب بود	نامناسب بود	تقریباً مناسب بود	مناسب بود	کاملاً مناسب بود	
																نوسازی مزار شهدا از قبیل مرمت، یکسان‌سازی و همسطح نمودن مزارها
																کیفیت مصالح و سنگ‌های مزار شهدا از نظر زیبایی و دوام
																کیفیت حکاکی نوشته‌های روی سنگ مزار و تصویر شهدا
																نگهداری و تعمیرات موردی مزارها
																شکل ظاهری و کلی و نوع معماری بکار رفته در ساماندهی گلزار
																ایجاد سقف یا سایبان با استفاده از مصالح ساختمانی یا درختان
																محوطه‌سازی گلزار از طریق گلکاری، تابلو، صندلی، کف‌سازی یا جدول‌بندی
																تمیز نگهداشتن و نظافت گلزار
																شیوه برخورد و رفتار محترمانه کارکنان با خانواده شاهد در مورد ساماندهی گلزار
																اعتماد به رعایت نوبت و عدالت در ساماندهی گلزار توسط بنیاد
																اطمینان خاطر به رفع مشکلات و اعتراضات در مورد ساماندهی گلزار
																پاسخگو بودن و تمایل کارکنان در کمک به خانواده‌ها در مورد ساماندهی گلزار
																واکنش بنیاد به پیشنهادهای، نیازها و انتظارات خانواده‌ها در مورد ساماندهی گلزار
																ارائه خدمات بموقع و سریع از سوی کارکنان جهت ساماندهی گلزار
																حساب‌شده عمل کردن و پرهیز از اشتباه و دوباره‌کاری در ساماندهی گلزار
																انجام کارهای مربوط به ساماندهی گلزار طبق وعده داده شده
																نیمه تمام رها نشدن ساخت و ساز و تکمیل ساماندهی گلزار
																اتمام نوسازی و ساماندهی گلزار در زمان وعده داده شده
																رعایت شأنیت و احترام شهدا در طرح ساماندهی گلزار
																تامین امکانات جهت تجدید میثاق با شهدا و برگزاری مراسم مختلف در جوار مزار