

بررسی راهکارهای فناورانه بر تقویت و اعتماد سازی بین کمیته امداد و مددجویان با تاکید بر روابط اعتماد ساز مددکاران و مددجویان

بهناز کیخا^۱، زهرا وظیفه^۲

^۱ دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت فناوری و اطلاعات، دانشکده اقتصاد و علوم دارایی، دانشگاه سیستان و بلوچستان، زاهدان، ایران

^۲ دانشیار گروه مدیریت، دانشکده اقتصاد و علوم دارایی، دانشگاه سیستان و بلوچستان، زاهدان، ایران (نویسنده مسئول)

Vazife@mgmt.usb.ac.ir

چکیده

کمیته امداد امام خمینی (ره) به عنوان یکی از مهم ترین نهادهای حمایتی کشور، در سال های اخیر به منظور ارتقای شفافیت، تسهیل دسترسی به خدمات و افزایش کارایی، از راهکارهای فناورانه متعددی بهره گرفته است. به کارگیری راهکارهای فناورانه از سوی مددجویان، نقش تعیین کنندهای در موفقیت یا ناکامی خدمات کمیته امداد دارد. هدف پژوهش حاضر، تبیین نقش راهکارهای فناورانه در تقویت رابطه و اعتمادسازی میان کمیته امداد و مددجویان با تاکید بر نقش روابط اعتمادساز میان مددکاران و مددجویان می باشد. این پژوهش از نوع کاربردی و با روش توصیفی و تحلیلی انجام می شود. جامعه آماری شامل کلیه مددجویانی است که به صورت فعال تحت پوشش کمیته امداد در استان سیستان و بلوچستان شهر زاهدان قرار دارند و حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران حدود ۱۶۰ نفر برآورد شده است. روش نمونه گیری طبقه ای ساده تصادفی بوده و داده ها با آزمون همبستگی پیرسون، رگرسیون چند گانه مورد تحلیل قرار گرفتند. برای گردآوری داده های کمی از پرسشنامه محقق ساخته برگرفته از مطالعات مایر و همکاران (۲۰۱۸) استفاده شد. نتایج حاکی از آن بود که بین تمام مولفه های راهکارهای فناورانه با مولفه های تقویت رابطه و اعتمادسازی مددجویان رابطه مثبت و معنیداری وجود دارد. همچنین تحلیل رگرسیون نشان داد که مولفه شفافیت فناورانه سهم معناداری در پیش بینی اعتمادسازی در مددجویان دارد.

واژه های کلیدی: راهکارهای فناورانه، تقویت رابطه، اعتمادسازی، کمیته امداد

۱. مقدمه

کمیته امداد امام خمینی (ره) به عنوان یکی از مهمترین نهادهای حمایتی کشور، در سالهای اخیر به منظور ارتقای شفافیت، تسهیل دسترسی به خدمات و افزایش کارایی، از راهکارهای فناورانه متعددی بهره گرفته است. این رویکرد در استان سیستان و بلوچستان، به دلیل گستردگی جغرافیایی، پراکندگی سکونتگاه‌ها، سطح پایینتر دسترسی به آموزش مناسب زیرساخت‌های ارتباطی و وجود چالشهای اجتماعی و اقتصادی، با پیچیدگی‌های بیشتری همراه شده است. در چنین شرایطی، نحوه پیاده سازی و ادراک راهکارهای فناورانه از سوی مددجویان، نقش تعیین کننده‌ای در موفقیت یا ناکامی این خدمات دارد (ضیاء نصرانی و همکاران، ۱۴۰۲). این مسئله زمانی برجسته میشود که استفاده از فناوری اطلاعات در نهادهای حمایتی، بدون توجه کافی به ابعاد انسانی و اجتماعی آن صورت می‌پذیرد. پژوهشها نشان می‌دهد که اعتماد در محیط‌های دیجیتال، پدیده‌های چند بعدی است که در تعامل میان عوامل فنی، سازمانی و انسانی شکل می‌گیرد. پژوهش‌های مک نایت (۲۰۰۲)، مایر و همکاران (۲۰۱۸) نمونه‌ای از این مطالعات هستند. در استان‌هایی مانند سیستان و بلوچستان، که سطح اعتماد اجتماعی و تجربه تعاملات رسمی ممکن است شکننده تر باشد، نادیده گرفتن این ابعاد می‌تواند به تشدید بی‌اعتمادی و کاهش مشارکت مددجویان در استفاده از خدمات فناورانه منجر شد (استرایش و تویترگ، ۲۰۲۵). در این میان، مددکاران اجتماعی کمیته امداد نقش محوری در پیوند میان سازمان، فناوری و مددجویان ایفا می‌کنند. مددکاران، به ویژه در استان سیستان و بلوچستان، به دلیل ارتباط نزدیک و مستمر با مددجویان، میتوانند برداشت آنها از عدالت، شفافیت و قابل اعتماد بودن خدمات فناورانه را شکل بدهند. کیفیت روابط اعتمادساز میان مددکاران و مددجویان، شامل مولفه‌هایی همچون صداقت، همدلی، پاسخگویی و احترام، می‌تواند اثر راهکارهای فناورانه بر اعتماد مددجویان را تقویت و تسریع کنند. در صورت ضعف این روابط، حتی سامانه‌های فناورانه کارآمد نیز ممکن است نتوانند اعتماد پایدار ایجاد کنند (زلالی، ۱۴۰۰؛ سالم و عزیزخانی، ۱۴۰۲). با وجود اینکه فناوری اطلاعات و سامانه‌های الکترونیکی در سال‌های اخیر، فرصت‌های نوینی برای ارتقای شفافیت، تسهیل دسترسی و افزایش اعتماد مددجویان فراهم کرده‌اند. طراحی سامانه‌های کاربرپسند، قابل فهم و پاسخگو، می‌تواند زمینه‌ی تقویت رضایت و اعتماد مددجویان را فراهم سازد؛ در مقابل، طراحی‌های پیچیده، عدم پشتیبانی انسانی و فقدان آموزش‌های دیجیتال، می‌تواند بی‌اعتمادی را تشدید نمایند (قلی‌پور و همکاران، ۱۴۰۳). شفافیت اطلاعاتی و پاسخگویی سازمانی نیز از ارکان بنیادین اعتمادسازی هستند. نبود سامانه‌های دیجیتال برای پیگیری پرونده‌ها، عدم دسترسی مددجویان به داده‌های فرایندی و فقدان ابزارهای نظارتی مستقل، از موانع جدی اعتمادسازی در نهادهای حمایتی محسوب می‌شوند (لوهمان و هوندا، ۲۰۲۰). هرچند کمیته امداد در سال‌های اخیر اقدام به راه‌اندازی اپلیکیشن‌های بیسیم و سامانه‌های آنلاین کرده است، اما محدودیت زیرساخت‌ها، ضعف آموزش دیجیتال کارکنان، و طراحی غیرکاربرمحور موجب شده که در بسیاری موارد، این فناوری‌ها به جای تقویت اعتماد، به عامل افزایش ابهام و بی‌اعتمادی تبدیل شوند (مالکی طبس و همکاران، ۱۴۰۰). ادامه این وضعیت در استان سیستان و بلوچستان می‌تواند تبعات قابل توجهی برای کمیته امداد امام خمینی (ره) به همراه داشته باشد. کاهش اعتماد مددجویان علاوه بر افت مشارکت و همکاری، می‌تواند منجر به نارضایتی، مقاومت در برابر خدمات دیجیتال، افزایش مراجعات حضوری، تحمیل هزینه‌های اجرایی بیشتر و نهایت کاهش اثر بخشی برنامه‌های توانمند سازی شود. این پیامد‌ها، در شرایطی که این استان با محدودیت منابع و نیازهای حمایتی گسترده مواجه است، می‌تواند اهداف حمایتی سازمان را با چالش جدی روبه‌رو سازد (دوئناس سید و کالزاتی، ۲۰۲۳).

از این رو، مطالعات انجام شده کمتر به بررسی همزمان راهکارهای فناورانه و نقش روابط اعتماد ساز انسانی در نهادهای حمایتی، به ویژه در استانهای کمتر برخوردار نظیر سیستان و بلوچستان پرداخته‌اند. این خلا پژوهشی، ضرورت انجام پژوهشی را آشکار می‌سازد که بتواند با رویکردی مسئله محور و کاربردی به شناسایی و تحلیل راهکارهای فناورانه موثر بر تقویت اعتماد مددجویان بپردازد.

بر این اساس مسئله اصلی پژوهش حاضر آن است که:

راهکارهای فناورانه چگونه و تا چه میزان می توانند با تاکید بر روابط اعتماد ساز میان مددکاران و مددجویان، به تقویت اعتماد مددجویان کمیته امداد امام خمینی (ره) در استان سیستان و بلوچستان کمک کنند.

۲. روش تحقیق

۲-۱. جامعه آماری و روش نمونه‌گیری

این پژوهش از نوع کاربردی و با روش توصیفی و تحلیلی انجام میشود. روش تحقیق حاضر از نوع همبستگی است و روش نمونه‌گیری طبقه‌ای ساده تصادفی. جامعه آماری شامل کلیه مددجویانی است که به صورت فعال تحت پوشش کمیته امداد در استان سیستان و بلوچستان شهر زاهدان قرار دارند. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران حدود ۱۶۰ نفر برآورد شده است.

۲-۲. ابزار

برای گردآوری داده‌های کمی از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شد. این پرسشنامه با اقتباس از مطالعات مایر و همکاران (۲۰۱۸)، بروجردی و صالحی (۱۴۰۰) و مانترای وان در کوپ (۲۰۲۰)، شامل ابعاد، شفافیت، امنیت و احراز هویت، سهولت استفاده و دسترسی، پاسخگویی و بازخورد، از مولفه‌های راهکارهای فناورانه، تعامل اجتماعی و انگیزشی از مولفه‌های تقویت رابطه، و اعتماد شناختی، اعتماد نهادی، اعتماد رابطه‌ای، اعتماد رفتاری و اعتماد عاطفی از مولفه‌های اعتمادسازی مددجویان می‌باشد. پرسشنامه براساس طیف لیکرت ۵ درجه‌ای از کاملاً موافقم (۱) تا کاملاً مخالفم (۵) طراحی شده است. آلفای کرونباخ بدست آمده در این پرسشنامه، ۰/۸۵ است که نشان از پایایی پرسشنامه می‌دهد. در جدول زیر تعداد سوالات و مولفه‌های پرسشنامه آمده است.

جدول ۱- سوالات پرسشنامه

متغیر	سوالات
شفافیت فناورانه	۱-۲
امنیت و احراز هویت	۳-۴
سهولت و دسترسی	۵-۶
پاسخگویی و بازخورد	۷-۱۰
تعامل اجتماعی و انگیزشی	۱۱-۲۰
اعتماد شناختی	۲۱-۲۲
اعتماد نهادی	۲۳-۲۴
اعتماد رفتاری	۲۵-۲۶
اعتماد رابطه‌ای	۲۷-۲۸
اعتماد عاطفی	۲۹-۳۰

۳. یافته‌های تحقیق

برای آزمون فرضیه‌ها و به منظور بررسی رابطه راهکارهای فناورانه با تقویت رابطه و اعتمادسازی بین کیتمه امداد و مددجویان از آزمون همبستگی پیرسون در نرم افزار spss استفاده شد.

جدول ۲- نتایج آزمون همبستگی پیرسون برای رابطه شفافیت فناورانه و اعتماد شناختی

اعتماد شناختی					N	میانگین نمره	انحراف استاندارد	آماره پیرسون	P	
										۱۶۰
										شفافیت فناورانه

نتایج جدول شماره ۲، حاکی از آن است که مقدار P برای مولفه شفافیت فناورانه و اعتماد شناختی از ۰.۰۵ کمتر بوده است. پس می توان گفت بین شفافیت فناورانه با اعتماد شناختی مددجویان رابطه معنی داری وجود دارد.

جدول ۳- نتایج آزمون همبستگی پیرسون برای رابطه امنیت و احراز هویت دیجیتال و اعتماد نهادی

اعتماد نهادی					N	میانگین نمره	انحراف استاندارد	آماره پیرسون	P	
										۱۶۰
										امنیت و احراز هویت دیجیتال

نتایج جدول شماره ۳، حاکی از آن است که مقدار P برای مولفه امنیت و احراز هویت دیجیتال و اعتماد نهادی مددجویان از ۰.۰۵ کمتر بوده است. پس می توان گفت بین امنیت و احراز هویت دیجیتال و اعتماد نهادی مددجویان رابطه معنی داری وجود دارد.

جدول ۴- نتایج آزمون همبستگی پیرسون برای رابطه سهولت استفاده و دسترسی و اعتماد رفتاری

اعتماد رفتاری					N	میانگین نمره	انحراف استاندارد	آماره پیرسون	P	
										۱۶۰
										سهولت استفاده و دسترسی

نتایج جدول شماره ۴، حاکی از آن است که مقدار p برای مولفه سهولت استفاده و دسترسی و اعتماد رفتاری از ۰.۰۵ کمتر بوده است. پس می توان گفت بین سهولت استفاده و دسترسی و اعتماد رفتاری مددجویان رابطه معنی داری وجود دارد.

جدول ۵- نتایج آزمون همبستگی پیرسون برای رابطه پاسخگویی و بازخورد با اعتماد رابطه ای

اعتماد رابطه ای					N	میانگین نمره	انحراف استاندارد	آماره پیرسون	P
					و				
					پاسخگویی				
					و				
					بازخورد				

نتایج جدول شماره ۵، حاکی از آن است که مقدار p برای مولفه پاسخگویی و بازخورد و اعتماد رابطه ای از ۰.۰۵ کمتر بوده است. پس می توان گفت بین پاسخگویی و بازخورد و اعتماد رابطه ای مددجویان رابطه معنی داری وجود دارد.

جدول ۶- نتایج آزمون همبستگی پیرسون برای رابطه تعامل اجتماعی و انگیزشی با اعتماد عاطفی

اعتماد عاطفی					N	میانگین نمره	انحراف استاندارد	آماره پیرسون	P
					و				
					تعامل اجتماعی				
					و				
					انگیزشی				

نتایج جدول ۶، حاکی از آن است که مقدار p برای مولفه تعامل اجتماعی و انگیزشی از مولفه های تقویت رابطه با اعتماد عاطفی مددجویان از ۰.۰۵ کمتر بوده است. پس میتوان گفت بین مولفه های تقویت رابطه با اعتماد عاطفی مددجویان رابطه معنی داری وجود دارد.

جدول ۷- ضرایب وزنی رگرسیونی

متغیر	غیر استاندارد B	استاندارد B	T مقدار	R ^۲	F	DF	p
شفافیت فناورانه	۲/۷۰۸	۲/۲۰	۷/۳۵	۰/۵۰	۰/۵۴	۱	۰/۰۰
اعتمادسازی	۰/۴۱۱	۱۵/۴۶	۱۱/۷۳			۱	۰/۰۰

نتایج جدول شماره ۷ نشان داد که با توجه به مقدار t ضریب (اثرات وزنی) استاندارد شده و همچنین مقادیر t متغیر شفافیت فناورانه پیش بینی کننده متغیر وابسته (اعتمادسازی مددجویان) میباشد. و با توجه به مقدار ضریب تعیین (R^2 ۰/۵۰) می توان گفت که شفافیت فناورانه می تواند ۵۰٪ واریانس متغیر وابسته را تبیین کند.

۴. نتیجه گیری

پژوهش حاضر با هدف شناسایی راهکارهای موثر در تقویت اعتماد میان مددجویان و کمیته امداد امام خمینی (ره) به بررسی ابعاد انسانی، سازمانی و فناورانه این پدیده پرداخت. نتایج حاکی از آن بود که بین شفافیت فناورانه به عنوان یکی از مولفه های فناورانه با اعتماد شناختی مددجویان رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. این یافته نشان داد که هرچه سامانه‌ها، فرایندها و اطلاعات فناورانه‌ای که مددجویان با آنها سروکار دارند، شفاف‌تر باشد، یعنی نحوه کارکرد، منطق تصمیم‌گیری، میزان دسترسی به داده‌ها و مسیر ارائه خدمات به‌وضوح قابل مشاهده و درک باشد، اعتماد شناختی آنان (اعتمادی مبتنی بر ارزیابی عقلانی و منطقی از قابلیت اعتماد سامانه و ارائه‌دهنده) افزایش می‌یابد. این رابطه می‌تواند در بسترهای مختلف مانند خدمات مددکاری اجتماعی، پلتفرم‌های حمایتی آنلاین، سامانه‌های الکترونیک رفاهی و حتی سامانه‌های سلامت مصداق داشته باشد. شفافیت فناورانه، عدم قطعیت را کاهش داده‌ها و رویه‌ها را کاهش می‌دهد و به مددجو اجازه می‌دهد با آگاهی بیشتری تصمیم بگیرد و به سامانه اعتماد کند. این نتیجه با مطالعات بروجردی و صالحی (۱۴۰۰) و مک نایت (۲۰۰۲)، جفن و همکاران (۲۰۰۳)، کارتر و بلانجر (۲۰۰۵)، چان و همکاران (۲۰۱۹) همسو می‌باشد. یافته‌های دیگر نشان داد که بین امنیت و احراز هویت دیجیتال با اعتماد نهادی رابطه مثبت و معنیداری وجود دارد، به این معنا که هرچه امنیت و احراز هویت دیجیتال بیشتر باشد اعتماد نهادی (اعتماد به سامانه) نیز بیشتر میشود. در دنیای امروز که فناوری به سرعت در حال تغییر است، نهادها باید به طور مستمر سیستم‌های امنیتی و فرآیندهای احراز هویت دیجیتال خود را به‌روز رسانی و بهبود بخشند تا از اعتماد کاربران و ذی‌نفعان خود محافظت کنند. از این رو، توجه به اهمیت امنیت و احراز هویت دیجیتال در ایجاد اعتماد نهادی باعث شده نهادها و سازمان‌ها به این جنبه‌ها توجه ویژه‌ای داشته باشند. این اهمیت شامل سرمایه‌گذاری در فناوری‌های امنیتی، آموزش کارکنان و ایجاد فرآیندهای کارآمد برای احراز هویت دیجیتال می‌شود. این نتایج همسو با مطالعات ژانگ و همکاران (۲۰۱۸)، کیم و همکاران (۲۰۱۷)، لی و همکاران (۲۰۱۹) می‌باشد. یافته‌های دیگر نشان داد که بین سهولت استفاده و دسترسی با اعتماد رفتاری رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. به این معنی که هرچه سهولت استفاده و دسترسی در نهاد بالاتر باشد اعتماد رفتاری مددجویان نیز بیشتر می‌شود. زمانی که مددجویان و کاربران تجربه ای آسان و در دسترس از یک سیستم داشته باشند، شرایط امن و شفاف برای ایجاد اعتماد رفتاری کاربران نیز فراهم میشود. این نتایج همسو با مطالعات حسینی و احمدی (۱۴۰۰)، قاسمی و رضوی (۱۳۹۹) و دیویس (۱۹۸۹) می‌باشد. یافته‌های دیگر نشان داد که بین پاسخگویی و بازخورد هوشمند و اعتماد رابطهای مددجویان رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. به این معنا که هرچه مددکاران در برخورد با مددجویان پاسخگوتر باشند و نیازها یا درخواست‌های آنان را به‌موقع و با کیفیت پیگیری کنند، و هرچه بازخوردهای ارائه‌شده (چه در ارزیابی، چه در راهنمایی) هوشمندانه‌تر، دقیق‌تر و متناسب با شرایط مددجو باشد، سطح اعتماد رابطه ای مددجو به مددکار و سازمان مددکاری افزایش می‌یابد. این مطالعات همسو با مطالعات احمدی و همکاران (۱۳۹۹)، رضایی و صادقی (۱۴۰۰)، مایر و الن (۱۹۹۷) و فیسک (۲۰۱۸) می‌باشد. یافته‌های دیگر نشان داد که بین تعامل اجتماعی و انگیزشی و اعتماد عاطفی مددجویان رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. وقتی مددکاران تعامل اجتماعی فعال و مبتنی بر احترام، همدلی و گفت‌وگوی چهره‌به‌چهره با مددجویان برقرار می‌کنند، و همزمان با تعامل انگیزشی، یعنی تشویق، امیدبخشی، تقویت خودکارآمدی و شناسایی توانمندی‌ها، مددجو را همراهی می‌کنند، اعتماد عاطفی مددجو (حس امنیت، دل‌بستگی و باور به خیرخواهی مددکار) به شکل معناداری افزایش می‌یابد. این نتایج با مطالعات محمدی و همکاران (۱۳۹۸)، کریمی و نادری (۱۴۰۱)، بالبی (۱۹۹۸)، هاروارت و گرینبرگ (۱۹۹۴) همسو می‌باشد.

با جمع بندی شواهد، روشن می‌شود که ایجاد اعتماد، نه با اجرای یک سیاست منفرد، بلکه از طریق یک رویکرد تلفیقی، تدریجی و سیستماتیک قابل دستیابی است. تحقق این مهم مستلزم اراده مدیران، توانمند سازی نیروی انسانی، بازطراحی سامانه های اطلاعاتی و استفاده از مدل بومی مشارکتی است.

منابع

۱. زلالی، ب. (۱۳۹۴). تدوین مدل اعتمادسازی عمومی در کمیته امداد امام خمینی (ره) استان اردبیل. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد گرمی، ۲۲۰۹۱-۱۰۸۳۷۷۳۴.
۲. -سالم، علی اصغر، عزیزخانی، معصومه. (۱۴۰۲). عوامل موثر بر شکاف دیجیتال در استانهای کشور. پژوهشنامه اقتصاد کلان، دوره ۱۷، صفحات ۷-۳۴.
۳. ضیاء نصرانی، م.، افراسیابی، ح.، افشانی، سیدع.، چندانق، ح. (۱۴۰۲). زمینه های فرسایش اعتماد نهادی: واکاوی تجربه کارگران از مراجعه به نهادهای حمایتی و رفاهی، ۱۲(۴) ۴۷-۷۲.
۴. بحرینی، زهرا؛ کهرازی، فرهاد. (۱۴۰۰). اثربخشی شناخت درمانی مبتنی بر ذهن آگاهی بر بهزیستی روانشناختی و عواطف مثبت و منفی در دختران نوجوان دچار نشانگان بدریخت انگاری بدن، نشریه پژوهش توانبخشی در پرستاری، دوره ۸، صفحه ۶۴-۷۹.
۵. قلی پور سلیمانی، علی، دل افروز، نرگس، احمدی کیا، مریم. (۱۴۰۳). بررسی نقش اعتماد سازمانی حاصل از پیوند حمایت سازمانی بر عملکرد درون نقشی کارکنان و بدبینی سازمانی. فصلنامه پژوهشهای نوین در ارزیابی عملکرد، دوره ۳، شماره ۴.
۶. مالکی طبس، فاطمه، یعقوبی، نورمحمد، رجایی، مهتری. (۱۴۰۰). بررسی تاثیر سواد دیجیتالی بر پذیرش خدمات دولت الکترونیک با نقش تعدیلگری زیرساخت فناوری اطلاعات. نشریه مدیریت اطلاعات، سال هفتم، شماره ۲، صفحات ۷۵-۹۸.

۷. Duenas-Cid, D., & Calzada, I. (۲۰۲۳). Trust and distrust in data -driven technologies. *Internet policy Review*, ۱۲(۴), ۱-۲.
۸. Oestrech, T. D., & Teuteberg, F. (۲۰۲۵). Understanding digital trust: A systematic literature review. *Electronic commerce Research*, ۲۵(۱), ۱-۳۵.
۹. HONDA, Y., Morimoto, Y., & Takeuchi, s. (۲۰۲۰). Trust in the digital age: A Sociological Perspective