

Investigating the Effectiveness of Cultural and Educational Services of the Relief Foundation Against Psychological Injuries of Students Under the Support of Tehran Province (Subject of Study: Students from the Second Year of Elementary School to the Second Year of High School)

Mohsen Faraji

Doctorate of Business Administration (DBA); Tehran, Iran;

Email: iran.hrm.2020@gmail.com

Received: 10, Jul. 2023

Accepted: 08, Aug. 2023

Abstract

Introduction: Currently, one of the activities of the Imam Khomeini Relief Foundation is providing cultural and educational services to the students under support. One of the mechanisms that can check and evaluate the efficiency and effectiveness of these services is the continuous awareness of the impact of the actions and activities carried out and the measurement of the achievement of the goals and strategies of the Imam Khomeini Relief Foundation in this field. Is. Based on this, the purpose of this research is to measure the effectiveness of the cultural and educational services of the relief foundation against psychological injuries of students under the support of Tehran province, with an emphasis on the students covered from the second period of elementary school to the second period. It is secondary.

Methodology: In the current research, the factors affecting the effectiveness of educational cultural services were identified through the study of previous researches and meeting with experts and experts, and finally, through the questionnaire and its distribution among the target sample, the level of satisfaction was determined. The audience was determined from the services provided. In terms of data collection, it is part of mixed research (quantitative/qualitative). A descriptive survey method has been used in the quantitative part of the research. In the qualitative



Imam Khomeini Relief Foundation
**Empowerment and
Deprivation-elimination Journal**

<https://pajooresh.emdad.ir>

Vol. 1 | No. 1 | pp. 105-134

Summer 2023



part of the research, in order to ensure the validity of the research, face validity, content validity and experts' opinions were used.

Findings: The results of the research show that among the services provided to the covered students, counseling services have the highest average rating, and educational services and holding cultural and educational centers are in the second priority, and camp services and services Education is the third and fourth priority.

Conclusion: Based on the identified injuries resulting from the survey, the most important action of the Imam Khomeini Relief Foundation of Tehran Province should be to accurately identify the real needs and priorities of the covered clients.

Keywords: Effectiveness, Educational Cultural Services, Imam Khomeini Relief Foundation, Psychological Injuries

بررسی اثربخشی خدمات فرهنگی تربیتی کمیته امداد در برابر آسیب‌های روانی دانش‌آموزان تحت حمایت استان تهران (مورد مطالعه: دانش‌آموزان دوره دوم ابتدایی تا دوره دوم متوسطه)

محسن فرجی

دکتری مدیریت کسب و کار (DBA)؛ تهران، ایران؛
iran.hrm.2020@gmail.com



دریافت: ۱۴۰۲/۰۴/۱۹ پذیرش: ۱۴۰۲/۰۵/۱۷

نشریه علمی توانمندسازی و محرومیت‌زدایی
کمیته امداد امام خمینی (ره)
<https://pajooresh.emdad.ir>
دوره ۱ | شماره ۱ | صص ۱۰۵-۱۳۴
تابستان ۱۴۰۲



چکیده

مقدمه: در حال حاضر، یکی از فعالیت‌های کمیته امداد امام خمینی (ره)، ارائه خدمات فرهنگی تربیتی به دانش‌آموزان تحت حمایت می‌باشد. یکی از سازوکارهایی که می‌تواند میزان کارآمدی و اثربخشی این خدمات را بررسی و ارزیابی کند، آگاهی پیوسته از تأثیر اقدامات و فعالیت‌های صورت گرفته و سنجش میزان تحقق اهداف و راهبردهای کمیته امداد امام خمینی (ره) در این زمینه است. بر همین اساس، هدف از انجام این پژوهش، سنجش اثربخشی خدمات فرهنگی و تربیتی کمیته امداد در برابر آسیب‌های روانی دانش‌آموزان تحت حمایت استان تهران با تأکید بر محصلین تحت پوشش از دوره دوم ابتدایی تا دوره دوم متوسطه می‌باشد.

روش‌شناسی: در پژوهش حاضر، عوامل مؤثر بر اثربخشی خدمات فرهنگی تربیتی از طریق مطالعه تحقیقات پیشین و تشکیل جلسه با خبرگان و صاحب‌نظران شناسایی شدند و نهایتاً از طریق پرسشنامه و توزیع آن بین نمونه مورد نظر، میزان رضایتمندی مخاطبان از خدمات ارائه شده، مشخص گردید. از نظر گردآوری داده‌ها جزء پژوهش‌های ترکیبی (کمی/ کیفی) است. در بخش کمی پژوهش از روش توصیفی از نوع پیمایشی استفاده شده است. در بخش کیفی پژوهش، به منظور حصول اطمینان از روایی تحقیق، از روش اعتبار صوری، اعتبار محتوایی و نظر متخصصان استفاده شد.

یافته‌ها: نتایج پژوهش نشان می‌دهد که در میان خدمات ارائه‌شده به محصلین تحت پوشش، خدمات مشاوره بالاترین میانگین رتبه را به خود اختصاص داده است و خدمات آموزشی و برگزاری کانون‌های فرهنگی و تربیتی در اولویت دوم و خدمات اردویی و خدمات تحصیلی در اولویت‌های سوم و چهارم قرار دارند.

نتیجه‌گیری: بر اساس آسیب‌های شناسایی شده منبعث از پیمایش انجام‌شده، مهم‌ترین اقدام کمیته امداد امام خمینی (ره) استان تهران می‌بایست شناسایی دقیق نیازهای واقعی و اولویت‌های مددجویان تحت پوشش باشد.

کلیدواژه‌ها: اثربخشی، خدمات فرهنگی تربیتی، کمیته امداد امام خمینی (ره)، آسیب‌های روانی

مقدمه

با پیروزی انقلاب شکوهمند اسلامی، توجه به رفع مشکلات فراوان اقتصادی، فرهنگی و اجتماعی طبقات محروم جامعه و پیش‌بینی برنامه‌های مورد نیاز برای توانمندسازی و رفع نیازهای اقشار محروم، کمیته امداد امام خمینی (ره) با صدور حکمی از سوی امام خمینی (ره) برای مدت نامحدود و به‌منظور حمایت و رسیدگی به محرومان و مستضعفان و خودکفا نمودن آنان تأسیس گردید. به‌طور کلی، آغاز و استمرار فعالیت کمیته امداد امام خمینی (ره) با تمرکز بر امداد رسانی و حمایت از افراد و خانواده‌های نیازمند با رعایت کرامت انسانی و عزت نفس آنان، حمایت هدفمند از ایشان و ترویج فرهنگ کار میان افراد و خانواده‌های تحت پوشش، تلاش برای پیشگیری از تولید نظام‌یافته فقر در کشور، کمک به بهبود فضای کسب‌وکار و اشتغال پایدار اقشار نیازمند، ارائه خدمات اجتماعی و حمایتی در جهت توانمندسازی نیازمندان شامل: توسعه پوشش بیمه اجتماعی، فراگیر نمودن بیمه درمان و ارتقای کمی و کیفی خدمات حمایتی پایه اعم از مسکن، آموزش و معیشت نیازمندان، ترویج فرهنگ انفاق و ایثار و نیکوکاری و نشر سنت‌های حسنه اسلامی و در نهایت، تلاش مستمر برای مردمی شدن فعالیت‌های مربوط به انجام حمایت‌های مادی و معنوی از محرومان، صورت گرفته است.

یکی از فعالیت‌های کمیته امداد امام خمینی (ره) استان تهران، ارائه خدمات فرهنگی تربیتی به دانش‌آموزان تحت حمایت است. بدیهی است درک عوامل مؤثر بر اثربخشی این فعالیت و همچنین، میزان اثربخشی خدمات ارائه‌شده در این بخش، تأثیر چشمگیری بر عملکرد و بهره‌وری این نهاد مقدس خواهد داشت.



خدمات فرهنگی و تربیتی ارائه‌شده به دانش‌آموزان تحت حمایت به شرح زیر

است:

خدمات تحصیلی

۱. پرداخت کمک‌هزینه تحصیلی؛
۲. ارائه خدمات به دانش‌آموزان کنکوری؛
۳. ارائه خدمات آموزشی و تقویت بنیه تحصیلی دانش‌آموزان (تفاهم‌نامه با مؤسسه قلم چی و ...)
۴. تفاهم‌نامه با آموزش و پرورش در قالب طرح مدارس هم‌مدل (ثبت نام دانش‌آموزان تحت حمایت در مدارس غیرانتفاعی)؛
۵. ارائه خدمات تحصیلی به دانش‌آموزان جهت راهیابی به مدارس سمپاد و نمونه دولتی؛
۶. ارائه خدمات به دانش‌آموزان بازمانده از تحصیل جهت برگشت به تحصیل / اشتغال؛
۷. ارائه خدمات به دانش‌آموزان دارای افت تحصیلی جهت ارتقاء تحصیلی؛
۸. ارائه خدمات به استعداد‌های برتر و نخبگان (تبلت و لپ‌تاپ و کمک‌هزینه تحصیلی و وام نخبگی).

خدمات مشاوره

۱. مشاوره در زمینه تحصیلی؛
۲. مشاوره در زمینه اختلالات روحی و روانی؛
۳. مشاوره خانواده.

خدمات آموزشی

۱. آموزش‌های پیشگیرانه (مهارت‌های جرأت‌ورزی، عزت نفس، ارتباطی و ...)
۲. آموزش مهارت‌های زندگی.

خدمات اردویی

۱. اردوهای زیارتی؛
۲. اردوهای تخصصی شامل: نمایشگاه‌های قرآنی و ...

تشکیل کانون‌های فرهنگی - تربیتی به‌منظور

۱. برگزاری برنامه‌های مناسبتی (اعیاد، مناسبت‌های ملی و مذهبی و ...)
۲. کلاس‌های آموزش هنری، ورزشی، قرآنی، اعتقادی، دوره‌های مهارت‌آموزی و فنی و حرفه‌ای؛
۳. برنامه‌ریزی جهت اوقات فراغت دانش‌آموزان شامل:
 - ◇ جشنواره ورزشی (مسابقات ورزشی ویژه پسران دانش‌آموز، مسابقات ورزشی ویژه دختران دانش‌آموز)؛
 - ◇ جشنواره تئاتر؛
 - ◇ گروه‌های سرود؛
 - ۴. جشنواره باران وحی با هدف:
 - ◇ حفظ قرآن؛
 - ◇ قرائت قرآن؛
 - ◇ مداحی؛
 - ◇ عکاسی؛
 - ◇ نقاشی.

مبانی

بدیهی است یکی از سازوکارهایی که می‌تواند میزان کارآمدی و اثربخشی این خدمات را بررسی و ارزیابی کند، آگاهی پیوسته از تأثیر اقدامات و فعالیت‌های صورت گرفته و سنجش میزان تحقق اهداف و راهبردهای کمیته امداد امام خمینی (ره) در این زمینه است. بر همین اساس و با هدف تسهیلگری و تصمیم‌سازی در جهت طراحی راهبردهای تحولی این نهاد مقدس در این حوزه و به تبع آن، ارتقای عملکرد و بهره‌وری کمیته امداد امام خمینی (ره)، سنجش اثربخشی خدمات فرهنگی و تربیتی کمیته امداد در برابر آسیب‌های روانی دانش‌آموزان تحت حمایت استان تهران با تأکید بر محصلین تحت پوشش از دوره دوم ابتدایی تا دوره دوم متوسطه، در دستور کار قرار گرفته است. بنابراین، در این پژوهش در جستجوی پاسخ سؤالات زیر خواهیم بود:

۱. مهم‌ترین آسیب‌های روانی محصلین تحت حمایت استان تهران از دوره دوم ابتدایی تا دوره دوم متوسطه، کدامند؟



۲. مؤلفه‌ها و شاخص‌های اثربخشی خدمات فرهنگی و تربیتی کمیته امداد در برابر آسیب‌های روانی دانش‌آموزان تحت حمایت استان تهران، کدامند؟
۳. میزان اثربخشی خدمات فرهنگی و تربیتی کمیته امداد در برابر آسیب‌های روانی دانش‌آموزان تحت حمایت استان تهران، در چه وضعیتی قرار دارد؟
۴. برنامه‌ها و ابتکارات بهبود جهت ارتقای سطح اثربخشی خدمات فرهنگی و تربیتی کمیته امداد در برابر آسیب‌های روانی دانش‌آموزان تحت حمایت استان تهران، کدامند؟

مروری بر ادبیات پژوهش

امروزه یکی از موضوعاتی که در علم مدیریت اهمیت بسیار زیادی دارد، مبحث اثربخشی فعالیت‌ها و اقدامات سازمانی است. صاحب‌نظران این علم از دهه‌های گذشته از زوایای گوناگون به این موضوع نگرسته‌اند و به تبیین مفهوم آن پرداخته‌اند. اثربخشی سازمانی یا Organizational effectiveness مفهومی است که نشان‌دهنده میزان محقق‌شدن اهداف بلندمدت یا کوتاه‌مدت یک مجموعه است؛ به بیانی دیگر، اثربخشی سازمانی مشخص می‌کند که مجموعه مورد نظر تا چه میزان توانسته است اهداف ترسیم‌شده سازمان را محقق کند.

«راینز» اثربخشی سازمانی را به‌عنوان میزان یا حدی که یک سازمان اهداف بلندمدت و کوتاه‌مدت خود را تحقق بخشیده و همچنین، حدی که توانسته است ذی‌نفعان استراتژیک خود را شناخته و خواسته‌هایشان را برآورده کند، تعریف می‌کند.

به‌طور کلی، در یک سازمان محاسبه اثربخشی چندان ساده نیست و شاخص‌ها و روش‌های متعددی برای سنجش و اندازه‌گیری عملکرد سازمان ارائه شده است؛ صاحب‌نظران، اثربخشی سازمانی را درجه و میزان دستیابی به هدف تعریف کرده‌اند. «پیتز» دراکر، اثربخشی سازمانی را انجام صحیح کار می‌داند و آن را کلید موفقیت سازمان به حساب می‌آورد. «راینز» در تعریف اثربخشی سازمانی هم به وسایل و امکانات (فرایند) توجه نموده و هم به نتایج حاصله. به همین ترتیب، اندیشمندان و صاحب‌نظران دیگر، تعاریف مختلفی برای این مفهوم ارائه کرده‌اند. بنابراین، می‌توان گفت: برای سنجش اثربخشی سازمانی هیچ مقیاس ساده، راحت و تضمین‌شده‌ای وجود ندارد. لذا، در این مجال، به تعدادی از رویکردهای مهم اشاره می‌شود:

الف: رویکرد تحقق هدف: این رویکرد، متداول‌ترین رویکرد برای ارزیابی اثربخشی سازمانی هست و اثربخشی سازمانی را عمدتاً با نیل به یک یا چند هدف ویژه تعریف می‌کند و به‌طور گسترده، در اکثر سازمان‌ها مورد استفاده قرار می‌گیرد. تمرکز این مدل بر برون‌دادها است و کارکنان در این رویکرد به دنبال بهره‌وری، کارایی و سودآوری هستند؛

ب: رویکرد سیستم منبع: در این رویکرد، سازمان باید توانایی کسب درون‌دادها را داشته باشد. رویکرد سیستم منبع بر معیارهایی تأکید دارد که بقاء طولانی‌مدت سازمان را افزایش خواهند داد مانند: توانایی سازمان در کسب منابع، نگهداری از محیط داخلی خود به‌عنوان یک سازمان اجتماعی و تعادل موفق با محیط خارجی؛

ج: رویکرد رضایت ذی‌نفعان استراتژیک: هدف این رویکرد آن است که تقاضاهای ذی‌نفعانی که در محیط سازمان حضور دارند را رفع نماید تا حمایت‌های مورد نیاز را برای ادامه و بقا کسب کند. این دیدگاه شبیه رویکرد سیستم منبع می‌باشد با این تفاوت که با محیط درونی سازمان، ارتباط ندارد. این رویکرد سازمان‌ها را به‌عنوان یک محدودهٔ سیاسی در نظر می‌گیرد که علاقه به کنترل کل منابع دارند. در این رویکرد، تعیین میزان رضایت گروه‌های ذی‌نفعان مانند: بستانکاران، مشتریان، عرضه‌کنندگان مواد اولیه، کارکنان و صاحبان شرکت به‌عنوان شاخص عملکرد سازمانی به حساب می‌آید؛

د: رویکرد ارزش‌های رقابتی: این رویکرد یک چارچوب تلفیقی را ارائه می‌دهد. معیارهای اصلی و اساسی مورد استفاده در این رویکرد از جمله: نرخ بازگشت سرمایه‌گذاری، سهم بازار، نوآوری در محصولات و امنیت شغلی متکی به این هست که ما چه کسی هستیم، چه چیزی را ارائه می‌دهیم و چه منفعی را مد نظر قرار می‌دهیم. این رویکرد، تعدادی از معیارهای اثربخشی سازمانی را در قالب مدل‌های چهارگانهٔ سیستم باز، روابط انسانی، هدف عقلانی و فرایند داخلی قرار داده که هر کدام بر ارزش‌های ویژه‌ای متکی هستند و بر حسب اینکه سازمان در چه مرحله‌ای از مراحل چرخهٔ حیات خود می‌باشد، یکی از این مدل‌ها در اولویت قرار می‌گیرد؛

هـ. رویکرد فرایندهای درونی: برخی از صاحب‌نظران این رویکرد را رویکرد «سیستم‌های سالم» نامگذاری کرده‌اند؛ زمانی گفته می‌شود که یک سازمان، سیستم سالمی هست



که اطلاعات به آرامی در جریان باشد و تعهد، وفاداری، رضایت شغلی و اعتماد در میان کارکنان سازمان، حاکم باشد. در واقع، در این رویکرد، اثربخشی یعنی میزان سلامت و کارایی سازمان. بهترین نمونه‌های این رویکرد، الگوهایی است که در رابطه با روش‌های مبتنی بر روابط انسانی در سازمان ارائه شده‌اند؛

و: الگوی اثربخشی سازمانی پارسونز: مدل پارسونز که به صورت مخفف با واژه AGIL

مشخص می‌شود، شامل چهار ویژگی می‌باشد:

۱. انطباق یعنی تحصیل منابع کافی؛
۲. نیل به هدف یعنی هدفگذاری و اجرای آن؛
۳. انسجام یعنی ایجاد و حفظ همکاری و هماهنگی بین واحدهای فرعی سیستم؛
۴. تداوم و حفظ الگوهای فرهنگی که به معنای ایجاد، حفظ و انتقال فرهنگ و ارزش‌های خاص سیستم است.

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نظر گردآوری داده‌ها جزء پژوهش‌های ترکیبی (کمی / کیفی) می‌باشد؛ به عبارت دیگر، در بخش کمی پژوهش از روش توصیفی از نوع پیمایشی استفاده شد. در این بخش، ابزار پرسشنامه محقق ساخته که روایی و پایایی آن مورد تأیید واقع شد، برای سنجش اثربخشی خدمات فرهنگی تربیتی کمیته امداد در برابر آسیب‌های روانی دانش‌آموزان تحت حمایت، استفاده گردید. لازم به ذکر است گویه‌های این پرسشنامه بر اساس عوامل شناسایی شده در بخش کیفی پژوهش، تدوین شدند. بخش کیفی پژوهش مشتمل بر دو مرحله تحلیل اسناد شامل: پایان‌نامه‌ها، کتب، مقالات و ... و مصاحبه نیمه ساختار یافته با مدیران، خبرگان و صاحب‌نظران معرفی شده توسط کارفرما بود.

در بخش کیفی پژوهش، به منظور حصول اطمینان از روایی تحقیق، از روش اعتبار صوری، اعتبار محتوایی و نظر متخصصان استفاده شد. همچنین، برای بررسی پایایی ابزارها، از روش‌های کیفی استاندارد و فرایند مستندسازی استفاده گردید. در بخش کمی پژوهش نیز که از ابزار پرسشنامه محقق ساخته استفاده شد، روایی محتوایی و صوری، توسط متخصصین و کارشناسان، تأیید شد و روش آلفای کرونباخ برای سنجش پایایی پرسشنامه مورد استفاده قرار گرفت.

به طور کلی، گام‌های انجام پژوهش حاضر به شرح زیر می‌باشند:

گام اول: استخراج عوامل مؤثر بر اثربخشی خدمات فرهنگی تربیتی کمیته امداد امام خمینی (ره)

◇ در این مرحله، ضمن مطالعه تحقیقات پیشین، از طریق تشکیل جلسه با تعداد ۱۵ نفر از خبرگان و صاحب‌نظران کمیته امداد امام خمینی (ره) در حوزه‌های کاری مرتبط، پیش‌نویس عوامل مؤثر بر اثربخشی خدمات فرهنگی تربیتی کمیته امداد در برابر آسیب‌های روانی دانش‌آموزان تحت حمایت، تنظیم گردید.

گام دوم: اخذ نظرات و دیدگاه‌های خبرگان و صاحب‌نظران شاغل در کمیته امداد امام خمینی (ره)

◇ در این مرحله، پیش‌نویس عوامل مؤثر بر اثربخشی خدمات فرهنگی تربیتی کمیته امداد در برابر آسیب‌های روانی دانش‌آموزان تحت حمایت در اختیار خبرگان و صاحب‌نظران شاغل در کمیته امداد امام خمینی (ره) قرار گرفت و دیدگاه‌ها، نظرات و پیشنهادات آن‌ها، جمع‌آوری شد.

گام سوم: طراحی ابزار سنجش و ارزیابی

◇ در این گام، سؤالات مرتبط با عوامل مؤثر بر اثربخشی خدمات فرهنگی تربیتی کمیته امداد در برابر آسیب‌های روانی دانش‌آموزان تحت حمایت، استخراج گردید و پیش‌نویس پرسشنامه پژوهش، تنظیم شد.

گام چهارم: تشکیل کارگروه پژوهش در کمیته امداد امام خمینی (ره) استان تهران

◇ در این بخش، کارگروه پژوهش در کمیته امداد امام خمینی (ره) استان تهران تشکیل شد و پرسشنامه پژوهش، مورد بررسی قرار گرفت.

گام پنجم: تنظیم ویرایش نهایی ابزار پژوهش

◇ در این مرحله، دیدگاه‌ها و پیشنهادات مطرح‌شده توسط خبرگان و کارشناسان، اعمال شد و ویرایش نهایی پرسشنامه پژوهش تنظیم گردید.

گام ششم: بررسی روایی و پایایی پرسشنامه پژوهش

◇ برای بررسی روایی پرسشنامه پژوهش از روایی صوری و بررسی دیدگاه‌های خبرگان و کارشناسان استفاده شد. همچنین، برای محاسبه پایایی پرسشنامه، از روش آلفای



کرونباخ استفاده گردید. بر اساس محاسبات انجام‌شده، ضریب آلفای کرونباخ ۰,۹۷۹، به‌دست آمد که حاکی از پایایی بسیار بالای پرسشنامه می‌باشد. علاوه بر این، پایایی تک‌تک سؤالات پرسشنامه هم محاسبه گردید که بیانگر پایایی بالای آن‌ها بود.

گام هفتم: توزیع و جمع‌آوری پرسشنامه‌ها

◇ پرسشنامه پژوهش در اختیار تمام مددجویان قرار گرفت [منطق سرشماری] و نهایتاً ۳۸۱ پرسشنامه صحیح جمع‌آوری شد. لازم به ذکر است بر اساس RFP ارسال‌شده توسط کارفرما، تکمیل ۳۵۰ پرسشنامه توسط مددجویان مورد نظر، کفایت می‌کرد.

گام هشتم: تجزیه و تحلیل اطلاعات حاصل از پرسشنامه‌ها

◇ در این مرحله، از نرم‌افزارهای SPSS و Excel برای تجزیه و تحلیل داده‌های به‌دست‌آمده، استفاده گردید.

گام نهم: تعریف برنامه‌ها و ابتکارات بهبود

◇ با توجه به نتایج به‌دست‌آمده از پیمایش انجام‌شده و شناسایی آسیب‌ها و نقاط قابل بهبود، برنامه‌ها و پروژه‌های بهبود تعریف شدند. در این مرحله تلاش شد تا مهم‌ترین و ضروری‌ترین پروژه‌های بهبود مشخص شوند.

یافته‌های پژوهش

اولین سؤال طرح‌شده در این پژوهش این بود که «مهم‌ترین آسیب‌های روانی محصلین تحت حمایت استان تهران از دوره دوم ابتدایی تا دوره دوم متوسطه، کدامند؟» بر اساس بررسی سوابق پژوهش‌های انجام‌شده در کمیته امداد امام خمینی (ره) استان تهران، مهم‌ترین آسیب‌های روانی محصلین تحت حمایت استان تهران از دوره دوم ابتدایی تا دوره دوم متوسطه بر اساس فراوانی عبارتند از:

الف) اضطراب و استرس؛

ب) پایین بودن عزت نفس و اعتماد به نفس؛

ج) اختلال یادگیری؛

د) ضعف در کنترل هیجانات؛

ه) افسردگی؛

و) بیش‌فعالی.

در راستای پاسخ به سؤالات بعدی پژوهش، ابتدائاً مؤلفه‌ها و شاخص‌های اثربخشی خدمات فرهنگی تربیتی کمیته امداد در برابر آسیب‌های روانی دانش‌آموزان تحت حمایت از طریق تحلیل اسناد شامل کتب، مقالات، پایان‌نامه‌ها و ... و مصاحبه‌های نیمه‌ساختار یافته با مدیران، خبرگان و صاحب‌نظران معرفی شده توسط کارفرما، شناسایی شدند. برای این منظور، از منطق روش تحلیل محتوا (Content analysis) استفاده شد؛ تحلیل محتوا یک روش تحقیق کیفی برای شناسایی، تحلیل و تفسیر الگوهای معنایی داده‌های کیفی هست. در این روش از طریق فرایندهای کدگذاری یافته‌ها به‌ویژه برای استخراج مقوله‌ها از انواع مصاحبه در تحقیقات کیفی استفاده می‌شود. نمودار صفحه بعد، مؤلفه‌های اثربخشی خدمات فرهنگی تربیتی کمیته امداد در برابر آسیب‌های روانی دانش‌آموزان تحت حمایت را که با الهام از منطق روش تحلیل محتوا به دست آمده است، نشان می‌دهد:



نمودار ۱. مؤلفه‌های اثربخشی خدمات فرهنگی تربیتی کمیته امداد امام خمینی (ره)

همان‌گونه که قبلاً اشاره شد مؤلفه‌های فوق‌الذکر مبنای تنظیم گویه‌های پرسشنامه پژوهش قرار گرفت و در بخش کمی پژوهش، استفاده گردید. در این بخش، ۳۸۱ نفر از مددجویان (محصّلین تحت پوشش از دوره دوم ابتدایی تا دوره دوم متوسطه) مشارکت داشتند. جداول ۱ تا ۳ ترکیب جمعیت‌شناختی پاسخ‌دهندگان را نشان می‌دهد:

جدول ۱. وضعیت پاسخ‌دهندگان به تفکیک مقطع تحصیلی

مقطع تحصیلی	دوره دوم ابتدایی	دوره اول متوسطه	دوره دوم متوسطه	مجموع
تعداد پاسخ‌دهندگان	۱۴۱	۱۳۷	۱۰۳	۳۸۱



داده‌های جدول فوق بیانگر آن است که ۳۷ درصد از پاسخ‌دهندگان در دوره دوم ابتدایی، ۳۶ درصد از پاسخ‌دهندگان در دوره اول متوسطه و ۲۷ درصد از پاسخ‌دهندگان در دوره دوم متوسطه مشغول به تحصیل می‌باشند.

جدول ۲. وضعیت پاسخ‌دهندگان به تفکیک مدت‌زمان تحت پوشش بودن

مدت‌زمان تحت پوشش بودن	۰ تا ۳ سال پیش	بیشتر از ۳ سال تا ۵ سال	بیشتر از ۵ سال	مجموع
تعداد پاسخ‌دهندگان	۱۵۹	۸۲	۱۴۰	۳۸۱

داده‌های جدول فوق بیانگر آن است که ۴۲ درصد از پاسخ‌دهندگان کمتر از ۳ سال، ۲۱ درصد از پاسخ‌دهندگان بیشتر از ۳ سال و کمتر از ۵ سال و ۳۷ درصد از پاسخ‌دهندگان بیشتر از ۵ سال تحت پوشش کمیته امداد امام خمینی (ره) بوده‌اند.

جدول ۳. وضعیت پاسخ‌دهندگان به تفکیک جنسیت

جنسیت	پسر	دختر	مجموع
تعداد پاسخ‌دهندگان	۱۵۹	۲۲۲	۳۸۱

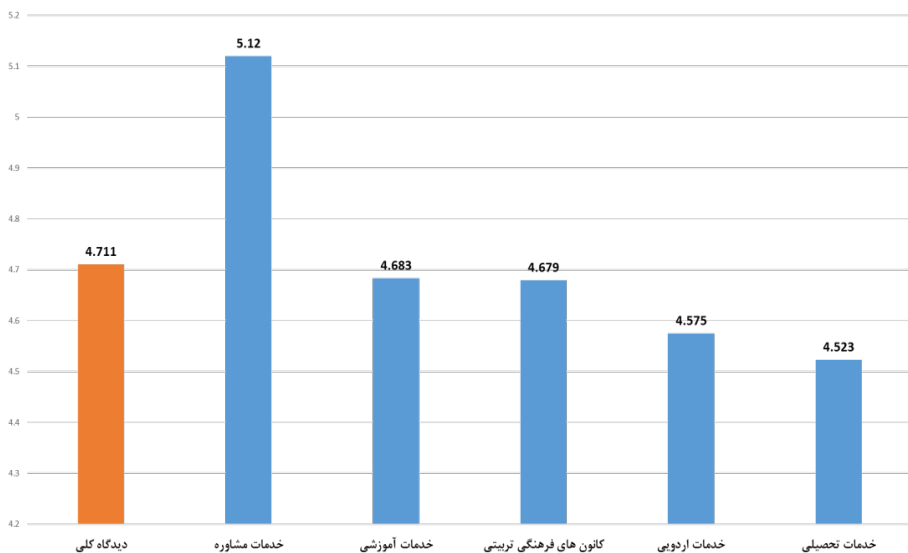
داده‌های جدول فوق بیانگر آن است که ۴۲ درصد از پاسخ‌دهندگان را پسرها و ۵۸ درصد از پاسخ‌دهندگان را دخترهای تحت پوشش کمیته امداد امام خمینی (ره) تشکیل داده‌اند.

در ادامه، جمع‌بندی پاسخ‌های مخاطبان به سؤالات پرسشنامه پژوهش، آورده شده است. لازم به ذکر است در این بخش، در ابزارهای تحلیل واریانس یک راهه (ANOVA) و آزمون T مستقل استفاده شده است؛ تحلیل واریانس، یکی از ابزارهای پرکاربرد در آزمون فرض و تحقیقات آماری به‌شمار می‌رود. در این روش، سعی بر این است که اختلاف بین چند جامعه آماری، ارزیابی شود. به زبان ساده می‌توان چنین گفت که اگر شما دو یا بیش از دو گروه داشته باشید و بخواهید نمره یک متغیر را در این گروه‌ها مقایسه کنید، باید از این آزمون استفاده کنید. آزمون T مستقل نیز برای مقایسه یک یا چند متغیر در حداکثر دو گروه مورد استفاده قرار می‌گیرد و داده‌های پژوهش الزاماً می‌بایست از توزیع نرمال برخوردار باشند. یکی از روش‌های بررسی ادعای نرمال بودن توزیع متغیر، استفاده از چولگی و کشیدگی هست. در علم آمار، چولگی بیانگر میزان تقارن توزیع متغیر در اطراف میانگین هست. در واقع، چولگی انحراف منحنی نرمال از حالت تقارن هست.

مقدار چولگی می‌تواند مثبت یا منفی باشد. در حالت چولگی مثبت، میانگین بزرگتر از میانه و میانه بزرگتر از مد هست. در حالت چولگی منفی، مد بزرگتر از میانه و میانه بزرگتر از میانگین هست. کشیدگی بیان‌کننده نحوه انباشته شدن نمره‌ها در مرکز توزیع یک متغیر است؛ در واقع، کشیدگی، برآمدگی یا فرورفتگی منحنی توزیع نرمال هست. در حالت کشیدگی منفی، منحنی توزیع فرورفته‌تر از حالت نرمال می‌شود و در حالت کشیدگی مثبت، منحنی توزیع متغیر، برآمده‌تر از منحنی نرمال می‌شود. مقادیر چولگی و کشیدگی باید بین +۱ و -۱ باشد تا بتوانیم نرمال بودن توزیع متغیر را بپذیریم.

جدول ۴. آزمون کشیدگی و چولگی

کشیدگی	چولگی	متغیر
-۰/۲۸۶	-۰/۲۲۹	رضایت از خدمات فرهنگی تربیتی
۰/۳۵۲	۰/۶۶۵	رضایت از خدمات تحصیلی
۰/۲۲۴	-۰/۷۴۶	رضایت از خدمات مشاوره
-۰/۲۴۷	-۰/۳۵۱	رضایت از خدمات آموزشی
-۰/۴۰۷	-۰/۳۳۳	رضایت از خدمات اردویی
-۰/۰۳۱	-۰/۲۴۸	رضایت از کانون‌های فرهنگی



نمودار ۲. وضعیت میانگین رضایت مددجویان از خدمات فرهنگی تربیتی کمیته امداد امام خمینی (ره)

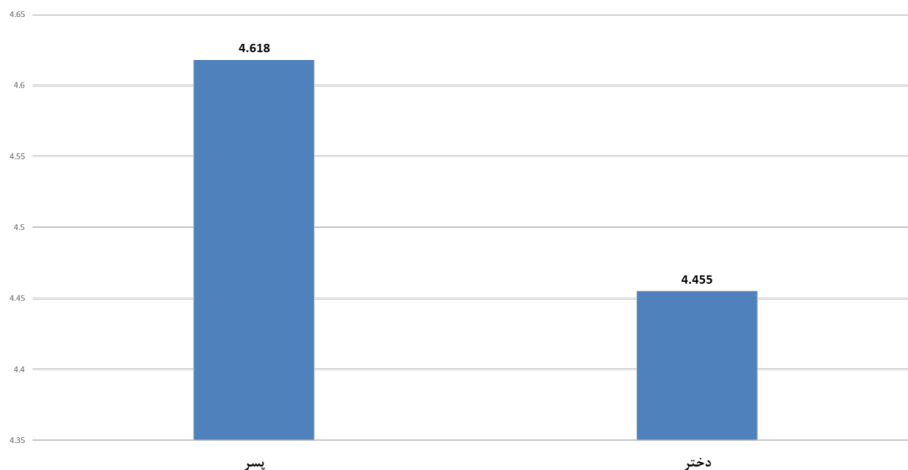


بر اساس آزمون‌های آماری انجام شده، از میان خدمات فرهنگی تربیتی ارائه شده توسط کمیته امداد امام خمینی (ره) استان تهران، خدمات مشاوره دارای بالاترین میانگین رضایت و خدمات آموزشی، کانون‌های فرهنگی تربیتی، خدمات اردویی و خدمات تحصیلی، در مراتب بعدی قرار دارند. به‌طور کلی، نتایج تحلیل‌ها حاکی از آن است که فرض برابری میانگین متغیر رضایت از خدمات فرهنگی تربیتی کمیته امداد امام خمینی (ره) با حد متوسط ۴ رد می‌شود. از سوی دیگر، بررسی فاصله اطمینان ۰٫۹۵ بیانگر آن است که مقدار حد پایین و حد بالا مثبت می‌باشد. این اختلاف میانگین بیشتر از حد متوسط است؛ به عبارت دیگر، وضعیت رضایت مددجویان از خدمات فرهنگی تربیتی کمیته امداد امام خمینی (ره) استان تهران [دیدگاه کلی]، بالاتر از حد متوسط است.

جدول (۴) نتایج حاصل از آزمون T مستقل را برای بررسی متغیر رضایت از خدمات فرهنگی تربیتی کمیته امداد امام خمینی (ره) استان تهران نشان می‌دهد. آزمون مذکور برای تک‌تک زیرمتغیرها هم انجام شده است لکن، به دلیل پرهیز از اطاله پژوهش، از درج جداول مربوطه خودداری شده و به یک نمونه، اکتفا می‌گردد. لازم به ذکر است برای همه متغیرها (خدمات مشاوره، خدمات آموزشی، کانون‌های فرهنگی تربیتی، خدمات اردویی و خدمات تحصیلی)، فرض برابری میانگین متغیر با حد متوسط ۴ رد می‌شود؛ به عبارت دیگر، وضعیت رضایت بالاتر از حد متوسط است.

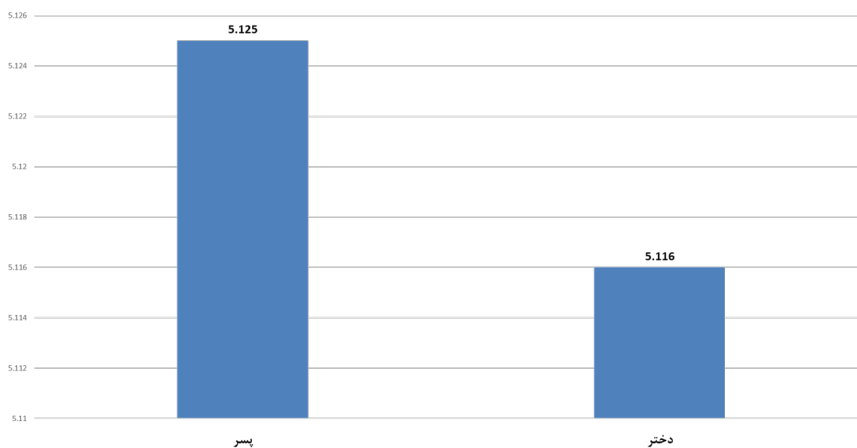
جدول ۵. وضعیت میانگین رضایت مددجویان از خدمات فرهنگی تربیتی کمیته امداد امام خمینی (ره)

متغیر	میانگین	انحراف معیار	T	Sig	اختلاف میانگین	سطح اطمینان ۹۵ درصد حد پایین	حد بالا
رضایت از خدمات فرهنگی تربیتی کمیته امداد امام خمینی (ره)	۴٫۷۱۱	۱٫۱۷۶	۱۱٫۷۷۶	۰٫۰۰۰	۰٫۷۱۱	۰٫۵۹۲	۰٫۸۲۹

بررسی وضعیت رضایت مددجویان از خدمات تحصیلی به تفکیک جنسیت مددجو

نمودار ۳. وضعیت رضایت مددجویان از خدمات تحصیلی به تفکیک جنسیت مددجو

نتایج آزمون T گروه‌های مستقل حاکی از آن است که بین میانگین رضایت پسرها و دخترها از خدمات تحصیلی ارائه شده توسط کمیته امداد امام خمینی (ره)، تفاوت معنادار وجود ندارد.

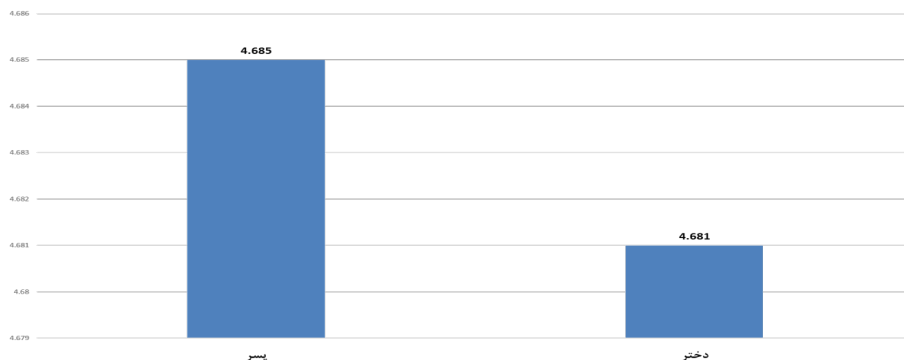
بررسی وضعیت رضایت مددجویان از خدمات مشاوره به تفکیک جنسیت مددجو

جدول ۴. وضعیت رضایت مددجویان از خدمات مشاوره به تفکیک جنسیت مددجو

نتایج آزمون T گروه‌های مستقل حاکی از آن است که بین میانگین رضایت پسرها و دخترها از خدمات مشاوره ارائه شده توسط کمیته امداد امام خمینی (ره)، تفاوت معنادار وجود ندارد.



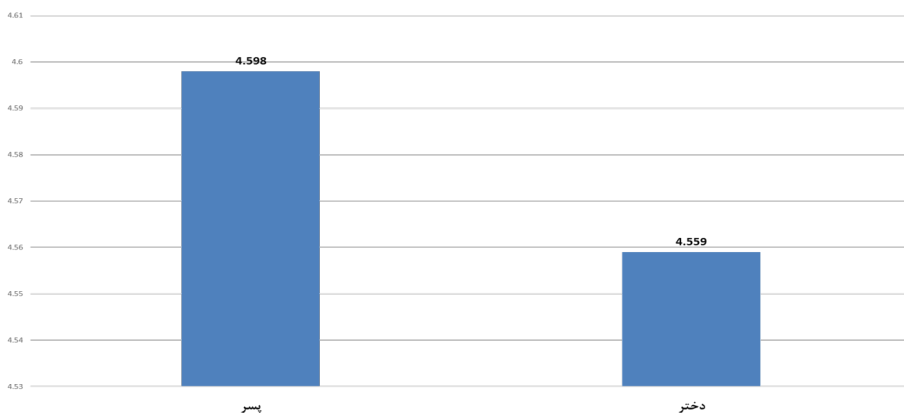
بررسی وضعیت رضایت مددجویان از خدمات آموزشی به تفکیک جنسیت مددجو



نمودار ۵. وضعیت رضایت مددجویان از خدمات آموزشی به تفکیک جنسیت مددجو

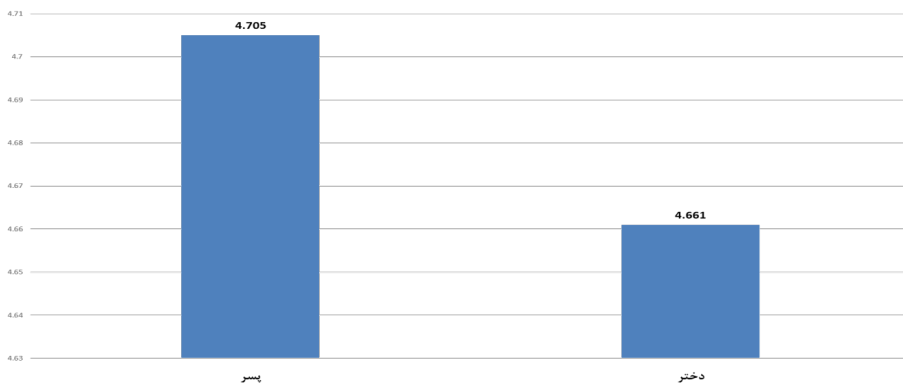
نتایج آزمون T گروه‌های مستقل حاکی از آن است که بین میانگین رضایت پسرها و دخترها از خدمات آموزشی ارائه‌شده توسط کمیته امداد امام خمینی (ره)، تفاوت معنادار وجود ندارد.

بررسی وضعیت رضایت مددجویان از خدمات اردویی به تفکیک جنسیت مددجو



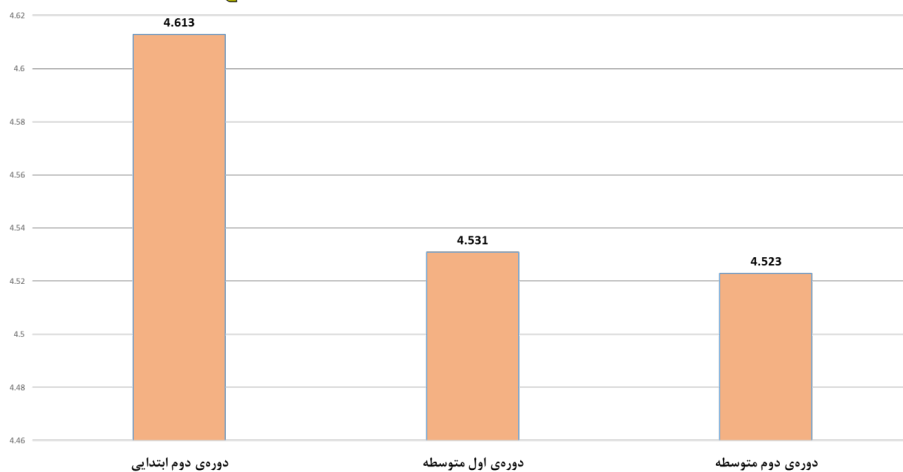
نمودار ۶. وضعیت رضایت مددجویان از خدمات اردویی به تفکیک جنسیت مددجو

نتایج آزمون T گروه‌های مستقل حاکی از آن است که بین میانگین رضایت پسرها و دخترها از خدمات اردویی ارائه‌شده توسط کمیته امداد امام خمینی (ره)، تفاوت معنادار وجود ندارد.

بررسی وضعیت رضایت مددجویان از کانون‌های فرهنگی تربیتی به تفکیک جنسیت مددجو

نمودار ۷. وضعیت رضایت مددجویان از کانون‌های فرهنگی تربیتی به تفکیک جنسیت مددجو

نتایج آزمون T گروه‌های مستقل حاکی از آن است که بین میانگین رضایت پسرها و دخترها از کانون‌های فرهنگی تربیتی ارائه شده توسط کمیته امداد امام خمینی (ره)، تفاوت معنادار وجود ندارد.

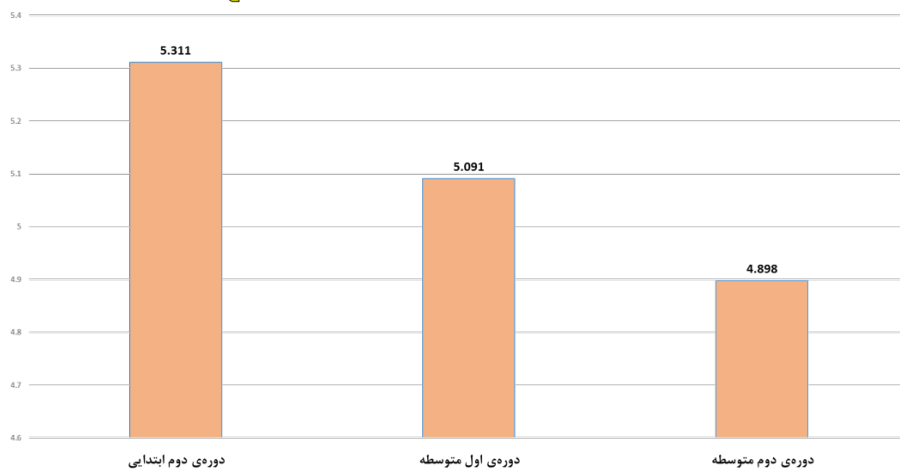
بررسی وضعیت رضایت مددجویان از خدمات تحصیلی به تفکیک مقطع تحصیلی

نمودار ۸. وضعیت رضایت مددجویان از خدمات تحصیلی به تفکیک مقطع تحصیلی

نتایج آزمون تحلیل واریانس یک راهه (ANOVA) حاکی از آن است که بین میانگین رضایت از خدمات تحصیلی ارائه شده توسط کمیته امداد امام خمینی (ره) در مقاطع تحصیلی مختلف، تفاوت معنادار وجود ندارد.

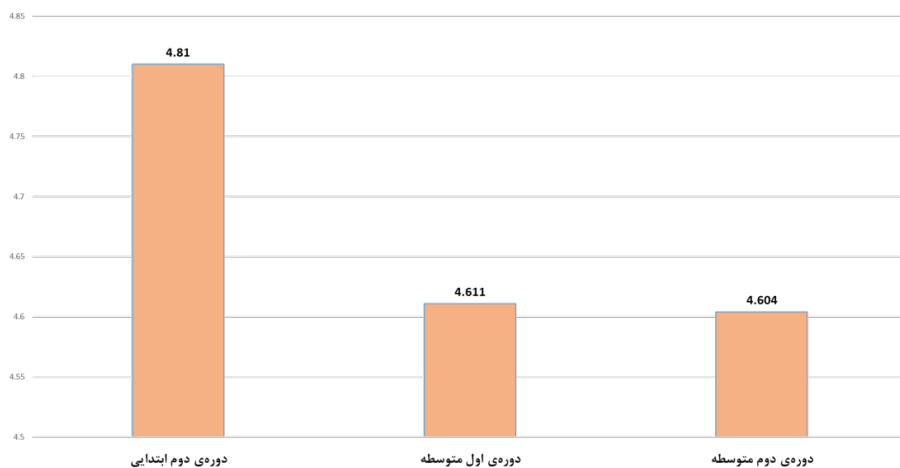


بررسی وضعیت رضایت مددجویان از خدمات مشاوره به تفکیک مقطع تحصیلی



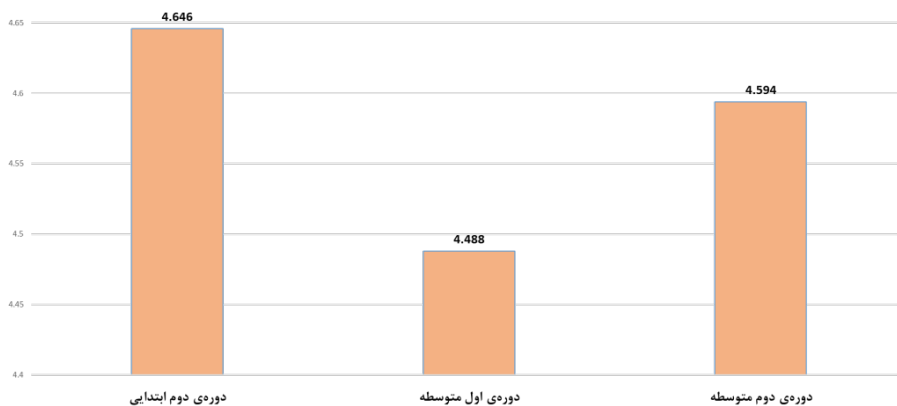
نمودار ۹. وضعیت رضایت مددجویان از خدمات مشاوره به تفکیک مقطع تحصیلی

نتایج آزمون تحلیل واریانس یک راهه (ANOVA) حاکی از آن است که بین میانگین رضایت از خدمات مشاوره ارائه شده توسط کمیته امداد امام خمینی (ره) در مقاطع تحصیلی مختلف، تفاوت معنادار وجود دارد. نتیجه آزمون تعقیبی شفه جهت مقایسه جفتی مقاطع مختلف تحصیلی بیانگر آن است که میان میانگین رضایت از خدمات مشاوره بین دوره دوم ابتدایی با دوره دوم متوسطه اختلاف معناداری وجود دارد ولی بین دوره‌های دیگر این اختلاف دیده نمی‌شود.



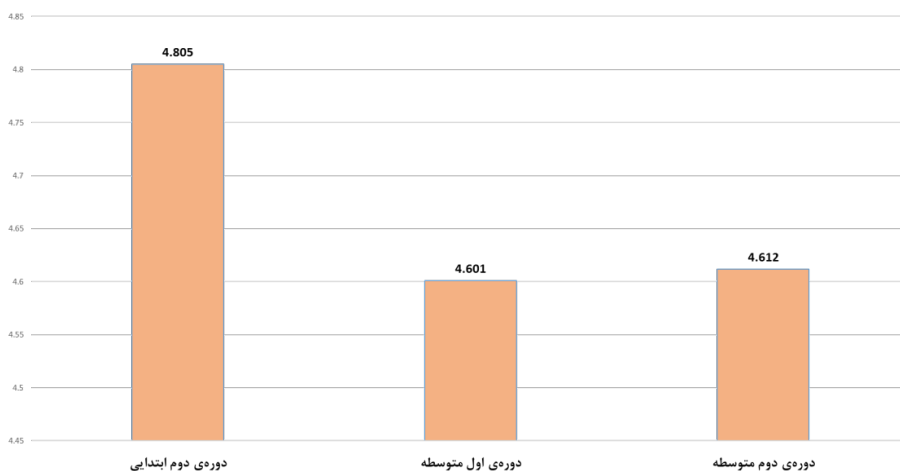
نمودار ۱۰. وضعیت رضایت مددجویان از خدمات آموزشی به تفکیک مقطع تحصیلی

نتایج آزمون تحلیل واریانس یک راهه (ANOVA) حاکی از آن است که بین میانگین رضایت از خدمات آموزشی ارائه شده توسط کمیته امداد امام خمینی (ره) در مقاطع تحصیلی مختلف، تفاوت معنادار وجود ندارد.



نمودار ۱۱. وضعیت رضایت مددجویان از خدمات اردویی به تفکیک مقطع تحصیلی

نتایج آزمون تحلیل واریانس یک راهه (ANOVA) حاکی از آن است که بین میانگین رضایت از خدمات اردویی ارائه شده توسط کمیته امداد امام خمینی (ره) در مقاطع تحصیلی مختلف، تفاوت معنادار وجود ندارد.



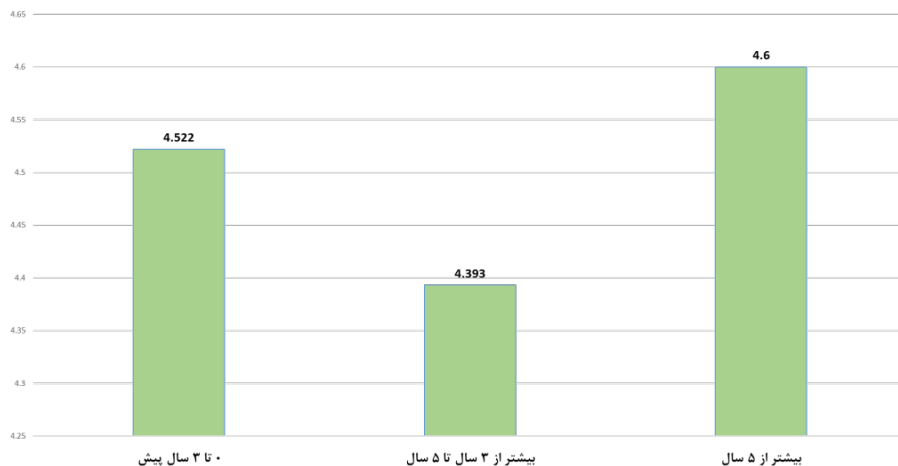
نمودار ۱۲. وضعیت رضایت مددجویان از کانون‌های فرهنگی تربیتی به تفکیک مقطع تحصیلی

نتایج آزمون تحلیل واریانس یک راهه (ANOVA) حاکی از آن است که بین میانگین



رضایت از کانون‌های فرهنگی تربیتی کمیته امداد امام خمینی (ره) در مقاطع تحصیلی مختلف، تفاوت معنادار وجود ندارد.

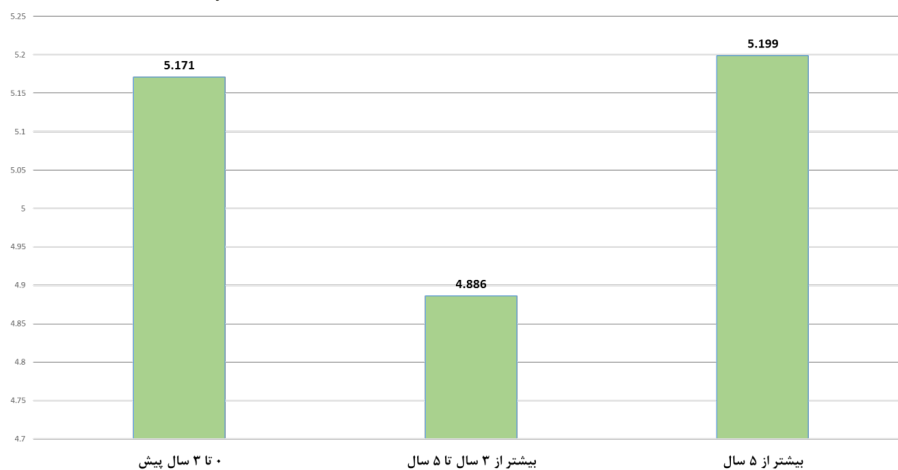
بررسی وضعیت رضایت مددجویان از خدمات تحصیلی به تفکیک مدت تحت پوشش بودن



نمودار ۱۳. وضعیت رضایت مددجویان از خدمات تحصیلی به تفکیک مدت تحت پوشش بودن

نتایج آزمون تحلیل واریانس یک راهه (ANOVA) حاکی از آن است که بین میانگین رضایت از خدمات تحصیلی ارائه‌شده توسط کمیته امداد امام خمینی (ره)، تفاوت معنادار وجود ندارد.

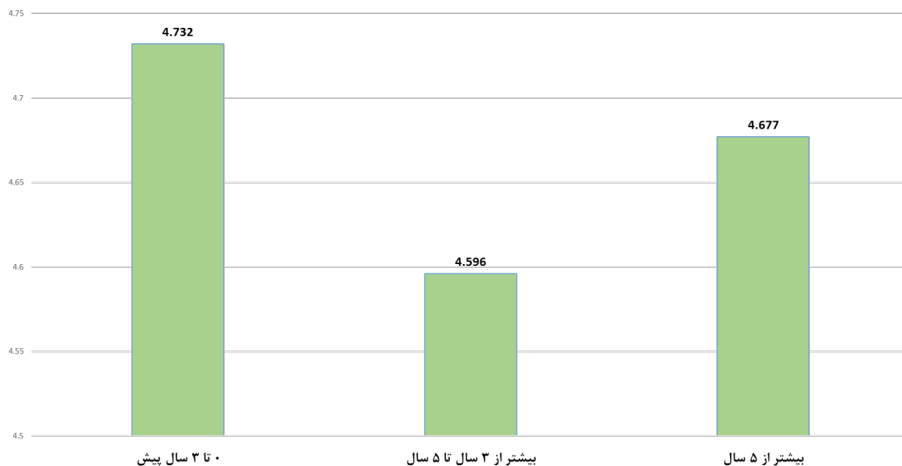
بررسی وضعیت رضایت مددجویان از خدمات مشاوره به تفکیک مدت تحت پوشش بودن



نمودار ۱۴. وضعیت رضایت مددجویان از خدمات مشاوره به تفکیک مدت تحت پوشش بودن

نتایج آزمون تحلیل واریانس یک راهه (ANOVA) حاکی از آن است که بین میانگین رضایت از خدمات مشاوره ارائه شده توسط کمیته‌امداد امام خمینی (ره)، تفاوت معنادار وجود ندارد.

بررسی وضعیت رضایت مددجویان از خدمات آموزشی به تفکیک مدت تحت پوشش بودن



نمودار ۱۵. وضعیت رضایت مددجویان از خدمات آموزشی به تفکیک مدت تحت پوشش بودن

نتایج آزمون تحلیل واریانس یک راهه (ANOVA) حاکی از آن است که بین میانگین رضایت از خدمات آموزشی ارائه شده توسط کمیته‌امداد امام خمینی (ره)، تفاوت معنادار وجود ندارد.

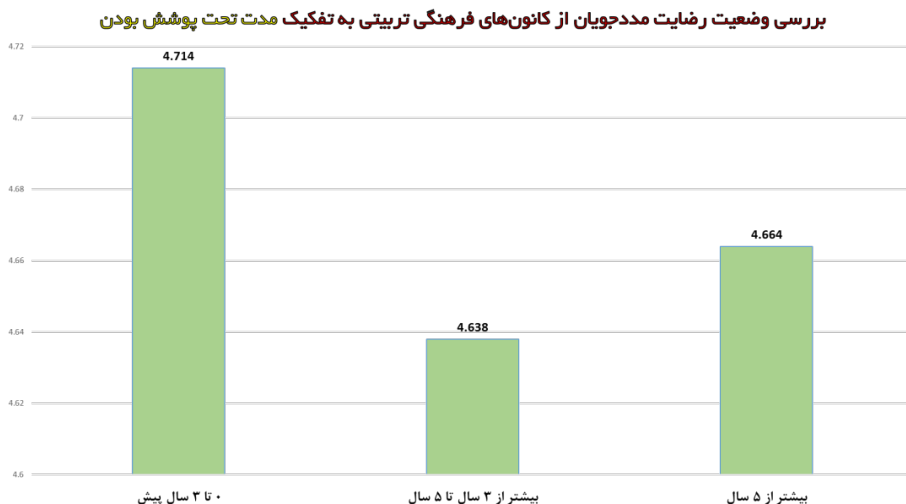
بررسی وضعیت رضایت مددجویان از خدمات اردویی به تفکیک مدت تحت پوشش بودن



نمودار ۱۶. وضعیت رضایت مددجویان از خدمات اردویی به تفکیک مدت تحت پوشش بودن



نتایج آزمون تحلیل واریانس یک راهه (ANOVA) حاکی از آن است که بین میانگین رضایت از خدمات اردویی ارائه‌شده توسط کمیته امداد امام خمینی (ره)، تفاوت معنادار وجود ندارد.



نمودار ۱۷. وضعیت رضایت مددجویان از کانون‌های فرهنگی تربیتی به تفکیک مدت تحت پوشش بودن

نتایج آزمون تحلیل واریانس یک راهه (ANOVA) حاکی از آن است که بین میانگین رضایت از کانون‌های فرهنگی تربیتی کمیته امداد امام خمینی (ره)، تفاوت معنادار وجود ندارد.

پس از بررسی وضعیت اثربخشی خدمات فرهنگی تربیتی کمیته امداد امام خمینی (ره) استان تهران و استفاده از آزمون‌های تحلیل واریانس و T مستقل، برای اولویت‌بندی و رتبه‌بندی میزان اهمیت هر یک از خدمات ارائه‌شده از آزمون فریدمن استفاده شده است. آزمون فریدمن یک آزمون آماری ناپارامتریک است که برای تشخیص تفاوت میان داده‌های مرتبط استفاده می‌شود. این آزمون توسط اقتصاددان و آماردان مشهور به نام میلتون فریدمن ارائه گردید و برای رتبه‌بندی اهمیت متغیرهای پژوهش، استفاده می‌شود. مقایسه میانگین رتبه‌ها نشان می‌دهد که بالاترین میانگین رتبه به خدمات مشاوره (۳,۳۸۰) اختصاص دارد؛ به عبارت دیگر، مهم‌ترین خدمات از دیدگاه مددجویان، خدمات مشاوره هست. خدمات آموزشی و برگزاری کانون‌های فرهنگی و تربیتی در اولویت دوم و خدمات اردویی و خدمات تحصیلی در اولویت‌های سوم و چهارم قرار دارند. بررسی معنی‌دار بودن آزمون فریدمن نشان داد که رتبه‌بندی رضایت از خدمات از نظر مددجویان با معنا هست و مددجویان، رتبه‌بندی متفاوتی را اعلام کرده‌اند. جدول زیر نشان‌دهنده نتایج آزمون فریدمن می‌باشد:

جدول ۶. اولویت بندی و رتبه بندی میزان اهمیت هر یک از خدمات ارائه شده توسط کمیته امداد امام خمینی (ره)

ردیف	خدمات ارائه شده	میانگین رتبه
۱	خدمات تحصیلی	۲,۶۷۰
۲	خدمات مشاوره	۳,۳۸۰
۳	خدمات آموزشی	۲,۹۳۰
۴	خدمات اردویی	۲,۸۰۰
۵	برگزاری کانون‌های فرهنگی تربیتی	۲,۹۳۰

نتایج جدول فوق بیانگر آن است که در تعریف برنامه‌ها و ابتکارات بهبود می‌یابست بیشترین تمرکز روی ارائه خدمات مشاوره باشد و در مراتب بعدی، سایر خدمات را مدنظر قرار داد. پس از تحلیل وضعیت اثربخشی خدمات فرهنگی تربیتی ارائه شده توسط کمیته امداد امام خمینی (ره) به صورت کلی و به تفکیک اطلاعات جمعیت شناختی، برای کسب اطلاعات بیشتر و افزایش دقت در تعریف برنامه‌ها و ابتکارات بهبود، گویه‌های سازنده هر یک از مؤلفه‌ها نیز مورد سنجش قرار گرفتند که نتایج آن، به شرح زیر می‌باشد:

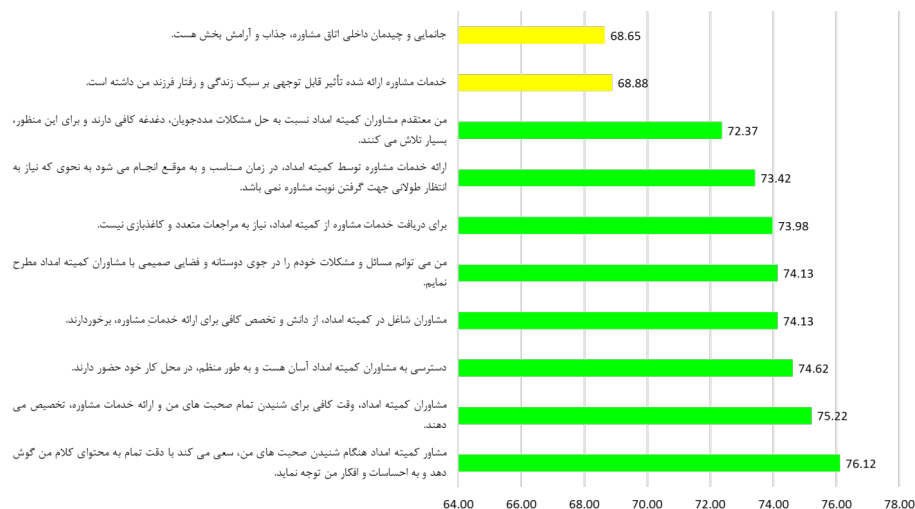


نمودار ۱۸. وضعیت گویه‌های مربوط به خدمات تحصیلی ارائه شده به مددجویان توسط کمیته امداد امام خمینی (ره)

همان گونه که ملاحظه می‌شود ۸ گویه از ۱۱ گویه مربوط به خدمات تحصیلی ارائه شده به مددجویان در وضعیت نیازمند بهبود (امتیاز بالای ۵۰ و کمتر از ۷۰) و ۳ گویه



در وضعیت مطلوب (امتیاز بالای ۷۰) قرار دارند. نتایج حاصله نشانگر آن است که کمیت خدمات ارائه‌شده و تنوع خدمات، محدود بوده و مددجویان معتقدند که خدمات تحصیلی در طول سال، به‌صورت منظم و طبق برنامه، انجام نمی‌شوند. ایشان همچنین بر این باورند که خدمات تحصیلی ارائه‌شده با نیازهای واقعی و اولویت‌هایشان، مطابقت ندارد.



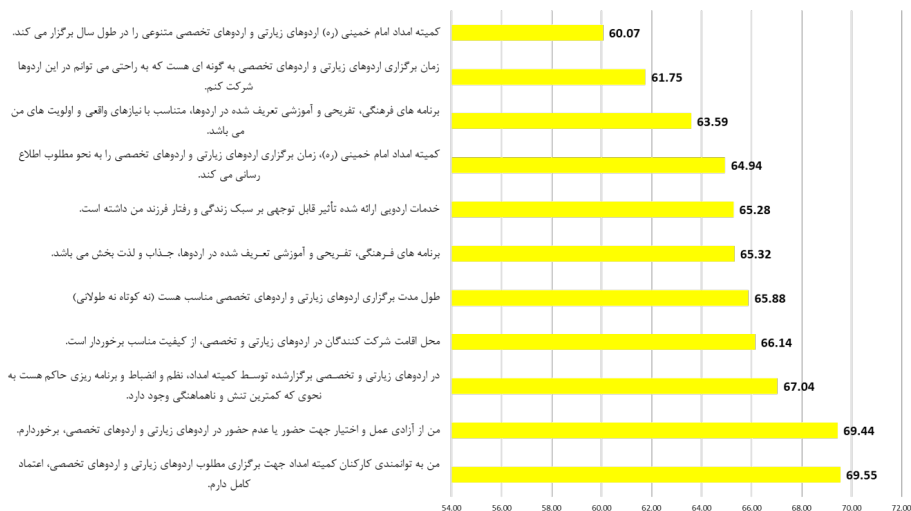
نمودار ۱۹. وضعیت گویه‌های مربوط به خدمات مشاوره ارائه‌شده به مددجویان توسط کمیته امداد امام خمینی (ره)

همان‌گونه که ملاحظه می‌شود ۲ گویه از ۱۰ گویه مربوط به خدمات مشاوره ارائه‌شده به مددجویان در وضعیت نیازمند بهبود (امتیاز بالای ۵۰ و کمتر از ۷۰) و ۷ گویه در وضعیت مطلوب (امتیاز بالای ۷۰) قرار دارند. نتایج حاصله نشانگر آن است که جانمایی و چیدمان داخلی اتاق مشاوره، جذاب و آرامش‌بخش نیست و باید برای رفع مشکل، اقدام کرد.



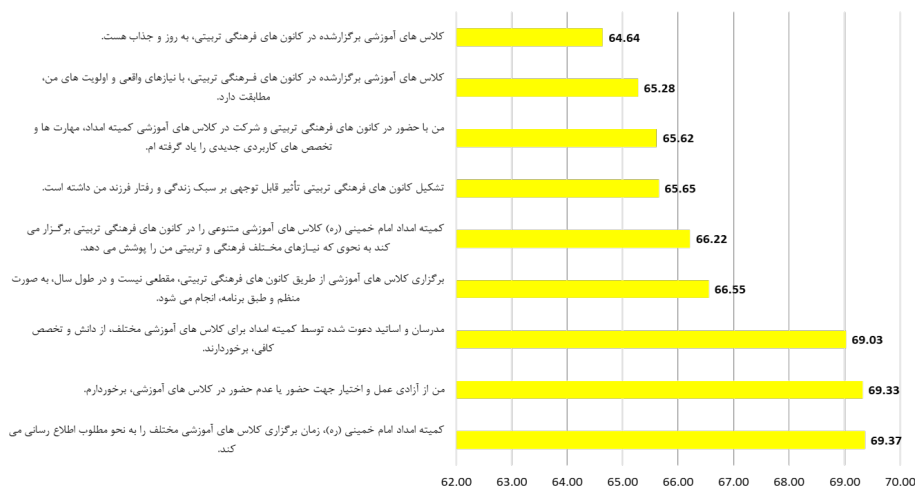
نمودار ۲۰. وضعیت گویه های مربوط به خدمات آموزشی ارائه شده به مددجویان توسط کمیته امداد امام خمینی (ره)

همان گونه که ملاحظه می شود ۸ گویه از ۹ گویه مربوط به خدمات آموزشی ارائه شده به مددجویان در وضعیت نیازمند بهبود (امتیاز بالای ۵۰ و کمتر از ۷۰) و تنها ۱ گویه در وضعیت مطلوب (امتیاز بالای ۷۰) قرار دارند. نتایج حاصله نشانگر آن است که آموزش های ارائه شده در زمینه بهبود مهارت های زندگی و مهارت های اجتماعی، کاربردی و اثربخش نیستند و کمیته امداد امام خمینی (ره) استان تهران می بایست دوره های آموزشی به روز و جذابی را در این زمینه ها برگزار نماید. مددجویان تحت پوشش معتقدند که خدمات آموزشی در طول سال، به صورت منظم و طبق برنامه، انجام نمی شوند. ایشان همچنین بر این باورند که خدمات آموزشی ارائه شده در زمینه مهارت های زندگی و مهارت های اجتماعی با نیازهای واقعی و اولویت هایشان، مطابقت ندارد.



نمودار ۲۱. وضعیت گویه‌های مربوط به خدمات اردویی ارائه‌شده به مددجویان توسط کمیته امداد امام خمینی (ره)

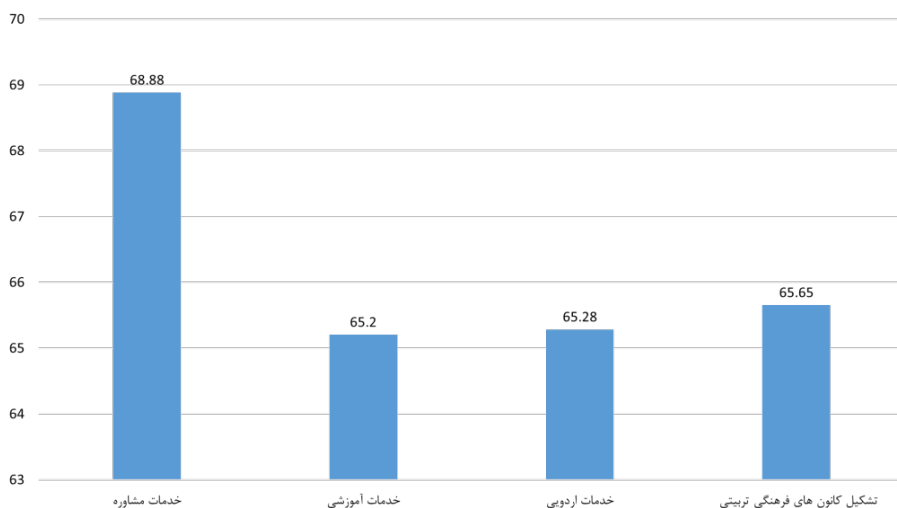
همان‌گونه که ملاحظه می‌شود تمام گویه‌های مربوط به خدمات اردویی ارائه شده به مددجویان در وضعیت نیازمند بهبود (امتیاز بالای ۵۰ و کمتر از ۷۰) قرار دارند. مددجویان معتقدند که تنوع اردوهای زیارتی و اردوهای تخصصی برگزارشده، محدود هست. همچنین، برنامه‌های فرهنگی، تفریحی و آموزشی تعریف شده در اردوها، تناسب چندانی با نیازهای واقعی و اولویت‌های مددجویان ندارد. آن‌ها همچنین بر این باورند که زمان برگزاری اردوهای زیارتی و اردوهای تخصصی به نحو مطلوب، اطلاع‌رسانی نمی‌شوند و آن‌گونه که باید جذاب و لذت‌بخش نیستند.



نمودار ۲۲. وضعیت گویه های مربوط به تشکیل کانون های فرهنگی و تربیتی توسط کمیته امداد امام خمینی (ره)

همان گونه که ملاحظه می شود تمام گویه های مربوط به تشکیل کانون های فرهنگی و تربیتی توسط کمیته امداد امام خمینی (ره) در وضعیت نیازمند بهبود (امتیاز بالای ۵۰ و کمتر از ۷۰) قرار دارند. مددجویان معتقدند که کلاس های آموزشی برگزار شده چندان به روز و جذاب نیستند و با نیازهای واقعی و اولویت های آنها تطابق ندارند. به زعم مددجویان، حضور در کانون های فرهنگی تربیتی و شرکت در کلاس های آموزشی کمیته امداد، تأثیر قابل توجهی بر ارتقای مهارت ها و تخصص های کاربردی آنها ندارد و نمی تواند نیازهای مختلف فرهنگی و تربیتی آنها را پوشش دهد. مددجویان تحت پوشش معتقدند که برگزاری کلاس های آموزشی از طریق کانون های فرهنگی تربیتی در طول سال، به صورت منظم و طبق برنامه، انجام نمی شوند.

با توجه به اینکه پژوهش حاضر برای اولین بار در کمیته امداد امام خمینی (ره) استان تهران انجام می شد و آمار عددی دقیقی از میزان آسیب های روانی محصلین تحت پوشش و تأثیر خدمات فرهنگی و تربیتی کمیته امداد امام خمینی (ره) روی آنها، در دسترس نبود، با تصمیم اتخاذ شده در کمیته راهبری پژوهش، ذیل هر یک از محورهای خدمات، سؤالی مطرح گردید تا تأثیر خدمات مذکور را بر سبک زندگی و رفتار مددجو، ارزیابی نماید؛ به عبارت دیگر، پاسخ به این سؤال می توانست تا حد قابل قبولی، بیانگر میزان اثربخشی اقدامات کمیته امداد امام خمینی (ره) باشد. نمودار ۲۳ نتایج پاسخ به این سؤالات را نشان می دهد.

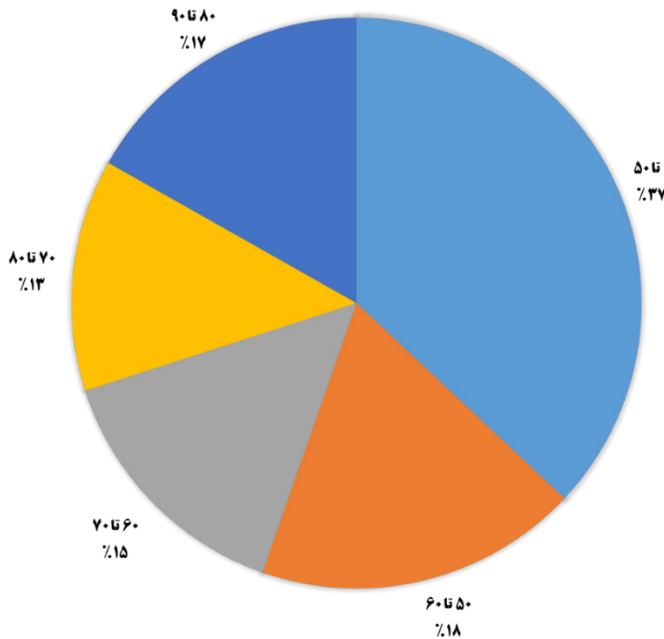


نمودار ۲۳. میزان تأثیر خدمات فرهنگی تربیتی کمیته امداد امام خمینی (ره) بر سبک زندگی و رفتار مددجو

همان‌گونه که ملاحظه می‌شود مخاطبان پژوهش معتقدند که خدمات مشاوره بیشترین تأثیر را بر سبک زندگی و رفتار آنها داشته است و تشکیل کانون‌های فرهنگی تربیتی، خدمات اردویی و خدمات آموزشی، در رتبه‌های بعدی قرار دارند.

سؤال دیگری که در انتهای نظرسنجی از مددجویان کمیته امداد امام خمینی (ره) پرسیده شد، این بود که: «به‌طور کلی، چه نمره‌ای به عملکرد کمیته امداد امام خمینی (ره) استان تهران در ارائه خدمات فرهنگی تربیتی می‌دهید؟»

در واقع، هدف از پرسیدن این سؤال این بود که مخاطبان محترم، ادراک کلی خود را از عملکرد کمیته امداد امام خمینی (ره) استان تهران در ارائه خدمات فرهنگی تربیتی فارغ از مؤلفه‌های شناسایی شده بیان نمایند. پاسخ‌های داده شده به این سؤال حاکی از آن است که ۳۷ درصد نمره ۰ تا ۵۰، ۱۸ درصد نمره ۵۰ تا ۶۰، ۱۵ درصد نمره ۶۰ تا ۷۰، ۱۳ درصد نمره ۷۰ تا ۸۰ و ۱۷ درصد نمره ۸۰ تا ۹۰ می‌دهند. نمودار زیر، وضعیت پاسخ‌های داده شده به سؤال فوق را نشان می‌دهد:



نمودار ۲۴. به‌طور کلی، چه نمره‌ای به عملکرد کمیته امداد امام خمینی (ره) در ارائه خدمات فرهنگی تربیتی می‌دهید؟

- بر اساس پیمایش انجام شده، مهم‌ترین آسیب‌های مرتبط با اثربخشی خدمات فرهنگی و تربیتی کمیته امداد امام خمینی (ره) استان تهران به شرح زیر می‌باشند:
۱. مقطعی بودن و نداشتن برنامه منسجم و منظم برای ارائه خدمات تحصیلی به مددجویان؛
 ۲. تنوع پایین خدمات تحصیلی کمیته امداد به مددجویان و عدم توجه کافی به نیازهای مختلف آن‌ها؛
 ۳. عدم تطابق خدمات تحصیلی ارائه شده توسط کمیته امداد با نیازهای واقعی و اولویت‌های مددجویان؛
 ۴. تنوع پایین اردوهای زیارتی و اردوهای تخصصی برگزار شده توسط کمیته امداد امام خمینی (ره)؛
 ۵. ادراک بی‌عدالتی و نابرابری در توزیع انواع خدمات تحصیلی میان مددجویان؛
 ۶. عدم تناسب برنامه‌های فرهنگی، تفریحی و آموزشی تعریف شده در اردوها با نیازهای واقعی و اولویت‌های مددجویان؛



۷. به‌روز نبودن و جذابیت پایین کلاس‌های آموزشی برگزار شده در کانون‌های فرهنگی تربیتی؛

۸. محدودیت و پایین بودن میزان خدمات ارائه‌شده توسط کمیته امداد امام خمینی (ره) در زمینه تحصیل مددجویان.

نتیجه‌گیری و پیشنهادات

کمیته امداد امام خمینی (ره) به‌عنوان نهادی خدمتگزار با فرمان رهبر کبیر انقلاب اسلامی بعد از پیروزی انقلاب اسلامی تشکیل شد و تا به امروز منشأ خدمات بسیار ارزشمندی برای محرومان و نیازمندان جامعه بوده است؛ دستگیری از محرومان و کمک به نیازمندان و مددجویان، مهم‌ترین رسالت کمیته امداد امام خمینی (ره) است و بعد از چهار دهه از عمر بابرکت این نهاد مقدس، در بخش‌های اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی، رفاهی و اشتغال‌زایی بسیار موفق عمل کرده است.

بر اساس آسیب‌های شناسایی شده منبعث از پیمایش انجام‌شده، مهم‌ترین اقدام کمیته امداد امام خمینی (ره) استان تهران می‌بایست شناسایی دقیق نیازهای واقعی و اولویت‌های مددجویان تحت پوشش باشد. در حال حاضر، به نظر می‌رسد ادراک دقیقی از نیازهای مددجویان و محصلین تحت پوشش وجود ندارد و کارها و اقداماتی توسط کمیته امداد امام خمینی (ره) انجام می‌شود که فاقد اثربخشی لازم هستند. باید توجه داشت که در کمیته امداد امام خمینی (ره)، مددجویان اصلی‌ترین ذی‌نفع و مشتری سازمان می‌باشند لذا، تصمیم‌گیران و سیاست‌گذاران باید با الهام گرفتن از علم مارکتینگ و بازاریابی، ابتدائاً نیازهای این ذی‌نفع اصلی را شناسایی کرده و برای رفع آن‌ها، برنامه‌ریزی کنند.

فهرست منابع

آذر، عادل؛ الوانی، سید مهدی و حسن دانایی‌فرد (۱۴۰۰). روش‌شناسی پژوهش کیفی در مدیریت: رویکردی جامع. انتشارات اشراقی.

الوانی، سید مهدی و حسن دانایی‌فرد (۱۴۰۱). روش‌شناسی پژوهش کیفی در مدیریت: رویکردی جامع. انتشارات اشراقی.

ایران‌زاده، سلیمان و داود نوری (۱۳۹۲). اثربخشی و اثربخشی سازمانی. انتشارات افق دانش.

پرچمی، داود (۱۳۹۱). سنجش رضایت از یک سازمان (بررسی موردی: سازمان حج و زیارت). فصلنامه‌ی چشم‌انداز مدیریت دولتی، شماره ۱۰، ۱۸۶-۱۵۱.



جلیلیان، حمیدرضا؛ مرادی، مرتضی و لیلا اظهري (۱۳۹۰). بررسی میزان رضایت مندی و عوامل مؤثر بر آن در بین مددجویان و مراجعین بخش فیزیوتراپی جمعیت هلال احمر همدان. فصلنامه‌ی علمی امداد و نجات، سال سوم، شماره‌ی ۱ و ۲.

رحمان سرشت، حسین و زهره موسوی کاشی (۱۳۹۴). مدلی برای سنجش اثربخشی خدمات عمومی (آزمونی در بیمارستان‌های دولتی). فصلنامه‌ی چشم‌انداز مدیریت دولتی، شماره‌ی ۲۴، ۷۶-۵۹.

عسگری، علی (۱۳۹۲). بررسی اثربخشی خدمات آموزشی و فرهنگی کمیته‌ی امداد امام خمینی (ره) بر توانمندسازی خانواده‌های تحت حمایت شهرستان ملایر. پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد. دانشگاه آزاد اسلامی واحد شاهرود.

References

<https://emdad.ir/fa>