فصلنامه علمی اقتصاد و مدیریت شهری، ۱۱(۱(پیاپی ۴۱))، ۱۴۴-۱۲۹
www.iueam.ir
نمایه در ISC، EconLit، Econbiz، EBZ، GateWay-Bayern، SID، Google Scholar، Noormags، Magiran، Civilica، RICeST، Ensani
شاپا: ۲۸۷۰-۲۳۴۵

نقش توانمندسازی منابع انسانی در ارتقای کیفیت خدمات شهری با نقش میانجی اعتماد اجتماعی (موردمطالعه: داوطلبان جمعیت هلال احمر شهر تهران)

بهرام غیبی*
دکتری مدیریت دولتی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات، تهران، ایران
جاوید رخشانی
دکتری مدیریت دولتی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اردبیل، اردبیل، ایران
سید حمیدرضا میرسعیدی:
دکتری مدیریت دولتی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات، تهران، ایران

نوع مقاله: پژوهشی
دریافت: ۱۴۰۱/۰۴/۱۲ پذیرش: ۱۴۰۱/۰۸/۱۷

چکیده: پژوهش پیش‌رو بر آن است که به نقش توانمندسازی منابع انسانی در ارتقای کیفیت خدمات با نقش میانجی اعتماد اجتماعی در داوطلبان جمعیت هلال احمر بپردازد. این تحقیق از نظر هدف، کاربردی و روش پژوهش، توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه داوطلبان جمعیت هلال احمر شهر تهران می‌باشد. حجم نمونه با توجه به گستردگی جامعه آماری با استفاده از فرمول کوکران برابر با ۳۸۴ نفر انتخاب شد که براساس روش نمونه‌گیری وابسته و نمونه‌گیری استاندارد انتخاب شدند. به‌منظور اندازه‌گیری متغیرها، از پرسش‌نامه استاندارد استفاده شد. روایی پرسش‌نامه به‌صورت تشخیصی، همگرا و واگرا و پایایی پرسش‌نامه نیز با ضریب آلفای کرونباخ بررسی گردید. آزمون مدل پژوهش براساس روش معادلات ساختاری و نرم‌افزار Lisrel.8,8 انجام گرفت. یافته‌های تحقیق نشان دادند بین توانمندسازی منابع انسانی و کیفیت خدمات با نقش میانجی اعتماد اجتماعی، رابطه معنی‌داری وجود دارد. به‌عبارت دیگر، وقتی اعتماد اجتماعی، افزایش یابد این رابطه قوی‌تر و اگر اعتماد اجتماعی ضعیف شود در نتیجه این رابطه ضعیف‌تر خواهد شد. این موضوع براساس معنی‌دار بودن و هم‌جهت بودن اثر اعتماد اجتماعی، قابل استنباط است. با این تفسیر هرچه داوطلبان درک درست و صحیحی از اهمیت مأموریت خود داشته باشند و در این راستا توانمندسازی انجام گیرد به همان میزان کیفیت خدمات آنان افزایش می‌یابد، به‌گونه‌ای که با افزایش اعتماد اجتماعی، کیفیت خدمات در داوطلبان نهادینه می‌شود.

واژگان کلیدی: توانمندسازی منابع انسانی، کیفیت خدمات، اعتماد اجتماعی، جمعیت هلال احمر، شهر تهران

* نویسنده مسئول: gheybi.b@gmail.com

۱- مقدمه

توسعه ملی در کشورهای جهان سوم، بیش از هر چیز به مشارکت فعال و وفاق اجتماعی مؤثر افراد جامعه وابسته است. فقدان این مشارکت و وفاق اجتماعی، زمینه برخورد و اختلاف و تضاد را در میان عملکرد بخش‌های مختلف جامعه فراهم می‌آورد و بخش اعظم منابع کمیاب این کشور صرف مقابله با عوارض نامطلوب این برخوردها می‌گردد. از این رو نگرش برنامه‌ریزان و خط‌مشی تدوین‌کنندگان در آستانه ورود به قرن بیست‌ویکم باید معطوف به افزایش نقش مشارکت‌های مردمی در فرایند توسعه و به‌ویژه در زمینه‌های اجتماعی، سیاسی و اقتصادی باشد (عمادی و همکاران، ۱۴۰۰). دستیابی به توسعه پایدار و مؤثر، از مؤلفه‌هایی است که امروزه در برنامه‌ریزی‌های خرد و کلان هر کشوری جایگاه ویژه‌ای دارد. در این فرایند بر استفاده از توان سازمان‌های غیردولتی، اعضای داوطلبان و ... در دستیابی به توسعه پایدار از سوی دولت‌ها و سازمان‌های دولتی بسیار توصیه می‌گردد؛ از این رو گسترش این سازمان در سالیان گذشته در بسیاری از کشورها افزایش یافته و از سوی دیگر، در ایران نیز واگذاری مسئولیت‌های دولتی به بخش‌های غیردولتی، ازجمله رئوس برنامه‌های دولت‌ها در سالیان اخیر بوده است (اسفندیار، ۱۳۹۱).

سازمان داوطلبان از سازمان‌های وابسته به جمعیت هلال احمر جمهوری اسلامی ایران است. بی‌شک داوطلبان جمعیت هلال احمر از سرمایه‌های ارزشمند انسانی برای دستیابی به رسالت‌های ترسیم‌شده جمعیت هلال احمر می‌باشند که مدیریت صحیح و آگاهانه و هدفمند این ظرفیت عظیم می‌تواند منشأ خدمات و برکات فراوانی برای ایران اسلامی باشد (حاجی حیدری، ۱۳۹۳). کار داوطلب، مزایای بسیاری برای جامعه و خود داوطلب به همراه دارد و همچنین کارهای داوطلبانه سهم مهمی در سرمایه‌های اجتماعی و اقتصادی جامعه دارند. گزارش‌ها نشان می‌دهند خدمات رفاهی که داوطلبان در استرالیا ارائه می‌دهند تقریباً دو برابر خدماتی است که دولت انجام می‌دهد (دهقانان و همکاران، ۱۳۹۹). بهبود مستمر هنگامی رخ می‌دهد که کارکنان، اطلاعات لازم در اختیار داشته باشند و مورد اعتماد مدیریت باشند تا بتوانند مهارت‌ها و توانایی‌هایشان را به‌کار گیرند. برای دستیابی به این ویژگی‌ها سازمان باید مهم‌ترین منبع و عامل رقابت خود یعنی منابع انسانی را توانمند کند (Ergeneli et al., 2007). وجود منابع انسانی کارا، خلاق و توانا برای حفظ پایداری سازمان‌ها و افزایش بهره‌وری آنها امری ضروری به‌نظر می‌رسد؛ به همین سبب توانمندسازی منابع انسانی موجب افزایش قابلیت و شایستگی افراد و بهبود عملکرد آنها می‌شود و سبب آزادسازی و بالفعل درآوردن نیروهای نهفته آنان در راستای کسب دستاوردهای شگفت‌انگیز در سازمان‌ها خواهد گردید. توانمندسازی، حرکتی دائمی است و اهمیت آن همواره رو به افزایش است؛ زیرا اساس توسعه در کسب‌وکار امروزی است و همگام با تغییرات اجتماعی، دستاوردهای فناورانه و تقاضای محیط رقابتی در حال پیشرفت است (رحیمی و قناتی، ۱۳۹۴). به‌طور خاص، در سازمان‌هایی که در بخش‌های خدماتی فعالیت دارند کیفیت ارائه خدمات در اولویت است؛ به‌ویژه سازمان‌های عمومی که عمده فعالیت‌ها بر عهده نیروی انسانی است و اثربخشی سازمانی را در میزان رضایتمندی و اعتماد اجتماعی می‌دانند. بسیاری از مطالعات موجود که ریشه در رفتار سازمانی و دیدگاه منبع‌محور دارند، حاکی از آن است که توانمندسازی از طریق انگیزش کارکنان، ایجاد نگرش مثبت و اقدامات خلاقانه آنان در پاسخ به محیط کاری رقابتی و در حال تغییر یا از طریق توسعه منابع انسانی تقلیدناپذیر و باارزش، موجب بهبود عملکرد سازمانی و کیفیت ارائه خدمات می‌گردد (Patel & Cardon, 2010; Yin et al., 2019). بنابراین توانمندسازی کارکنان در سازمان‌های خدماتی حائز اهمیت است؛ زیرا یکی از ویژگی‌های ارائه خدمات، عملکرد ناهمگون و به عبارتی متمایز در موقعیت‌های مختلف است (خوراکیان و همکاران، ۱۴۰۰). از سوی دیگر مقوله اعتماد و اعتماد داشتن به دیگری، از مفاهیم و عناصر مهم

نقش توانمندسازی منابع انسانی در ارتقای .../ بهرام غیبی، جاوید رخشانی، سید حمیدرضا میرسعیدی ـــــــ

گذاشته شده و برای مجموعه داده‌های ۲۲ کشور اروپایی تأیید شده است.

ب) پژوهش‌های داخلی

عمادی و همکاران (۱۴۰۰) در نتایج تحقیقی با عنوان «بررسی ارتباط بین اعتماد اجتماعی و گرایش به مشارکت داوطلبانه در فعالیت‌های جمعیت هلال احمر شهر اصفهان» بیان کردند که بین اعتماد اجتماعی و شاخص‌های آن یعنی اعتماد بنیادی، اعتماد غیررسمی، اعتماد نهادی و اعتماد تعمیم‌یافته با مشارکت داوطلبانه در فعالیت‌های جمعیت هلال احمر ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین نتایج حاصل از مدل تجربی نشان می‌دهد که اعتماد اجتماعی بر مشارکت داوطلبانه در فعالیت‌های جمعیت هلال احمر تأثیر متوسطی دارد (۰/۵۳) و متغیر اعتماد اجتماعی در مجموع ۰/۲۸ از واریانس متغیر مشارکت داوطلبانه در فعالیت‌های جمعیت هلال احمر را تبیین می‌کند.

قریب و همکاران (۱۴۰۰) در پژوهشی با عنوان «بررسی عوامل مؤثر بر توانمندسازی کارکنان با هدف تمرکززدایی در توسعه اقتصادی روستاها با مطالعه موردی شرکت ملی پخش فراورده‌های نفتی ایران تربت حیدریه» به این نتایج رسیدند که شاخص محیط کار در معیار توانمندسازی، شاخص روحیات و تعلقات سازمانی در معیارهای بحرانی بودن و امکان‌پذیری و در نهایت شاخص اطلاعات، دانش و مهارت شغل در معیار علاقه‌مندی و تمایل به کار، بیشترین تأثیر را بر توانمندسازی نیروی انسانی دارد.

فرهادپور و همکاران (۱۴۰۰) تحقیقی با عنوان «بررسی تأثیر رضایت شغلی بر رابطه بین توانمندسازی کارکنان و کیفیت خدمات اطلاعاتی در کتابخانه‌های دانشگاهی استان خوزستان» انجام دادند. نتایج تحلیل مسیر نشان داد که متغیر توانمندسازی، بیشترین تأثیر را بر کیفیت خدمات اطلاعاتی دارد. این تأثیر به‌صورت مستقیم و غیرمستقیم می‌باشد؛ یعنی با وجود متغیر میانجی (رضایت شغلی) تأثیر متغیر توانمندسازی بر کیفیت خدمات اطلاعاتی به‌صورت غیرمستقیم افزایش می‌یابد. بین رضایت شغلی، توانمندسازی و کیفیت خدمات اطلاعاتی، رابطه مثبت و معناداری وجود دارد؛ به‌نحوی که براساس ضریب تعیین، حدود ۴۰ درصد از میزان کیفیت خدمات اطلاعاتی و توانمندسازی کارکنان به رضایت شغلی آنها بستگی دارد و توانمندسازی به‌مراتب سهم بیشتری در مقایسه با سایر متغیرها در پیشگویی کیفیت خدمات اطلاعاتی دارد.

خوراکیان و همکاران (۱۴۰۰) پژوهشی با عنوان «بررسی تأثیر توانمندسازی کارکنان بر رفتار نوآورانه با نقش میانجی مسرت و پیامدهای مثبت آن» انجام دادند. نتایج بیانگر نقش میانجی مسرت در رابطه میان توانمندسازی با دو متغیر رضایت شغلی و تعلق‌خاطر کاری است. همچنین، تأثیر مسرت که منتج از توانمندسازی کارکنان است، بر رفتار نوآورانه با نقش میانجی رضایت شغلی و تعلق خاطرکاری نیز تأیید شده است. با توجه به پیامدهای مثبت توانمندسازی کارکنان در بهره‌وری، مدیران شهری می‌توانند با تفویض اختیار و استقلال عمل، از یک سو موجبات مسرت و رضایت کارکنان را فراهم آورند و از سوی دیگر با استفاده از حس اعتماد ایجادشده، امکان بهره‌گیری از ایده‌های نوآورانه در انجام کار را فراهم آورند.

معصومی اردیزی (۱۳۹۹) در پژوهش «ارزیابی و اولویت‌بندی خدمات جمعیت هلال احمر؛ مطالعه موردی یکی از استان‌های کشور» به این نتایج دست یافت که جمعیت هلال احمر با توجه به اولویت‌بندی می‌تواند بهترین عملکرد را در امداد و نجات در سوانح داشته باشد و با توجه به اولویت‌های آخر جوانان و آموزش و خدمت‌رسانی به بیماران و معلولین را که تداخل کاری (موازی‌کاری) با دیگر سازمان‌ها دارد وظیفه این خدمات را به دیگر سازمان‌ها واگذار کند.

سید علیپور (۱۳۹۷) در پژوهش خود با عنوان «تأثیر ابعاد کیفیت خدمات بر رضایت مشتریان براساس مدل سروکوال» به این نتایج رسید که ابعاد کیفیت

خدمات شامل عوامل محسوس، قابلیت اعتماد، مسئولیت‌پذیری، اطمینان و همدلی بر رضایت شغلی مشتریان، تأثیر معناداری دارد و در رتبه‌بندی ابعاد این تحقیق بعد عوامل محسوس دارای بالاترین رتبه در میان ابعاد دیگر بود.

فاطمیان و فرهادپور (۱۳۹۷) در پژوهشی تحت عنوان «تأثیر کیفیت خدمات بر وفاداری و رضایت‌مندی کاربران با نقش میانجی ارزش ادراک‌شده خدمات» نشان دادند کیفیت خدمات بر وفاداری و رضایتمندی و ارزش ادراک‌شده کاربران از خدمات، تأثیر معناداری دارد. ضمن این که کیفیت خدمات بر وفاداری و رضایتمندی کاربران خدمات با نقش میانجی ارزش ادراک‌شده خدمات نیز تأثیر معناداری دارد و نتیجه اینکه ۳۴/۵ درصد از تغییرات وفاداری و ۵۴/۶ درصد از تغییرات رضایتمندی کاربران از کیفیت خدمات به‌واسطه متغیر میانجی ارزش اداراک‌شده خدمات تبیین می‌شود.

۳- مبانی نظری

توانمندسازی از مباحث نوین در توسعه منابع انسانی به‌شمار می‌آید، با این حال به علت تنوع پژوهش‌ها و مطالعات صورت‌گرفته در این حوزه، از ادبیات گسترده‌ای برخوردار است به‌ویژه اینکه رویکردهای مختلفی در آن مطالعه شده است (Rubin & Babbie, 2016). دو تعریف کلی در ادبیات این بحث قابل شناسایی است. برخی از نظریه‌پردازان مدیریت، توانمندسازی را به‌عنوان مفهوم تسهیم قدرت به‌کار برده‌اند که در آن توانمندسازی را مترادف با اعطای قدرت سازمانی بیشتر به کارکنان، تفویض اختیار و مشارکت کارکنان در محل کار می‌دانند (آقاویردی و همکاران، ۱۳۹۵). توانمندسازی در کارکنان، بقای سازمان در فضای رقابتی و همچنین قدرت انعطاف‌پذیری آن را با محیط بیرونی در حال تغییر مهیا می‌سازد و فرصت‌هایی را برای شکوفایی استعدادها، توانایی‌ها و شایستگی‌های آنان فراهم می‌کند (بهرام‌زاده، ۱۳۹۸). بررسی نظریات و مدل‌های توانمندسازی نشان می‌دهد می‌توان توانمندسازی را در دو بُعد فردی و سازمانی دسته‌بندی کرد. در توانمندسازی فردی بیشتر به نقش فرد و خصوصیات روان‌شناختی آن برای توانمندسازی اشاره شده است ولی در توانمندسازی سازمانی ضمن پذیرفتن نقش و جایگاه اساسی فرد در توانمندسازی به وجود و مهیا بودن مؤلفه‌های سازمانی به‌عنوان بسترسازها یا عوامل ایجادکننده توانمندسازی تأکید می‌شود (لطیفی و همکاران، ۱۳۹۸). همچنین کوئین و اسپریتزر[1] نگرش به توانمندسازی را به دو دیدگاه تقسیم‌بندی می‌کنند. در دیدگاه ایستا، توانمندسازی تفویض تصمیم‌گیری در یک چارچوب روشن است اما در نگرش پویا، توانمندسازی پذیرش ریسک، رشد، تغییرات، درک نیازهای کارکنان، تیم‌سازی، ترغیب رفتار همکارانه، تشویق ریسک‌پذیری هوشمندانه و اعتماد کردن به دیگران در انجام کار است. در نهایت آنها برای حرکت از دیدگاه پویا چهار عامل را مهم می‌دانند. این عوامل شامل: ایجاد چشم‌انداز روشن، دسترسی به اطلاعات، نظم و اعمال کنترل و حمایت سازمانی می‌باشد (آقاویردی و همکاران، ۱۳۹۵).

از زمانی که نقش خدمات در زندگی روزمره آشکار شد مقوله کیفیت خدمات نیز به‌عنوان مشخصه اصلی رقابت بین سازمان‌ها مورد توجه قرار گرفت؛ به‌طوری که توجه به کیفیت خدمات، سازمان را از رقبایش متمایز می‌سازد و سبب کسب مزیت رقابتی می‌شود (جعفری‌نیا، ۱۳۹۶). کیفیت خدمات، مفهومی است که نبود اجماع بر نحوه تعریف و روش اندازه‌گیری آن، مناقشات فراوانی را برانگیخته است (Wisniewski, 2001). برخلاف کیفیت کالا که می‌تواند به‌طور عینی با شاخص‌هایی مانند دوام و تعداد عیوب اندازه‌گیری شود، کیفیت خدمات به دلیل سه ویژگی منحصربه‌فرد غیرملموس بودن، نامتناجس بودن و جداناپذیری محصول و مصرف آن، مفهومی انتزاعی و مبهم می‌باشد (اخوان‌فر و همکاران، ۱۳۹۷). خدمات، فعالیت‌هایی هستند که ماهیت ناملموس دارند و به منظور

1- Spreitzer & Quinn

حل مشکلات مشتریان ارائه می‌شوند (عزیزپور و همکاران، ۱۳۹۹). باون و کامینگز[1] در سال ۱۹۹۰ پیشنهاد می‌دهند که جو کلی خدمات در یک سازمان، در شکل‌دهی نگرش مشتریان و کارکنان خط مقدم نسبت به فرایند و پیامد تحویل خدمات اهمیت وافری دارد. کارمن و لانگرد[2] (۱۹۸۰) و گرنروس[3] (۱۹۸۴) درباره یک خصیصه دیگر خدمات بحث کرده‌اند که تولید و مصرف هم‌زمان خدمات می‌باشد. در خدماتی که به نیروی کار وابستگی دارند کیفیت، در طول فرایند تحویل خدمت و در رویارویی‌های بین کارکنان و مشتریان ایجاد می‌شود. این مطلب ایجاب می‌کند که یک ابزار برای سنجش کیفیت خدمات باید به اندازه کافی، ادراک اشخاص از کیفیت خدمات در طول فرایند دریافت خدمات را ارزیابی کند (احمدی و عسگری ده‌آبادی، ۱۳۹۴).

پاراسورمان[4] و همکاران (۱۹۸۵) ده شاخص برای کیفیت خدمات ارائه کرده‌اند. آن‌ها این ده شاخص را از طریق استفاده از یک عامل تحلیلی به‌صورت پنج شاخص زیر خلاصه کردند (Rod et al., 2009):

۱- ملموس بودن: امکانات فیزیکی، تجهیزات، کارکنان و وسایل ارتباطی

۲- قابلیت اطمینان: توانایی اجرای دقیق و صحیح خدمات وعده داده شده

۳- پاسخگویی: تمایل ارائه‌دهندگان خدمات برای کمک به مشتریان و ارائه خدمات سریع به آن‌ها

۴- اطمینان: احترام و ادب کارکنان و توانایی آنها برای جلب اعتماد و اطمینان مشتریان

۵- همدلی: ارائه توجه فردی به مشتریان.

با توجه به نظریات و تحقیقات انجام‌شده و مطالعه تطبیقی آنها، خدمات شامل همه فعالیت‌های است که خروجی آن کالا یا سازه‌ای فیزیکی نیست، عموماً در همان زمان تولید مصرف می‌شود و ارزش‌افزوده را به شکل گوناگونی خلق می‌کند. به‌طور کلی خصوصیات، اصول کیفیت و عواملی بر خدمات مؤثر است که عبارتند از (معصومی اردیزی و همکاران، ۱۳۹۹):

الف- خصوصیات خدمات: مشخصه عمده خدمات در نامحسوس بودن، تغییرپذیری، تفکیک‌ناپذیری، فناپذیری است.

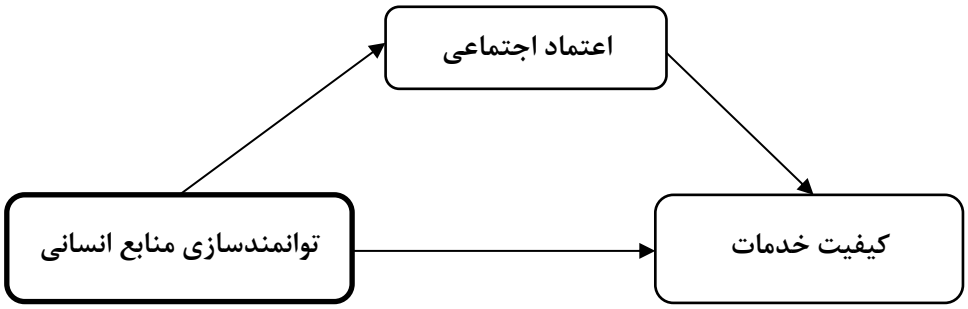
ب- اصول کیفیت خدمات: اصول کیفیت خدمات شامل: تمرکز روی مشتری، بهبود فرایند، مشارکت فراگیر است.

ج- عوامل مؤثر بر خدمات از نظر پاراسورامان و همکارانش (۱۹۸۵) عوامل مختلفی مانند: قابلیت اعتماد، میزان پاسخگویی و جوابگو بودن، درجه اطمینان‌بخشی و تضمین خدمات، تفاهم و درک متقابل، محسوس بودن، سهولت دسترسی به خدمات، ارتباطات، صلاحیت، تواضع و ادب، اعتبار داشتن و قابل‌قبول بودن، ظاهر زیباشناختی، تمیزی و مرتب بودن، راحتی و آسایش، موجود بودن، بامحبت بودن، امنیت محصولات، بر انتظارات مشتری از کیفیت خدمات تأثیرگذارند.

اعتماد یکی از عناصر ضروری است و غیراختیاری و ناآگاهانه نیست. کلمن[5] معتقد است اعتماد قدرت عملکرد را تسهیل می‌کند؛ علاوه براین، وی اعتقاد دارد که اعتماد در متن کنش‌های انسانی نمود می‌یابد؛ به‌ویژه آن دسته از کنش‌ها که جهت‌گیری معطوف به آینده دارند. نکته قابل‌توجه کلمن این است که اعتماد به‌طور ضمنی، پیش‌شرط اصلی مشارکت در رابطه شمرده می‌شود (افشانی و شیری محمدآباد، ۱۳۹۴). درباره اهمیت اعتماد اجتماعی از دیدگاه جامعه‌شناسی می‌توان گفت اعتماد اجتماعی، روح و زیربنای شهر، شهروندی و جوامع مدرن و بن‌مایه‌ای کلیدی برای سرمایه اجتماعی و ابعاد مهم آن است و در ابعاد سیاسی و اقتصادی پیش‌شرطی برای تحقق دموکراسی و توسعه در ابعاد سیاسی، اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی می‌باشد (گنجی و همکاران، ۱۳۹۹). از دید کلمن، اعتماد متضمن خطرکردن است و در

1- Bowen & Cummings
2- Carmen & Langeard
3- Grönroos
4- Parasuraman
5- Colman

موقعیت خطر دو حالت روی می‌دهد: اعتماد کردن و در نظر گرفتن فایده و انتظار و اعتمادنکردن و درنظرنگرفتن فایده و انتظار. بدین ترتیب، از نگاه کلمن، یکی از ترتیبات اجتماعی معمول، واردکردن عنصر خطر در تصمیم است؛ یعنی فرد تصمیم بگیرد که با دیگران وارد کنش شود یا نه. به نظر کلمن، در هر رابطه مبتنی بر اعتماد، حداقل دو جزء دیده می‌شود: اعتمادکننده و اعتمادشونده (ظهیری‌نیا و نیک‌خواه، ۱۳۹۴). با توجه به مطالب بیان شده، مدل مفهومی پژوهش در شکل زیر آورده شده است:



شکل ۱- مدل مفهومی پژوهش

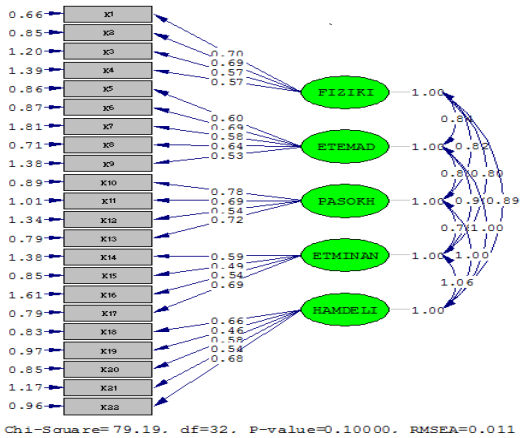
۴- روش تحقیق

از آنجا که هدف تحقیق، تعیین روابط علّی میان متغیرهای توانمندسازی منابع انسانی، کیفیت خدمات ارائه‌شده و اعتماد اجتماعی است، این تحقیق از نظر هدف، کاربردی و از نظر شیوه گردآوری اطلاعات، توصیفی همبستگی و به‌طور مشخص مبتنی بر روش‌شناسی الگویابی معادلات ساختاری است. جامعه آماری این پژوهش، شامل داوطلبان جمعیت هلال احمر شهر تهران بودند که به دلیل گستردگی جامعه از نمونه‌گیری استفاده شد. تعداد نمونه با استفاده از جدول مورگان ۳۸۴ نفر تعیین شد که با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. برای جمع‌آوری اطلاعات از پرسش‌نامه‌های استاندارد توانمندسازی منابع انسانی توسط اسپریتزر (۱۹۹۵) با چهار بعد مؤثر بودن، معنی‌داری، احساس شایستگی و حق انتخاب (خودتعیینی)، پرسش‌نامه کیفیت خدمات مدل سروکوال (۱۹۹۸) با پنج بعد فیزیکی، قابلیت اعتماد، پاسخگویی، تضمین و همدلی، پرسش‌نامه اعتماد اجتماعی صفاری‌نیا و شریف (۱۳۸۹) با پنج بعد رفتار مبتنی بر اعتماد کردن، تمایلات همکاری‌جویانه، صراحت، صداقت و اطمینان در مقیاس طیف پنج‌درجه‌ای لیکرت استفاده شده است. مراحل انجام پژوهش بدین شرح است که در اولین گام به بررسی نرمال بودن توزیع داده‌ها با به‌کارگیری آزمون کلموگوروف- اسمیرنوف پرداخته شد. گام بعد به ارزیابی روایی و پایایی پرسش‌نامه اختصاص دارد. برای سنجش روایی پرسش‌نامه از روش روایی محتوایی با استفاده از نظرات استادان و مدیران بخش داوطلبان و برای تعیین پایایی پرسش‌نامه از آلفای کرونباخ استفاد گردید. سپس به‌منظور آزمون مدل پژوهش با به‌کارگیری نرم‌افزار Lisrel.8,8 از روش معادلات ساختاری و از تحلیل عاملی برای بررسی برازش مدل اندازه‌گیری استفاده شده است.

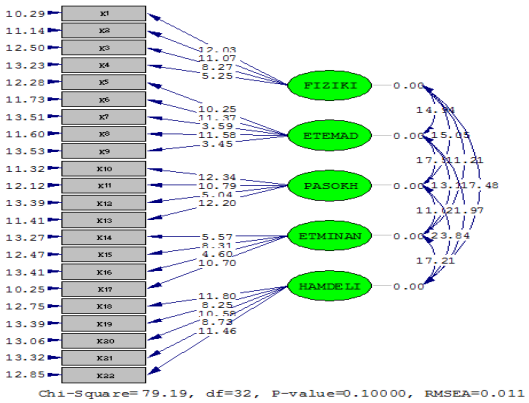
۵- یافته‌های تحقیق

در این تحقیق، ۵۲/۳ درصد از پاسخ‌دهندگان مرد و ۴۷/۷ درصد زن و از لحاظ تحصیلات، ۲۲/۹ درصد با سطح تحصیلات کمتر از دیپلم، ۲۴/۳ درصد فوق دیپلم، ۲۳/۲ درصد لیسانس، ۲۰/۳ درصد، فوق‌لیسانس و ۹/۳ درصد دکتری می‌باشند. ۵۱/۳ درصد کمتر از ۵ سال، ۲۰/۳ درصد بین ۶ تا ۱۰ سال، ۱۹ درصد بین ۱۱ تا ۱۵ سال و ۹/۴ درصد بین ۱۶ تا ۲۰ سال، سابقه کار داشتند.

۱۳۶ ـــــــ

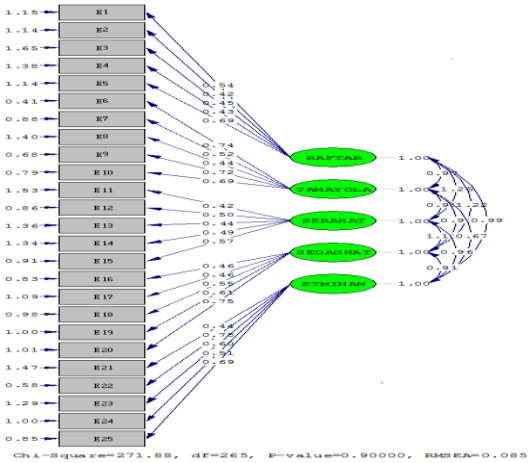


نمودار ۳- مدل اندازه‌گیری متغیر بر کیفیت خدمات داوطلبان

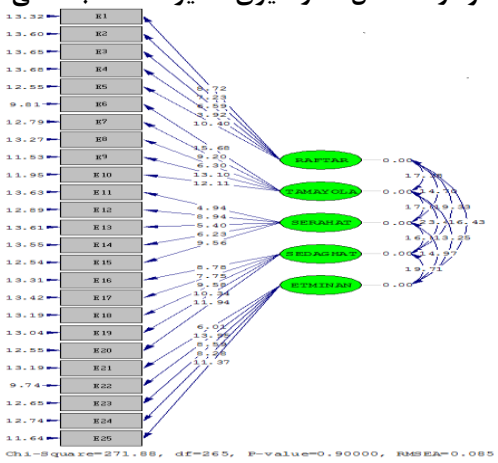


نمودار ۴- مقدار T-Value متغیر بر کیفیت خدمات داوطلبان

مدل اندازه‌گیری متغیر اعتماد اجتماعی شامل کلیه ابعاد متغیر اعتماد اجتماعی می‌باشد. شاخص‌های برازش مدل با توجه به نمودار ۵ حاکی از مناسب بودن مدل اندازه‌گیری ابعاد متغیر اعتماد اجتماعی با مقدار RMSEA برابر ۰/۰۸۵ می‌باشد و با توجه به اینکه کمتر از ۰/۰۹ است نشان‌دهنده میانگین مجذور خطاهای مدل مناسب است. همچنین مقدار کای دو به درجه آزادی کمتر از ۳ می‌باشد. میزان شاخص‌های GFI، AGFI و NFI به‌ترتیب برابر با ۰/۹۳، ۰/۹۹ و ۰/۹۷ می‌باشد.



نمودار ۵- مدل اندازه‌گیری متغیر اعتماد اجتماعی



نمودار ۶- مقدار T-Value متغیر اعتماد اجتماعی

مدل معادلات ساختاری فرضیه اول تحقیق

توانمندسازی منابع انسانی بر کیفیت خدمات داوطلبان با نقش میانجی اعتماد اجتماعی رابطه معنی‌داری دارد.

با توجه به نمودارهای ۷ و ۸، ضریب مسیر اثر متغیر توانمندسازی منابع انسانی بر کیفیت خدمات داوطلبان ۴۸ درصد می‌باشد. همچنین برای این پارامتر مقدار t، ۴/۷۸ تخمین زده شده است و ضریب مسیر اثر میانجی اعتماد اجتماعی بر کیفیت خدمات داوطلبان با مقدار t ۵/۷۵، ۶۰ درصد است.

با توجه به نمودار ۹ می‌توان گفت که تأثیر مستقیم توانمندسازی منابع انسانی بر کیفیت خدمات داوطلبان برابر با ۰/۴۸ است که با نقش میانجی اعتماد اجتماعی به ۰/۶۰ افزایش می‌یابد که نشان‌دهنده معنی‌دار بودن نقش میانجی اعتماد اجتماعی در تأثیر توانمندسازی منابع انسانی بر کیفیت خدمات داوطلبان می‌باشد. همچنین شدت تأثیر توانمندسازی منابع انسانی بر اعتماد اجتماعی برابر ۰/۴۴ است. بر این اساس، فرض صفر با ۹۹ درصد اطمینان رد می‌شود و با توجه به معنی‌داری و مثبت بودن این ضریب می‌توان بیان کرد که توانمندسازی منابع انسانی بر کیفیت خدمات داوطلبان با نقش میانجی اعتماد اجتماعی، رابطه معنی‌داری دارد و فرضیه اول پژوهش، تأیید شد.

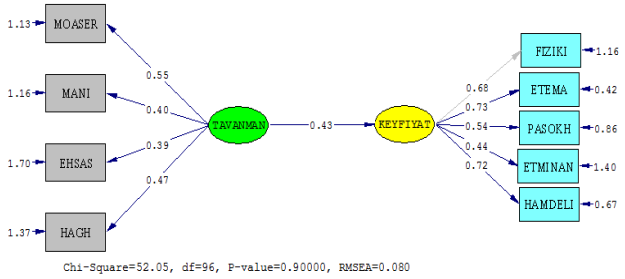
نقش توانمندسازی منابع انسانی در ارتقای .../ بهرام غیبی، جاوید رخشانی، سید حمیدرضا میرسعیدی ـــــــ

با توجه به نتایج، شاخص‌های برازندگی در مدل معادلات ساختاری فرضیه تحقیق، ابزارهای پژوهش می‌توان گفت مقدار خی‌دو در مدل معادلات ساختاری فرضیه تحقیق در سطح خطای ۵ درصد معنادار است. همچنین، نسبت خی‌دو به درجه آزادی در مدل معادلات ساختاری فرضیه تحقیق با توجه به ملاک مدنظر، بیانگر برازش مناسب مدل است. مقدار شاخص RMSEA در دامنه قابل‌قبول قرار دارد و این امر نیز گویای مقدار خطای قابل‌قبول در مدل معادلات ساختاری فرضیه تحقیق است. مقادیر شاخص‌های CFI، GFI، AGFI، NFI و NNFI در مدل معادلات ساختاری فرضیه تحقیق نیز با توجه به ملاک مدنظر مطلوب ارزیابی شدند که نشان‌دهنده برازش مناسب مدل معادلات ساختاری فرضیه تحقیق است. بنابراین، با توجه به نتایج مدل معادلات ساختاری فرضیه تحقیق، می‌توان گفت همه ابزارهای پژوهش برازش مناسب و قابل‌قبول دارند.

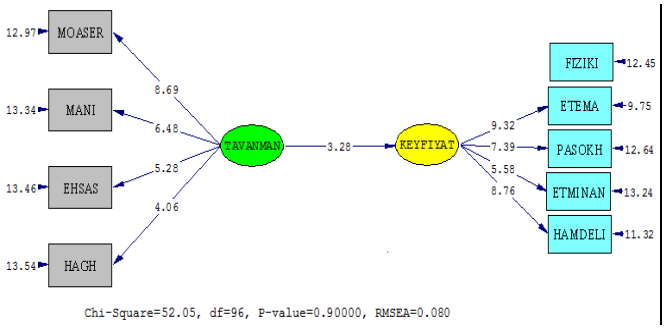
مدل معادلات ساختاری فرضیه دوم تحقیق

توانمندسازی منابع انسانی بر کیفیت خدمات تأثیر معنی‌داری دارد.

همان‌طور که در نمودارهای ۱۰ و ۱۱ مشاهده می‌گردد ضریب مسیر اثر متغیر توانمندسازی منابع انسانی بر کیفیت خدمات داوطلبان معادل ۴۳ درصد محاسبه شده است. همچنین برای این پارامتر مقدار t، ۳/۲۸ تخمین زده شده است؛ لذا فرض صفر با ۹۹ درصد اطمینان رد می‌شود و با توجه به معنی‌داری و مثبت بودن این ضریب می‌توان بیان کرد که توانمندسازی منابع انسانی بر کیفیت خدمات داوطلبان تأثیر معنی‌داری دارد و فرضیه دوم پژوهش، تأیید شد.



نمودار ۱۰- مقدار بارهای عاملی مربوط به فرضیه دوم تحقیق



نمودار ۱۱- مقدار t برای بررسی معنی‌داری ضرایب فرضیه دوم تحقیق

همان‌طور که در نمودار ۱۱ نشان داده می‌شود نتایج به‌دست‌آمده از تحقیق نشان داد که تمامی روابط بین سازه‌های تحقیق برقرار است. همچنین مقدار شاخص‌های برازش در جدول ۲ آمده است که نشان‌دهنده برازش مناسب مدل است.

نقش توانمندسازی منابع انسانی در ارتقای .../ بهرام غیبی، جاوید رخشانی، سید حمیدرضا میرسعیدی ـــــــ

برنامه‌ریزی می‌کنند. با این تفسیر هرچقدر داوطلبان درک درست و صحیح از اهمیت مأموریت خود داشته باشند و دراین راستا توانا‌سازی انجام گیرد به همان میزان کیفیت خدمات آنان افزایش می‌یابد؛ به‌گونه‌ای که با افزایش اعتماد اجتماعی، کیفیت خدمات در داوطلبان نهادینه می‌شود. این تحقیق از لحاظ متغیرها با مطالعات فرهادپور و همکاران (۱۴۰۰)، اخوان‌فر و همکاران (۱۳۹۷)، ین و همکاران (۲۰۱۹) و بورمان و همکاران (۲۰۱۸)، مطابقت دارد.

براساس نتایج تحقیق به مدیران جمعیت هلال احمر پیشنهاد می‌شود با استعدادیابی جوانان داوطلب و ایجاد معنویت خدمت و انگیزه مشارکت، برنامه‌ریزی منابع انسانی درخصوص توانمندسازی داوطلبان اعم از آموزش‌های مهارتی و ارتقای دانش کارکنان را به‌طور مستمر در طول سال تدوین و به واحدهای سازمان داوطلبان جمعیت ابلاغ کنند. مدیران سازمان داوطلبان با اجرای برنامه‌های توانمندسازی داوطلبان می‌توانند کیفیت خدمات داوطلبان را در مواقع اضطراری و لزوم افزایش دهند و شهروندان با مشاهده توانایی و مهارت داوطلبان در شرایط موردنیاز با حس اعتماد اجتماعی داوطلبان را همراهی کنند. به هر اندازه اعتماد اجتماعی افزایش یابد داوطلبان رغبت و انگیزه بیشتر برای به‌کارگیری توانمندی‌های خود برای افزایش کیفیت خدمات خواهند داشت. در ضمن پیشنهاد می‌شود برای آگاه‌سازی عمومی درخصوص مشارکت شهروندان با داوطلبان جمعیت، فرهنگ‌سازی داوطلبانه در جامعه نهادینه شود.

۷- منابع

احمدی، سید علی‌اکبر؛ عسگری ده‌آبادی، حمیدرضا. (۱۳۹۴). بررسی رابطه بین کیفیت خدمات، رضایت، اعتماد و وفاداری در میان مشتریان (موردمطالعه: شرکت‌های مسافربری فعال در پایانه‌های شهر تهران). *مجله مدیریت توسعه و تحول*، ۷(۲۳)، ۲۰-۱۱.

اخوان‌فر، امیر؛ مقصودی گنجه، یاسر؛ وظیفه‌خواه، سمیه، عاقلی، میثم. (۱۳۹۷). بررسی رابطه کیفیت خدمات با وفاداری دانشجویان با توجه به نقش میانجی ارزش ادراک‌شده، رضایت دانشجویان و تصویر ذهنی برند. *نشریه رویکردهای پژوهشی نوین در مدیریت و حسابداری*، ۲(۶)، ۶۸-۴۹

اسفندیار، حسن. (۱۳۹۱). اهمیت و نقش داوطلبان در دستیابی به توسعه پایدار با تأکید بر جمعیت هلال احمر جمهوری اسلامی ایران (فرصت‌ها و تهدیدها). *فصلنامه امداد و نجات*، ۴(۴)، ۶۹-۵۷

افشانی، سیدعلیرضا؛ شیری محمدآباد،حمیده. (۱۳۹۴). رابطه اعتماد اجتماعی با سلامت اجتماعی در بین زنان شهر یزد. *نشریه مطالعات و تحقیقات اجتماعی در ایران*، ۴(۲)، ۲۹۹-۲۷۷.

آقاویردی، بابک؛ مقدسی، علیرضا؛ شریف‌زاده، فتاح. (۱۳۹۵). عوامل مؤثر بر توانمندسازی نیروی انسانی به منظور تعالی سازمانی. *فصلنامه مطالعات منابع انسانی*، ۵(۲۱)، ۷۰-۴۵.

بهرام‌زاده، سلیمان. (۱۳۹۸). تبیین رابطه بین خلاقیت و توانمندسازی نیروی انسانی در آموزش‌وپرورش شهر کاشان. *فصلنامه مدیریت و چشم‌انداز آموزش*، ۱(۲)، ۸۶-۷۱.

تاج‌الدین، محمدباقر. (۱۳۹۱). اعتماد اجتماعی و عوامل اجتماعی مؤثر در آن (موردمطالعه: کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی تهران شرق). *فصلنامه مطالعات جامعه‌شناختی ایران*، ۳(۸)، ۴۲-۲۱.

جعفری‌نیا، سعید. (۱۳۹۶). سنجش کیفیت خدمات در مؤسسات آموزشی برمبنای مدل سروکوال. *فصلنامه مطالعات منابع انسانی*، ۶(۲۳)، ۴۰-۲۱.

حاجی حیدری، فرزانه. (۱۳۹۳). مهم‌ترین موانع مدیریت استعدادهای داوطلبان از دیدگاه کارکنان سازمان داوطلبان جمعیت هلال احمر. *فصلنامه امداد و نجات*، ۶(۳)،۸۰-۷۱.

خوراکیان، علیرضا؛ راهنما، سیده نرگس؛ اسلامی، قاسم. (۱۴۰۰). بررسی تأثیر توانمندسازی کارکنان بر رفتار نوآورانه با نقش میانجی مسرت و پیامدهای مثبت آن

نقش توانمندسازی منابع انسانی در ارتقای .../ بهرام غیبی، جاوید رخشانی، سید حمیدرضا میرسعیدی ـــــــ

Burrmann, U., Braun, S., & Mutz, M. (2020). In whom do we trust? The level and radius of social trust among sport club members. *International Review for the Sociology of Sport*, *55*(4), 416-436.

Cunnien, K. A., MartinRogers, N., & Mortimer, J. T. (2009). Adolescent work experience and self-efficacy. *International Journal of Sociology and Social Policy*.

Ergeneli, A., Arı, G. S., & Metin, S. (2007). Psychological empowerment and its relationship to trust in immediate managers. *Journal of business research*, *60*(1), 41-49.

Herreros, F., & Criado, H. (2008). The state and the development of social trust. *International Political Science Review*, *29*(1), 53-71.

Patel, P. C., & Cardon, M. S. (2010). Adopting HRM practices and their effectiveness in small firms facing product-market competition. *Human Resource Management: Published in Cooperation with the School of Business Administration, The University of Michigan and in alliance with the Society of Human Resources Management*, *49*(2), 265-290.

Rod, M., Ashill, N. J., Shao, J., & Carruthers, J. (2009). An examination of the relationship between service quality dimensions, overall internet banking service quality and customer satisfaction: A New Zealand study. *Marketing Intelligence & Planning*, *27*(1), 103-126.

Rubin, A., & Babbie, E. R. (2016). *Empowerment series: Research methods for social work*. Cengage Learning.

Shah, T. A., Khattak, M. N., Zolin, R., & Shah, S. Z. A. (2019). Psychological empowerment and employee attitudinal outcomes: The pivotal role of psychological capital. *Management Research Review*.

Wisniewski, M. (2001). Using SERVQUAL to assess customer satisfaction with public sector services. *Managing Service Quality: An International Journal*, *11*(6), 380-388.

Yin, Y., Wang, Y., & Lu, Y. (2019). Antecedents and outcomes of employee empowerment practices: A theoretical extension with empirical evidence. *Human Resource Management Journal*, *29*(4), 564-584.

Ziller, C., & Heizmann, B. (2020). Economic conditions and native-immigrant asymmetries in generalized social trust. *Social Science Research*, *87*, 102399.