

نگرش مسافرین به طرح ملی راهنمایی مسافرین نوروزی سازمان جوانان هلال احمر فروردین ماه ۸۸

محمود مظفر^۱، مجتبی مجد فریمانی^۲، حسین دهستانی^۳

- ۱- نویسنده مسئول: دکترای پزشکی، رئیس سازمان جوانان جمعیت هلال احمر جمهوری اسلامی ایران
Email: helalejavan@yahoo.com
- ۲- لیسانس الهیات، معاون فرهنگی و اجتماعی سازمان جوانان جمعیت هلال احمر جمهوری اسلامی ایران
- ۳- کارشناس ارشد جامعه شناسی، سازمان جوانان جمعیت هلال احمر جمهوری اسلامی ایران.
وصول مقاله: ۸۸/۸/۱۰ پذیرش نهایی مقاله: ۸۸/۸/۲۷

چکیده

مقدمه: یکی از فعالیت‌هایی که در چند سال اخیر توسط سازمان جوانان جمعیت هلال احمر جمهوری اسلامی ایران اجرا شده است، طرح راهنمایی مسافرین نوروزی است. هدف این طرح کمک به انجام سفری ایمن (با ارائه توصیه‌ها و تأکیدات ایمنی و امدادی)، کمک به تامین آسایش و آرامش مسافرین (با اطلاع رسانی از مسیر و مقاصد سفر)، ترویج فرهنگ نوعدوستی و مهرورزی در بین جوانان (با توسعه مشارکت جوانان در خدمات عام المنفعه) و غنی سازی اوقات فراغت در ایام تعطیلات نوروزی است. به منظور بررسی طرح مسافران نوروزی در زمینه دیدگاه خدمت گیرندگان و رضایت آن، شناخت مردم از طرح مذکور و نهایتاً بررسی برخی از نقاط قوت و ضعف مطالعه حاضر انجام گرفته است.

روش‌ها: روش تحقیق به صورت پیمایشی بوده که با استفاده از پرسشنامه ساخت یافته، در ۳۰ استان و با حجم نمونه ۳۵۰۰ پرسشنامه پس از طی مراحل مربوط به اعتبار و پایایی پرسشنامه تکمیل شد.

یافته‌ها: به طور متوسط ۷۶ درصد پاسخ‌گویان نگرش موافقی نسبت به ضرورت آموزش، آگاهی و همکاری با سازمان جوانان جمعیت هلال احمر برای داشتن سفری ایمن دارند. میزان رضایت‌مندی از خدمات ارائه شده توسط سازمان حاکی از آن است که به طور متوسط ۸۲/۲ درصد پاسخ‌گویان در استان‌ها از خدمات ارائه شده سازمان رضایت دارند.

نتیجه گیری: کمک‌های امدادی برای مسافرین از اهمیت بالایی برخوردار است و سازمان جوانان جمعیت هلال احمر باید پرداختن به این مسائل را در اولویت قرار دهد.

کلمات کلیدی: مسافرین، طرح ملی راهنمایی مسافرین نوروزی، سازمان جوانان هلال احمر

مقدمه

از سازمان‌های تابعه جمعیت هلال احمر که در بین عموم مردم کمتر شناخته شده و سابقه تشکیل آن به سال ۱۳۲۶ هجری شمسی بر می‌گردد سازمان جوانان جمعیت هلال احمر جمهوری اسلامی ایران می‌باشد (۱). این سازمان اکنون قدیمی‌ترین سازمان و نهاد مرتبط با جوانان در کشور ما می‌باشد. هدف اصلی این سازمان توسعه مشارکت جوانان در تصمیم‌گیری‌ها و فعالیت‌های مربوط به آنها و تربیت و آموزش آنان به منظور آماده‌سازی جهت انجام خدمات امدادی و عام‌المنفعه می‌باشد (۲). امروزه شناخت، آگاهی، نگرش و رفتارهای اجتماعی - فرهنگی از اساسی‌ترین نیازهای بنیادی در امر برنامه‌ریزی و پیگیری تحولات در آینده است و علیرغم اهمیتی که دارد تاکنون به طور منسجم و متمرکز مورد توجه سازمان‌ها و نهادها قرار نگرفته است. بنابراین برای اینکه بتوانیم بر اساس یک برنامه ریزی دقیق و هماهنگ، جامعه را در حد توان نسبت به مأموریت‌ها، راهبردها و تکنیک‌ها سوق دهیم و از رهاسازی ابعاد مختلف آن به دست حوادث (نه همواره مساعد و دلخواه) جلوگیری به عمل آوریم باید بدانیم که اولاً در چه شرایطی هستیم، ثانیاً حرکت ما از نظر عوامل و شرایط متغیر اجتماعی و فرهنگی مشخص در چه مسیری است (۳). این اطلاعات به ما کمک می‌کند تا نسبت به طرح ریزی اقدامات اجرایی در حوزه برنامه‌ریزی و بهسازی امور، نگرشی واقع‌بینانه و علمی داشته باشیم. بنابراین برای ایجاد رفتار جدید در خصوص جمعیت هلال احمر جمهوری اسلامی ایران (سازمان جوانان) تغییر در نگرش‌ها و آگاهی افراد جامعه شاه‌کلید و حل‌المسائل است، زیرا تغییر در نگرش می‌تواند زمینه‌ای برای تغییر در باورها و در نهایت تشکیل ارزش‌های انفرادی و رفتار اجتماعی شود. یکی از

فعالیت‌هایی که در ۹ سال اخیر توسط سازمان جوانان جمعیت هلال احمر جمهوری اسلامی اجرا شده است، طرح راهنمایی مسافریین نوروزی است (۴).

هدف این طرح کمک به انجام سفری ایمن، کمک به تأمین آسایش مسافریین، ترویج فرهنگ نوع‌دوستی و مهرورزی در بین جوانان و غنی‌سازی اوقات فراغت در ایام تعطیلات نوروزی است.

این پژوهش نیز به منظور ارتقای سطح کیفی خدمات‌رسانی در این طرح و البته با اهداف معینی انجام پذیرفته است که عبارتند از:

۱. سنجش و ارزیابی نظر و دیدگاه خدمت‌گیرندگان در مورد عملکرد سازمان جوانان جمعیت هلال احمر جمهوری اسلامی ایران در اجرای طرح راهنمایی مسافریین نوروزی
۲. بررسی میزان آگاهی و شناخت مردم نسبت به وظایف و توانایی‌های سازمان جوانان جمعیت هلال احمر در زمینه طرح راهنمایی مسافریین نوروزی
۳. بررسی میزان رضایت مردم از اقدامات سازمان جوانان جمعیت هلال احمر در اجرای طرح راهنمایی مسافریین نوروزی
۴. بیان نقاط قوت و ضعف و فرصتها و تهدیدهای طرح راهنمایی مسافریین نوروزی

روش

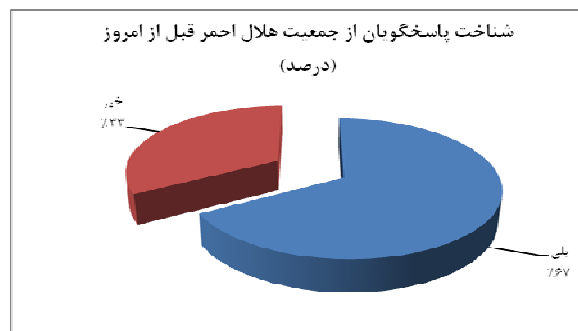
روش تحقیق به صورت پیمایشی بوده که با استفاده از پرسشنامه ساخت یافته، در ۳۰ استان و با حجم نمونه ۳۵۰۰ نفر پس از طی مراحل مربوط به اعتبار و پایایی پرسشنامه تکمیل شده است. ابزار پژوهش شامل پرسشنامه‌ای اصلی بوده است در بخش اول میزان آگاهی خدمات‌گیرندگان طرح مسافریین نوروزی سازمان جوانان هلال احمر را از وظایف و اهداف این

سازمان را اندازه گیری می کند (شامل ۳ گویه). بخش دوم میزان تمایل خدمات گیرندگان طرح را برای همکاری و مشارکت داوطلبانه در طرح می سنجد (شامل ۲ گویه)، بخش سوم نگرش کلی پاسخ دهندگان مذکور را نسبت به فعالیتهای جمعیت مورد ارزیابی قرار می دهد (شامل ۱۱ گویه) و بخش چهارم میزان رضایت خدمات گیرندگان را در زمینه هایی مانند قابلیت اعتماد، رفتار خدمات دهندگان، پاسخگو بودن، وضعیت ظاهری، قابلیت دسترسی، تسلط کاری، ضرورت وجود ضمیمه های نماز و نهایتاً نحوه اطلاع رسانی مورد سنجش قرار می دهد (شامل ۲۶ گویه). بخش پنجم نیز اولویت پاسخ دهندگان را

در خصوص نوع اطلاعات مورد نیاز آنان را برای دریافت خدمات تعیین می کند (شامل ۷ گویه). در این پرسشنامه، اندازه گیری بعضی متغیرهای فردی (مثل سن و جنس) و اجتماعی (مثل سطح تحصیلات و درآمد) نیز پیش بینی شده است.

یافته‌ها

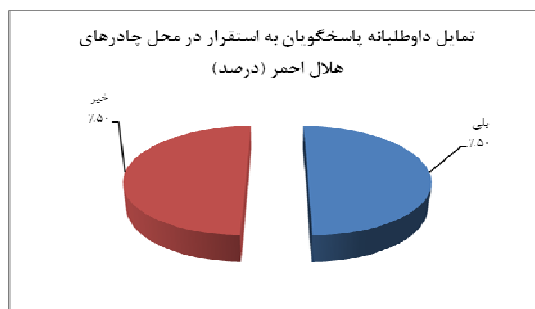
نتایج یافته‌های به دست آمده از استان‌ها نشان می‌دهد که حدود ۶۶/۹ درصد از پاسخگویان قبل از فرایند نظرسنجی، شناخت و اطلاعاتی در خصوص سازمان جوانان هلال احمر داشتند و ۳۳/۱ درصد از این سازمان شناختی نداشتند.



نمودار شماره ۱: میزان آگاهی از وظایف و اهداف سازمان جوانان جمعیت هلال احمر

میزان شناخت پاسخگویان در استان‌ها در مورد وظایف و اهداف سازمان جوانان جمعیت هلال احمر نشان می‌دهد که اغلب پاسخگویان (۷۷/۶ درصد) با مهمترین وظیفه این سازمان یعنی سازماندهی، و بکارگیری افراد در امور امدادی و عام المنفعه و ارائه خدمات فرهنگی و اجتماعی آشنایی دارند و تنها تعداد کمی (۱۴ درصد) اظهار بی‌اطلاعی کرده‌اند. اما درخصوص دیگر وظایف سازمان از جمله آموزش افراد و ترویج فرهنگ مشارکت در مقایسه با مورد اول میزان کمتری اظهار شناخت کرده‌اند، اگرچه در این دو مورد نیز میزان افرادی که این دو مورد را جزو وظایف سازمان می‌دانند، بیشترین تعداد را شامل می‌شوند.

یکی از متغیرهایی که مورد سنجش قرار گرفته میزان تمایل افراد جهت مشارکت داوطلبانه در هلال احمر برای راهنمایی مسافران است که در استان‌ها حدود ۵۰/۱ درصد از پاسخگویان، پاسخ مثبت و ۴۹/۹ درصد پاسخ منفی داده‌اند. ۲۴/۱ درصد پاسخگویان در جمعیت‌ها یا انجمن‌های خیریه مختلف عضو هستند. داده‌ها نشان می‌دهد که به طور متوسط ۷۶ درصد پاسخگویان نگرش موافقی نسبت به ضرورت آموزش، آگاهی و همکاری با سازمان جوانان جمعیت هلال احمر برای داشتن سفری ایمن دارند.



نمودار ۲: میزان تمایل به همکاری داوطلبانه با جمعیت هلال احمر

جدول شماره ۳: نگرش به فعالیتهای جمعیت هلال احمر

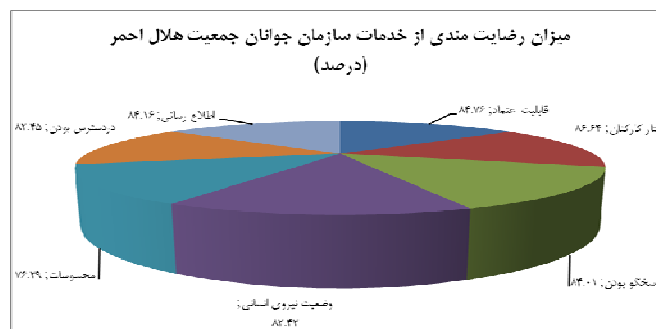
کل	کاملاً موافق	موافق	بی نظر	مخالف	کاملاً مخالف	گویه
۱۰۰	۶۰	۳۴/۴	۳/۶	۱/۱	۰/۹	۱) عده ای از مردم معتقدند رعایت توصیه‌های ایمنی و امدادی برای داشتن سفری ایمن ضروری است، نظر شما چیست؟
۱۰۰	۵۴/۲	۳۹/۸	۴/۶	۱	۰/۵	۲) تعدادی از مردم معتقدند داشتن اطلاعات کافی از امکانات، خدمات رفاهی و عمومی، اماکن سیاحتی و زیارتی، ارگانها، نهادها و تجهیزات مستقر در مسیر شهرها برای تأمین آسایش و آرامش در سفر ضروری است، نظر شما چیست؟
۱۰۰	۴۳/۳	۴۲/۸	۱۰/۶	۲/۵	۰/۷	۳) به اعتقاد بعضی از مردم توسعه مشارکت جوانان در ارائه خدمات عام المنفعه و امور خیریه ضروری است
۱۰۰	۳۹/۵	۳۹/۸	۱۳/۴	۵/۴	۲	۴) آموزش همگانی و کسب مهارتهای کمکهای اولیه و امدادی قبل از اعطای گواهینامه رانندگی وسایل نقلیه باید اجباری شود
۱۰۰	۳۶/۸	۴۵/۷	۱۱/۵	۳/۸	۲/۳	۵) توقف در کنار چادرهای راهنمایی مسافری و کسب اطلاع از تجهیزات، امکانات و خدمات رفاهی و عمومی مستقر در مسیر و شهرها به داشتن سفری ایمن کمک خواهد کرد
۱۰۰	۷/۳	۱۲/۴	۱۱	۳۱/۳	۳۸	۶) در دنیای امروزی بهتر است که آدم به فکر خودش باشد.
۱۰۰	۵	۱۰/۸	۹	۳۲	۴۳/۲	۷) سرنوشت و مقدرات انسان از قبل مشخص شده است و یادگیری و رعایت توصیه‌های ایمنی و امدادی تأثیر چندانی در پیشگیری از حوادث و سوانح ندارد
۱۰۰	۸/۶	۱۵/۹	۱۰/۳	۳۱/۵	۳۳/۷	۸) خوبی مسافرت در آن است که آدم چند روزی را بدون فکر و رعایت تکلفات و چارچوب‌های دست و پاگیر زندگی روزانه خوش بگذراند (هر چه پیش آید خوش آید)
۱۰۰	۳۱/۵	۴۹/۲	۱۴/۴	۳/۵	۱/۵	۹) وجود سازمان یا نهادی برای ساماندهی، جذب و بکارگیری جوانان در امور امدادی و عام المنفعه ضروری است
۱۰۰	۲۳/۴	۴۳/۵	۱۵/۵	۱۵/۱	۲/۶	۱۰) اقدامات فرهنگی انجام شده مانند تبلیغات رادیو و تلویزیونی، فیلم، نماهنگ، تیزر و سایر موارد برای گسترش فرهنگ رعایت توصیه‌های ایمنی و امدادی کافی بوده است
۱۰۰	۲۷/۱	۴۶	۱۲/۶	۱۱/۶	۲/۷	۱۱) برنامه‌ریزی‌ها و اقدامات انجام شده توسط ارگان‌های دولتی برای برخورداری مردم از سفری ایمن و همراه با آسایش کافی بوده است

مأخذ: سازمان جمعیت هلال احمر، یافته‌های پیمایش ملی؛ ۱۳۸۸، (۶)

میزان رضایتمندی از خدمات ارائه شده توسط سازمان جوانان هلال احمر با متغیرهای مختلفی سنجش شده که نتایج یافته‌ها حاکی از آن است که به طور متوسط ۸۲/۲ درصد پاسخگویان در استان‌ها از خدمات ارائه شده سازمان رضایت دارند. در این میان سه عنصر رفتار جوانان عضو، قابلیت اعتماد و اطلاع‌رسانی بیشترین

میزان رضایتمندی را به خود اختصاص داده‌اند. در مقابل نیز شاخص‌های مربوط به ارائه خدمات جانبی و افزایش امکانات خیمه‌های نماز قابل تأمل است. این نتیجه نشان می‌دهد که خدمت‌گیرندگان در استان‌ها از نظر نوع رفتار جوانان فعال در طرح راهنمایان نروزی رضایت بالایی داشتند.

نمودار شماره ۳: میزان رضایتمندی از خدمات سازمان جوانان جمعیت هلال احمر (درصد)



جدول شماره ۱: میزان رضایت پاسخگویان از خدمات سازمان جوانان جمعیت هلال احمر (درصد)

کل	بسیار خوب	متوسط	ضعیف	گویه	
۱۰۰	۸۹/۴	۹/۴	۱/۲	ارائه خدمات صحیح و کامل توسط راهنمایان جوان	قابلیت اعتماد
۱۰۰	۹۰/۵	۸/۴	۱/۱	رعایت ضوابط و مقررات قانونی، شرعی و عرفی توسط راهنمایان جوان	
۱۰۰	۸۵/۴	۱۰/۶	۴	مفید بودن نقشه‌ها، بروشورها و اطلاعات ارائه شده	
۱۰۰	۹۱/۵	۷	۱/۲	برخورد مؤدبانه و محترمانه راهنمایان جوان	رفتار کارکنان
۱۰۰	۹۵/۶	۶/۵	۰/۹	ظاهر آراسته و مرتب راهنمایان جوان با پوشش ویژه سازمان جوانان هلال احمر	
۱۰۰	۹۰/۵	۸/۴	۱/۲	ارائه خدمات با شور، شوق و علاقه توسط راهنمایان	
۱۰۰	۸۶	۱۱/۹	۲	تشخیص نیازهای مسافران توسط راهنمایان جوان	پاسخگو بودن
۱۰۰	۷۸/۹	۱۰/۸	۱/۴	واکنش مناسب و همراه با سرعت عمل در ارائه خدمات توسط راهنمایان	
۱۰۰	۸۸/۸	۹/۶	۱/۶	متعهد بودن راهنمایان برای هدایت و راهنمایی مسافران در همه زمینه‌ها	
۱۰۰	۸۶/۲	۱۱/۳	۲/۵	پذیرش انتقادات و نقاط ضعف ارائه شده از طرف مسافران توسط راهنمایان	وضعیت نیروی انسانی و تسلط وظیفه
۱۰۰	۸۵/۸	۱۲/۲	۲	وجود دانش و تخصص راهنمایان در خصوص مطالب و اطلاعات ارائه شده	
۱۰۰	۸۱/۷	۱۵	۳/۳	کافی بودن تعداد راهنمایان برای پاسخگویی بموقع و سریع به مسافران	
۱۰۰	۸۵/۶	۱۲/۳	۲/۱	وجود تجربه و مهارت در راهنمایان برای ارائه خدمات به مسافران	محسوسات (وضعیت ظاهری)
۱۰۰	۸۵/۷	۱۱/۷	۲/۷	نظافت و وضعیت فضای خیمه‌های نماز	
۱۰۰	۸۴/۶	۱۲/۷	۲/۷	مناسب بودن شکل و نمای خیمه‌های نماز	
۱۰۰	۷۷/۸	۱۷/۴	۴/۸	مناسب بودن مکان استقرار خیمه‌های نماز	
۱۰۰	۶۹/۱	۲۲/۷	۸/۱	کافی بودن تعداد خیمه‌های نماز	
۱۰۰	۷۲/۷	۲۰/۴	۶/۹	مطبوع و مناسب بودن هوای داخل خیمه‌ها	در دسترس بودن
۱۰۰	۶۱/۳	۲۰/۸	۱۸	وجود امکانات رفاهی در اطراف خیمه‌های نماز	
۱۰۰	۸۴/۷	۱۲/۲	۳/۱	سادگی و سهولت در دریافت خدمات	
۱۰۰	۸۹/۱	۹/۴	۱/۵	وجود روابط اجتماعی قوی و مؤثر در راهنمایان برای برقراری ارتباط با مسافران	اطلاع رسانی
۱۰۰	۸۵/۳	۱۲/۱	۲/۷	مناسب بودن اطلاعات ارائه شده با نیاز مسافران	

مأخذ: سازمان جمعیت هلال احمر، یافته‌های پیمایش ملی؛ ۱۳۸۸.

به طور متوسط حدود ۷۹/۸ درصد پاسخگویان بر وجود خیمه‌های نماز و تأثیر آن بر آرامش روحی مسافران تأکید کردند، چنانچه در جدول زیر نیز مشاهده می‌شود، اغلب پاسخگویان به

میزان زیاد و خیلی زیاد بر تأثیر وجود خیمه‌های نماز در سفر اشاره کرده‌اند. همچنین ۷۲/۲ درصد بر تأثیر طرح راهنمایی مسافری در کاهش تصادفات جاده‌ای اشاره کرده‌اند.

جدول شماره ۲: ضرورت وجود خیمه‌های نماز و میزان رضایت‌مندی از طرح راهنمایی مسافری

گویه	کم	متوسط	زیاد	کل
به نظر شما برپایی خیمه‌های نماز تا چه حد ضرورت دارد؟	۵/۱	۱۳/۷	۸۱/۲	۱۰۰
وجود خیمه‌های نماز تا چه اندازه باعث امنیت روانی مسافران می‌شود؟	۵/۱	۱۵	۷۹/۸	۱۰۰
وجود خیمه‌های نماز تا چه اندازه منجر به یاد خدا و آرامش در مسافرت می‌شود؟	۳/۵	۱۲/۶	۸۳/۹	۱۰۰
طرح راهنمایی مسافری نوری تا چه اندازه باعث کاهش حوادث جاده‌ای می‌شود؟	۷/۲	۲۰/۶	۷۲/۲	۱۰۰
در صورت بهره‌مندی از خدمات ارائه شده در سال‌های گذشته، میزان رضایت شما نسبت به سال‌های قبل چه میزان است؟	۵/۷	۲۷/۳	۶۷	۱۰۰

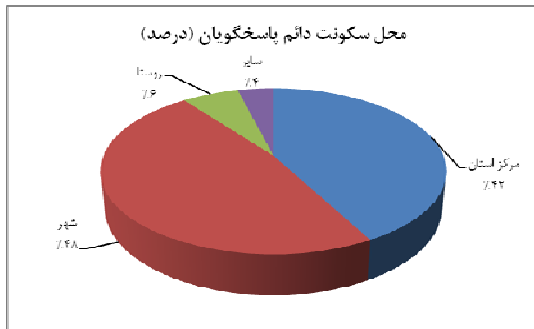
مأخذ: سازمان جمعیت هلال احمر، یافته‌های پیمایش ملی؛ ۱۳۸۸. (۵)

اولویت بندی دسترسی به اطلاعات از سوی پاسخگویان نشان می‌دهد که مواردی مثل توصیه‌های ایمنی، کمک‌های امدادی و همچنین امکانات مستقر در مسیر و شهرها، بیشترین اولویت‌های بوده است که مسافری در خصوص اطلاع‌رسانی آن اعلام نیاز کرده‌اند. این نتیجه حاکی از آن است که ارائه اطلاعات لازم در زمینه توصیه‌های ایمنی و کمک‌های امدادی برای مسافری از اهمیت بالایی برخوردار است و

سازمان جوانان هلال احمر پرداختن به این مسائل در استان‌ها را بایستی در اولویت قرار دهد. بیشتر پاسخ دهندگان به پرسشنامه (خدمات گیرندگان طرح) (۳۱/۶ درصد) در گروه سنی ۲۰-۲۹ ساله قرار دارند و حدود ۲۱/۱ درصد پاسخگویان نیز در سنین ۳۰-۳۹ ساله هستند.

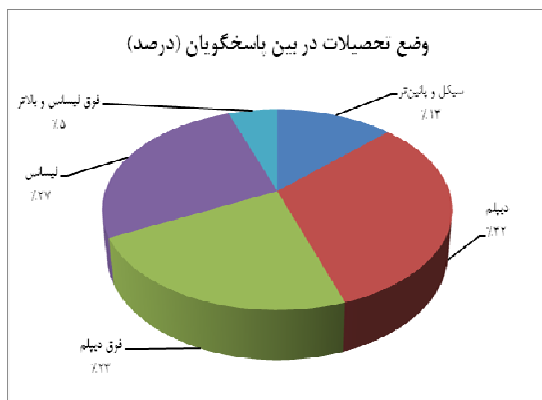
جدول شماره ۶: اولویت دسترسی به اطلاعات و اطلاع‌رسانی

نوع اطلاعات	اولویت اول	اولویت دوم	اولویت سوم
۱. توصیه‌های بهداشتی	۱۸	۱۰/۱	۱۴
۲. اطلاع‌رسانی در خصوص خدمات امداد خودرو	۶/۹	۱۰/۹	۱۱/۷
۳. توصیه‌های ایمنی	۱۶/۷	۱۸/۴	۱۷/۴
۴. اطلاعات، امکانات و تجهیزات مستقر در مسیر و شهرها	۱۲/۹	۱۶/۶	۱۳
۵. ارائه کمک‌های امدادی	۱۵	۱۹/۶	۲۱/۸
۶. اطلاع‌رسانی در خصوص اماکن زیارتی - سیاحتی	۱۶/۱	۱۲/۶	۱۰/۶
۷. اطلاعات اورژانس، پلیس و راهداری	۱۴/۴	۱۱/۹	۱۱/۶
کل	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰



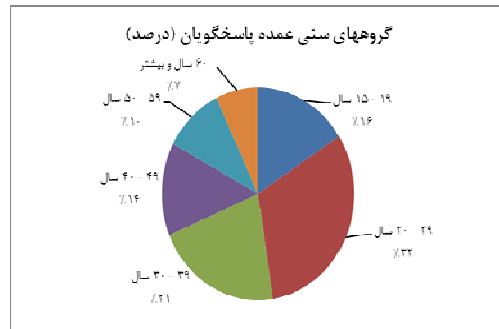
نمودار ۷: محل سکونت دائم پاسخگویان (خدمات گیرندگان طرح)

حدود ۳۲/۳ درصد پاسخگویان از نظر تحصیلات در سطح لیسانس و بالاتر هستند و همچنین ۲۲/۹ درصد از پاسخگویان فوق دیپلم و ۳۱/۸ درصد نیز دیپلم هستند.



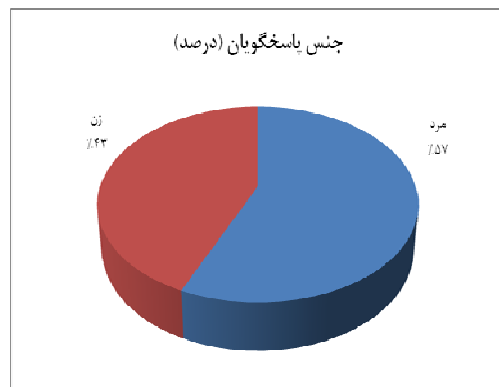
نمودار ۸: وضع تحصیلات در بین پاسخگویان (خدمات گیرندگان طرح)

بررسی وضعیت پاسخگویان از نظر طبقه اجتماعی - اقتصادی نشان می‌دهد که اغلب پاسخگویان (حدود ۴۶/۴ درصد) از نظر وضعیت اقتصادی بین گروه هزینه‌ای ۲۰۱ تا ۵۰۰ هزار تومان قرار دارند و کمترین میزان (۳/۳ درصد) در گروه هزینه‌ای بالای ۱ میلیون تومان هستند.

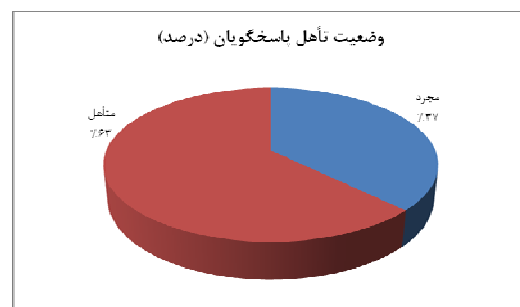


نمودار ۴: سن پاسخگویان (خدمات گیرندگان طرح)

ترکیب جنس پاسخگویان در استان‌ها نشان می‌دهد که ۵۶/۶ درصد مرد و ۴۳/۴ درصد زنان می‌باشد. همچنین حدود ۶۲/۶ درصد پاسخگویان متأهل و ۳۷/۴ درصد نیز مجرد هستند.



نمودار ۵: جنسیت پاسخگویان (خدمات گیرندگان طرح)



نمودار ۶: وضعیت تأهل پاسخگویان (خدمات گیرندگان طرح)

از نظر محل سکونت دائم نیز یافته‌ها نشان می‌دهد که ۴۳/۳ درصد پاسخگویان از مراکز استان‌ها بوده و ۴۸/۹ درصد نیز از مناطق شهری استان‌ها هستند.

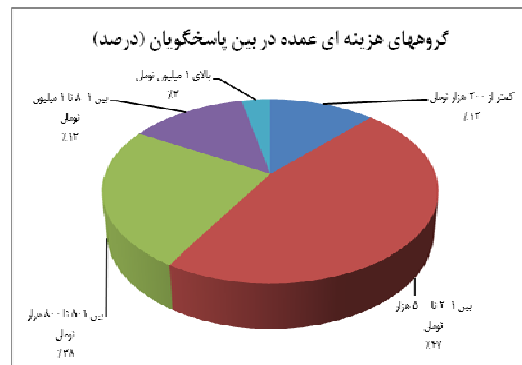
بحث

بر اساس یافته‌های مطالعه حاضر، متغیرهای سن و میزان تحصیلات بر نگرش افراد تأثیر معنی‌داری دارد. برای رضایت‌مندی نیز تنها متغیر سن در سطح ۰/۰۱ معنی‌دار است. برای آگاهی و شناخت متغیرهای میزان تحصیلات و پایگاه اجتماعی - اقتصادی معنی‌دار می‌باشد

متغیرهای زمینه‌ای تا سطحی بر میزان رضایت‌مندی، نگرش‌ها و آگاهی و شناخت می‌تواند تأثیر معنی‌دار داشته و تفاوت‌های اساسی بین متغیرها را نشان دهند، در غیر این صورت چنانچه در اینجا نیز مشاهده می‌شود، تفاوتی بین افراد وجود نخواهد داشت (۶). این مسئله با دیدگاه‌های نظری نیز منطبق است که معتقدند متغیرهای زمینه‌ای مانند سن، جنس، سطح تحصیلات و محل سکونت افراد به دلیل اینکه آنان به برخورداری از ویژگی‌های فوق عادت داشته‌اند، این گونه متغیرها تأثیری بر نگرش و رضایت افراد ندارد.

میزان شناخت پاسخ دهندگان در استان‌ها در مورد وظایف و اهداف سازمان جوانان جمعیت هلال احمر نشان می‌دهد که اغلب پاسخگویان در حدود ۷۷/۶ درصد با مهمترین وظیفه این سازمان یعنی سازماندهی، جذب و بکارگیری افراد در امور امدادی و عام المنفعه و ارائه خدمات فرهنگی و اجتماعی به جوانان آشنایی دارند و تنها تعداد کمی (۱۴ درصد) اظهار بی‌اطلاعی کرده‌اند.

اما درخصوص دیگر وظایف سازمان از جمله آموزش افراد و ترویج فرهنگ مشارکت در مقایسه با مورد اول میزان کمتری اظهار شناخت کرده‌اند، بنابراین می‌توان گفت میزان شناخت مردم (به‌خصوص مسافرین) از وظایف جمعیت هلال احمر در حد مطلوبی است؛ اما میزان تمایل افراد جهت مشارکت داوطلبانه در هلال احمر برای راهنمایی مسافرین است که در استان‌ها حدود ۵۰/۱ درصد از پاسخگویان، پاسخ مثبت و ۴۹/۹



نمودار ۹: وضعیت اقتصادی پاسخگویان (خدمات گیرندگان طرح)

تلقی خود پاسخگویان نیز از نظر طبقه اجتماعی نشان می‌دهد که ۵۵/۶ درصد خود را جزو طبقه متوسط جامعه دانسته و ۲۱/۷ درصد پاسخگویان نیز منزلت اجتماعی خود را در طبقه متوسط رو به بالا می‌دانند.

جدول شماره ۴، تأثیر متغیرهای زمینه‌ای بر نگرش، رضایت‌مندی، آگاهی و شناخت را نشان می‌دهد.

جدول شماره ۴: تأثیر متغیرهای زمینه‌ای بر نگرش، رضایت‌مندی، آگاهی و شناخت

وابسته	مستقل	آزمون	مقدار	معنی‌داری
نگرش	سن	پیرسون	۰/۰۵۲	۰/۰۰۱
	جنس	خی دو	۴۵/۸	۰/۰۵۴
	محل سکونت	اسپرمن	-۰/۰۳۷	۰/۰۲۷
	میزان تحصیلات	پیرسون	۰/۰۶۷	۰/۰۰۰
	پایگاه اجتماعی و اقتصادی	پیرسون	۰/۰۰۱	۰/۹۳۴
رضایت‌مندی	سن	پیرسون	۰/۰۴۲	۰/۰۱۰
	جنس	خی دو	۸۶/۷	۰/۰۶۲
	محل سکونت	اسپرمن	۰/۰۳۱	۰/۰۶۶
	میزان تحصیلات	پیرسون	-۰/۰۰۴	۰/۸۰۸
	پایگاه اجتماعی و اقتصادی	پیرسون	۰/۰۰۶	۰/۷۱۸
آگاهی و شناخت	سن	پیرسون	-۰/۰۰۵	۰/۷۷۸
	جنس	خی دو	۵/۶	۰/۴۶۰
	محل سکونت	اسپرمن	۰/۰۱۰	۰/۵۴۱
	میزان تحصیلات	پیرسون	۰/۰۷۹	۰/۰۰۰
	پایگاه اجتماعی و اقتصادی	پیرسون	۰/۰۴۶	۰/۰۰۵

درصد پاسخ منفی داده‌اند تا حدودی پائین است و لازم است که به سازوکارهای مشارکت مردم در امور مربوط به فعالیتهای عام‌المنفعه در برنامه‌های آتی جمعیت بیشتر توجه شود.

یکی از نتایج به دست آمده در پژوهش حاضر میزان مشارکت افراد در انجمن‌های خیریه است که در کل استان‌ها تنها ۲۴/۱ درصد پاسخگویان در جمعیت‌ها یا انجمن‌های خیریه عضو هستند و از این لحاظ وضعیت مطلوبی مشاهده نمی‌شود. اگر چه میزان مشارکت مردم و یا عضویت آنها در انجمن‌های خیریه پدیده فرهنگی و اجتماعی در سطح کلان جامعه است، و این مسئله خود را در میزان تمایل افراد به پرداختن به امور عام‌المنفعه خود را نشان می‌دهد.

به طور متوسط ۷۶ درصد پاسخگویان نگرش موافقی نسبت به ضرورت آموزش، آگاهی و همکاری با سازمان جوانان جمعیت هلال احمر برای داشتن سفری ایمن دارند. این میزان نگرش موافق با ضرورت آگاهی و همکاری با سازمان جوانان جمعیت هلال احمر، ظرفیت قابل توجهی جهت جلب مشارکت و همکاری داوطلبانه مردم به ویژه جوانان را به دنبال دارد. میزان رضایت‌مندی از خدمات ارائه شده توسط سازمان حاکی از آن است که به طور متوسط ۸۲/۲ درصد پاسخگویان در استان‌ها از خدمات ارائه شده سازمان رضایت دارند. در این میان سه عنصر رفتار جوانان داوطلب، قابلیت اعتماد و اطلاع‌رسانی، بیشترین میزان رضایت‌مندی را به خود اختصاص داده‌اند. در مقابل، شاخص‌های مربوط به محسوسات (کمبود امکانات درخیمه های نماز و تسهیل در مقدمات نماز از قبیل دستشویی، وضو، آب و ..) از رضایت‌مندی کمتری برخوردارند. این نتیجه نشان می‌دهد که خدمت گیرندگان از نظر نوع رفتار جوانان طرح راهنمایان نروزی رضایت بالایی داشتند.

اولویت بندی پاسخگویان از دسترسی به اطلاعات نشان داده که سه مورد توصیه‌های

ایمنی، کمک‌های امدادی و امکانات مستقر در مسیر و شهرها بیشترین میزان اولویت اطلاع‌رسانی به مسافران را به خود اختصاص می‌دهد. این نتیجه حاکی از آن است که ارائه اطلاعات لازم در زمینه توصیه‌های ایمنی و کمک‌های امدادی برای مسافران اهمیت بالایی دارد و سازمان جوانان جمعیت هلال احمر پرداختن به این مسائل را در اولویت قرار دهد.

فهرست منابع

- 1- Rahnavard F, Alamdari Sh, Sadeghi Nikpei N. Identify effective factors to attract public volunteer groups for giving voluntarily services in Red Crescent society , relief and rescue journal, 1(2) 39-54. [In Persian]
- 2- Safabakhsh. M, The effective factors to persuade the youth in Red Crescent Society membership (Case study: Tehran), relief and rescue journal, 1(2) 17-23. [In Persian]
- 3- Najafi M, Sepasi Moghaddam H, Pourmohammad A .Feasibility Study of Districts Relief Centers in Big Cities. Relief and rescue journal, 1(2) 23-30.
- 4- Mousavi M, Aghaee I, (2005), Studying of Public Education Function Documentations in Institute of Applied Science & Technology, Research Deputy, Tehran. [In Persian]
- 5- Kaveh firouz Z, Mahallati H .Assessing Tehran Citizens Attitude about earthquake. Relief and rescue journal, 1(1) 23-30. [In Persian]
- 6- Population Red Crescent Organization, the National Navigation findings; 1388Kaveh firouz Z, Mahallati H .Assessing Tehran Citizens Attitude about earthquake. Relief and rescue journal, 1(1) 23-30. [In Persian]

Study Passengers' View about Travelers Norouz Guidance national plan of Red Crescent Youth Organization

Mozafar M¹, Majd Farimani M², Dehestani H³

¹- **Corresponding author:** MD, head of Youth Organization Affairs Red Crescent society

Email: helalejavan@yahoo.com

²- Msc, Socio-cultural deputy of Youth Organization Youth Organization Affairs Red Crescent society

³- Msc, deputy of Youth Organization Youth Organization Affairs Red Crescent society

Received: 1/10/2009

Accepted: 19/10/2009

Abstract

Background: Guiding the travelers in Norouz is one of the important activities which are done by Youth Organization of Red Crescent society. This plan follows some goals as, to help travelers to have a safe trip (by making relief and safety recommendations); to provide tranquility for them (by giving precise information about roads); to develop the culture of humanism and kindness among young people (by increasing youth contribution in charities); and also to improve various leisure facilities in Norouz. The present paper aims to study the mentioned plan, its weak and strength points and how people know about it.

Methods: By using of questionnaires in this survey research, there were selected and completed about 3000 samples in 30 provinces.

Findings: According to the findings, about 96% of responders had a positive view about the necessity of education. Also, they declared that for having a safe trip it is useful to cooperate with the Youth Organization of Red Crescent society. Over 80% of responders were satisfied with the plan and the given services in all provinces.

Conclusion: Relief services are important for Norouz travelers; therefore, it should be the main important priority for Youth Organization of Red Crescent society.

Keywords: Travelers Norouz, Guidance national plan, Red Crescent Youth Organization