

عنوان مقاله:

ارزیابی شکاف وضعیت موجود و مطلوب کیفیت خدمات ارائه‌شده به ایثارگران با تاکید بر جنبه‌های حقوق شهروندی

محل انتشار:

همایش ملی حقوق شهروندی با تاکید بر حق آموزشی خانواده های شاهد و ایثارگر (سال: 1402)

تعداد صفحات اصل مقاله: 10

نویسنده:

جهان پایون - دانشجوی کارشناسی ارشد روانشناسی تربیتی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه ارومیه، ارومیه، ایران.

خلاصه مقاله:

هدف از پژوهش حاضر ارزیابی شکاف وضعیت موجود و مطلوب کیفیت خدمات ارائه شده به ایثارگران شاغل در ادارات استان آذربایجان غربی می باشد. روش پژوهش توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری کلیه ایثارگران شاغل در ادارات استان آذربایجان غربی بود که بصورت هدفمند ۲۰۰ نفر بعنوان نمونه انتخاب شدند. ابزار پژوهش پرسشنامه کیفیت خدمات ارائه شده محقق ساخته بود که روایی آن با روش اعتبار محتوا تایید شده است. پایایی پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۹ محاسبه شد. نتایج مرتبط با فرضیه های پژوهش گویای این بودند که در برخی از ابعاد کیفیت خدمات (رفاهی، بهداشتی و فرهنگی) آموزشی شکاف منفی وجود دارد. نتایج آزمون فریدمن نیز نشان داد بیشترین شکاف مربوط به بعد خدمات رفاهی و کمترین شکاف مربوط به بعد آموزشی می باشد. در ادامه نتایج حاکی از این بود که بین جنسیت و مقطع تحصیلی با ادراک از کیفیت خدمات ارائه در دو وضعیت موجود و مطلوب هیچ تفاوتی مشاهده نگردید. براساس نتایج بدست آمده پیشنهاد می گردد که نظرات ایثارگران در رابطه با تصمیمات مرتبط با خدمات ایثارگران در ادارات مورد استفاده قرار داده شود.

کلمات کلیدی:

ارزیابی، کیفیت خدمات، ایثارگران، آذربایجان غربی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/2047277>

