



اولویت‌بندی نیازهای جانبازان

اصغر احدی هادی بیگلو

چکیده:

مقاله‌ی حاضر، به بررسی نیازهای جانبازان انقلاب اسلامی و جنگ تحمیلی پرداخته و هدف اصلی آن، شناسایی نیازها، اولویت‌بندی نیازهای اقتصادی، اجتماعی، سیاسی و فرهنگی جانبازان (به تفکیک جانبازان شیمیایی، قطع عضو و جانبازان قطع نخاع) می‌باشد.

این پژوهش با روش پیمایشی اجرا شده است و **جامعه‌ی آماری** آن شامل 388 هزار و 443 نفر جانباز می‌باشد که از میان آنان، 4 هزار و 182 نفر با نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای و با استفاده از جدول مورگان به تفکیک منطقه‌بندی استان‌های کشور به‌عنوان نمونه انتخاب شدند.

ابزار گردآوری اطلاعات در این بررسی، پرسش‌نامه، مصاحبه و چک لیست براساس تکنیک دلفی بوده است.

نتایج نشان می‌دهد که جانبازان جنگ تحمیلی، نیازهای اقتصادی را در اولویت اول، نیازهای اجتماعی را در اولویت دوم، نیازهای فرهنگی را در اولویت سوم، و بالأخره نیازهای سیاسی را در اولویت آخر می‌دانند. خدمات ارائه‌شده به جانبازان با اولویت‌بندی نیازهای آنان در مواردی متفاوت است.

کلیدواژه‌ها: جانبازان؛ نیازها؛ ایثارگران.



مقدمه:

قهرمانان ملی در هر جامعه‌ای، ارزش و منزلت ویژه‌ای دارند و جانبازان انقلاب اسلامی و جنگ تحمیلی در ایران نیز از لحاظ اعتقادی و ملی از جایگاه و ارزش والایی برخوردارند. جانبازان و ایثارگران جنگ تحمیلی، با نثار جان خود در مقابل یک تهاجم وحشیانه، کشور جمهوری اسلامی ایران را از گزند دشمنان محافظت نموده و مسیر ترقی کشور و تداوم انقلاب را هموار نمودند. رسیدن به این هدف مهم، به‌قیمت آسیب جدی جسمی و روحی آنان بوده؛ به‌طوری که زندگی عادی‌شان را مختل نموده است. نظام جمهوری اسلامی و ملت ایران به زحمات، خدمات و ایثارگری‌های آن‌ها ارج می‌نهد و سازمان بنیاد شهید و امور ایثارگران متولی قانونی رسیدگی به مشکلات جانبازان بوده (حسینی، 1379) و برای کسب توفیق بیش‌تر در خدمات‌رسانی به این عزیزان سعی کرده است با بررسی و اولویت‌بندی نیازهای جانبازان از دیدگاه خودشان، خدمات‌رسانی را ملموس‌تر و موثرتر کرده و از امکانات موجود به‌صورت بهینه استفاده کند. بر این اساس، این پژوهش برای پاسخ‌گویی به این سؤالات اساسی انجام شده است:

1. نیازهای اقتصادی جانبازان (به تفکیک جانبازان شیمیایی، قطع عضو، قطع نخاع) کدامند؟
2. نیازهای اجتماعی جانبازان (به تفکیک جانبازان شیمیایی، قطع عضو، قطع نخاع) کدامند؟
3. نیازهای سیاسی جانبازان (به تفکیک جانبازان شیمیایی، قطع عضو، قطع نخاع) کدامند؟
4. نیازهای فرهنگی جانبازان (به تفکیک جانبازان شیمیایی، قطع عضو، قطع نخاع) کدامند؟
5. جانبازان شیمیایی، رفع کدام‌یک از نیازهای خود را در اولویت می‌دانند؟
6. جانبازان قطع نخاع، رفع کدام‌یک از نیازهای خود را در اولویت می‌دانند؟
7. جانبازان قطع عضو رفع کدام‌یک از نیازهای خود را در اولویت می‌دانند؟

ملاحظات نظری

نیاز، در نظریه‌ی رفتاری‌انگیزی کارل لاک، به رفتار خودآگاه انسان تکیه دارد و قسمت بحث‌انگیز در تئوری انگیزی او، نوع نیازها و طبقه‌بندی و تعیین اولویت‌های نیازها می‌باشد. کارل لاک معتقد است که خواسته‌ها متأثر از توقعات و توقعات تابعی از ارزش‌ها و ارزش‌ها زاینده‌ی شرایط اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی و سیاسی محیط می‌باشند. کارل لاک، نتیجه‌گیری می‌کند



که نیازها به دو دسته‌ی اولیه و ثانویه تقسیم می‌شود که نیازهای اولیه را نیازهای فیزیولوژیک و نیازهای ثانویه را نیازهای روانی، اجتماعی، هنری و عقیدتی می‌داند. مازلو، نیازهای آدمی را شامل نیازهای زیستی، ایمنی و تأمین، اجتماعی و تعلق و محبت، احترام به شخصیت، خود شکوفایی، شناخت حیات و محیط و زیبایی‌شناسی می‌باشد که نیازهای مرحله‌ی اول، ابتدا مطرح و پس از ارضای آن سطح دیگر نیاز اهمیت یافته و محرک رفتار فرد می‌شود. باید توجه داشت که قصد مازلو از سلسله‌مراتب نیازها این نبوده است که چارچوب جامع و مانع ارائه دهد؛ بلکه او می‌خواست چارچوب مفیدی برای پیش‌بینی رفتارهای احتمالی فرد ارائه دهد. نظریه‌ی گریوز با نظریه‌ی سلسله‌مراتب نیازهای مازلو هم‌خوانی دارد. او مدعی است آدمی در هر مرحله، رفتارها و ارزش‌هایی را از خود بروز می‌دهد که به همان سطح اختصاص دارد (میرسپاسی: 1375)... اما نیازها را از زمینه‌های مختلف نیز می‌توان طبقه‌بندی کرد که مهم‌ترین آن‌ها عبارتند از:

1. طبقه‌بندی «براد شاو» از نیازها:

الف - نیازهای هنجاری: اگر مهارت افراد از استانداردهای تعیین شده پایین‌تر باشد، آن افراد دارای نیاز هنجاری‌اند. مثلاً معلمی که درصد قبولی او کمتر از وضعیت عادی است، به آموزش روش تدریس نیاز دارد. در این صورت تعیین استانداردها توسط متخصصان صورت می‌گیرد.

ب- نیازهای احساس شده: این نیاز، با مفهوم «خواست» مترادف است؛ چرا که، وقتی از فرد سؤال می‌شود که چه نیازی دارد؟ معمولاً نیازهای احساس شده را بیان می‌کند.

ج- نیازهای بیان شده یا مورد تقاضا: منظور از این نوع نیاز، نیازهایی است که فرد آنها را بیان نموده و رفع آن نیازها را تقاضا کرده است.

د- نیازهای مقایسه‌ای: نیازهای مقایسه‌ای زمانی به وجود می‌آید که خصوصیات جمعی که خدمات ویژه‌ای را دریافت کرده‌اند با خصوصیات جمعیت دیگری که همان خدمات را دریافت نکرده‌اند، مشابه باشد.



ه - نیازهای پیش‌بینی شده یا مورد انتظار: به نیازهایی گفته می‌شود که در صورت برآورده شدن، فرد یا جمعیتی را از وضع موجود به وضع مطلوب منتقل کند.

2. طبقه‌بندی براساس نوع نیاز:

در این طبقه‌بندی، نیازها به دو دسته‌ی آموزشی و روان‌شناختی تقسیم می‌شود:

الف- نیازهای آموزشی: عبارت است از نیازهایی که منعکس‌کننده‌ی تقاضای آموزشی است و نیازهای مربوط به کسب مهارت‌های اجتماعی، هنجارها و ارزشهای مطلوب را خاطر نشان می‌سازد.

ب- نیازهای روان‌شناختی: بیانگر مجموعه‌ای از نیازها در قلمرو روانی است. برای مثال، نیاز به امنیت یک نیاز روان‌شناختی است؛ این دسته نیازها توسط فروید مطرح شد و اندیشه‌های ویلیام فترستون آن را حمایت کرد و آبراهام مازلو و رابرت هوی از منادیان آن بودند.

3. طبقه‌بندی نیازها از لحاظ توانایی تشخیص:

الف- نیازهای آشکار: نیازهایی که مشهود بوده و تشخیص آنها به راحتی امکان‌پذیر است.

ب- نیازهای پنهان: نیازهایی که شناسایی آنها مشکل بوده و مستلزم بررسی دقیق و همه‌جانبه است.

4. طبقه‌بندی نیازها از لحاظ اولویت جهت برآورده شدن:

الف- نیازهای فوری: این نیازها از اولویت خاصی برخوردارند و باید در اسرع وقت نسبت به رفع آنها اقدام شود.

ب- نیازهای عادی: نیازهایی که اضطراری نیستند و در یک فرایند عادی می‌توان برای رفع آنها برنامه ریزی کرد.

5- طبقه‌بندی نیازها از لحاظ نحوه‌ی برآورده کردن آنها:

الف- نیازهایی که مؤسسه یا نظام قادر به برطرف کردن آن است



ب- نیازهایی که مؤسسه قادر به برطرف کردن آن نیست و باید از سازمان‌ها و مراکز دیگر کمک بگیرند (فتحی و اجارگاه، 1375).

روش تحقیق:

پژوهش حاضر به روش پیمایش (survey) انجام گرفته است. جامعه‌ی آماری این طرح، جانبازان کشور به تعداد 388 هزار و 443 نفر می‌باشند. حجم نمونه با روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای با استفاده از جدول مورگان به تفکیک منطقه‌بندی شش‌گانه‌ی استان‌های کشور (2 استان از هر منطقه) از 12 استان به تعداد 4 هزار و 182 نفر انتخاب شدند. نمونه‌گیری از کارکنان اداره‌ی امور ایثارگران، صاحب‌نظران و اساتید با انتخاب 20 نفر از هر گروه در هر استان به صورت تصادفی صورت گرفت. که از 12 استان 240 نفر از کارکنان اداره‌ی بنیاد شهید و امور ایثارگران و 240 نفر از صاحب‌نظران به‌عنوان نمونه انتخاب شدند. دلیل انتخاب 20 نفر از هر زیر گروه به استناد نظر دلاور می‌باشد که در تحقیقات زمینه‌یابی تعداد 20 نفر از هر زیر گروه را به شرطی که گروه اصلی کم‌تر از 100 نفر نباشد کافی دانسته است (دلاور، 1380).

بازار گردآوری اطلاعات در این بررسی، پرسش‌نامه، مصاحبه و چک‌لیست براساس تکنیک دلفی بود.

اعتبار صوری پرسش‌نامه، توسط سه نفر از اساتید و اعضای محترم شورای ناظرین تأیید و سپس برای تعیین پایایی¹ آن بر روی 100 نفر از افراد شبیه نمونه به صورت آزمایشی اجرا و سپس ضریب آلفای کرونباخ آن محاسبه شد به طوری که ضریب آلفا 78 صدم به دست آمد.

یافته‌های تحقیق

مهم‌ترین نیاز جانبازان شیمیایی، رسیدگی به وضعیت حقوق و معیشت جانبازان، تأمین هزینه‌ی مسکن، اشتغال جانبازان، رسیدگی به معالجه و درمان و تقویت بیمه‌ی خدمات درمانی، بیمه‌ی دندان‌پزشکی، دفاع از جایگاه جانبازان در مقابل دیدگاه‌های نامناسب برخی احزاب و گروه‌ها، تأمین جهیزیه و لوازم منزل فرزندان، اعطای تسهیلات و لوازم زندگی، پرداخت یارانه‌ی تحصیلی برای فرزندان و اشتغال فرزندان جانبازان می‌باشد. در واقع، از نظر جانبازان، خدمات ارائه‌شده در مورد نیازهای فوق به‌جز تأمین

¹. reliability



هزینه‌ی درمان و تقویت بیمه‌ی خدمات درمانی در بقیه‌ی موارد کافی نبوده و خدمات ارائه‌شده را در اولویت پایین ارزیابی کرده‌اند. خدمات ارائه شده در زمینه‌ی بیمه‌ی خدمات درمانی، تأمین هزینه‌ی درمان و تقویت بیمه‌ی خدمات درمانی، برپایی نمایشگاه از آثار و ارزش‌های دفاع مقدس، تبلیغ در مورد فرهنگ جبهه و جنگ، تقویت روحیه‌ی ایثار و شهادت در جامعه، امتیازات استخدامی، گسترش خدمات بهداشتی و درمانی، فرصت ادامه‌ی تحصیل برای فرزندان جانبازان، برگزاری مراسم تجلیل و بزرگداشت مقام جانبازان و فرصت ادامه‌ی تحصیل برای جانبازان، بیش‌تر از سایر نیازهای جانبازان مورد توجه بنیاد شهید و امور ایثارگران بوده است.

مهم‌ترین نیازهای **جانبازان قطع نخاع** تأمین هزینه‌ی مسکن، بیمه‌ی خدمات درمانی، دفاع از جایگاه جانبازان در مقابل دیدگاه‌های نامناسب برخی احزاب و گروه‌ها، رسیدگی به وضعیت حقوق و معیشت جانبازان، گسترش خدمات بهداشتی و درمانی، خدمات بیمه‌ی عمر، بیمه‌ی دندان‌پزشکی، فعال نمودن شرکت تعاونی‌ها از جمله تعاونی مصرف و مسکن، پرداخت یارانه‌ی تحصیلی برای فرزندان، تأمین هزینه‌ی درمان و تقویت بیمه‌ی خدمات درمانی می‌باشد؛ ولی در بین خدمات ارائه‌شده، فقط بیمه‌ی خدمات درمانی، پرداخت یارانه‌ی تحصیلی برای فرزندان با اولویت‌بندی نیازهای جانبازان هم‌خوانی دارد و در مورد بقیه‌ی نیازها، سطح خدمات ارائه‌شده خیلی پایین است. به عبارت دیگر: خدمات ارائه‌شده، نیازهای جانبازان را تأمین ننموده است.

مهم‌ترین نیازهای **جانبازان قطع عضو**: کمک به رفع مشکلات خانوادگی، تأمین بهداشت روانی خانواده و خدمات روان‌شناختی، تأمین هزینه‌ی مسکن، بیمه‌ی دندان‌پزشکی، حرفه‌آموزی، گسترش خدمات بهداشتی و درمانی، رسیدگی به وضعیت حقوق و معیشت جانبازان، فرصت ادامه‌ی تحصیل برای فرزندان جانبازان، دفاع از جایگاه جانبازان در مقابل دیدگاه‌های نامناسب برخی احزاب و گروه‌ها و اشتغال جانبازان می‌باشد؛ ولی اولویت‌بندی خدمات ارائه‌شده نشان می‌دهد که به‌جز گسترش خدمات بهداشتی و درمانی و اشتغال جانبازان، بقیه‌ی نیازهای جانبازان آن‌چنان بر آورده نشده است.

جانبازانی که قسمتی از اعضای بدن‌شان آسیب دیده است، تأمین هزینه‌ی مسکن، تأمین هزینه‌ی درمان و تقویت بیمه‌ی خدمات درمانی، کمک به رفع مشکلات خانوادگی، اشتغال جانبازان، فرصت ادامه‌ی تحصیل برای فرزندان جانبازان، برنامه‌های تربیتی برای فرزندان، بیمه‌ی دندان‌پزشکی، تأمین وسیله‌ی نقلیه‌ی مخصوص جانبازان، تأمین بهداشت روانی خانواده و خدمات



روان شناختی، ارتقای سطح فرهنگ جامعه در برخورد با جانبازان را مهم‌ترین نیازهای خود معرفی کرده‌اند؛ ولی از بین اولویت‌های فوق، تأمین هزینه‌ی درمان، اشتغال جانبازان، فرصت ادامه‌ی تحصیل برای فرزندان جانبازان آسیب عضو، خوب برطرف گردیده؛ ولی بقیه‌ی موارد به حد کافی تأمین نشده است. آنچه که در بین خدمات ارائه‌شده دارای مهم‌ترین اولویت بوده است، بیمه‌ی خدمات درمانی، گسترش خدمات بهداشتی و درمانی، تأمین هزینه‌ی درمان، خدمات بیمه‌ی عمر، فرصت ادامه‌ی تحصیل برای فرزندان جانبازان، فرصت ادامه‌ی تحصیل برای جانبازان، برپایی نمایشگاه از آثار و ارزش‌های دفاع مقدس، امتیازات استخدامی و اشتغال جانبازان می‌باشند.

جدول اولویت‌بندی نیازهای جانبازان، با توجه به مقایسه‌ی نظرات جانبازان، کارکنان بنیاد شهید و امور ایثارگران و

اساتید

میانگین اولویت نیاز	از نظر جانبازان				نیازهای جانبازان
	از نظر اساتید	از نظر کارکنان بنیاد شهید و ...		از نظر	
	اولویت نیاز جانبازان	اولویت خدمات ارائه‌شده	اولویت نیاز جانبازان	اولویت خدمات ارائه‌شده	
1	1	11	2	15	1 تأمین هزینه‌ی مسکن
2	11	3	5	2	2 رسیدگی به معالجه و درمان
4	15	10	3	24	3 بیمه‌ی دندان پزشکی



میانگین اولویت نیاز	از نظر کارکنان		از نظر جانبازان		نیازهای جانبازان	
	از نظر اساتید	بنیاد شهید و...	اولویت خدمات ارائه شده	اولویت نیاز جانبازان		
6	7	20	17	47	4	کمک به رفع مشکلات خانوادگی
12	21	9	15	22	5	رسیدگی به وضعیت حقوق و معیشت جانبازان
5	4	8	13	8	6	اشتغال جانبازان
3	8	22	4	50	7	تأمین بهداشت روانی خانواده و خدمات روان شناختی
14	13	40	28	14	8	دفاع از جایگاه جانبازان در مقابل دیدگاه‌های نامناسب برخی احزاب و گروه‌ها



میانگین اولویت نیاز	از نظر کارکنان		از نظر جانبازان		نیازهای جانبازان
	از نظر اساتید	بنیاد شهید و... اولویت اولویت نیاز خدمات جانبازا ارایه شده ن	اولویت اولویت نیاز خدمات جانبازا ارایه شده ن	اولویت اولویت خدمات ارایه شده ن	
9	17	23	12	46	9 ایجاد تسهیلات خرید خودرو مخصوص جانبازان
7	2	6	21	35	10 پرداخت یارانه برای فرزندان (از جمله کمک هزینه‌ی تحصیلی و برنامه‌های تشویقی)
19	26	16	25	4	11 فرصت ادامه‌ی تحصیل برای فرزندان جانبازان
10	9	2	18	7	12 خدمات بیمه‌ی عمر
28	40	52	29	51	13 فعال نمودن شرکت تعاونی‌ها



میانگین اولویت نیاز	از نظر کارکنان				از نظر جانبازان		نیازهای جانبازان
	از نظر اساتید	بنیاد شهید و... اولویت خدمات نیاز جانبازان ارایه شده	اولویت نیاز جانبازان ارایه شده	اولویت خدمات ارایه شده	اولویت نیاز جانبازان		
							از جمله تعاونی مصرف و مسکن
33	35	47	50	53	14		تأمین جهیزیه و لوازم منزل فرزندان
20	27	36	22	27	15		ارتقای سطح فرهنگ جامعه در برخورد با جانبازان
23	28	38	24	54	16		اعطای تسهیلات لوازم زندگی
24	20	4	31	6	17		فرصت ادامه‌ی تحصیل برای جانبازان
26	34	41	27	11	18		امتیازات استخدامی و اشتغال فرزندان



میانگین اولویت نیاز	از نظر جانبازان					نیازهای جانبازان
	از نظر اساتید	از نظر کارکنان بنیاد شهید و...			اولویت خدمات ارائه شده	
	اولویت نیاز جانبازان	اولویت خدمات ارائه شده	اولویت نیاز جانبازان	اولویت خدمات ارائه شده		
						جانبازان
21	29	7	16	1	19	بیمه ی خدمات درمانی
36	38	43	44	52	20	تأمین هزینه ی حمل و نقل
13	19	25	6	40	21	برگزاری برنامه ها و دوره های تربیتی مورد علاقه ی جانبازان، همسر و فرزندان
22	14	29	30	3	22	گسترش خدمات بهداشتی و درمانی مخصوص جانبازان
40	45	21	46	18	23	پرداخت وام با



میانگین اولویت نیاز	از نظر کارکنان		از نظر جانبازان		نیازهای جانبازان	
	از نظر اساتید	بنیاد شهید و...	اولویت اولویت اولویت	اولویت اولویت اولویت		
	اولویت نیاز جانبازان	اولویت خدمات ارائه شده	اولویت نیاز جانبازان	اولویت خدمات ارائه شده	اولویت نیاز جانبازان	
					کارمزد کم و فعال نمودن صندوق قرض الحسنه	
8	3	34	7	48	24	رفع تبعیض
11	5	19	10	28	25	ارتقای احترام و منزلت اجتماعی
16	6	26	20	37	26	تدوین قوانین کار متناسب با جانبازان
25	22	24	19	12	27	برخورد منطقی اقشار جامعه و ادارات با جانبازان
38	43	45	35	44	28	آموزش مهارت‌های



میانگین اولویت نیاز	از نظر کارکنان بنیاد شهید و... اساتید			از نظر جانبازان		نیازهای جانبازان
	اولویت نیاز جانبازان ن	اولویت خدمات ارایه شده ده	اولویت نیاز جانبازان ن	اولویت خدمات ارایه شده	اولویت نیاز جانبازان	
						اجتماعی
27	25	42	26	31	29	معرفی الگوهای ارزشی به نسل جدید و آینده
37	36	31	38	38	30	حرفه آموزی
32	30	17	36	33	31	خدمات حقوقی و کمک‌های فکری (در زمینه‌های حقوقی و مسایل شخصی)
15	16	35	1	34	32	توانمندسازی عزت نفس و عواطف
17	12	44	8	23	33	تعبیه مسیرهای مخصوص



میانگین اولویت نیاز	از نظر کارکنان بنیاد شهید و... اساتید				از نظر جانبازان		نیازهای جانبازان
	اولویت نیاز جانبازان ن	اولویت خدمات ارایه شده ده	اولویت نیاز جانبازان ن	اولویت خدمات ارایه شده ن	اولویت نیاز جانبازان		
						جانبازان در ادارات، خیابانها و معابر	
31	24	30	33	39	34	تأمین وسایل مخصوص ایاب و ذهاب	
29	39	15	11	20	35	برگزاری مراسم تجلیل و بزرگداشت مقام جانبازان	
35	31	32	34	43	36	انتصاب به مسئولیت اداری مناسب	
18	10	1	9	42	37	تقویت پرستاری و مراقبت اجتماعی	
42	46	27	32	16	38	تهیه و تولید	



میانگین اولویت نیاز	از نظر کارکنان بنیاد شهید و... اساتید				از نظر جانبازان		نیازهای جانبازان
	اولویت نیاز جانبازان ن	اولویت خدمات ارایه شده ده	اولویت نیاز جانبازان ن	اولویت خدمات ارایه شده ن	اولویت نیاز جانبازان		
							فیلم و تئاتر از رشادتهای جانبازان
44	42	33	43	29	39		مشاوره و راهنمایی و خدمات مددکاری
41	37	28	37	9	40		تبلیغ در مورد فرهنگ جبهه و جنگ و تقویت روحیه ایثار و شهادت در جامعه
34	18	48	41	41	41		آموزش مدیریت خانواده
47	41	50	51	49	42		آموزش مهارتهای



میانگین اولویت نیاز	از نظر اساتید	از نظر کارکنان بنیاد شهید و...		از نظر جانبازان		نیازهای جانبازان
	اولویت نیاز جانبازان	اولویت خدمات ارائه شده	اولویت نیاز جانبازان	اولویت خدمات ارائه شده	اولویت نیاز جانبازان	
						تصمیم گیری
46	44	13	42	36	43	برگزاری اردوهای زیارتی، تفریحی و سیاحتی (توریستی)
30	23	18	23	25	44	ایجاد باشگاههای ورزشی و تفریحات سالم مخصوص جانبازان
51	50	14	53	26	45	برنامه‌ی بازدید از مناطق جنگی
39	48	12	14	13	46	نصب یادبود و یادمان در میداين
45	32	53	48	30	47	تشکیل و



میانگین اولویت نیاز	از نظر کارکنان بنیاد شهید و... اساتید				از نظر جانبازان		نیازهای جانبازان
	اولویت نیاز جانبازان	اولویت خدمات ارایه شده	اولویت نیاز جانبازان	اولویت خدمات ارایه شده	اولویت نیاز جانبازان		
							گسترش انجمن و تـشکل مخصوص رسیدگی به امور جانبازان
49	52	54	47	45	48		مهد کودک برای فرزندان خردسال
43	33	49	40	55	49		اعطای نشان لیاقت
48	53	5	39	5	50		برپایی نمایشگاه از آثار و ارزشهای دفاع مقدس
50	51	51	45	19	51		آشنایی با قوانین کشوری و ارکان حکومت



میانگین اولویت نیاز	از نظر کارکنان				از نظر جانبازان		نیازهای جانبازان
	از نظر اساتید	بنیاد شهید و...	اولویت اولویت	اولویت اولویت	اولویت اولویت	اولویت اولویت	
	نیاز جانبازان	خدمات ارائه شده	نیاز جانبازان	نیاز جانبازان	خدمات ارائه شده	نیاز جانبازان	
52	49	39	49	21	52	انتشار و مطالعه نشریات فرهنگی	
53	47	46	52	17	53	آشنایی با وظایف نهادهای حکومتی	
54	54	37	54	10	54	اجرای سرود و موسیقی	
55	55	55	55	32	55	هم آهنگی جهت مشارکت در احزاب	

طبقه بندی نیازها

نیاز اقتصادی در همه‌ی گروه‌های جانبازان در اولویت اول قرار دارد. در این بررسی، نیازهای اولیه‌ی جانبازان یا نیازهای اقتصادی آنها، نسبت به نیازهای ثانویه، یعنی، نیازهای اجتماعی، سیاسی و فرهنگی از اولویت بیش‌تری برخوردار هستند. مازلو،



در بحث سلسله‌مراتب نیازها با صراحت بیان می‌کند که اگر نیازهای اولویت پایین‌تر تأمین نشود، فرد به نیازهای بالاتر کم‌تر توجه خواهد کرد (به جز موارد خاص انگیزشی). براساس نظریه‌ی کارل لاک، یکی از شاخص‌های نیازهای اولیه این است که در بین همه‌ی انسان‌ها به صورت یکنواخت احساس می‌شود؛ ولی نیازهای ثانویه، با توجه به تفاوت‌های بین افراد متفاوت است. ما در این پژوهش متوجه شدیم که نیازهای اقتصادی در بین همه‌ی جانبازان یکنواخت بوده و تفاوت معنی‌داری مشاهده نمی‌شود؛ ولی نیازهای سیاسی، فرهنگی و اجتماعی در بین جانبازان، متناسب با نوع یا درصد جانبازی متفاوت است. با توجه به این‌که نیازهای اقتصادی، به‌عنوان ضروری‌ترین نیاز جانبازان مطرح شده است، می‌توان دریافت که نوعی هم‌خوانی بین نیازهای اولیه و نیازهای اقتصادی آنان وجود دارد.

در بررسی نیازهای جانبازان، مشخص شد که خدمات ارائه‌شده از سوی بنیاد شهید و امور ایثارگران، با اولویت‌بندی نیازهای آن‌ها هم‌آهنگ نبوده و در برخی موارد خدمات ارائه‌شده به جانبازان، برای آن‌ها خیلی اهمیت ندارد و سازمان را نیز برای رفع نیازهای ضروری‌تر آنان، با کمبود اعتبار مواجه می‌کند. برای روشن‌تر شدن این مطلب، مقایسه‌ی اولویت‌بندی نیازهای جانبازان با خدمات ارائه‌شده به ایشان، ضروری به نظر می‌رسد:

مهم‌ترین اولویت نیازهای اقتصادی جانبازان، به‌ترتیب: تأمین هزینه‌ی مسکن، رسیدگی به معالجه و درمان، بیمه‌ی دندان‌پزشکی، رسیدگی به وضع معیشت جانبازان، اشتغال، تأمین بهداشت روانی و خدمات روان‌شناختی، ایجاد تسهیلات خرید خودرو مخصوص جانبازان، پرداخت یارانه‌ی تحصیلی برای فرزندان، بیمه‌ی عمر و فعال نمودن شرکت‌های تعاونی مصرف و مسکن می‌باشد. مهم‌ترین خدماتی که در خصوص رفع نیازهای اقتصادی و رفاهی جانبازان صورت گرفته است شامل: بیمه‌ی خدمات درمانی، تأمین هزینه‌های درمانی، گسترش خدمات بهداشتی و درمانی، خدمات بیمه‌ی عمر و اشتغال جانبازان می‌باشد. با وجود این‌که خدمات ارائه‌شده از اهمیت زیادی برخوردار است؛ ولی اولویت‌بندی خدمات ارائه‌شده، حاکی از آن است که تأمین هزینه‌ی مسکن، بیمه‌ی دندان‌پزشکی، رسیدگی به وضعیت حقوق و معیشت جانبازان، تأمین بهداشت روانی خانواده و خدمات روان‌شناختی، ایجاد تسهیلات خرید خودرو مخصوص جانبازان در مقایسه با نیاز جانبازان در اولویت پایین‌تری قرار گرفته و جانبازان انتظار دارند به موارد فوق اهمیت بیش‌تری داده شود.



مهم‌ترین اولویت **نیازهای اجتماعی** جانبازان، کمک به رفع مشکلات خانوادگی، رفع تبعیض، ارتقای احترام و منزلت اجتماعی، امتیازات استخدامی، تدوین قوانین کار متناسب با جانبازان، برخورد منطقی اقدار جامعه و ادارات با جانبازان، آموزش مهارت‌های اجتماعی، خدمات حقوقی، توانمندسازی عزت نفس و عواطف، تعبیه‌ی مسیرهای مخصوص جانبازان در ادارات، خیابان‌ها و معابر می‌باشد.

از مقایسه‌ی اولویت‌های جانبازان با خدمات ارایه‌شده، مشخص می‌شود که کمک به رفع مشکلات خانوادگی، رفع تبعیض، آموزش مهارت‌های اجتماعی، کم‌تر مورد توجه قرار گرفته است؛ ولی به اعتقاد جانبازان، خدمات ارایه‌شده در خصوص امتیازات استخدامی، برخورد منطقی اقدار جامعه و ادارات با جانبازان، یادبود و یادمان، خدمات مددکاری، تعبیه‌ی مسیرهای مخصوص جانبازان در ادارات، خیابان‌ها و معابر با اولویت‌بندی نیازهای آنان متناسب است.

دفاع از جایگاه جانبازان در مقابل دیدگاه‌های برخی از احزاب، اولین اولویت **نیازهای سیاسی** جانبازان را تشکیل می‌دهد و این موضوع در ردیف خدمات ارایه‌شده نیز در اولویت اول قرار دارد و رضایت جانبازان را جلب کرده است؛ ولی پی‌گیری و تقویت تشکل‌های مخصوص رسیدگی به امور جانبازان که دومین اولویت جانبازان می‌باشد، در بین خدمات ارایه‌شده مورد توجه قرار نگرفته و تقویت نشده است. جانبازان آسیب‌عضو و قطع عضو در این مورد هم عقیده‌اند؛ ولی جانبازان قطع نخاع و شیمیایی، دفاع از جایگاه جانبازان را در مقابل دیدگاه‌های نامناسب برخی احزاب و گروه‌ها کافی نمی‌دانند.

مهم‌ترین **نیازهای فرهنگی** جانبازان، فرصت ادامه‌ی تحصیل برای فرزندان جانبازان، ارتقای سطح فرهنگ جامعه در برخورد با جانبازان، فرصت ادامه‌ی تحصیل برای جانبازان، برنامه‌های تربیتی برای فرزندان، معرفی الگوهای ارزشی به نسل جدید و آینده، برگزاری دوره‌های آموزشی تربیتی (خود، همسر و فرزندان)، برگزاری مراسم تجلیل و بزرگداشت مقام جانبازان، تهیه و تولید فیلم از رشادت‌های جانبازان، مشاوره و راهنمایی، تبلیغ در مورد فرهنگ جبهه و جنگ می‌باشند. جانبازان عقیده دارند که بنیاد شهید و امور ایثارگران، خدمات خود را در فرصت ادامه‌ی تحصیل برای فرزندان جانبازان، برپایی نمایشگاه از آثار و ارزش‌های دفاع مقدس، فرصت ادامه‌ی تحصیل برای جانبازان، تبلیغ در مورد فرهنگ جبهه و جنگ، اجرای سرود و موسیقی متمرکز نموده و به



مسایلی مانند ارتقای سطح فرهنگ جامعه در برخورد با جانبازان، برنامه‌های تربیتی برای فرزندان، معرفی الگوهای ارزشی به نسل جدید و آینده، برگزاری دوره‌های آموزشی تربیتی (خود، همسر و فرزندان) کم‌تر اهمیت می‌دهد.

پیشنهادهای:

1. شورایی مرکب از جانبازان تشکیل شود و در تصمیم‌گیری‌های سازمان در زمینه‌ی خدمات‌رسانی به جانبازان مشارکت نماید.
2. نتیجه‌ی پژوهش نشان می‌دهد که مشکلات و نیازهای جانبازان شیمیایی و نوع آسیب‌دیدگی آن‌ها نیز با سایر جانبازان متفاوت می‌باشد. این عزیزان در جنگ تحمیلی قربانی وحشیانه‌ترین و غیرانسانی‌ترین تهاجمات دشمن قرار گرفتند و از طرف دیگر نوع آسیب‌دیدگی آن‌ها در بیش‌تر مواقع برای اطرافیان، کم‌تر از جانبازانی که عضو آسیب‌دیده‌ی آن‌ها در معرض دید است، مورد توجه واقع می‌شود. باید برنامه‌ریزی مخصوصی صورت گیرد تا عزت و احترام این گروه از ایثارگران بیش‌تر به مردم نمایان گردد.
3. اولویت‌بندی نیازهای جانبازان با اولویت‌بندی خدمات ارائه‌شده در برخی موارد هم‌آهنگ نمی‌باشد. برای این‌که خدمات ارائه‌شده تأثیر بیش‌تری داشته باشد، پیشنهاد می‌گردد برنامه‌ریزی‌های خدمات قابل‌ارایه با توجه به اولویت‌بندی خود جانبازان صورت گیرد.
4. خدمات دندان‌پزشکی، جزو اولویت‌های اساسی و مطالبات جدی جانبازان می‌باشد؛ بنابراین، پیشنهاد می‌گردد کلینیک‌های دندان‌پزشکی برای خدمت‌رسانی به جانبازان فعال‌تر شوند و رایه‌ی خدمات بیمه‌ای در مراکز مذکور بیش‌تر مورد توجه قرار گیرد.
5. خدمات ارائه‌شده به جانبازان، در مطبوعات و رسانه‌ها منعکس نگردد؛ زیرا، یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که افراد نیازمند سایر اقشار جامعه آزرده‌خاطر می‌شوند و این موضوع برای خود جانبازان نیز خوش‌آیند نیست؛ به‌علت این‌که اگر برای تعدادی از جانبازان خدماتی رایه شود، جانبازانی که خدمات فوق‌را دریافت نکرده یا کم‌تر از حدّ اعلام‌شده دریافت نموده‌اند، گله‌مند می‌شوند و از طرف دیگر، در شرع و عرف نیز به‌زبان آوردن خدمت‌ارایه‌شده، با نوعی احساس بار منت همراه است.



6. جانبازان، به خدمات روان‌شناختی و مشاوره‌ی خانواده بیش‌تر احساس نیاز نموده‌اند؛ بنابراین، پیشنهاد می‌گردد تقویت مراکز خدمات مشاوره‌ی جانبازان و خانواده‌ی آنان در اولویت قرار گیرد.
7. تأمین هزینه‌های مسکن، بیمه‌ی دندان‌پزشکی، رسیدگی به وضع معیشت جانبازان، تأمین بهداشت روانی خانواده و خدمات روان‌شناختی، ایجاد تسهیلات خرید خودرو مخصوص جانبازان، از جمله مهم‌ترین اولویت‌های نیاز اقتصادی رفاهی جانبازان می‌باشد که خدمات ارایه‌شده، آن‌ها را ارضا ننموده است. پیشنهاد می‌گردد رفع این نیاز در اولویت‌کاری بنیاد شهید و امور ایثارگران قرار گیرد.
8. کمک به رفع مشکلات خانوادگی، احترام و رفع تبعیض در اولویت برنامه‌های اجتماعی جانبازان قرار گیرد؛ زیرا، این موارد جزو اولویت‌های برتر نیازهای اجتماعی جانبازان بوده و خدمات ارایه‌شده از نظر آنان کافی نمی‌باشد.
9. با توجه به این‌که برگزاری برنامه‌ها و دوره‌های آموزشی و تربیتی برای جانبازان، همسر و فرزندان آن‌ها یکی از اولویت‌های اساسی نیازهای فرهنگی جانبازان می‌باشد و جانبازان خدمات ارایه‌شده در این مورد را کافی نمی‌دانند؛ پیشنهاد می‌گردد دوره‌های آموزش خانواده و دوره‌ها و برنامه‌های تربیتی برای فرزندان و دوره‌های آموزشی توجیهی برای خود جانبازان برگزار شود.
10. پیشنهاد می‌گردد در صورت ارایه‌ی خدمات ویژه به برخی از جانبازان که شرایط خاصی دارند، با اطلاع‌رسانی دقیق و به‌موقع نسبت به توجیه سایر جانبازان اقدام شود تا احساس تبعیض و بی‌عدالتی ننمایند؛ زیرا، بحث تبعیض در ارایه‌ی خدمات، به‌صورت معنی‌داری در اظهار نظر های جانبازان مطرح شده است. البته در این‌جا نکته‌ای را نیز باید یادآور شد: زمانی ممکن است برحسب تفاوت‌های فردی، برخوردهای متفاوتی با جانبازان صورت گیرد؛ در این‌گونه موارد، لازم است به‌طور کامل سایر جانبازانی که مشمول مزایای مربوطه نمی‌شوند توجیه شوند تا بر حسب نیازهای مقایسه‌ای تقاضا یا اعتراضی را مطرح ننمایند.
11. برای این‌که خدمات ارایه‌شده، رضایت جانبازان را بیش‌تر جلب نماید؛ پیشنهاد می‌گردد به‌طور مداوم، نیازسنجی و برنامه‌ریزی شود؛ زیرا، نیازها ثابت نبوده و مدام در حال تغییر هستند.



منابع و مآخذ:

1. حسینی، سید ابوالقاسم (1379)؛ فرهنگ جانبازی، قم: انتشارات مرکز تحقیقات اسلامی جانبازان.
2. میرسپاسی، ناصر (1375)؛ مدیریت منابع انسانی، تهران: انتشارات شروین.
3. فتحی واجارگاه، کوروش (1375)؛ نیازسنجی در برنامه‌ریزی آموزش و درسی، تهران: انتشارات اداره‌ی کل تربیت معلم و آموزش نیروی انسانی.
4. دلاور، علی (1380)؛ مبانی نظری و علمی پژوهش در علوم انسانی و اجتماعی، تهران: انتشارات رشد.